

AppleCare+ mit Diebstahl und Verlust für iPhone

HINWEIS ZU VERBRAUCHERSCHUTZGESETZEN:

AppleCare+ mit Diebstahl und Verlust ist eine Versicherungspolice, die Diebstahl, Verlust und Beschädigungen Ihres iPhones sowie den Bedarf an technischer Unterstützung abdeckt. AppleCare+ mit Diebstahl und Verlust bietet keinen Versicherungsschutz für Fehler aufgrund von Defekten im Design (Konstruktion/Fabrikation) und/oder den Materialien und/oder der Verarbeitung. Diese Art von Defekten wird separat von den Verbraucherschutzgesetzen, der eingeschränkten Apple-Garantie oder von Apple selbst für den gleichen Zeitraum, der auch für die AppleCare+ Abdeckung gilt, abgedeckt, selbst wenn Sie Ihr Apple Produkt nicht von Apple erworben oder geleast haben. In Deutschland haben Kunden gemäß dem deutschen Bürgerlichen Gesetzbuch für zwei Jahre ab dem Lieferdatum Anspruch auf eine kostenlose Reparatur, einen Ersatz, Rabatt oder eine Rückerstattung durch den Verkäufer für Waren, die zum Zeitpunkt der Lieferung nicht dem Kaufvertrag entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter apple.com/de/legal/statutory-warranty/.

Versicherungsbedingungen – Deutschland

Wir danken Ihnen für den Abschluss der Versicherungspolice AppleCare+ mit Diebstahl und Verlust. AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, Neue Mainzer Straße 46–50, 60311 Frankfurt („AIG“) versichert Ihr iPhone gemäß den in dieser Police enthaltenen Bedingungen.

Mit AppleCare+ mit Diebstahl und Verlust sind Sie bei Reparatur oder Ersatz (gemäß Ziffern 1.29 „Versicherungsschutz für Diebstahl und Verlust“, 4 „Versicherungsumfang“ und 5 „Ausschlüsse“) Ihres Geräts im Falle eines Diebstahls (Ziffer 1.28), Verlustes (Ziffer 1.19), einer unabsichtlichen Beschädigung (Ziffer 1.1) oder eines Akku-Leistungsverlustes (Ziffer 1.9) abgedeckt und es wird Ihnen zudem der Zugang zum technischen Support von Apple (Ziffer 4.9) gewährt.

Der Versicherungsvertrag wird von Apple und von von Apple autorisierten Händlern vertrieben. Apple bearbeitet im Namen von AIG zugleich ausgewählte Eingaben und jegliche von Ihnen gemeldete Beschwerden (genauere Informationen hierzu finden Sie in Ziffer 12).

AppleCare+ deckt weder Verlust noch Diebstahl Ihres Geräts noch Fehler aufgrund von Defekten in Ihrem Gerät ab. Fehler werden jedoch separat von Ihren Rechten laut Verbraucherschutzgesetzen, der eingeschränkten Apple-Garantie oder von Apple selbst für den gleichen Zeitraum, der auch für AppleCare+ mit Diebstahl und Verlust gilt, abgedeckt, selbst wenn Sie Ihr Apple Produkt nicht von Apple erworben oder geleast haben (gemäß Ziffer 5.1.9).

1. Definitionen

Jedes Wort oder jeder Ausdruck, das bzw. der in dieser Police mit großem Anfangsbuchstaben erscheint, wird in diesem Abschnitt „Definitionen“ definiert und hat an jeder Stelle in dieser Police dieselbe entsprechende Bedeutung. Versicherungsumfang und Ausschlüsse bestimmen sich nach den Ziffern 4 und 5.

- 1.1. „Unabsichtliche Beschädigung“ bezeichnet einen physischen Schaden, Bruch oder Ausfall Ihres versicherten Produkts aufgrund eines unvorhergesehenen und unbeabsichtigten Ereignisses, das entweder aufgrund des Umgangs (z. B. durch Herunterfallen des versicherten Produkts oder durch Kontakt mit Flüssigkeit) oder aufgrund eines externen Ereignisses (z. B. extreme Umwelt- oder atmosphärische Bedingungen) eingetreten ist. Der Schaden muss die Funktionalität Ihres versicherten Produkts beeinträchtigen, z. B. Risse im Display, die die Sichtbarkeit des Displays beeinträchtigen.

- 1.2. „AIG“ steht für AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, mit eingetragenem Sitz unter der Adresse Neue Mainzer Straße 46–50, 60311 Frankfurt („AIG“). AIG ist eine Niederlassung der AIG Europe S.A., mit Sitz unter der Adresse 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburg.
- 1.3. „Anhang“ ist das Dokument, in dem die Preise für die versicherten Geräte angeführt sind und das Bestandteil Ihrer Police ist.
- 1.4. „Apple“ bezeichnet Apple Distribution International Limited (oder seine Beauftragten), das diese Police vertreibt, verkauft und verwaltet und die Ansprüche und Beschwerden im Namen von AIG bearbeitet.
- 1.5. „Autorisierter Apple Service Provider“ bezeichnet einen Drittanbieter, der als Apple Beauftragter für die Bearbeitung von Ansprüchen im Namen von AIG bevollmächtigt wurde. Eine Liste dieser Anbieter finden Sie unter locate.apple.com/de/de.
- 1.6. „Von Apple autorisierter Händler“ bezeichnet Dritte, die von Apple für den Vertrieb dieses Versicherungsvertrags und für den Verkauf oder das Leasing der versicherten Geräte ermächtigt werden.
- 1.7. „Eingeschränkte Apple-Garantie“ bezeichnet die von Apple gewährte freiwillige Herstellergarantie (gemäß den eigenständigen Leistungsbedingungen) für Käufer oder Leasingnehmer der versicherten Produkte, die zusätzliche Rechte gewährt, die neben und nicht anstelle der Rechte durch die Verbraucherschutzgesetze gelten.
- 1.8. „Mahnung“ bedeutet das Schreiben eines Zahlungsplananbieters an Sie, in dem dieser Ihnen mitteilt, dass Sie mit Ihren Ratenzahlungen in Verzug sind und/oder dass Sie in Verzug gemäß der Zahlungsplanvereinbarung sind.
- 1.9. „Akku-Leistungsverlust“ bezeichnet im Zusammenhang mit dem versicherten Produkt, das eine integrierte aufladbare Batterie nutzt, den Zustand, bei dem die Fähigkeit der Batterie des versicherten Geräts, eine elektrische Ladung zu halten, weniger als achtzig Prozent (80 %) gegenüber ihrer Originalspezifikation beträgt.
- 1.10. „Geschäftskunde“ bezeichnet einen Kunden, der sich im Apple Online Store für Unternehmen registriert und dort sein versichertes Produkt erworben hat.
- 1.11. „Verbraucher-Software“ bezeichnet das Betriebssystem („OS“) des versicherten Produkts, Softwareanwendungen, die auf dem versicherten Produkt vorinstalliert sind, und Anwendungen der Marke Apple, die auf dem versicherten Produkt nachträglich installiert werden und sich im Laufe der Zeit ändern können.
- 1.12. „Versicherungszeitraum“ bezeichnet den in Ziffer 3 genannten Zeitraum.
- 1.13. „Versichertes Produkt“ bezeichnet das iPhone, identifiziert durch die Seriennummer, die auf Ihrem Versicherungsschein steht, sowie das Originalzubehör, das in derselben Verpackung geliefert wird. Das versicherte Produkt muss neu von Apple oder einem von Apple autorisierten Händler erworben oder geleast worden sein. Wurde das Eigentum am versicherten Gerät auf Sie übertragen, muss der Versicherungsschutz ebenfalls gemäß Ziffer 11 auf Sie übertragen worden sein. Das versicherte Produkt umfasst alle Ersatzprodukte, die Ihnen von Apple gemäß Ziffer 4.1.2 oder 4.3 dieser Police bereitgestellt werden.
- 1.14. „Wo ist?“ bedeutet, dass die Funktion „Mein iPhone suchen“ in den Einstellungen Ihres versicherten Geräts aktiviert ist. Um sicherzustellen, dass „Mein iPhone suchen“ auf Ihrem versicherten Gerät aktiviert ist, sodass Sie gegen Diebstahl und Verlust abgesichert sind, müssen Sie (i) die Einstellungen-App auf Ihrem versicherten Gerät öffnen, (ii) auf Ihren

Namen tippen, (iii) auf „Wo ist?“ tippen und (iv) die Option „Mein iPhone suchen“ aktivieren. Durch das Teilen Ihres Standorts wird die Funktion „Mein iPhone suchen“, die gemäß den Bedingungen dieses Versicherungsvertrags für die Absicherung gegen Diebstahl und Verlust erforderlich ist, nicht aktiviert.

- 1.15. „Befristete Police“ bezeichnet eine Police, für die Prämie einmalig durch Sie oder gemäß einer Zahlungsplanvereinbarung für einen Versicherungszeitraum von 24 Monaten gezahlt wird.
- 1.16. „Hardwareschutz“ bezeichnet die Absicherung, dass Ihr versichertes Produkt im Falle von unabsichtlicher Beschädigung und Batterieentladung repariert oder ersetzt wird.
- 1.17. „Versicherungssteuer“ bezeichnet die in der Prämie enthaltene Versicherungssteuer, die in Höhe des bei Vertragsschluss geltenden Satzes zu zahlen ist. Die anwendbare Versicherungssteuer ist im Anhang angeführt.
- 1.18. „Rate“ bezeichnet jede Zahlung, die Sie im Rahmen einer Zahlungsplanvereinbarung mit einem Zahlungsplananbieter zu leisten haben.
- 1.19. „Versichertes Ereignis“ bezeichnet (a) Diebstahl oder Verlust Ihres versicherten Produkts und/oder (b) eine unabsichtliche Beschädigung Ihres versicherten Produkts und/oder ein Akku-Leistungsverlust und/oder (c) die Notwendigkeit der Inanspruchnahme des technischen Support, jeweils während des Versicherungszeitraums.
- 1.20. „Verlust“ bezeichnet den Fall, dass Sie Ihr versichertes Produkt versehentlich verlegt haben und es unwiederbringlich ist. Versicherungsschutz wird nur gemäß den weiteren Voraussetzungen nach Ziffer 1.29 gewährt.
- 1.21. „Monatspolice“ bezeichnet einen Versicherungsvertrag mit einer Laufzeit von einem Monat, der sich automatisch um einen Monat verlängert, sofern keine Kündigung gemäß Ziffer 10 dieses Versicherungsvertrags erfolgt, und der wiederkehrend jeden Monat bezahlt wird.
- 1.22. „Zahlungsplanvereinbarung“ bezeichnet die Vereinbarung zwischen Ihnen und Ihrem Zahlungsplananbieter zur Finanzierung Ihrer Zahlung der vollständigen Prämie für eine Police mit festgelegter Laufzeit durch Ratenzahlungen.
- 1.23. „Zahlungsplananbieter“ bezeichnet die Partei, mit der Sie Ihre Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen haben, und umfasst insbesondere Apple, einen autorisierten Apple Händler oder eine externe Finanzierungsinstitution.
- 1.24. „Versicherungsschein“ bezeichnet den Nachweis der Deckung, den Sie beim Kauf dieser Police erhalten und der Ihre Versicherungsdaten und die Seriennummer des versicherten Produkts, für das dieser Versicherungsvertrag gilt, beinhaltet. Wenn Sie diese Police in einem Apple Store oder über einen von Apple autorisierten Händler abgeschlossen haben, kann Ihr Original-Kaufbeleg auch als Versicherungsschein dienen.
- 1.25. „Police“ bezeichnet dieses Versicherungsdokument, in dem die Versicherungsbedingungen AppleCare+ mit Diebstahl und Verlust für Ihre Monatspolice oder Ihre Befristete Police (wie aus dem Versicherungsschein ersichtlich), aufgeführt sind, das zusammen mit dem Anhang und dem beim Kauf von AppleCare+ mit Diebstahl und Verlust erhaltenen Versicherungsschein Ihren Versicherungsvertrag mit AIG darstellt.
- 1.26. „Selbstbeteiligung“ bezeichnet die im Anhang angegebene Beteiligung, die Sie bei

jedem Anspruch wegen unabsichtlicher Beschädigung oder Diebstahl und Verlust des versicherten Produkts, den Sie gemäß dieser Police geltend machen, zu zahlen haben.

- 1.27. „Prämie“ bezeichnet den im Anhang ausgewiesenen Betrag, den Sie für den Versicherungsschutz gemäß dieser Police zahlen. Die Versicherungssteuer in Höhe des geltenden Satzes ist in der Prämie enthalten.
- 1.28. „Technischer Support“ bezeichnet den Zugang zum technischen Support von Apple, den Sie erhalten, wenn Ihr versichertes Produkt nicht mehr einwandfrei funktioniert, und für den Apple außerhalb des Versicherungsschutzes für jede Anfrage möglicherweise eine Gebühr berechnet.
- 1.29. „Diebstahl“ bezeichnet die Wegnahme Ihres versicherten Produkts durch eine andere Person ohne oder gegen Ihren Willen in der Absicht, es sich oder einem Dritten durch dauernde Enteignung und wenigstens vorübergehende Aneignung rechtswidrig zuzueignen. Versicherungsschutz wird nur unter den weiteren Voraussetzungen gemäß Ziff. 1.29 gewährt.
- 1.30. „Versicherungsschutz für Diebstahl und Verlust“ bezeichnet den Versicherungsschutz, der den Ersatz Ihres versicherten Produkts aufgrund von Diebstahl oder Verlust gewährleistet. Objektive Voraussetzung für jeden Versicherungsschutz ist, dass die Option „Wo ist?“ zum Zeitpunkt des Eintritts des versicherten Ereignisses aktiviert ist und während des gesamten Schadenprüfungs- und -abwicklungsprozesses aktiviert und Ihr iPhone zudem mit Ihrer Apple Account verbunden bleibt.
- 1.31. „Sie/Ihr“ bezeichnet die Person, die Eigentümer oder Leasingnehmer des versicherten Geräts ist, und jede weitere Person, auf die eine befristete Police gemäß Ziffer 11 übertragen wird.

2. Der Versicherungsvertrag

- 2.1. Ihr Versicherungsvertrag setzt sich zusammen aus dieser Police, in der die Versicherungsbedingungen Ihres Versicherungsschutzes gemäß AppleCare+ mit Diebstahl und Verlust, dem Anhang und dem Versicherungsschein dargelegt sind. Bitte überprüfen Sie diese genau, um sicherzustellen, dass Sie den von Ihnen gewünschten Schutz erhalten. Wenn Ihre Wünsche und Bedürfnisse oder Ihre Daten, auf denen diese Police basiert, sich ändern, müssen Apple und AIG möglicherweise ihre Unterlagen aktualisieren, und die Informationen in Ihrem Versicherungsschein müssen gegebenenfalls geändert werden.
- 2.2. Sollten Sie einen Ersatz für den Versicherungsschein oder eine Kopie Ihrer Versicherungsdaten benötigen, gehen Sie bitte auf mysupport.apple.com/products, und folgen Sie den Anweisungen.

3. Versicherungsvertragstyp und Versicherungszeitraum

- 3.1. Unabhängig davon, ob Sie eine befristete Police oder eine Monatspolice erworben haben, sind die Art der Versicherung und der Versicherungszeitraum auf Ihrem Kaufbeleg und/oder Versicherungsschein angegeben.
- 3.2. Bei beiden Policenarten beginnen Ihr Schutz vor Diebstahl oder Verlust, Ihr Hardwareschutz und Ihr technischer Support an dem Datum, an dem Sie Ihre Police erwerben. Das heißt, wenn Sie AppleCare+ mit Diebstahl und Verlust nach dem Kauf oder Leasingbeginn Ihres versicherten Produkts erwerben, erhalten Sie Ihren Versicherungsschutz für Diebstahl und Verlust, Hardwareschutz, und technischer

Support erst ab diesem Datum.

- 3.2.1. **Befristeter Versicherungsvertrag:** Ihr Versicherungsschutz für Diebstahl und Verlust, Ihr Hardwareschutz und Ihr Versicherungsschutz für Technischen Support enden für alle Geräte nach 24 Monaten ab dem Tag, an dem Sie Ihre Versicherungspolice gekauft haben, wie aus Ihrem Versicherungsschein ersichtlich. Das Abschlussdatum Ihres Versicherungsvertrags steht auf dem Originalkaufbeleg Ihres Versicherungsvertrags. Die Prämie ist per Kredit- oder Debitkarte oder über einen anderen zugelassenen Zahlungsweg zu entrichten, z. B. über Apple Pay (der „Zahlungsweg“). Wurde Ihre Zahlung nicht fehlerfrei durchgeführt (zum Beispiel wenn Ihre Abbuchung fehlgeschlagen oder Ihre Kreditkarte ungültig ist), werden Sie informiert und müssen dafür Sorge tragen, dass die Zahlung durchgeführt werden kann. Wenn ein versichertes Ereignis eintritt und Ihre Zahlung nicht abgeschlossen ist, haben Sie keinen Anspruch auf Versicherungsschutz.
- 3.2.2. **Monatspolice:** Die Laufzeit Ihrer Police beträgt einen (1) Monat. Ihre Police verlängert sich automatisch jeden Monat ab dem Datum, an dem Sie ausweislich des Originalkaufbelegs für Ihre Police Ihre erste Monatspolice erworben haben. Sie erklären sich einverstanden, dass der Zahlungsweg, den Sie für Ihre erste Police genutzt haben, gespeichert bleibt. Für nachfolgende monatliche Verlängerungen wird der Zahlungsweg automatisch im Voraus an jedem ersten Tag des Monats mit der monatlichen Prämie belastet. Falls Ihre Zahlungsquelle aus irgendeinem Grund nicht belastet werden kann und Sie die entsprechende Prämienzahlung nicht auf andere Weise rechtzeitig eingezahlt haben, wird Ihre Police gemäß Ziffern 10.6.1 und 6.2.4 gekündigt. Falls Apple nicht länger in der Lage ist, den Service für Ihr versichertes Gerät zu erbringen, kündigt Apple Ihnen mit einer Frist von einem Monat oder gemäß anderweitigen gesetzlichen Anforderungen und danach verlängert sich Ihre Police nicht mehr.
- 3.3. Ihr Versicherungsschutz endet bei beiden Versicherungsarten möglicherweise früher, wenn Sie Ihr Recht, jederzeit ohne Angabe von Gründen zu kündigen, gemäß Ziffer 10 ausgeübt haben oder wenn der Schutz von AIG gemäß den Bedingungen dieser Police gekündigt wird. Wenn Sie nicht mehr berechtigt sind, einen Anspruch wegen Diebstahl und Verlust geltend zu machen, bleiben Ihre Hardware-Abdeckung und der technische Support über den gesamten Versicherungszeitraum bestehen.
- 3.4. Dieser Versicherungsvertrag erstreckt sich nicht auf Schäden an dem versicherten Produkt aus einem versicherten Ereignis, das vor dem Abschluss dieses Versicherungsvertrags oder nach der Kündigung oder anderweitigen Beendigung des Versicherungsvertrags eintritt.

4. Versicherungsumfang

- 4.1. **Hardwareschutz.** Wenn Sie gemäß dem Abschnitt „Hardwareschutz“ dieser Police einen berechtigten Anspruch geltend machen, wird AIG arrangieren, dass Apple folgende Leistungen vornimmt:
- 4.1.1. Reparatur des versicherten Produkts mithilfe neuer Teile oder zuvor verwendeter und getesteter Apple-Originalteile, die die Apple Funktionsanforderungen erfüllen; oder
- 4.1.2. falls eine Reparatur aus tatsächlichen oder wirtschaftlichen Gründen nicht möglich ist, die Bereitstellung eines Ersatzes für das versicherte Produkt in Form eines Neugeräts der Marke Apple oder eines Geräts, das neue und/oder zuvor verwendete und getestete Apple-Originalteile enthält, die die Apple-Funktionsanforderungen erfüllen. Alle im Rahmen dieses Versicherungsvertrags bereitgestellten Ersatzgeräte besitzen den gleichen oder einen im Wesentlichen ähnlichen Funktionsumfang (z. B. ein anderes Modell oder dasselbe Modell in einer anderen Farbe mit denselben oder

erweiterten technologischen oder funktionalen Merkmalen oder Fähigkeiten) wie das ursprünglich versicherte Gerät (vorbehaltlich anwendbarer Updates von Verbraucher-Software). Oder das Ersatzgerät ist nach Wahl von Apple dasselbe oder ein neueres Modell, jedoch mit anderen technischen oder funktionalen Merkmalen oder Fähigkeiten als das ursprünglich versicherte Gerät. Das Ersatzgerät der Marke Apple wird zum neuen versicherten Produkt gemäß diesem Versicherungsvertrag. Im Falle eines Ersatzes behalten Apple oder der autorisierte Apple Service Provider das ursprünglich versicherte Produkt, das dann Eigentum von Apple wird. Apple oder der autorisierte Apple Service Provider kann für die Instandhaltung das versicherte Produkt oder Ersatzteile verwenden, die aus einem anderen Land stammen als dem Land, aus dem das versicherte Gerät oder die Originalteile stammen.

- 4.2. Wenn eine Reparatur oder ein Ersatz gemäß den Ziffern 4.1.1 und 4.1.2 nicht möglich oder verfügbar ist, entschädigt Sie AIG in Form einer Gutschrift für den Apple Store, einer Apple Store-Karte oder einer Banküberweisung in Höhe des aktuellen Verkaufspreises für das versicherte Originalprodukt (oder, wenn Apple das versicherte Gerätemodell derzeit nicht verkauft, des Einzelhandelspreises, zu dem Apple das versicherte Gerätemodell zuletzt verkauft hat) oder des Betrags, der für das versicherte Gerät bezahlt wurde, wie auf dem Originalkaufbeleg angegeben, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Im Falle einer Erstattung gemäß dieser Ziffer geht das versicherte Originalprodukt in das Eigentum von Apple über, und Ihre Police erlischt automatisch, da Sie nicht mehr im Besitz des versicherten Geräts sind.

- 4.3. **Versicherungsschutz für Diebstahl und Verlust.** Wenn Sie einen gültigen Anspruch unter dem Versicherungsschutz für Diebstahl und Verlust dieser Police geltend machen, wird AIG dafür sorgen, dass Apple einen Ersatz für das versicherte Produkt durch ein neues Gerät der Marke Apple oder ein Gerät bereitstellt, das neue und/oder zuvor verwendete und getestete Apple-Originalteile enthält und die Apple-Funktionsanforderungen erfüllt. Alle im Rahmen dieses Versicherungsvertrags bereitgestellten Ersatzgeräte besitzen den gleichen oder einen im Wesentlichen ähnlichen Funktionsumfang (z. B. ein anderes Modell oder dasselbe Modell in einer anderen Farbe mit denselben oder erweiterten technologischen oder funktionalen Merkmalen oder Fähigkeiten) wie das ursprünglich versicherte Gerät (vorbehaltlich anwendbarer Updates von Verbraucher-Software). Oder das Ersatzgerät ist nach Wahl von Apple dasselbe oder ein neueres Modell, jedoch mit anderen technischen oder funktionalen Merkmalen oder Fähigkeiten als das ursprünglich versicherte Gerät. Das Ersatzgerät der Marke Apple wird zum neuen versicherten Gerät gemäß dieser Police. Wenn im Falle eines Ersatzes Ihr verlorenes oder gestohlenen Gerät später wiedererlangt wird, müssen Sie das Originalgerät an Apple oder den autorisierten Apple Service Provider zurückgeben, der das versicherte Originalprodukt behält, das Eigentum von Apple wird. Apple oder der autorisierte Apple Service Provider kann für die Instandhaltung das versicherte Produkt oder Ersatzteile verwenden, die aus einem anderen Land stammen als dem Land, aus dem das versicherte Produkt oder die Originalteile stammen.

Das versicherte Produkt wird nur ersetzt, unter keinen Umständen besteht ein Anspruch auf eine Geldleistung.

Wenn Sie der Verpflichtung, das Originalprodukt zurückzugeben, nicht nachkommen, ist AIG nicht zu einer Entschädigungsleistung an Sie verpflichtet, wenn Sie diese Verpflichtung vorsätzlich verletzt haben. Im Fall einer grob fahrlässigen Verletzung der Verpflichtung ist AIG berechtigt, seine Entschädigung in einem der Schwere Ihres Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen, wobei die Beweislast für das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit bei Ihnen liegt. Ungeachtet des Vorstehenden ist AIG verpflichtet, Sie zu entschädigen, soweit die Verletzung der Verpflichtung weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch die Feststellung oder

den Umfang der Verpflichtung der AIG zur Entschädigung Ihnen gegenüber ursächlich ist. Dies gilt nicht, wenn Sie diese Verpflichtung arglistig verletzt haben.

- 4.4. Wenn ein Ersatz gemäß Ziffer 4.3 und nicht möglich oder verfügbar ist, entschädigt Sie AIG in Form einer Gutschrift für den Apple Store, einer Apple Store-Karte oder einer Banküberweisung in Höhe des aktuellen Verkaufspreises für das versicherte Originalprodukt (oder, wenn Apple das versicherte Gerätemodell derzeit nicht verkauft, des Einzelhandelspreises, zu dem Apple das versicherte Gerätemodell zuletzt verkauft hat) oder des Betrags, der für das versicherte Gerät bezahlt wurde, wie auf dem Originalkaufbeleg angegeben, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Im Falle einer Erstattung gemäß Ziffer 4.4 erlischt Ihre Police automatisch, da Sie nicht mehr im Besitz des versicherten Geräts sind. Wenn Ihr verlorenes oder gestohlenen Gerät später wiedererlangt wird, müssen Sie das Originalgerät an Apple oder den autorisierten Apple Service Provider zurückgeben, der das versicherte Originalprodukt behält, das Eigentum von Apple wird.
- 4.5. Wenn Sie gemäß Ziffer 4.1 oder Ziffer 4.3 eine Reparatur oder einen Ersatz erhalten, darf Apple oder der autorisierte Apple Service Provider die neueste Software und das für das versicherte Produkt geltende Betriebssystem (sofern vorhanden) als Bestandteil des Versicherungsschutzes entsprechend dieser Police installieren. Falls zutreffend, sind Drittanwendungen, die auf dem versicherten Originalprodukt installiert sind, infolge eines Updates der Software oder des Betriebssystems möglicherweise nicht mit dem versicherten Produkt kompatibel. Wenn Sie einen Anspruch nicht in dem Land geltend machen, in dem Sie das versicherte Gerät erworben bzw. geleast haben, können Apple oder der autorisierte Apple Service Provider Produkte und Teile durch vergleichbare lokale Produkte und Teile ersetzen oder damit reparieren.
- 4.6. **Selbstbehalt.** Bei jedem gültigen Anspruch wegen einer unabsichtlichen Beschädigung oder Diebstahls und Verlusts, den Sie gemäß dieser Police geltend machen, müssen Sie die entsprechende Selbstbeteiligung bezahlen, wie im Anhang angegeben, bevor Sie Anspruch auf Leistungen gemäß Ziffer 4.1 und Ziffer 4.3 haben. Die Selbstbeteiligung kann über einen zugelassenen Zahlungsweg an Apple oder den autorisierten Apple Service Provider gezahlt werden.

Beachten Sie bitte, dass, wenn Sie einen Anspruch wegen versehentlicher Beschädigung, Diebstahl oder Verlust gemäß diesem Versicherungsvertrag in einem anderen Land als Deutschland geltend machen, die Selbstbeteiligung oder entsprechende örtliche Gebühren in der Währung dieses Landes und zu dem für dieses Land geltenden Satz zu zahlen sind. Für weitere Einzelheiten klicken Sie bitte auf apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ und wählen Sie das passende Gerät und den Ort aus, an dem Sie den Service in Anspruch nehmen möchten, um die geltenden Bedingungen und Gebühren zu sehen.

Bei einem Anspruch wegen einer unabsichtlichen Beschädigung, die nur das vordere Display oder nur das rückseitige Glas des iPhones betrifft, darf das versicherte Produkt außer entweder dem vorderen Displayschaden oder dem Schaden am rückseitigen Glas keine weiteren Schäden aufweisen, die verhindern würden, dass Apple entweder das Display oder das rückseitige Glas des versicherten Produkts austauschen kann. Beispielsweise darf das Gehäuse nicht verbogen oder eingedellt sein. Von der Versicherungsdeckung erfasste Geräte, die darüber hinausgehende Schäden aufweisen, werden als sonstige iPhone-Unfallschäden kategorisiert.

Bei einem Schadenersatzanspruch für die Beschädigung des iPhone-Bildschirms und des Glases auf der Rückseite darf das versicherte Produkt über den Bildschirm- und Rückglasschaden hinaus keine weiteren Schäden aufweisen, insbesondere kein verbogenes oder verbeultes Gehäuse, das Apple daran hindern würde, den Bildschirm

und das Glas auf der Rückseite des versicherten Geräts zu ersetzen. Von der Versicherungsdeckung erfasste Geräte, die darüber hinausgehende Schäden aufweisen, werden als sonstige iPhone-Unfallschäden kategorisiert. Schadenersatzansprüche wegen Beschädigung des iPhone-Bildschirms oder des Glases auf der Rückseite unterliegen den Selbstbehalten für das Display und das Rückglas, wie im Anhang festgelegt.

Wenn Sie sich dafür entscheiden, den Express-Austauschservice („ERS“) für einen Versicherungsanspruch zu beanspruchen, der ausschließlich auf den Ersatz eines iPhone Bildschirms, ausschließlich auf den Ersatz eines iPhone Rückglases oder auf den Ersatz sowohl eines iPhone Bildschirms als auch eines iPhone Rückglases gerichtet ist, wird Ihr Anspruch als Sonstiger iPhone Unfallschaden kategorisiert (siehe Ziffer 7.4.3).

Reparaturen von Bildschirm und Rückglas bei unabsichtlicher Beschädigung sind nur für das iPhone verfügbar. Reparaturen bei versehentlicher Beschädigung nur des Rückglases sind ausschließlich für alle iPhone Modelle 12, 13, 14, und 15, sowie 16-Modelle verfügbar.

- 4.7. **Abdeckungsgrenze. Hardwareschutz und technischer Support.** Die Zahl der Ansprüche, die Sie für Hardwareschutz und technischen Support geltend machen können, ist unbegrenzt, wenn sie im Versicherungszeitraum erfolgen. Ansprüche, die gemäß Ziffer 7 nach Ihrem Versicherungszeitraum bei Apple und/oder AIG eingereicht werden und eingehen, sind möglicherweise nicht von diesem Versicherungsvertrag gedeckt.
- 4.8. **Deckungsbeschränkung: Diebstahl oder Verlust.** Während jedes 12-Monats-Zeitraums beginnend zum Anfang Ihres Versicherungszeitraums, wie auf Ihrem Original-Kaufbeleg ersichtlich, können maximal zwei gültige Ansprüche wegen Diebstahl und Verlust geltend gemacht werden. Mit Abwicklung des jeweils zweiten Versicherungsfalls wegen Diebstahl oder Verlust innerhalb dieses 12-Monats-Zeitraums endet der entsprechende Versicherungsschutz automatisch. Er wird mit denselben Maßgaben zu Beginn des nächsten bedingungsgemäßen 12-Monats-Zeitraums reaktiviert, falls zutreffend, und zwei weitere Ansprüche wegen Diebstahl und Verlust können geltend gemacht werden. Nicht genutzte Ansprüche verfallen zum Ende eines jeden 12-Monats-Zeitraums. Ihr Versicherungsschutz für Hardwareschutz und technischen Support und Batterieentladung bleibt unbeschadet der Zahl der geltend gemachten Ansprüche wegen Diebstahl und Verlust bis zum Ende des Versicherungszeitraums bestehen.
- 4.9. **Technischer Support.** Wenn Sie einen berechtigten Anspruch gemäß diesem Abschnitt Ihrer Police geltend machen, erhalten Sie Prioritätszugang zur technischen Support-Helpline von Apple für den Fall, dass Ihr versichertes Gerät nicht mehr fehlerfrei funktioniert. AIG übernimmt für Sie die Kosten für den technischen Support. Der technische Support umfasst das versicherte Gerät, die Verbraucher-Software und wesentliche Verbindungsprobleme zwischen dem versicherten Produkt und einem Apple TV oder anderen kompatiblen Fernsehgerät oder einem kompatiblen drahtlosen Gerät oder Computer, das bzw. der die Verbindungsspezifikation des versicherten Produkts erfüllt. Er deckt die jeweils aktuelle Version einer eventuell vorhandenen Verbraucher-Software und die vorhergehende Hauptversion ab. „Hauptversion“ bezeichnet eine grundlegende Softwareversion, die von Apple in einem Versionsnummernformat wie „1.0“ oder „2.0“ freigegeben wird und bei der es sich nicht um eine Beta-Version oder Vorabversion eines künftigen Formates handelt.

5. **Ausschlüsse**

- 5.1. **Hardwareschutz.** Vom Versicherungsschutz für Hardware gemäß diesem Versicherungsvertrag sind ausgenommen:
- 5.1.1. nicht versicherte Produkte;
 - 5.1.2. Schäden, verursacht durch:
 - 5.1.2.1. Missbrauch oder Fehlgebrauch, d. h. einen absichtlich verursachten Schaden, einschließlich der wissentlichen Nutzung des versicherten Produkts für den Zweck oder auf eine Weise, für den/die es nicht bestimmt war;
 - 5.1.2.2. tatsächliche oder versuchte, nicht autorisierte Modifizierung oder Veränderung des versicherten Produkts;
 - 5.1.2.3. Service oder Reparatur (einschließlich Upgrades), die nicht durch einen Apple-Mitarbeiter oder einen Autorisierten Apple Service Provider vorgenommen werden
 - 5.1.3. ein versichertes Produkt mit einer absichtlich veränderten, unkenntlich gemachten oder entfernten Seriennummer oder ein versichertes Produkt, das von jemand anderem als Apple oder einem autorisierten Vertreter von Apple geöffnet, gewartet, modifiziert oder geändert wurde, oder ein versichertes Produkt, das von Apple nicht autorisierte Bauteile enthält;
 - 5.1.4. Verlust oder Diebstahl Ihres versicherten Geräts;
 - 5.1.5. Versicherte Geräte (einschließlich aller wichtigen Komponenten), die bei der Geltendmachung eines Anspruchs Apple nicht zur Verfügung gestellt werden
 - 5.1.6. oberflächliche Schäden am versicherten Gerät, die die Funktionalität des versicherten Geräts nicht beeinträchtigen, insbesondere Haarrisse, Kratzer, Dellen, beschädigte Kunststoffteile an Anschlüssen und Entfärbung
 - 5.1.7. Schäden oder Ausfälle, die durch übliche Abnutzung und/oder Benutzung des versicherten Geräts verursacht wurden
 - 5.1.8. einen durch Brand verursachten Schaden;
 - 5.1.9. Fehler aufgrund von Defekten im Design und/oder den Materialien und/oder der Verarbeitung; diese Fehler können jedoch separat von den Verbraucherschutzgesetzen, der eingeschränkten Apple-Garantie oder von Apple selbst für den gleichen Zeitraum, der auch für AppleCare+ mit Diebstahl und Verlust-Versicherungsschutz gilt, abgedeckt sein, selbst wenn Sie Ihr Apple Produkt nicht von Apple erworben oder geleast haben;
 - 5.1.10. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung elektronischer Hard- oder Software oder deren Komponenten, die dazu dient, Informationen innerhalb der eingeschlossenen Ausrüstung zu speichern, zu verarbeiten, darauf zuzugreifen, diese zu übertragen oder zu empfangen, als Folge anderer Ursachen oder Verluste als der in diesem Plan ausdrücklich genannten und abgedeckten Verluste, einschließlich unbefugter Zugriffe oder unerlaubter Nutzung eines solchen Systems, eines Denial-of-Service-Angriffs oder des Empfangs oder der Übertragung von bösartigem Code; oder
 - 5.1.11. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung von in der eingeschlossenen Ausrüstung

gespeicherten elektronischen Daten, einschließlich solcher Verluste, die auf einen unbefugten Zugriff oder eine unbefugte Nutzung solcher Daten, einen Denial-of-Service-Angriff oder den Empfang oder die Übertragung von böartigem Code zurückzuführen sind.

- 5.2. **Technischer Support.** Dieser Versicherungsvertrag für technischen Support erstreckt sich nicht auf:
- 5.2.1. die Nutzung oder Änderung des versicherten Produkts oder der Verbraucher-Software auf eine Weise, in der gemäß dem Benutzerhandbuch, den technischen Spezifikationen oder anderen auf der Apple-Website veröffentlichten Richtlinien für das versicherte Produkt die Nutzung oder Änderung nicht vorgesehen ist;
 - 5.2.2. Probleme und Störungen, die durch ein Software-Upgrade (einschließlich der Verbraucher-Software) auf die neueste Version gelöst werden könnten;
 - 5.2.3. Drittprodukte oder andere Produkte oder Software der Marke Apple (außer dem versicherten Produkt und der Verbraucher-Software) oder die Auswirkungen solcher Produkte auf oder Wechselwirkungen mit dem versicherten Produkt oder der Verbraucher-Software;
 - 5.2.4. die Verwendung eines Computers oder eines Betriebssystems, der bzw. das nicht mit Problemen der Verbraucher-Software oder mit Verbindungsproblemen zusammenhängt, die nicht vom versicherten Produkt ausgehen;
 - 5.2.5. OS-Software oder eine andere Verbraucher-Software, die als „Beta“, „Vorversion“ oder „Test“ bezeichnet wird;
 - 5.2.6. Schaden an oder Verlust einer Software oder von Daten, die auf dem versicherten Gerät installiert bzw. gespeichert sind
 - 5.2.7. Wiederherstellung und Neuinstallation von Softwareprogrammen und Benutzerdaten;
 - 5.2.8. Beratung bezüglich der Alltagsnutzung des versicherten Produkts ohne ein zugrunde liegendes Problem mit seiner Software oder Hardware;
 - 5.2.9. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung elektronischer Hard- oder Software oder deren Komponenten, die dazu dient, Informationen innerhalb der eingeschlossenen Ausrüstung zu speichern, zu verarbeiten, darauf zuzugreifen, diese zu übertragen oder zu empfangen, als Folge anderer Ursachen oder Verluste als der in diesem Plan ausdrücklich genannten und abgedeckten Verluste, einschließlich unbefugter Zugriffe oder unerlaubter Nutzung eines solchen Systems, eines Denial-of-Service-Angriffs oder des Empfangs oder der Übertragung von böartigem Code; oder
 - 5.2.10. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung von in der eingeschlossenen Ausrüstung gespeicherten elektronischen Daten, einschließlich solcher Verluste, die auf einen unbefugten Zugriff oder eine unbefugte Nutzung solcher Daten, einen Denial-of-Service-Angriff oder den Empfang oder die Übertragung von böartigem Code zurückzuführen sind.
- 5.3. **Versicherungsschutz für Diebstahl und Verlust.** Der Versicherungsschutz für Diebstahl und Verlust gemäß dieser Police gilt nicht für:

- 5.3.1. Diebstahl oder Verlust eines versicherten Produkts, auf dem nicht über den gesamten Versicherungszeitraum einschließlich zum Zeitpunkt des Diebstahls oder Verlusts die Funktion „Wo ist?“ aktiviert war. Während des gesamten Verfahrens der Geltendmachung von Ansprüchen wegen Diebstahl oder Verlust muss die Funktion „Wo ist?“ aktiviert sein und das versicherte Gerät mit Ihrer Apple Account verbunden bleiben.
- 5.3.2. Wertverlust Ihres versicherten Produkts oder andere Schäden, die durch einen Virus auf Ihrem versicherten Produkt verursacht wurden oder daraus entstanden sind;
- 5.3.3. Verlust einer Software oder von Daten, die auf dem versicherten Gerät installiert bzw. gespeichert sind;
- 5.3.4. Wiederherstellung und Neuinstallation von Softwareprogrammen und Benutzerdaten;
- 5.3.5. Nutzungsausfall des versicherten Produkts inklusive aller Folgeschäden (einschließlich, aber nicht begrenzt auf wirtschaftliche Verluste oder sonstige Umsatz-, Gewinn-, Geschäfts-, Goodwill-Verluste oder Verluste erwarteter Einsparungen);
- 5.3.6. jeder Diebstahl oder Verlust des versicherten Produkts, der von Ihnen oder Ihrem Repräsentanten vorsätzlich herbeigeführt wurde. Wenn Sie oder Ihr Repräsentant den Versicherungsfall durch grobe Fahrlässigkeit herbeiführen, ist AIG berechtigt, Ihre Versicherungsleistung in einem der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Repräsentant ist jede Person, die das versicherte Produkt mit Ihrer Erlaubnis nutzt;
- 5.3.7. Kosten oder Gebühren für den Ersatz von Freisprecheinrichtungen und anderem Zubehör, das nicht mehr mit dem versicherten Produkt verwendet werden kann;
- 5.3.8. freiwillige Trennung von dem versicherten Produkt (etwa durch Betrug oder Täuschung), und illegaler Handel oder Beschlagnahme durch eine Regierung oder eine öffentliche Behörde;
- 5.3.9. nicht versicherte Produkte; oder
- 5.3.10. wirtschaftliche Verluste, die sich aus der unberechtigten Nutzung Ihres versicherten Produkts ergeben, einschließlich, aber nicht begrenzt auf:
 - 5.3.10.1. Einkäufe unter Verwendung von gespeicherten Daten zur Debitkarte, Kreditkarte, zum Bankkonto oder von Apple Pay etc.;
 - 5.3.10.2. nicht genehmigter Zugang zu Ihrem Online-Banking;
 - 5.3.10.3. nicht genehmigte Nutzung Ihres versicherten Produkts, um Anrufe zu tätigen oder Nachrichten zu verschicken;
 - 5.3.10.4. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung elektronischer Hard- oder Software oder deren Komponenten, die dazu dient, Informationen innerhalb der eingeschlossenen Ausrüstung zu speichern, zu verarbeiten, darauf zuzugreifen, diese zu übertragen oder zu empfangen, als Folge anderer Ursachen oder Verluste als der in diesem Plan ausdrücklich genannten und abgedeckten Verluste, einschließlich unbefugter Zugriffe oder unerlaubter Nutzung eines solchen Systems, eines Denial-of-Service-Angriffs oder des Empfangs oder der Übertragung von bösartigem Code; oder
 - 5.3.10.5. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder

Unmöglichkeit der Bearbeitung von in der eingeschlossenen Ausrüstung gespeicherten elektronischen Daten, einschließlich solcher Verluste, die auf einen unbefugten Zugriff oder eine unbefugte Nutzung solcher Daten, einen Denial-of-Service-Angriff oder den Empfang oder die Übertragung von böartigem Code zurückzuführen sind.

6. Allgemeine Vereinbarungen

- 6.1. Um den vollen Versicherungsschutz zu gewährleisten, müssen Sie die nachfolgenden Bedingungen sowie die weiteren Vereinbarungen, die Sie in den Ziffern 7, 8 und 9 finden, beachten. Verletzen Sie eine dieser Bedingungen, kann das die Ablehnung Ihres Anspruchs zur Folge haben.
- 6.2. Für diesen Versicherungsvertrag gelten folgende Bedingungen:
- 6.2.1. **„Wo ist?“.** Objektive Voraussetzung für den Versicherungsschutz bei Diebstahl und Verlust ist, dass die Funktion „Wo ist?“ (Apple Find My) zum Zeitpunkt des Eintritts des versicherten Ereignisses aktiviert ist und während des gesamten Schadenprüfungs- und -abwicklungsprozesses aktiviert und Ihr versichertes Produkt zudem mit Ihrer Apple Account verbunden bleibt (Ziffern 1.19, 1.28 und 1.29). Um sicherzustellen, dass „Wo ist?“ auf Ihrem versicherten Gerät aktiviert ist, sodass Sie gegen Diebstahl und Verlust abgesichert sind, müssen Sie (i) die Einstellungen-App auf Ihrem versicherten Gerät öffnen, (ii) auf Ihren Namen tippen, (iii) auf „Wo ist?“ tippen und (iv) die Option „Mein iPhone suchen“ aktivieren.
- 6.2.2. **Originalteile.** Als Voraussetzung für den Erhalt von Hardwareschutz müssen alle versicherten Produkte in ihrer Gesamtheit an Apple zurückgegeben werden, einschließlich aller Originalteile oder von Apple autorisierten Ersatzbauteile.
- 6.2.3. **Ausschluss vom Versicherungsschutz.** Der Schutz gemäß Ihrem Versicherungsvertrag unterliegt den in Ziffer 5 dargelegten Ausschlüssen.
- 6.2.4. **Prämienzahlung und Schutz.** Die Prämie ist eine Einzelprämie, die den gesamten Versicherungszeitraum abdeckt. Sie ist mit Kauf dieses Versicherungsvertrags fällig. Wird sie nicht rechtzeitig gezahlt, ist AIG berechtigt, von dem Versicherungsvertrag zurückzutreten, solange die Zahlung nicht getätigt wurde, es sei denn, Sie haben die Nichtzahlung nicht zu verantworten. Wurde die Prämie zum Zeitpunkt des Eintritts eines versicherten Ereignisses nicht bezahlt, ist AIG nicht verpflichtet, eine Zahlung zu leisten, es sei denn, Sie haben die Nichtzahlung nicht zu verantworten.

Hinweis ausschließlich für Monatspolice: Falls nach Ihrem ursprünglichen Kauf eine spätere Prämie nicht gezahlt wird, sind AIG oder Apple im Namen von AIG berechtigt, die Police zu kündigen, wenn Sie hinsichtlich Zahlung dieser Prämie gemahnt worden sind und sie nicht innerhalb eines Monats nach Fälligkeit gezahlt haben. Wird die Prämie während dieses Zeitraums nicht gezahlt, endet die Police automatisch am Ende dieser Kulanzfrist von einem Monat. Wenn die Prämie innerhalb der Nachfrist von einem Monat gezahlt wird, bleibt der Versicherungsschutz bestehen, als wenn sie zum Fälligkeitszeitpunkt gezahlt worden wäre. Für Beschädigungen, die nach dem Verstreichen der Kulanzfrist von einem Monat eintreten, besteht kein Versicherungsanspruch, wenn die Prämie unbezahlt bleibt und Verzug vorliegt.

Hinweis ausschließlich für befristete Police: Wenn Sie eine Zahlungsplanvereinbarung mit einem Zahlungsplananbieter abgeschlossen haben, ist die Prämie Bestandteil des zugrunde liegenden Kredits. Sie erhalten den Versicherungsschutz für Diebstahl und Verlust, Hardwareschutz oder technischen Support ab dem Zeitpunkt, an dem Sie die Zahlungsplanvereinbarung abschließen. Sie müssen Ihre Ratenzahlungen gemäß den

Bedingungen Ihrer Zahlungsplanvereinbarung leisten.

- 6.2.5. **Ihre Sorgfaltspflicht.** Sie müssen alle erforderlichen Vorsichtsmaßnahmen treffen, um das versicherte Produkt vor einem versicherten Ereignis zu schützen; Sie müssen außerdem das versicherte Produkt gemäß seinen Anweisungen nutzen und warten.

Wenn Sie dieser Verpflichtung nicht nachkommen, kann AIG den Versicherungsvertrag innerhalb eines Monats nach Kenntnis einer Verletzung dieser Sorgfaltspflicht kündigen, es sei denn, die Verletzung beruht nicht auf Vorsatz oder auf grober Fahrlässigkeit. AIG ist nicht zur Leistung verpflichtet, wenn Sie vorsätzlich Ihre Sorgfaltspflicht verletzt haben. Im Fall einer groben Fahrlässigkeit können Sie laut AIG einen Anspruch gemäß dieser Police geltend machen. Sie tragen dabei die Beweislast, dass Sie höchstens grob fahrlässig gehandelt haben.

Abweichend hiervon ist AIG zur Leistung verpflichtet, sofern die Nichtbeachtung Ihrer Sorgfaltspflicht weder für den Eintritt oder die Feststellung eines versicherten Ereignisses noch die Feststellung oder den Umfang der Leistungspflicht von AIG ursächlich ist. Dies gilt allerdings nicht, wenn Sie Ihre Sorgfaltspflicht arglistig verletzt haben.

- 6.2.6. **Ihr Wohnsitz und Alter.**

- 6.2.6.1. Wenn Sie kein Firmenkunde sind, können Sie diesen Versicherungsvertrag nur dann erwerben, wenn Sie Ihren Hauptwohnsitz in Deutschland haben und am Tag des Kaufs dieses Versicherungsvertrags mindestens achtzehn (18) Jahre alt sind.

- 6.2.6.2. Wenn Sie Geschäftskunde sind, schließen wir nur einen Versicherungsvertrag mit Ihnen, wenn Sie das versicherte Produkt zur Verwendung im Zusammenhang mit einem/einer in Deutschland ansässigen Unternehmen, Stiftung, Wohltätigkeitsorganisation oder nicht rechtsfähigen Vereinigung erworben haben.

- 6.2.7. **Eigentümer des versicherten Geräts.** Wenn Sie nicht der Eigentümer des versicherten Produkts sind (z. B. wenn es einer Leasingvereinbarung unterliegt), kommt der Hardwareschutz für Diebstahl und Verlust dem Eigentümer des versicherten Produkts zugute. Wenn Ihr Wissen oder Ihr Verhalten von rechtlicher Bedeutung sind, sind das Wissen und das Verhalten des Eigentümers ebenfalls von Bedeutung.

7. **Geltendmachung eines Anspruchs auf Hardwareschutz**

- 7.1. **Für Hardwareschutz.** Für Hardwareschutz müssen Sie Ihren Anspruch so bald wie möglich melden, indem Sie einen Apple Store oder einen autorisierten Apple Service Provider aufsuchen, auf support.apple.com/de-de zugreifen oder Apple unter der Nummer +49 (0)800 6645 451 anrufen. Apple benötigt die Seriennummer Ihres versicherten Geräts, um Sie unterstützen zu können. Ihr Anspruch wird mittels der in Ziffer 7.4 dargelegten Optionen abgewickelt.
- 7.2. Während der Leistungen im Zusammenhang mit dem Hardwareschutz werden bei Geräten mit Speichermedien die auf dem versicherten Produkt gespeicherten Daten von Apple oder dem autorisierten Apple Service Provider gelöscht und das Speichermedium neu formatiert. Sie sollten alle Daten regelmäßig und wenn möglich vor der Geltendmachung eines Anspruchs sichern.
- 7.3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, müssen Sie einen Kaufnachweis für Ihr versichertes Produkt und Ihren Versicherungsschein vorlegen, um zu belegen, dass Ihr

Apple Produkt ein versichertes Produkt ist.

- 7.4. Gültige Ansprüche aufgrund des Hardwareschutzes können wie folgt geltend gemacht werden:

- 7.4.1. **Carry-In-Service.** Sie können Ihr versichertes Gerät in einem Apple Store oder bei einem autorisierten Apple Service Provider abgeben. Entsprechend Ziffer 4.1 wird dann eine Reparatur durchgeführt oder ein Ersatz bereitgestellt. Sobald die Reparatur abgeschlossen ist oder ein Ersatz zur Verfügung steht (falls dieser Fall eintreten sollte), werden Sie benachrichtigt und können Ihr versichertes Produkt im Apple Store oder bei dem autorisierten Apple Service Provider abholen.

Wenn Sie das versicherte Produkt bei einem Apple Store abgeben, können einige Reparaturen vor Ort durchgeführt werden. Es wird empfohlen, im Voraus eine Reservierung zu tätigen unter apple.com/de/retail.

- 7.4.2. **Mail-In Service.** Apple schickt Ihnen die erforderliche Verpackung und bezahlt das Porto im Voraus, sodass Sie Ihr versichertes Produkt an Apple schicken können. Sobald die Untersuchung oder Reparatur abgeschlossen ist, schickt Apple das versicherte Produkt oder einen Ersatz für das versicherte Produkt an Sie zurück. Apple bezahlt die Portokosten zu und von Ihrem Standort, wenn Sie alle Anweisungen befolgen.

- 7.4.3. **Express-Austauschservice („ERS“).** Dieser Service erfordert die Rücksendung des versicherten Produkts an Apple und eine Kreditkartenautorisierung als Sicherheit für den Einzelhandelspreis des Ersatzprodukts und der anfallenden Versandkosten. Wenn Sie keine Kreditkartenautorisierung erteilen können, können Sie diesen Service nicht in Anspruch nehmen. Apple schickt Ihnen ein Ersatzprodukt und Anweisungen für die Rücksendung des versicherten Produkts zu. Wenn Sie diese Anweisungen befolgen, löscht Apple die Kreditkartenautorisierung und das Ersatzprodukt, und die Versandkosten zu und von Ihrer angegebenen Versandadresse werden Ihnen nicht berechnet. Sollten Sie das ursprüngliche versicherte Produkt nicht gemäß den Anweisungen zurücksenden oder stattdessen ein Produkt, das nicht das versicherte Produkt ist, zurückschicken, wird Apple Ihre Kreditkarte mit dem autorisierten Betrag belasten

Sie können sich dafür entscheiden, ERS für Ansprüche wegen unabsichtlicher Beschädigung nur des iPhone-Bildschirms, nur des iPhone-Rückglases oder von iPhone-Bildschirm und -Rückglas zu nutzen, doch unterliegen diese Ansprüche dann der im Anhang beschriebenen Selbstbeteiligung für sonstige unabsichtliche Beschädigungen des iPhones, da Sie ein Ersatzgerät für das versicherte Produkt erhalten.

- 7.5. Sollte (aufgrund von Ereignissen, die sich dem Einflussbereich von AIG entziehen) nicht die Möglichkeit bestehen, eine der oben aufgeführten Service-Methoden bereitzustellen, muss die Methode, mit der Apple Ihnen den Hardwareschutz bereitstellt, möglicherweise abgeändert werden.
- 7.6. Geltendmachung eines Anspruchs auf Versicherungsschutz für Diebstahl und Verlust

Sie müssen Ihren Anspruch so schnell wie möglich auf einem der folgenden Wege anmelden:

Für Online-Anfragen:	support.apple.com/de-de/iphone/theft-loss-claims
Telefonisch:	+49 (0) 800 6645 451

Weitere Informationen und die Möglichkeit, den Status Ihres angemeldeten Anspruchs zu überprüfen, finden Sie hier:

Für Online-Anfragen: support.apple.com/HT208491

- 7.7. Auf Verlangen müssen Sie Strafanzeige bei der Polizei stellen und das polizeiliche Aktenzeichen mitteilen sowie Polizeiberichte und ähnliches vorlegen. Des Weiteren kann AIG die Vorlage eines Kaufnachweises Ihres versicherten Produkts und eine Kopie eines amtlichen Lichtbildausweises, wie z. B. Reisepass oder Führerschein, sowie Ihres Versicherungsscheins verlangen, um zu belegen, dass es sich bei Ihrem Apple Produkt um ein versichertes Produkt handelt.
- 7.8. Die Serviceoptionen für den Versicherungsschutz bei Diebstahl und Verlust und den Hardwareschutz können von Land zu Land unterschiedlich sein, abhängig von den lokalen Möglichkeiten. Für den Versicherungsschutz bei Diebstahl und Verlust bedeutet dies, dass wir ein Ersatz-iPhone möglicherweise nur in das Land liefern können, in dem Sie die diese Police erworben haben.
- 7.9. Wenn Sie einen Anspruch gemäß diesem Versicherungsvertrag in einem Land geltend machen möchten, in dem Sie Ihren Kauf nicht getätigt haben, müssen Sie alle geltenden Import- und Exportgesetze und -bestimmungen erfüllen. Sie haften außerdem für alle Zölle, Mehrwertsteuer und andere Steuern und Gebühren, die anfallen können.
- 7.10. **Für technischen Support** machen Sie Ihren Anspruch geltend, indem Sie Apple unter der Nummer +49 (0)800 6645 451 anrufen. Die Seriennummer Ihres versicherten Produkts, wird benötigt, um Sie unterstützen zu können.

Sie erhalten auch Informationen durch Nutzung der nachfolgenden kostenlosen Support-Ressourcen, die für alle Apple-Kund:innen kostenlos sind:

Informationen zum internationalen Support:

support.apple.com/HT201232

Von Apple autorisierte Service Provider und Apple Stores:

locate.apple.com/de/de

Apple Support und Service:

support.apple.com/de-de/contact

- 7.11. Wenn Sie eine der vorgenannten Verpflichtungen verletzen, ist AIG nicht zu einer Entschädigungsleistung an Sie verpflichtet, wenn Sie diese Verpflichtung vorsätzlich verletzt haben. Im Fall einer grob fahrlässigen Verletzung der Verpflichtung ist AIG berechtigt, seine Entschädigung in einem der Schwere Ihres Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen, wobei die Beweislast für das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit bei Ihnen liegt. Ungeachtet des Vorstehenden ist AIG verpflichtet, Sie zu entschädigen, soweit die Verletzung der Verpflichtung weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch die Feststellung oder den Umfang der Verpflichtung der AIG zur Entschädigung Ihnen gegenüber ursächlich ist. Dies gilt nicht, wenn Sie diese Verpflichtung arglistig verletzt haben.

8. Ihre Verantwortung bei der Geltendmachung eines Anspruchs

- 8.1. Wenn Sie einen Anspruch gemäß dieser Police geltend machen, müssen Sie – entscheidend sind die Einzelfallumstände – Folgendes beachten:
- 8.1.1. Sie müssen Angaben zu den Umständen rund um den Diebstahl oder Verlust, zu Symptomen und Ursachen des Schadens am oder Problemen mit dem versicherten

Produkt machen;

- 8.1.2. Nach Aufforderung müssen Sie den Diebstahl des versicherten Produkts den Behörden der Strafverfolgung melden (bspw. der Polizei) und AIG oder Apple eine Kopie des Aktenzeichens der Polizei oder den Polizeibericht vorlegen.
- 8.1.3. Um Apple zu ermöglichen, die Störung zu beseitigen oder Sie anderweitig zu unterstützen, müssen Sie auf Anfrage alle erforderlichen Informationen bereitstellen, insbesondere die Seriennummer des versicherten Produkts, Modell, Version des installierten Betriebssystems und der Software, alle am versicherten Produkt angeschlossenen oder installierten Peripheriegeräte, alle angezeigten Fehlermeldungen, die Maßnahmen, die vor Eintreten des Problems mit dem versicherten Produkt ergriffen wurden, und die Schritte, die zur Lösung des Problems unternommen wurden, sofern angemessen;
- 8.1.4. Sie müssen die von Apple oder dem autorisierten Apple Service Provider erteilten, zumutbaren Anweisungen befolgen und das versicherte Gerät gemäß den von Apple oder dem autorisierten Apple Service Provider erteilten Versandanweisungen verpacken.
- 8.1.5. Sie dürfen keine Produkte und Zubehörteile einsenden, die nicht unter den Versicherungsschutz fallen (z. B. Schutzcases, Autoladegeräte usw.) da diese nicht zurückgegeben werden können;
- 8.1.6. Sie sollten wenn möglich sicherstellen, dass Ihre auf dem versicherten Gerät vorhandene Software und Daten gesichert werden. Apple löscht die Inhalte des versicherten Geräts und formatiert das Speichermedium neu. Weder AIG noch Apple haften für den Verlust von Software oder Daten, die sich auf dem versicherten Gerät befinden, wenn es als Teil eines Anspruchs gemäß diesem Versicherungsvertrag versendet wird, und
- 8.1.7. Außer bei einem Anspruch aus dem Versicherungsschutz für Diebstahl und Verlust, müssen Sie Apple alle wichtigen Komponenten des Produkts zur Verfügung stellen, für das ein Anspruch erhoben wird, damit Apple den Anspruch prüfen kann.
- 8.2. Sie sind dafür verantwortlich, alle sonstigen Softwareprogramme, Daten und Passwörter neu zu installieren.
- 8.3. Außer in Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haften AIG, Apple, der autorisierte Apple Service Provider und ihre Angestellten und Beauftragten im Fall einer Pflichtverletzung nicht für indirekte Schäden, die Ihnen entstehen, wie z. B. Kosten der Wiedererlangung, Neuprogrammierung und Wiederherstellung von Programmen oder Daten und Vermögensschäden (z. B. entgangener Gewinn, entgangenes Einkommen, entgangene Einsparungen).
- 8.4. Wenn Sie eine der vorgenannten Verpflichtungen verletzen, ist AIG entsprechend Ziffer 7.11. ganz oder teilweise nicht zu einer Entschädigungsleistung verpflichtet.

9. Betrug, Täuschung und illegale Nutzung

- 9.1. Wird ein Anspruch als betrügerisch befunden, oder machen Sie wissentlich irreführende Angaben bei der Geltendmachung eines Anspruchs, wird der Anspruch abgelehnt, Ihre Police wird gekündigt, und an Sie zahlbare Prämien werden nicht erstattet, sofern die Nichtbeachtung weder das Eintreten noch die Eröffnung eines versicherten Ereignisses noch die Feststellung des Ausmaßes der Zahlungsverpflichtung von AIG beeinflusste. Apple oder AIG können die Polizei

oder andere Aufsichtsbehörden benachrichtigen.

- 9.2. Dieser Versicherungsvertrag kann von AIG fristlos gekündigt werden, falls das versicherte Produkt im Rahmen strafbarer Aktivitäten oder zur Vereinfachung oder Ermöglichung einer kriminellen Handlung verwendet wird.

10. Vertragsbeendigung

- 10.1. Unabhängig von der Art Ihrer Versicherung können Sie Ihren Versicherungsvertrag jederzeit und ohne Angabe von Gründen mit sofortiger Wirkung kündigen; möglicherweise haben Sie dann wie nachstehend beschrieben Anspruch auf eine Rückerstattung. Bitte wenden Sie sich telefonisch unter der Nummer +49 (0)800 6645 451 an Apple. Sie können auch an folgende Adresse schreiben: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland, und Ihr Versicherungsvertrag wird dann bei Erhalt Ihrer Kündigung beendet.
- 10.2. Um diesen Versicherungsvertrag mittels Rückgabe Ihres versicherten Geräts gemäß den Rückgabebestimmungen Ihres ursprünglichen Verkaufskanals zu beenden (ausgenommen bei einem Inzahlungnahme-Programm), wenden Sie sich bitte an den ursprünglichen Verkaufskanal, über den Sie Ihr versichertes Gerät erworben haben (unabhängig davon, ob es sich um einen von Apple autorisierten Händler oder um Apple selbst handelt). Sie (oder Ihr Zahlungsplananbieter) erhalten eine vollständige Rückerstattung Ihrer Prämie.
- 10.3. Wenn Sie diese Police in einem Apple Store oder über einen von Apple autorisierten Händler abgeschlossen haben und innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Kauf dieser Police kündigen, müssen Sie die Police möglicherweise über den von Apple autorisierten Händler kündigen, um eine vollständige Rückerstattung der Prämie zu erhalten.
- 10.4. Um eine Rückerstattung zu erhalten, müssen Sie Ihren Original-Kaufbeleg und/oder Ihren Versicherungsschein vorlegen.
- 10.5. Für Befristete Policen:
- 10.5.1. Wenn Sie eine Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen haben, können Sie kündigen, indem Sie sich an Apple wenden oder indem Sie Kontakt zu Ihrem Zahlungsplananbieter aufnehmen und diesen auffordern, Ihren Versicherungsvertrag in Ihrem Namen zu kündigen. Wenn Sie Ihr Kündigungsrecht gemäß Ziffer 10.1 ausgeübt haben, müssen Sie Ihren Zahlungsplananbieter über Ihre Kündigung informieren und ihn auffordern, Ihre Zahlungsplanvereinbarung zu beenden, sofern Ihr Zahlungsplananbieter Ihre Zahlungsplanvereinbarung nicht bereits beendet hat.
- 10.5.2. Wenn Sie mit einem Zahlungsplananbieter eine Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen haben und sich darin ausdrücklich damit einverstanden erklären, kann der Zahlungsplananbieter Ihre Police widerrufen, wenn Sie eine Mahnung hinsichtlich Ihrer Raten erhalten haben und Ihre Raten nicht bezahlen.
- 10.5.3. Wenn Sie mit einem Zahlungsplananbieter eine Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen haben und Sie darin nicht Ihr ausdrückliches Einverständnis erklärt haben, dass der Zahlungsplananbieter von seinem Recht auf Widerruf Ihrer Police Gebrauch machen kann, wenn Sie eine Mahnung erhalten haben oder Ihre Raten nicht bezahlen, so endet die Police automatisch zu dem Zeitpunkt, an dem Ihre versicherten Geräte an den Zahlungsplananbieter zurückgeschickt wurden und er diese erhalten hat.
- 10.5.4. Wenn Sie diese Police gemäß Ziffer 10.1 und nicht in Verbindung mit der Rückgabe Ihres versicherten Produkts kündigen, haben Sie möglicherweise Anspruch auf eine

Rückerstattung der Versicherungsprämie, die auf der folgenden Grundlage berechnet wird:

- 10.5.4.1. Wenn Sie sich innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Abschluss des Versicherungsvertrags an Apple wenden, um diese Police zu widerrufen, wird Ihnen die von Ihnen gezahlte Prämie vollständig erstattet.
- 10.5.4.2. Wenn Sie sich später als dreißig (30) Tage nach dem Datum des Kaufs der Police an Apple wenden, um diese Police zu kündigen, und Ihre Prämie vollständig im Voraus bezahlt haben, erhalten Sie eine teilweise Rückerstattung der Prämie entsprechend dem verbleibenden Versicherungszeitraum.
- 10.6. Für Monatspolice:
 - 10.6.1. AIG, Apple oder ein von Apple autorisierter Händler im Auftrag von AIG kann Ihre Police im Falle der Nichtzahlung der Prämie, wie in Ziffer 6.2.4. dargelegt, kündigen.
 - 10.6.2. Wenn Sie diese Police gemäß Ziffer 10.1 kündigen oder sie widerrufen und dies nicht im Zusammenhang mit einer Rückgabe Ihres versicherten Geräts geschieht, haben Sie unter Umständen Anspruch auf eine Rückzahlung der Prämie, deren Betrag auf folgender Grundlage berechnet wird:
 - 10.6.2.1. Wenn Sie diese Monatspolice innerhalb von 30 Tagen ab dem ursprünglichen Kauf und Erhalt der Widerrufsbelehrung (einschließlich dieser, der Versicherungsbedingungen und der weiteren Informationen gemäß § 7 Abs. 2 deutsches Versicherungsvertragsgesetz (VVG) zur Verfügung gestellter Informationen) widerrufen, wird Ihnen die gezahlte Prämie vollständig erstattet.
 - 10.6.2.2. Wenn Sie im Anschluss an Ihr Recht, diese Monatspolice innerhalb von dreißig (30) Tagen zu widerrufen, Ihre Monatspolice innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach einer Verlängerung Ihrer Monatspolice gegenüber Apple kündigen, erhalten Sie eine Rückerstattung der letzten von Ihnen gezahlten Monatsprämie.
 - 10.6.2.3. Wenn Sie im Anschluss an Ihr Recht, diese Monatspolice innerhalb von dreißig (30) Tagen zu widerrufen, Ihre Monatspolice später als vierzehn (14) Tage nach jeder Verlängerung Ihrer Monatspolice gegenüber Apple kündigen, erhalten Sie eine anteilige Rückerstattung entsprechend dem verbleibenden Versicherungszeitraum Ihrer Monatspolice.
 - 10.6.3. Sie können die automatische Verlängerung Ihrer Monatspolice auch verhindern, indem Sie die Rechnungsstellung für die Verlängerungsprämie abschalten. Rufen Sie dazu auf Ihrem versicherten Produkt support.apple.com/HT202039 auf und wählen Sie „Abo kündigen“ oder nutzen Sie direkt Ihre Abrechnungsplattform. Wenn Sie die Rechnungsstellung für die Verlängerungsprämie deaktivieren, gilt dies als Ausdruck Ihres Willens, die automatische Verlängerung Ihrer Monatspolice zu verhindern; Ihr Schutz gemäß dieser Police endet dann am Ende des Monats, für den Ihre letzte Monatsprämie gezahlt wurde. Ihre Monatspolice bleibt bis zum letzten Tag dieses Monats um Mitternacht aktiv. An diesem Zeitpunkt endet Ihr Schutz, ohne dass Sie eine Rückerstattung der Prämie erhalten.
 - 10.6.4. AIG, oder Apple im Auftrag von AIG, kann Ihre Police mit einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen, wenn Apple nicht mehr in der Lage ist, den Service für Ihr Versichertes Produkt zu erbringen, sodass Ihre Police nicht mehr erneuert wird.
- 10.7. Jede Rückerstattung wird entweder durch eine Gutschrift über den Zahlungsweg, den Sie beim Kauf der Police verwendet haben, oder auf Ihre gespeicherte Zahlungsquelle für Monatspolice oder, falls dies nicht möglich ist, per Banküberweisung an Sie oder

Apple ausgezahlt. Wenn Ihr befristeter Versicherungsvertrag über einen Zahlungsplananbieter finanziert wird, kann jede Rückerstattung an den Zahlungsplananbieter erfolgen, der den Versicherungsvertrag bezahlt hat.

- 10.8. Jegliche Rückerstattung erfolgt netto ohne die Versicherungssteuer, die in der Prämie enthalten war, falls diese nicht bei der Steuerbehörde geltend gemacht werden kann.
- 10.9. Wenn Sie Ihr versichertes Produkt an Apple oder einen von Apple autorisierten Händler in Zahlung geben als Teil eines autorisierten Inzahlungnahme-Programms von Apple, wird dies bei Monatspolice als Kündigung der Monatspolice behandelt. Abhängig vom Datum Ihrer Inzahlungsgabe haben Sie möglicherweise Anspruch auf eine Rückerstattung gemäß Ziffer 10.6.2.

11. Übertragung von befristeten Policen

- 11.1. Sie können eine befristete Police bei der Übertragung des Eigentums an dem versicherten Gerät an eine andere in Deutschland wohnhafte Person, die mindestens achtzehn (18) Jahre alt ist, mitübertragen, sodass die neue Vertragspartei für den restlichen Versicherungszeitraum den verbleibenden Versicherungsschutz genießt. Ein Firmenkunde kann die Police nur auf einen anderen in Deutschland ansässigen Firmenkunden übertragen. Ihre Monatspolice ist nicht übertragbar.
- 11.2. Sie müssen Apple im Auftrag von AIG so bald wie möglich über die Übertragung entweder telefonisch unter +49 (0)800 6645 451 oder schriftlich an Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland, benachrichtigen. Wenn Sie Apple über die Übertragung der Police benachrichtigen, müssen Sie die Seriennummer des versicherten Produkts und den Namen, die Adresse und E-Mail-Adresse des neuen Eigentümers bzw. Leasingnehmers angeben, damit Apple einen aktualisierten Versicherungsschein an den neuen Eigentümer bzw. Leasingnehmer schicken kann. Sie müssen dem neuen Eigentümer bzw. Leasingnehmer diese Versicherungsbedingungen zur Verfügung stellen und ihm gegebenenfalls die Anzahl der von Ihnen angemeldeten Ansprüche wegen Diebstahl oder Verlust mitteilen.
- 11.3. Die Übertragung der Police wird rechtsverbindlich, wenn Apple im Auftrag von AIG einen geänderten Versicherungsschein an den Erwerber ausstellt.
- 11.4. Falls keine Benachrichtigung zur Übertragung erfolgt, ist AIG nicht zu einer Entschädigung verpflichtet, wenn das versicherte Ereignis mehr als einen Monat nach dem Zeitpunkt, an dem die Benachrichtigung bei AIG hätte eingehen sollen, eintritt und AIG den bestehenden Vertrag mit dem Käufer nicht abgeschlossen hätte. Ungeachtet des Vorstehenden ist die AIG zur Entschädigungsleistung an den Erwerber verpflichtet, wenn ihr die Übertragung in dem Zeitpunkt, in dem sie die Benachrichtigung hätte erhalten sollen, bekannt war oder wenn im Zeitpunkt des versicherten Ereignisses die Kündigungsfrist für AIG abgelaufen war und AIG den Vertrag nicht gekündigt hatte.

12. Beschwerden

- 12.1. Für Beschwerden bezüglich des Versicherungsschutzes für Diebstahl und Verlust:
- Falls der von Ihnen beanspruchte Service bei der Bearbeitung Ihres Anspruchs wegen Diebstahl oder Verlust nicht Ihren Erwartungen entsprechen sollte, kontaktieren Sie bitte AIG mithilfe der nachfolgenden Kontaktdaten und unter Angabe Ihres Namens und der Seriennummer des versicherten Geräts, damit AIG Ihre Anliegen effizienter bearbeiten kann. Apple kann eine Anfrage in der Sprache Ihres europäischen Wohnsitzlandes bearbeiten.

Für Online-Anfragen:	aigtheftandloss.de/
Telefonisch:	7131186222
Per E-Mail:	appleescalationteam@aig.com

- 12.2. AIG und Apple sind der Ansicht, dass Ihnen ein zuvorkommender, fairer und rascher Service zusteht. AIG hat Apple beauftragt, Beschwerden zu Ansprüchen auf Hardwareschutz und technischen Support und alle Versicherungsbeschwerden für AIG zu bearbeiten, damit Sie für alle Angelegenheiten einen einheitlichen Ansprechpartner haben. Falls der von Ihnen beanspruchte Service in einem Fall nicht Ihren Erwartungen entspricht, kontaktieren Sie bitte Apple mithilfe der nachfolgenden Kontaktdaten und unter Angabe Ihres Namens und der Seriennummer des Geräts, damit Apple Ihre Anliegen effizienter bearbeiten kann. Apple kann eine Anfrage in der Sprache Ihres europäischen Wohnsitzlandes bearbeiten.

Für schriftliche Anfragen:	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland
Telefonisch:	+49 (0) 800 6645 451
Für Online-Anfragen:	Über „Apple Support online kontaktieren“ unter support.apple.com/de-de/contact
Für persönliche Anfragen:	Jeder Apple Store, der aufgelistet ist unter apple.com/de/retail/storelist .

- 12.3. Falls AIG oder Apple Ihre Beschwerde nicht innerhalb von fünf (5) Geschäftstagen ab dem Eingang der Beschwerde bestätigt, Sie nicht über den Bearbeitungsfortschritt informiert und die Angelegenheiten nicht innerhalb von acht (8) Wochen zu Ihrer Zufriedenheit löst, sind Sie berechtigt, die Beschwerde an eine der folgenden Schlichtungsstellen zu richten, die Ihren Fall prüfen wird. Sie erhalten von AIG oder Apple weitere Informationen über die Vorgehensweise im Rahmen des Antwortschreibens, mit dem zum Beschwerdegegenstand abschließend Stellung genommen wird.
- 12.4. Bitte beachten: Eine Schlichtungsstelle wird sich einer Beschwerde möglicherweise nicht annehmen, wenn Sie AIG oder Apple zuvor nicht die Möglichkeit eingeräumt haben, die Angelegenheit zu lösen. Bitte richten Sie Ihre Beschwerde an:

Versicherungsombudsmann e. V.
Postfach 080632
10006 Berlin

Telefonisch: 0800 3696000 (gebührenfrei aus dem deutschen Festnetz) oder aus dem Ausland +49 30 206058 99 (gebührenpflichtig)

Per E-Mail an: beschwerde@versicherungsombudsmann.de

Möglicherweise kann sich der Versicherungsombudsmann e.V. mit Ihrer Beschwerde nicht befassen, wenn Sie kein Verbraucher sind.

Wenn Ihre Beschwerde sich gegen Apple selbst richtet, senden Sie bitte Ihre Beschwerde an:

The Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman
3rd Floor
Lincoln House
Lincoln Place
Dublin 2
D02 VH29
Republik Irland

Telefonisch: +353 16620899

Per E-Mail: info@fspo.ie

Möglicherweise kann der Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman eine Beschwerde nicht berücksichtigen, wenn sie von einer Aktiengesellschaft mit einem Jahresumsatz von mehr als 3 Mio. Euro vorgelegt wird.

Durch Einleitung dieses Beschwerdeverfahrens verwirken Sie nicht Ihr Recht, gerichtliche Schritte einzuleiten.

- 12.5. Wenn Sie eine Beschwerde hinsichtlich einer online erworbenen Versicherungspolice einreichen möchten, können Sie dafür unter Umständen die Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Kommission unter ec.europa.eu/consumers/odr nutzen.
- 12.6. Da die AIG Europe S.A. eine Versicherungsgesellschaft mit Sitz in Luxemburg ist, können Sie zusätzlich zu dem oben dargelegten Beschwerdeverfahren hinsichtlich aller Beschwerden, die Sie in Bezug auf diese Police haben, die Schlichtungsstellen in Luxemburg anrufen. Die Kontaktdaten der Schlichtungsstellen in Luxemburg sind auf der Website der AIG Europe S.A. zu finden: aig.lu/. Sie können auch eine Anfrage einer „außergerichtlichen Lösung“ an das luxemburgische **Commissariat Aux Assurances (CAA)** senden:

Schriftlich:	11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, GD de Luxembourg
Per Fax:	+ 352 22 69 10
E-Mail:	reclamation@caa.lu
Für Online-Anfragen:	caa.lu (Beachten Sie: Schreiben an das Luxembourg Commissariat Aux Assurances (CAA) müssen auf Französisch, Deutsch, Englisch und Luxemburgisch erfolgen.)

13. Allgemeine Informationen

- 13.1. Dieser Versicherungsvertrag unterliegt deutschem Recht. Sie und AIG vereinbaren, dass bei Rechtsstreitigkeiten aus oder in Verbindung mit diesem Versicherungsvertrag ausschließlich die Gerichte der Bundesrepublik Deutschland zuständig sind.
- 13.2. Die Versicherungsbedingungen dieser Police stehen nur in deutscher Sprache zur Verfügung, und sämtliche Kommunikation im Zusammenhang mit dieser Police erfolgt jeweils in deutscher Sprache.

- 13.3. AIG gewährt keinen Versicherungsschutz und zahlt keine Ansprüche oder Leistungen im Rahmen dieser Police, wenn die Gewährung eines solchen Versicherungsschutzes, die Zahlung eines solchen Anspruchs oder die Gewährung einer solchen Leistung AIG, die Muttergesellschaft von AIG oder das oberste kontrollierende Unternehmen Sanktionen, Verboten oder Beschränkungen im Rahmen von Resolutionen der Vereinten Nationen oder Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Vorschriften des Vereinigten Königreichs, des Großherzogtums Luxemburg, der Europäischen Union oder der Vereinigten Staaten von Amerika aussetzen würde.
- 13.4. Diese Versicherung wird von der AIG Europe S.A. abgeschlossen, einem Versicherungsunternehmen eingetragen unter der Nummer B 218806 im Handels- und Firmenregister (RCS) von Luxemburg eingetragen ist. AIG Europe S.A. hat ihren Hauptsitz in der 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburg, aig.lu/. Die AIG Europe S.A. ist durch das luxemburgische Finanzministerium (Luxembourg Ministère des Finances) zugelassen und wird überwacht durch die Versicherungskommission (Commissariat aux Assurances) mit Sitz in 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxemburg, Großherzogtum Luxemburg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, caa.lu/.
- AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland hat ihren Sitz in Neue Mainzer Straße 46 – 50, 60311 Frankfurt, Deutschland, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Frankfurt am Main unter der Nummer HRB 112611, und unterliegt in Deutschland der eingeschränkten Rechtsaufsicht der BaFin-Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Kontaktdaten der BaFin-Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn. Tel.: +49 (0) 228 / 4108 - 0. Fax: 0228 / 4108 - 1550.
bafin.de/DE/RechtRegelungen/Rechtsgrundlagen/rechtsgrundlagen_node.html.
- Hauptbevollmächtigter der deutschen Niederlassung: Dr. Dennis Froneberg.
- Ein Bericht über die Bonität und Finanzlage der AIG Europe S.A. ist gegebenenfalls unter aig.lu/ zu finden.
- 13.5. Apple Distribution International Limited und seine ermächtigten Beauftragten oder Vertreter vertreiben, verkaufen, verwalten und bearbeiten Ansprüche gemäß diesem Versicherungsvertrag im Auftrag von AIG. Apple Distribution International Limited hat seinen eingetragenen Sitz in Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill Cork, Republik Irland. Apple Distribution International Limited wird von der Central Bank of Ireland beaufsichtigt.
- 13.6. Die Bedingungen dieses Versicherungsvertrags können ausschließlich von Ihnen (oder Ihrem gesetzlichen Vertreter im Falle Ihres Ablebens) und AIG durchgesetzt werden. Außer den Übertragungsbestimmungen in Ziffer 11 besteht kein Recht zur Abtretung.
- 13.7. Bei Monatspolicen wird AIG (oder Apple oder ein autorisierter Apple Händler im Auftrag von AIG) Sie über Änderungen an den Versicherungsbedingungen dieser Police informieren, einschließlich Änderung der Prämie oder der Selbstbeteiligung, indem Sie einen Monat im Voraus eine schriftliche Benachrichtigung über solche Änderungen erhalten, beginnend zum Ende jedes Ein-Monats-Zeitraums. Wir werden nur wesentliche Änderungen vornehmen, wenn die diese Police betreffenden Gesetze sich ändern (zum Beispiel bei einer Änderung der Versicherungssteuer), zur Anpassung an Wechselkursschwankungen, um eine Änderung unseres Versicherungskonzepts umzusetzen (zum Beispiel zur Erweiterung oder Verbesserung Ihres Versicherungsschutzes) oder wenn eine Anpassung im Hinblick auf die Kosten der Anspruchserfüllung erforderlich ist.

Wenn Sie mit den Änderungen einverstanden sind, hat dieser Versicherungsvertrag

weiter Bestand.

Wenn Sie die Änderungen nicht akzeptieren wollen, können Sie diesen Versicherungsvertrag gemäß Ziffer 10.1 kündigen.

Falls AIG die Versicherungsbedingungen ändert, um Ihren Versicherungsschutz ohne zusätzliche Kosten zu verbessern, gelten solche Versicherungsbedingungen unmittelbar für diese Police, sowohl bei Monatspolicen als auch bei Befristeten Policen.

Verwendung personenbezogener Daten durch AIG

Wir als AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, setzen uns für den Schutz der Privatsphäre von Kunden, Anspruchsstellern, Versicherungsvermittlern und sonstigen Geschäftskontakten ein.

Der Verantwortliche im Sinne der EU-Datenschutzgrundverordnung (im Folgenden DSGVO) und anderer nationaler Datenschutzgesetze der Mitgliedsstaaten sowie sonstiger datenschutzrechtlicher Bestimmungen ist: AIG Europe SA, Direktion für Deutschland, Neue Mainzer Straße 46-50, 60311 Frankfurt am Main, Deutschland.

Die Kontaktdaten des externen Datenschutzbeauftragten des Verantwortlichen lauten: Herr Rechtsanwalt Dr. Karsten Kinast, LL.M., KINAST Rechtsanwaltsgesellschaft mbH, Nordstraße 17a, 50733 Köln, E-Mail: datenschutz-aig@kinast-partner.de.

„**Personenbezogene Daten**“ sind alle Informationen, durch die Sie oder andere Personen (wie Ihr Partner oder andere Familienmitglieder) identifiziert werden können und die sich auf Sie oder andere Personen beziehen.

1. Personenbezogene Daten, die wir zur Erfüllung des Versicherungsvertrags verarbeiten

Die folgenden personenbezogenen Daten eines Versicherungsnehmers/Versicherungsvermittlers/Geschäftspartners werden für Sachversicherungen/technische Versicherungen erhoben:

- Vor- und Nachname, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer.

Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten: Vertragsgemäße Erfüllung des Versicherungsvertrags sowie Einhaltung gesetzlicher Vorgaben.
Im Einzelnen:

- Versicherungsverwaltung, z. B. Kommunikation, Prüfung und Auszahlung von Forderungen
- Vornahme von Beurteilungen und Entscheidungen über die Bereitstellung und Bedingungen einer Versicherung und Begleichung von Forderungen
- Unterstützung und Beratung zu medizinischen und zu Reiseangelegenheiten
- Verwaltung unserer Geschäftstätigkeiten und IT-Infrastruktur
- Verhinderung, Aufdeckung und Ermittlung von Straftaten, z. B. Betrug und Geldwäsche
- Begründung und Wahrung gesetzlicher Rechte
- Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften (einschließlich Gesetze und Vorschriften außerhalb Ihres Wohnsitzlands)

Rechtsgrundlage der Verarbeitung personenbezogener Daten

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung des Versicherungsvertrags oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen nach Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DSGVO und ggf. von spezialgesetzlichen Vorschriften aus dem Versicherungsvertragsgesetz (VVG).

Speicherdauer der Daten

Sobald der rechtlich zulässige Zweck der Datenverarbeitung entfallen ist, werden die Daten, vorbehaltlich etwaiger gesetzlicher Aufbewahrungsfristen, gelöscht.

2. Weitergabe personenbezogener Daten

Für unter Ziffer 1 genannte Zwecke können personenbezogene Daten an unsere

Konzernunternehmen und andere Dritte weitergegeben werden (wie an Versicherungsvermittler und andere Versicherungsvertriebsparteien, Versicherer und Rückversicherer, Kreditauskunfteien, medizinische Fachkräfte und sonstige Dienstleister). Personenbezogene Daten werden an das Hinweis- und Informationssystem der Versicherungswirtschaft (HIS) weitergegeben. Personenbezogene Daten werden an Dritte (einschließlich öffentlicher Behörden) weitergegeben, wenn dies gemäß einem Gesetz oder einer Vorschrift erforderlich ist. Personenbezogene Daten (einschließlich Einzelheiten zu Verletzungen) können in Forderungsregister eingetragen werden, die an andere Versicherer weitergegeben werden. Wir sind verpflichtet, alle Schadensersatzforderungen Dritter wegen Körperverletzung den Berufsgenossenschaften zu melden. Wir können diese Register durchsuchen, um Betrug zu verhindern, aufzudecken und zu ermitteln oder um Ihre Forderungshistorie oder diejenige einer anderen natürlichen oder juristischen Person, die wahrscheinlich von der Versicherung oder Forderung betroffen ist, zu überprüfen. Personenbezogene Daten können an potenzielle Käufer und Käufer unseres Unternehmens weitergegeben und nach einem Verkauf unseres Unternehmens oder der Übertragung von Vermögenswerten des Unternehmens übermittelt werden.

Eine aktuelle Liste der Konzerngesellschaften sowie Dienstleister, die für AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, eine Datenverarbeitung selbst als Verantwortlicher oder im Auftrag erbringen, kann auch im Internet eingesehen werden unter aig.de/privacy-policy.

3. Internationale Übermittlung

Aufgrund der globalen Art unserer Geschäftstätigkeiten können personenbezogene Daten an Parteien übermittelt werden, die sich in anderen Ländern befinden (wie die USA, China, Mexiko, Malaysia, die Philippinen, die Bermudas und andere Länder, die möglicherweise ein anderes Datenschutzniveau haben als das Land, in dem Sie Ihren Sitz haben). Bei diesen Übermittlungen werden wir Maßnahmen treffen, um sicherzustellen, dass Ihre personenbezogenen Daten ausreichend geschützt sind und gemäß den Anforderungen des Datenschutzrechts übermittelt werden. Bei der Übermittlung an eine Partei außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums übermitteln wir personenbezogene Daten entweder in Länder, die nach Ansicht der Europäischen Kommission über ein angemessenes Schutzniveau für personenbezogene Daten verfügen, oder wir verwenden spezielle EU-Standardvertragsklauseln, um Ihre Daten zu schützen. Bei in den USA ansässigen Anbietern geben wir zudem personenbezogene Daten an diese weiter, wenn sie unter das Privacy-Shield-Abkommen fallen, welches ein ähnliches Schutzniveau für den Datenaustausch zwischen Europa und den USA vorsieht.

Weitere Informationen über internationale Übermittlungen an konzernverbundene Unternehmen und Dritte sind in unserer Datenschutzrichtlinie enthalten. Eine aktuelle Liste der Konzerngesellschaften sowie Dienstleister, die für AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, eine Datenverarbeitung in Funktionsübertragung oder im Auftrag erbringen, kann auch im Internet eingesehen werden unter aig.de/privacy-policy.

4. Sicherheit personenbezogener Daten

Es werden angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen getroffen, um Ihre personenbezogenen Daten zu schützen und zu sichern. Wenn wir personenbezogene Daten an einen Dritten (einschließlich unserer Dienstleister) weitergeben oder einen Dritten mit der Verarbeitung personenbezogener Daten für uns beauftragen, wird der Dritte sorgfältig ausgewählt und muss angemessene Sicherheitsmaßnahmen treffen.

5. Ihre Rechte

Aus der DSGVO ergeben sich für Sie als Betroffene(r) einer Verarbeitung personenbezogener Daten die folgenden Rechte:

Gemäß Art. 15 DSGVO können Sie Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten verlangen. Sie können insbesondere Auskunft über die Verarbeitungszwecke, die Kategorien der personenbezogenen Daten, die Kategorien von Empfängern, gegenüber denen Ihre Daten offengelegt wurden oder werden, die geplante Speicherdauer, das Bestehen eines Rechts auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung oder Widerspruch, das Bestehen eines Beschwerderechts, die Herkunft Ihrer Daten, sofern diese nicht von Ihnen erhoben wurden, über eine Übermittlung in Drittländer oder an internationale Organisationen sowie über das Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling und ggf. aussagekräftige Informationen zu deren Einzelheiten verlangen.

Gemäß Art. 16 DSGVO können Sie unverzüglich die Berichtigung unrichtiger oder die Vervollständigung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten verlangen.

Gemäß Art. 17 DSGVO können Sie die Löschung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten verlangen, soweit die Verarbeitung nicht zur Ausübung des Rechts auf freie Meinungsäußerung und Information, zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung, aus Gründen des öffentlichen Interesses oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist.

Gemäß Art. 18 DSGVO können Sie die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen, soweit die Richtigkeit der Daten von Ihnen bestritten wird, die Verarbeitung unrechtmäßig ist, wir die Daten nicht mehr benötigen und Sie deren Löschung ablehnen, weil Sie diese zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigen. Das Recht aus Art. 18 DSGVO steht Ihnen auch zu, wenn Sie gemäß Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt haben.

Gemäß Art. 20 DSGVO können Sie verlangen, Ihre personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten, oder Sie können die Übermittlung an einen anderen Verantwortlichen verlangen.

Bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf Grundlage berechtigter Interessen gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 Buchst. f DSGVO haben Sie das Recht, gemäß Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einzulegen, soweit dafür Gründe vorliegen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, oder sich der Widerspruch gegen Direktwerbung richtet. Im Fall der Direktwerbung besteht für Sie ein generelles Widerspruchsrecht, das von uns ohne Angabe einer besonderen Situation umgesetzt wird.

Gemäß Art. 7 Abs. 3 DSGVO können Sie Ihre einmal erteilte Einwilligung jederzeit gegenüber uns widerrufen. Dies hat zur Folge, dass wir die auf dieser Einwilligung beruhende Datenverarbeitung für die Zukunft nicht mehr fortführen dürfen. Gemäß Art. 77 DSGVO steht Ihnen das Recht zu, sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren. In der Regel können Sie sich hierfür an die Aufsichtsbehörde Ihres üblichen Aufenthaltsortes, Ihres Arbeitsplatzes oder unseres Unternehmenssitzes wenden.