

## **Allgemeine Versicherungsinformationen AppleCare+ – Österreich**

---

In diesen Allgemeinen Vertragsinformationen finden Sie eine kurze Zusammenfassung Ihres Versicherungsschutzes mit AppleCare+. Dieses Dokument umfasst nicht alle Bedingungen von AppleCare+; vollständige Informationen zum Versicherungsschutz finden Sie in den AppleCare+ Versicherungsbedingungen. Wenn Sie sich entscheiden, AppleCare+ zu erwerben, sollten Sie diese Allgemeinen Vertragsinformationen und die AppleCare+ Versicherungsbedingungen unbedingt lesen und aufbewahren, da alles Wissenswerte darin enthalten ist. Sie sollten Ihren Versicherungsschutz regelmäßig überprüfen, um sicherzustellen, dass er Ihren Bedürfnissen entspricht.

---

### **Identität des Versicherers**

Diese Versicherung wird von der AIG Europe S.A. abgeschlossen, einem Versicherungsunternehmen, das unter der Nummer B 218806 im Handels- und Firmenregister (RCS) von Luxemburg eingetragen ist. Die AIG Europe S.A. hat ihren Hauptsitz in der 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburg, [aig.lu/](http://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, Robert Stumper, L-2557 Luxemburg, Großherzogtum Luxemburg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), [caa.lu/](http://caa.lu/).

Die AIG Europe S.A., Direktion für Österreich hat ihren eingetragenen Firmensitz in der Herrengasse 1-3, 1010 Wien, Österreich, und ihre Firmenbuchnummer lautet FN 387794 k. Ihre Geschäftstätigkeit in Österreich unterliegt der Aufsicht der Österreichischen Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, Tel. +43 1 249 59 0, Fax +43 1 249 595499, [fma.gv.at/](http://fma.gv.at/) (FMA-Firmenbuchnummer 387794k).

Hauptbevollmächtigter („Ständiger Vertreter“) der österreichischen Niederlassung: Thomas Zanner.

Ein Bericht über die Bonität und Finanzlage der AIG Europe S.A. ist gegebenenfalls unter [aig.lu/](http://aig.lu/) verfügbar.

### **Zustelladresse**

AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, Hauptbevollmächtigter („Ständiger Vertreter“) Thomas Zanner, Herrengasse 1-3, 1010 Wien.

### **Hauptgeschäftstätigkeit**

Die Hauptgeschäftstätigkeit ist das Betreiben von Versicherungsgeschäft im Bereich Unfall- und Sachversicherung.

### **Angaben über das Bestehen eines Garantiefonds**

Ein Garantiefond ist gesetzlich nicht vorgesehen.

### **Wesentliche Merkmale der Versicherung**

AppleCare+ bietet Ihnen:

- (1) bis zu drei Jahre Versicherungsschutz für die Reparatur und den Ersatz Ihrer Geräte der Mac Linie von Desktop- und Notebook-Computern der Marke Apple oder Ihres Displays der Marke Apple (einschließlich Standfuß und/oder VESA-Halterung der Marke Apple, der bzw. die mit Ihrem Display geliefert oder gleichzeitig damit gekauft wurde), („befristete Polizza“); oder ein (1) Jahr Versicherungsschutz für die Reparatur oder den Ersatz Ihres versicherten Geräts der Marke Apple, der automatisch jedes Jahr zu dem Datum, an dem Sie gemäß Originalkaufbeleg Ihre erste Polizza erworben haben, verlängert wird („Jahrespolizza“). Beide Arten von Polizzen beinhalten:
  - unbeschränkte Zahl von Ansprüchen wegen unabsichtlicher Beschädigung während der Versicherungsdauer, jeweils vorbehaltlich der im Anhang festgelegten Selbstbeteiligung, und
  - Versagen der Batterie, eine elektrische Ladung von mindestens achtzig Prozent (80 %) oder mehr ihrer Originalspezifikation zu halten, und
- (2) Prioritätszugang zum technischen Support von Apple, wenn Ihr Gerät nicht mehr einwandfrei funktioniert.

### **Wesentliche Merkmale, Bedingungen und Ausschlüsse**

Der AppleCare+ Versicherungsschutz unterliegt bestimmten Bedingungen und Beschränkungen. Diese sind nachfolgend zusammengefasst.

Umfassende Informationen finden Sie in Ihren AppleCare+ Versicherungsbedingungen.

- AppleCare+ ist nur für Personen im Alter ab 18 Jahren und mit Wohnsitz in Österreich verfügbar. Firmenkunden müssen einen Sitz in Österreich haben (siehe Ziffer 6.2.6).
- Der AppleCare+ Versicherungsschutz gilt nicht für Verlust oder Diebstahl und auch nicht für Abnutzung von oder oberflächliche Schäden an Ihrem Gerät, wenn dessen Funktion nicht beeinträchtigt ist (siehe Ziffern 5.1.7 und 5.1.8).
- Der AppleCare+ Versicherungsschutz gilt nicht für Ausfälle aufgrund von Design-, Material- oder Herstellungsfehlern. Diese Art von Mängeln wird von den Verbraucherschutzgesetzen, der eingeschränkten Apple Garantie oder von Apple selbst für den gleichen Zeitraum, der auch für den AppleCare+ Versicherungsschutz gilt, abgedeckt, selbst wenn Sie Ihr Apple Produkt nicht von Apple erworben oder geleast haben (siehe Ziffer 5.1.13).
- Der AppleCare+ Versicherungsschutz gilt nicht für übermäßige oder katastrophale physische Schäden, die durch einen erheblichen Kontakt mit Flüssigkeit oder auf andere Weise verursacht werden (siehe Ziffer 5.1.9).
- Jedes Mal, wenn Sie in Österreich einen Anspruch aufgrund von unabsichtlicher Beschädigung geltend machen, wird wie im Anhang dargelegt eine Selbstbeteiligung fällig.

### **Gesamtpreis der Versicherung**

Die Prämie für AppleCare+ ist im Anhang angegeben.

### **Versicherungszeitraum**

Ihr AppleCare+ Hardwareschutz und der technische Support beginnen erst mit dem Datum, an dem Sie AppleCare+ erwerben. Das heißt, wenn Sie AppleCare+ nach dem Kauf oder

Leasingbeginn Ihres Apple Geräts erwerben, erhalten Sie den Hardwareschutz und den technischen Support erst ab diesem Datum. **Bei befristeten Polizzen endet der Versicherungsschutz 36 Monate nach dem Datum des Erwerbs von AppleCare+. Das Kaufdatum Ihrer AppleCare+ Polizza geht aus dem Originalkaufbeleg Ihrer Polizza hervor. Bei Jahrespolizzen gilt Ihr Versicherungsschutz für ein (1) Jahr, und er verlängert sich automatisch jedes Jahr zu dem Datum, an dem Sie Ihre ursprüngliche Polizza gekauft haben. Das Kaufdatum Ihrer AppleCare+ Polizza geht aus dem Originalkaufbeleg Ihrer Polizza hervor und Ihr Versicherungsschein enthält genaue Angaben zu der Art Ihrer Polizza und den Bedingungen für den Versicherungsschutz.**

Ihr AppleCare+ Versicherungsschutz endet möglicherweise früher, wenn Sie, sofern Sie eine Zahlungsplanvereinbarung oder eine Leasingvereinbarung mit Apple oder einem autorisierten Apple Händler abgeschlossen haben, Apple oder Ihr autorisierter Apple Händler von Ihrem Kündigungsrecht Gebrauch gemacht haben. **Falls Apple nicht länger in der Lage ist, den Service für Ihr versichertes Gerät anzubieten, kündigt Apple Ihnen bei Jahrespolizzen schriftlich mit einer Frist von einem Monat; danach verlängert sich Ihre Polizza nicht mehr.**

Während des Versicherungszeitraums können Sie in unbegrenzter Anzahl Ansprüche aus dem Versicherungsschutz für unabsichtliche Beschädigung von Hardware geltend machen, wobei jeweils eine Selbstbeteiligung zur Anwendung kommt, wie im Anhang beschrieben.

### **Widerrufsrecht und Kündigung**

Sie können AppleCare+ jederzeit kündigen. Wenn Sie die Polizza innerhalb von 30 Tagen nach dem Kauf von AppleCare+ oder nach einer Verlängerung einer Jahrespolizza widerrufen, erhalten Sie eine volle Rückerstattung. Geht Ihre Kündigung nach dieser 30-Tages-Frist ein, erhalten Sie eine anteilige Rückerstattung, deren Höhe davon abhängig ist, wie lange Sie AppleCare+ hatten.

### **Geltendmachung eines Anspruchs**

Um einen Anspruch geltend zu machen, rufen Sie Apple unter der Nummer (+43) 0800 220325 an. Für einen Anspruch wegen Hardwareschutz können Sie auch einen Apple Store oder einen autorisierten Apple Service Provider aufsuchen. Bitte machen Sie Ihren Anspruch so bald wie möglich nach dem Eintreten des Problems geltend.

Bitte bewahren Sie Ihren Originalkaufbeleg und/oder Ihren Versicherungsschein auf, da Sie möglicherweise einen Erwerbsnachweis liefern müssen, um den Anspruch auf AppleCare+ Abdeckung für Ihr Apple Gerät zu belegen. Umfassende Informationen zur Geltendmachung eines Anspruchs finden Sie in den AppleCare+ Versicherungsbedingungen.

Es bestehen mehrere Verpflichtungen in Bezug auf die Informationen, die Sie bereitstellen, und das Verfahren, das Sie bei der Geltendmachung eines Anspruchs einhalten müssen. Siehe Ziffer 8.1.

### **Gerichtsstand und anwendbares Recht**

Diese Polizza unterliegt österreichischem Recht. Für Klagen aus oder im Zusammenhang mit der Polizza sind die österreichischen Gerichte zuständig.

### **Vertragssprache**

Die Allgemeinen Versicherungsbedingungen und die Allgemeinen Versicherungsinformationen werden in deutscher Sprache bereitgestellt. Sämtliche Kommunikation im Zusammenhang mit dieser Polizza erfolgt jeweils in deutscher Sprache.

## Außergerichtliche Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren

AIG und Apple sind der Ansicht, dass Ihnen ein zuvorkommender, fairer und rascher Service zusteht. AIG hat Apple ersucht, sich in ihrem Namen um die Bearbeitung von Schadensfällen und versicherungstechnischen Beschwerden zu kümmern, um sicherzustellen, dass Sie in allen Angelegenheiten einen einzigen Ansprechpartner haben. Falls der von Ihnen beanspruchte Service einmal nicht Ihren Erwartungen entspricht, kontaktieren Sie bitte Apple unter Verwendung der nachstehenden Kontaktdaten und unter Angabe der Seriennummer des versicherten Produkts:

|                                  |                                                                                                                                         |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Schriftlich:</b>              | Apple Customer Support,<br>Hollyhill Industrial Estate,<br>Hollyhill, Cork,<br>Republik Irland                                          |
| <b>Telefonisch:</b>              | (+43) 0800 220325                                                                                                                       |
| <b>Für Online-Anfragen:</b>      | Über „Apple Support online kontaktieren“ unter<br><a href="https://support.apple.com/de-at/contact">support.apple.com/de-at/contact</a> |
| <b>Für persönliche Anfragen:</b> | In jedem Apple Store, der aufgelistet ist unter<br><a href="https://apple.com/de/retail/">apple.com/de/retail/</a>                      |

Wenn Sie mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde immer noch nicht zufrieden sind, können Sie sich an eine der nachfolgenden Schlichtungsstellen wenden, die Ihren Fall prüfen wird. Mit Abschluss der Beschwerdeprüfung erhalten Sie hierzu von Apple genaue Informationen.

|                     |                                                                                                                                                                                              |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Schriftlich:</b> | Österreichisches Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung<br>und Wirtschaft<br>Beschwerdemanagement – Versicherungsvermittler<br>Abteilung I/7<br>Stubenring 1<br>1010 Wien, Österreich |
| <b>Telefonisch:</b> | +43-1 71100/805782                                                                                                                                                                           |
| <b>Per E-Mail:</b>  | <a href="mailto:stefan.trojer@bmwfw.gv.at">stefan.trojer@bmwfw.gv.at</a>                                                                                                                     |
| <b>Schriftlich:</b> | The Republic of Ireland Financial Services and Pensions<br>Ombudsman<br>3rd Floor<br>Lincoln House<br>Lincoln Place<br>Dublin 2<br>D02 VH29<br>Irland                                        |
| <b>Telefonisch:</b> | +353 16620899                                                                                                                                                                                |
| <b>Per E-Mail:</b>  | <a href="mailto:info@fspo.ie">info@fspo.ie</a>                                                                                                                                               |

Da sich unser Hauptsitz in Luxemburg befindet, können Sie Ihre Beschwerde auch bei der luxemburgischen Finanzaufsichtsbehörde, der Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), einreichen. Die CSSF erreichen Sie wie folgt: Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), 283, route d'Arlon, L-1150 Luxemburg, Tel.: +352 26 25 1 – 1, Fax: +352 26 25 1 – 2601, E-Mail: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu), [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu).

Die AIG Europe S.A., Direktion für Österreich unterliegt der eingeschränkten Rechtsaufsicht der Österreichischen Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA). Sie können daher Ihre Beschwerde auch an diese Aufsichtsbehörde richten. Die Kontaktdaten der Österreichischen Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA) lauten: Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, Österreich, Tel.: +43 1 249 59 0, Fax: +43 1 249 595499, [fma@fma.gv.at](mailto:fma@fma.gv.at).

Infolge der ODR-Verordnung ((EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates) wurde europaweit ein Mechanismus zur Online-Streitbeilegung von Streitigkeiten aus Online-Geschäften eingeführt. Die Plattform zur Online-Streitbeilegung dient dabei als zentrale Anlaufstelle für schlichtungswillige Betroffene und ist verfügbar unter: [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).

Durch Einleitung dieses Beschwerdeverfahrens verwirken Sie nicht Ihr Recht, gerichtliche Schritte einzuleiten. Umfassende Informationen zur Geltendmachung eines Anspruchs finden Sie in Ihren AppleCare+ Versicherungsbedingungen.

### **Widerrufsbelehrung gem. § 5c VersVG**

#### **Widerrufsrecht**

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 30 Tagen ohne Angabe von Gründen telefonisch oder in Textform (z.B. per Brief) widerrufen. Der Zeitraum von 30 Tagen beginnt mit der Benachrichtigung über den Abschluss des Versicherungsvertrags (Versand der Polizza oder des Versicherungsscheins), jedoch nicht vor dem Erhalt des Versicherungsscheins, der Bedingungen für die Polizza, einschließlich der Versicherungsbedingungen und dieser Widerrufsbelehrung. Das Widerrufsrecht erlischt spätestens einen Monat nach Erhalt der Polizza zusammen mit dieser Widerrufsbelehrung.

Der Widerruf ist zu richten an:

Wenn Sie per Brief widerrufen: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland.

Wenn Sie per Telefon widerrufen: +43 (0)800 220325

#### **Widerrufsfolgen**

Im Falle eines wirksamen Widerrufs endet Ihr Versicherungsschutz, und wir erstatten Ihnen die von Ihnen gezahlten Beiträge vollständig. Die Erstattung zurückzuzahlender Beiträge erfolgt unverzüglich, spätestens 30 Tage nach Zugang des Widerrufs. Beginnt der Versicherungsschutz nicht vor dem Ende der Widerrufsfrist, hat der wirksame Widerruf zur Folge, dass empfangene Leistungen zurückzugewähren und gezogene Nutzungen (z.B. Zinsen) herauszugeben sind.

### **Besondere Hinweise**

Ihr Widerrufsrecht erlischt, wenn der Vertrag auf Ihren ausdrücklichen Wunsch sowohl von Ihnen als auch von uns vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

### **Widerrufsbelehrung gem. § 8 FernFinG**

Wurde der Vertrag ausschließlich im Wege des Fernabsatzes (also z. B. über das Internet oder Telefon) abgeschlossen und sind Sie Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG), können Sie innerhalb von 30 Tagen vom Vertrag

zurücktreten. Die Frist beginnt mit dem Tag des Vertragsabschlusses, jedoch nicht vor Eingang der Vertragsunterlagen. Die Frist ist in jedem Fall gewahrt, wenn der Rücktritt schriftlich oder telefonisch erklärt wird und diese Erklärung vor Ablauf der Frist abgesendet wird.

Der Widerruf ist zu richten an:

Wenn Sie per Brief widerrufen: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland.

Wenn Sie per Telefon widerrufen: +43 (0)800 220325