

## AppleCare+ per schermi Apple AppleCare+ per Mac

### NOTA SULLA LEGGE PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI E DELLE CONSUMATRICI:

AppleCare+ è una polizza assicurativa che copre il rischio di danno al Mac o schermo di marca Apple e la necessità di assistenza tecnica del Contraente. AppleCare+ non fornisce copertura per guasti dovuti a difetti di progettazione e/o materiali e/o lavorazione. Tali guasti saranno coperti dai diritti del Contraente ai sensi delle leggi per la tutela dei consumatori e delle consumatrici e/o dalla Garanzia Limitata Apple o dalla stessa Apple, durante lo stesso periodo del Periodo di copertura di AppleCare+, anche se il Contraente non ha acquistato il proprio prodotto Apple da Apple. In Svizzera, i consumatori e le consumatrici hanno diritto a un servizio gratuito di riparazione, sostituzione, sconto o rimborso, da parte del venditore, degli articoli non conformi al contratto di vendita al momento della consegna, entro due anni dalla consegna, ai sensi del Codice civile svizzero. Per ulteriori dettagli, vedere [apple.com/chde/legal/statutory-warranty](https://apple.com/chde/legal/statutory-warranty) (se il Contraente è di lingua tedesca) o [apple.com/chfr/legal/statutory-warranty](https://apple.com/chfr/legal/statutory-warranty) (se è di lingua francese).

### Termini e Condizioni – Svizzera

Grazie di avere acquistato AppleCare+, una polizza assicurativa sottoscritta da Opfikon Branch of AIG Europe S.A., Lussemburgo (“**AIG**”) la quale accetta di assicurare il Mac o gli schermi a marchio Apple del Contraente, conformemente ai termini e alle condizioni di cui alla presente Polizza.

AppleCare+ copre la riparazione o sostituzione del dispositivo del Contraente in caso di Danni Accidentali o Perdita di Capacità della Batteria e consente di accedere al Supporto Tecnico Apple (come illustrato alla clausola 4.7).

La Polizza è venduta da Apple e dai rivenditori autorizzati Apple. Apple, per conto di AIG, gestirà le richieste di intervento e qualsiasi reclamo che il Contraente avanzerà (a questo proposito i dettagli completi si trovano alla clausola 12).

**AppleCare+ non copre il Contraente per perdita o furto del proprio dispositivo o per difetti al medesimo, sebbene questi saranno coperti dai diritti del Contraente ai sensi del diritto dei consumatori e delle consumatrici o della Garanzia Limitata Apple oppure dalla stessa Apple durante il medesimo periodo del Periodo di Copertura AppleCare+, anche qualora il Contraente non abbia acquistato i propri prodotti Apple da Apple (come definito alla clausola 5.1.13).**

#### 1. Definizioni

Ogni parola o espressione indicata con l'iniziale maiuscola nella presente Polizza è definita nella presente sezione delle definizioni e assumerà lo stesso significato ogniqualvolta verrà usata nell'intera Polizza in oggetto:

- 1.1. Per “Danni Accidentali” s'intende qualsiasi danno fisico, rottura o guasto dell'Apparecchiatura Coperta a causa di un evento imprevedibile e non intenzionale verificatosi a causa dell'utilizzo della stessa (ad esempio caduta dell'Apparecchiatura Coperta o contatto limitato con liquidi, come fuoriuscite) o a causa di un evento esterno (ad esempio condizioni ambientali o atmosferiche estreme). Il danno deve compromettere la funzionalità dell'Apparecchiatura Coperta; ciò comprende le eventuali incrinature allo schermo che ne compromettono la visibilità.

- 1.2. “AIG” indica AIG Europe S.A. la cui sede legale si trova presso 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Lussemburgo, che opera attraverso la sua filiale, il cui indirizzo è Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg, Svizzera, N. di registrazione CHE-107.381.353.
- 1.3. Per “Polizza Annuale” s'intende una copertura di 12 mesi (ovvero un (1) anno) che si rinnova automaticamente ogni dodici (12), salvo recesso ai sensi della clausola 10 della presente Polizza, e che viene pagata su base ricorrente, a cadenza annuale.
- 1.4. Per “Appendice” s'intende il documento che stabilisce le informazioni sui prezzi dell'Apparecchiatura Coperta, che è integrato e costituisce parte della Polizza del Contraente.
- 1.5. Per “Apple” s'intende Apple Distribution International Limited (o i mandatarî da questa nominati) che distribuiscono, vendono e amministrano la presente Polizza e gestiscono le richieste di intervento e i reclami per conto di AIG.
- 1.6. Per “Centro Assistenza Autorizzato Apple” s'intende un fornitore di servizi terzo nominato da Apple in qualità di suo agente per gestire le richieste di intervento per conto di AIG. L'elenco di tali centri assistenza è disponibile all'indirizzo [locate.apple.com/ch/de](https://locate.apple.com/ch/de) o [locate.apple.com/ch/fr](https://locate.apple.com/ch/fr).
- 1.7. “Rivenditore Autorizzato Apple” indica una terza parte autorizzata da Apple a distribuire la presente Polizza parallelamente alla vendita dell'Apparecchiatura Coperta del Contraente.
- 1.8. Per “Garanzia limitata Apple” s'intende la garanzia volontaria del produttore fornita da Apple (in base a condizioni di assistenza separate) agli acquirenti delle Apparecchiature Coperte. Fornisce vantaggi che si aggiungono, ma non sostituiscono, ai diritti previsti dalle leggi per la tutela dei consumatori e delle consumatrici.
- 1.9. “Avviso di Arretrati” indica l'avviso rilasciato al Contraente da parte dell'Erogatore del Piano di Pagamento che avvisa il Contraente delle rate arretrate e/o che il Contraente risulta inadempiente ai sensi dell'Accordo sul Piano di Pagamento.
- 1.10. Per “Perdita di Capacità della Batteria”, con riferimento all'Apparecchiatura Coperta, s'intende che la batteria dell'Apparecchiatura Coperta presenta una carica inferiore all'ottanta per cento (80%), a differenza di quanto riportato nelle specifiche originali.
- 1.11. Per “Cliente Business” s'intende una persona che ha effettuato la registrazione per l'Apparecchiatura Coperta o ha acquistato la medesima, attraverso lo store online dedicato di Apple.
- 1.12. Per “Software del Consumatore” s'intendono le applicazioni software a marchio Apple preinstallate o progettate per funzionare con l'Apparecchiatura Coperta.
- 1.13. Per “Periodo di copertura” s'intende il periodo definito alla clausola 3.
- 1.14. Per “Apparecchiatura Coperta” s'intendono i modelli della linea Mac a marchio Apple di computer desktop e notebook o lo schermo a marchio Apple (compreso un supporto e/o adattatore VESA a marchio Apple incluso o acquistato in concomitanza con lo schermo a marchio Apple), identificati con il numero di serie del prodotto riportato nel Certificato POC del Contraente (o, in caso di supporto e/o adattatore VESA a marchio Apple, nella prova d'acquisto del Contraente), nonché gli accessori originali a marchio

Apple forniti nella medesima confezione. L'Apparecchiatura Coperta deve essere stata acquistata o concessa in leasing al Contraente come nuova da Apple o da un Rivenditore autorizzato Apple. Qualora la proprietà legale dell'Apparecchiatura Coperta sia stata trasferita al Contraente, la Polizza risulterà stata acquisita dal Contraente ai sensi della clausola 11. L'Apparecchiatura Coperta comprende tutti i prodotti sostitutivi forniti al Contraente da Apple ai sensi della clausola 4.1.2 della presente Polizza.

- 1.15. Per “Polizza a Tempo determinato” s'intende una Polizza pagata una tantum dal Contraente o tramite un Accordo sul Piano di Pagamento per un periodo di copertura di 36 mesi per l'Apparecchiatura Coperta, salvo diverse indicazioni riportate nel Certificato POC.
- 1.16. Per “Copertura hardware” s'intende la copertura assicurativa che prevede la riparazione o sostituzione dell'Apparecchiatura Coperta in seguito a eventi di Danno accidentale e Perdita di capacità della batteria.
- 1.17. Per “Imposta di Assicurazione” s'intende l'imposta applicata al premio assicurativo inclusa nel Premio, calcolata secondo le aliquote applicabili alla data d'acquisto della Polizza. L'Imposta sull'assicurazione è definita nell'Appendice.
- 1.18. “Rata” indica ogni somma pagata dal Contraente ai sensi dell'Accordo sul Piano di Pagamento, ivi incluso il pagamento del Premio e degli interessi.
- 1.19. Per “Sinistro” s'intende (a) un Danno Accidentale all'Apparecchiatura Coperta e/o (b) la Perdita di Capacità della Batteria e/o (c) la necessità di ricorrere al Supporto Tecnico, che si manifestino durante il Periodo di Copertura.
- 1.20. Per “macOS” s'intende il sistema operativo a marchio Apple dell'Apparecchiatura Coperta.
- 1.21. “Accordo sul Piano di Pagamento” indica l'accordo tra il Contraente e il proprio Erogatore del Piano di Pagamento, per finanziare il Premio per una Polizza a Tempo determinato, attraverso le Rate.
- 1.22. Per "Fornitore del piano di pagamento" s'intende la parte con cui si è stipulato Contratto per il piano di pagamento, che può includere Apple, un rivenditore autorizzato Apple o un istituto finanziario terzo.
- 1.23. Per “Certificato POC” s'intende il documento attestante l'esistenza della copertura assicurativa, che il Contraente riceverà all'atto dell'acquisto della presente Polizza e che riporta le informazioni relative all'assicurazione del Contraente e il numero di serie dell'Apparecchiatura Coperta a cui la Polizza si riferisce. Se il Contraente ha acquistato la presente Polizza in un Apple Store al dettaglio o presso un Rivenditore Autorizzato Apple, la ricevuta di vendita originale potrebbe essere anche il Certificato POC del Contraente.
- 1.24. “Polizza” indica il presente documento di assicurazione che specifica i termini e le condizioni di AppleCare+ per la Polizza Annuale o la Polizza a Tempo determinato (come indicato nel Certificato POC), che, insieme all'Appendice e al Certificato POC ricevuto dal Contraente al momento dell'acquisto di AppleCare+, forma il contratto giuridico di assicurazione con AIG.
- 1.25. “Franchigia” indica la franchigia pertinente per l'Apparecchiatura Coperta, come definito nell'Appendice, corrisposta dal Contraente per ciascun sinistro per Danni Accidentali

presentato ai sensi della presente Polizza.

- 1.26. “Premio” indica la somma che il Contraente si impegna a pagare per la copertura ai sensi della presente Polizza, come indicato nell'Appendice. Il Premio è comprensivo dell'Imposta sull'assicurazione all'aliquota applicabile.
- 1.27. Per “Supporto Tecnico” si intende l'assistenza tecnica Apple qualora l'Apparecchiatura Coperta del Contraente cessi di funzionare correttamente. Per tale assistenza Apple potrà altrimenti addebitare una tariffa per intervento.
- 1.28. Per “Contraente” s'intende il soggetto titolare dell'Apparecchiatura Coperta e ogni successore legittimo, in caso di variazione della titolarità.

## **2. La Polizza**

- 2.1. La Polizza è costituita dal presente documento assicurativo, in cui sono specificati i termini e le condizioni della copertura del Contraente, in base a AppleCare+, l'Appendice e il Certificato POC. Si prega di verificare con attenzione tali documenti per assicurarsi che forniscano la copertura desiderata dal Contraente. Qualora le esigenze del Contraente cambino o vengano apportate modifiche a qualsiasi informazione su cui si basa la Polizza, Apple e AIG dovrebbero aggiornare la relativa documentazione e modificare i dati contenuti nel Certificato POC del Contraente.
- 2.2. Nel caso in cui occorra un Certificato POC sostitutivo o una copia delle informazioni relative alla Polizza, il Contraente potrà visitare il sito web [mysupport.apple.com/products/ch-de](https://mysupport.apple.com/products/ch-de) o la pagina [mysupport.apple.com/products/ch-fr](https://mysupport.apple.com/products/ch-fr), e seguire le istruzioni.

## **3. Tipo di polizza e Periodo di copertura**

- 3.1. A prescindere dall'acquisto di una Polizza a Tempo determinato o una Polizza Annuale, il Tipo di Polizza e il Periodo di Copertura saranno indicati nella ricevuta di acquisto e/o nel Certificato POC.
- 3.2. Per entrambi i tipi di Polizza, la Copertura hardware e il Supporto Tecnico decorreranno a partire dalla data in cui il Contraente acquista la propria Polizza. Ciò significa che, se il Contraente acquista AppleCare+ dopo aver acquistato l'Apparecchiatura Coperta, riceverà la Copertura per l'Hardware e il Supporto Tecnico solo a partire da tale data.
- 3.3. Polizza a Tempo Determinato: sia la Copertura Hardware sia quella per Supporto Tecnico terminano 36 mesi dalla data in cui il Contraente ha acquistato la propria Polizza. La data di acquisto della Polizza del Contraente è indicata sulla ricevuta originale di acquisto della Polizza. Il Premio dovrà essere corrisposto a mezzo carta di credito, di debito o altra fonte di pagamento autorizzata, ad esempio Apple Pay (la “Fonte di Pagamento”). Se il pagamento non è stato completato correttamente (ad esempio, se l'addebito sulla carta di credito o il pagamento non è andato a buon fine), il Contraente verrà informato e dovrà intervenire per completare il pagamento. Se si verifica un evento assicurato e il pagamento non è stato completato, il Contraente non avrà diritto a ricevere la copertura.
- 3.4. Polizza Annuale: la durata della Polizza è di dodici (12) mesi (un (1) anno). La Polizza si rinnoverà automaticamente ogni anno a decorrere dalla data di acquisto della prima Polizza Annuale, come risulta dalla ricevuta di acquisto originale della Polizza. Il Contraente accetta di conservare in archivio la Fonte di Pagamento utilizzata per

- l'acquisto della Polizza iniziale. Per i successivi rinnovi annuali il Premio annuale sarà automaticamente addebitato tramite il Metodo di Pagamento in anticipo rispetto alla ricorrenza annuale della data di acquisto della Polizza, come indicata sulla ricevuta d'acquisto originale, all'inizio del successivo periodo di 12 mesi. Se la Fonte di Pagamento del Contraente non può essere addebitata per qualsiasi motivo e il Contraente non ha altrimenti effettuato il pagamento del Premio di rinnovo nei tempi previsti, la Polizza del Contraente sarà annullata ai sensi della clausola 10.10.1. Nel caso in cui Apple non sia più in grado di fornire assistenza all'Apparecchiatura Coperta, Apple fornirà al Contraente un preavviso scritto di un mese per la cancellazione, o come altrimenti richiesto dalla legge, dopodiché la Polizza non sarà più rinnovata.
- 3.5. La copertura del Contraente per entrambi i tipi di Polizza potrà terminare prima qualora il medesimo o l'Erogatore del Piano di Pagamento abbia esercitato il diritto di annullamento ai sensi della clausola 10 o qualora sia AIG ad annullare in base alle condizioni della presente Polizza o ai sensi del diritto assicurativo applicabile.
- 3.6. La presente Polizza non copre i danni all'Apparecchiatura Coperta causati da un Evento Assicurato verificatosi prima dell'acquisto della presente Polizza o dopo che la Polizza è stata annullata o altrimenti risolta.
- 4. Copertura**
- 4.1. **Copertura hardware.** Qualora il Contraente presenti una richiesta di intervento valida ai sensi della Copertura Hardware della presente Polizza, AIG si attiverà affinché Apple:
- 4.1.1. ripari l'Apparecchiatura Coperta utilizzando parti nuove o parti originali Apple precedentemente usate che sono state testate e hanno superato i requisiti di funzionalità di Apple; o
- 4.1.2. laddove la riparazione presenti difficoltà pratiche o venga ritenuta da non economicamente conveniente, sostituisca l'Apparecchiatura Coperta con un nuovo dispositivo a marchio Apple oppure un dispositivo composto da parti nuove e/o parti originali Apple precedentemente usate che sono state testate e hanno superato i requisiti di funzionalità di Apple. Tutti i prodotti sostitutivi forniti ai sensi della presente Polizza avranno le stesse caratteristiche o caratteristiche sostanzialmente simili (ad esempio un modello differente con le stesse caratteristiche o lo stesso modello di diverso colore, con caratteristiche o capacità tecnologiche uguali o migliorate) come l'Apparecchiatura Coperta originale (previa esecuzione degli aggiornamenti del Software di consumo applicabili) oppure, a discrezione di Apple, il modello del prodotto sostitutivo sarà lo stesso o un modello più recente ma con caratteristiche tecnologiche o funzionali diverse rispetto all'Apparecchiatura Coperta originale. Il dispositivo sostitutivo a marchio Apple diventerà la nuova Apparecchiatura Coperta ai sensi della presente Polizza. In caso di sostituzione, Apple o il Centro Assistenza Autorizzato Apple tratterà l'Apparecchiatura Coperta originale, che diventerà di proprietà di Apple. Apple o il Centro Assistenza Autorizzato Apple può utilizzare dispositivi o parti sostitutive per gli interventi di assistenza provenienti da un Paese diverso da quello da cui provengono l'Apparecchiatura Coperta o le parti originali.
- 4.2. Qualora la riparazione o la sostituzione ai sensi delle clausole 4.1.1 e 4.1.2 non siano possibili o disponibili, AIG fornirà un rimborso costituito da credito Apple presso lo store, Apple Gift Card o bonifico per un importo pari all'attuale prezzo di rivendita Apple dell'Attrezzatura coperta originale (oppure, se al momento Apple non vende il modello dell'Apparecchiatura Coperta, il prezzo di rivendita a cui Apple ha venduto l'Apparecchiatura Coperta per l'ultima volta o l'importo pagato per l'Apparecchiatura Coperta come indicato nella prova d'acquisto originale, a seconda di quale dei due sia

superiore). Nel caso in cui venga effettuato un rimborso in conformità alla presente clausola, l'Apparecchiatura Coperta originale diventerà di proprietà di Apple e la Polizza verrà annullata automaticamente poiché il Contraente non sarà più in possesso dell'Apparecchiatura Coperta.

- 4.3. Nel caso in cui, ai sensi della clausola 4.1.1 o 4.1.2, al Contraente venga fornita una riparazione o una sostituzione, Apple, o il Centro Assistenza Autorizzato Apple, potrà installare il software e il sistema operativo più aggiornati applicabili all'eventuale Apparecchiatura Coperta nell'ambito della copertura prevista dalla presente Polizza. Le applicazioni di terzi installate sull'Apparecchiatura Coperta originale potranno non essere più compatibili con l'Apparecchiatura Coperta in seguito all'aggiornamento del software e del sistema operativo. Laddove il Contraente presenti una Denuncia di sinistro in un Paese diverso da quello in cui ha acquistato l'Apparecchiatura Coperta, Apple o il Centro Assistenza Autorizzato Apple potranno riparare o sostituire prodotti e parti con prodotti e parti locali della medesima qualità.
- 4.4. La presente è una polizza di assicurazione contro la responsabilità civile e intende risarcire i danni (*Schadenversicherung*) all'Apparecchiatura Coperta.
- 4.5. **Franchigia.** Con riferimento a ciascuna richiesta di intervento valida per Danno Accidentale, presentata dal Contraente ai sensi della presente Polizza, prima di aver diritto ai vantaggi di cui alla clausola 4.1, il Contraente dovrà corrispondere la Franchigia applicabile, come indicato nell'Appendice, a fronte del costo della richiesta di intervento. La franchigia potrà essere pagata a Apple o al Centro Assistenza Autorizzato Apple mediante una Fonte di pagamento autorizzata.

Si prega di notare che se si presenta una richiesta di risarcimento in un Paese diverso dalla Svizzera ai sensi della presente Polizza, la Franchigia della Polizza o le commissioni locali equivalenti potrebbero dover essere corrisposte nella valuta di quel Paese e al tasso applicabile in quel Paese; per ulteriori dettagli, visitare [apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/](https://apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/) e selezionare il dispositivo e la località appropriati per i quali si richiede l'assistenza per visualizzare i termini e la Franchigia della Polizza applicabili.

Ai fini dell'applicabilità della Franchigia per richiesta di intervento per Danno Accidentale di livello 1", l'Apparecchiatura Coperta non deve riportare alcun danno aggiuntivo oltre ai danni che riguardano esclusivamente lo schermo (se applicabile) o esclusivamente il rivestimento esterno (se applicabile), qualora tale danno aggiuntivo impedisca a Apple di riparare lo schermo o il rivestimento esterno dell'Apparecchiatura Coperta. Le riparazioni relative esclusivamente allo schermo sono disponibili soltanto per l'Apparecchiatura Coperta dotata di schermo. I Danni Accidentali al supporto e/o all'adattatore VESA a marchio Apple, utilizzati con lo schermo a marchio Apple, saranno trattati come Danno Accidentale esclusivamente al rivestimento esterno. Qualora l'Apparecchiatura Coperta riporti danni aggiuntivi sarà classificata tra le richieste di intervento per Altri Danni Accidentali e verrà addebitata la Franchigia per Danno Accidentale di livello 2.

- 4.6. **Limiti alla richiesta di risarcimento.** Non è previsto alcun limite per il numero di richieste di risarcimento che si possono presentare in caso di sinistri. Le richieste di intervento presentate e ricevute da Apple e/o da AIG, ai sensi della clausola 7 dopo il Periodo di copertura potrebbero non essere coperte dalla Polizza.
- 4.7. **Supporto Tecnico.** Qualora presenti una richiesta di risarcimento valida ai sensi di questa sezione della Polizza, il Contraente riceverà accesso prioritario alla linea di Supporto Tecnico di Apple se la sua Apparecchiatura Coperta smette di funzionare correttamente. Il Supporto Tecnico coprirà i problemi relativi a macOS, al Software di

Consumo e alla connettività tra l'Apparecchiatura Coperta e un Apple TV e un computer o dispositivo wireless compatibili che soddisfino le specifiche di connettività dell'Apparecchiatura Coperta. Il Supporto Tecnico coprirà la versione più aggiornata in quel momento disponibile di macOS e del Software di Consumo e la precedente Release Principale. Per "Release Principale" s'intende una versione rilevante del software distribuita sul mercato da Apple, il cui numero sia in formati come "1.0" o "2.0" e che non sia in versione beta o pre-release.

## **5. Esclusioni**

- 5.1 **Copertura hardware.** La Copertura hardware ai sensi della presente Polizza non copre il Contraente in caso di:
- 5.1.1. un prodotto diverso dall'Apparecchiatura Coperta;
  - 5.1.2. interventi di manutenzione preventiva, come la manutenzione ordinaria o la pulizia dell'Apparecchiatura Coperta, laddove non sia presente un problema sottostante hardware o software;
  - 5.1.3. danni all'Apparecchiatura Coperta causati da:
    - 5.1.3.1. danni, ivi inclusi danni fisici gravi (ad esempio, prodotti che sono stati schiacciati, piegati o immersi in un liquido) o causati da uso improprio o non corretto, ovvero danni provocati intenzionalmente, ivi incluso utilizzando intenzionalmente l'Apparecchiatura Coperta per fini o con modalità non idonei;
    - 5.1.3.2. modifica o alterazione, tentata o effettiva, dell'Apparecchiatura Coperta; o
    - 5.1.3.3. interventi di assistenza o riparazione (ivi inclusi gli upgrade) effettuati da soggetti diversi da Apple o da un Centro Assistenza Autorizzato Apple;
  - 5.1.4. Apparecchiatura Coperta con numero di serie modificato, reso illeggibile o rimosso oppure che sia stata aperta, abbia subito interventi di assistenza o sia stata modificata o alterata da parte di soggetti diversi da Apple o da un rappresentante autorizzato di Apple oppure Apparecchiatura Coperta che contenga componenti non autorizzati da Apple;
  - 5.1.5. smarrimento o furto dell'Apparecchiatura Coperta;
  - 5.1.6. Apparecchiatura Coperta (ivi inclusi tutti i componenti principali) non restituita a Apple;
  - 5.1.7. danno estetico all'Apparecchiatura Coperta che non ne comprometta la funzionalità, compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, graffi, ammaccature, rottura della plastica in corrispondenza delle porte e scolorimento;
  - 5.1.8. danni o guasti provocati dalla normale usura e/o dal normale utilizzo dell'Apparecchiatura Coperta;
  - 5.1.9. danni all'Apparecchiatura Coperta causati da incendio, fumo, esplosioni, fulmini, vento, acqua, inondazioni, terremoti, eruzioni vulcaniche, maremoti, frane, grandine o Eventi di Forza Maggiore;
  - 5.1.10. danni all'Apparecchiatura Coperta causati da materiali o dalla presenza di materiali, che potrebbero rappresentare un rischio per la salute umana (ad esempio, materiali biologici);

- 5.1.11. servizi per installare, rimuovere o smaltire l'Apparecchiatura Coperta;
- 5.1.12. fornitura di apparecchiatura al Contraente nel periodo in cui l'Apparecchiatura Coperta è sottoposta alla manutenzione ai sensi della Copertura Hardware;
- 5.1.13. guasti dovuti a difetti nei materiali e/o nella lavorazione e/o nel design dell'Apparecchiatura Coperta, tuttavia tali guasti saranno coperti separatamente dai diritti del Contraente ai sensi delle leggi per la tutela dei consumatori e delle consumatrici o dalla Garanzia Limitata Apple o dalla stessa Apple, durante lo stesso periodo del Periodo di Copertura di AppleCare+, anche se il Contraente non ha acquistato il proprio prodotto Apple da Apple;
- 5.1.14. perdita, perdita dell'uso, danni, corruzione, impossibilità di accedere o impossibilità di manipolare qualsiasi elemento hardware elettronico o software, o i componenti dello stesso, che siano usati per memorizzare, elaborare, accedere, trasmettere o ricevere informazioni all'interno dell'Apparecchiatura Coperta, in conseguenza di qualsiasi causa o perdita diversa dalle perdite coperte specificamente indicate nella presente Polizza, ivi incluso l'accesso non autorizzato a tale sistema, o l'uso non autorizzato del medesimo, un attacco di tipo "denial of service" (diniego di servizio) o la ricezione o trasmissione di un codice dannoso; o
- 5.1.15. perdita, perdita dell'uso, danni, corruzione, impossibilità di accedere o impossibilità di manipolare dati elettronici memorizzati nell'Apparecchiatura Coperta, ivi inclusa qualsiasi perdita causata da un accesso non autorizzato a tali dati, o l'uso non autorizzato dei medesimi, un attacco di tipo "denial of service" (diniego di servizio) o la ricezione o trasmissione di un codice dannoso.
- 5.2. **Supporto Tecnico.** Il Supporto Tecnico di cui alla presente Polizza non copre il Contraente per:
  - 5.2.1. utilizzo o modifica dell'Apparecchiatura Coperta, di macOS o del Software di Consumo in un modo non inteso per l'utilizzo o la modifica secondo il manuale utente, le specifiche tecniche o le altre linee guida pubblicate sul sito web di Apple, relativamente all'Apparecchiatura Coperta;
  - 5.2.2. problemi che potrebbero essere risolti con un upgrade del software (ivi inclusi macOS e il Software di Consumo) alla versione più aggiornata disponibile;
  - 5.2.3. prodotti di terzi o altri prodotti o software a marchio Apple (diversi dall'Apparecchiatura Coperta o dal Software di Consumo) o gli effetti di tali prodotti sull'Apparecchiatura Coperta, il macOS o il Software di Consumo, o le interazioni con i medesimi;
  - 5.2.4. utilizzo di un computer o di un sistema operativo non collegato al Software di Consumo o problemi di connettività con l'Apparecchiatura Coperta;
  - 5.2.5. software diverso da macOS o dal Software di Consumo;
  - 5.2.6. software macOS o qualsiasi Software di Consumo contrassegnato dalla dicitura "beta", "pre-release", "anteprima" oppure da indicazioni analoghe;
  - 5.2.7. danni a qualsiasi software o a dati, o perdita dei medesimi, presenti o registrati nell'Apparecchiatura Coperta;
  - 5.2.8. danneggiamento o perdita di software o dati contenuti o registrati nell'Apparecchiatura



Coperta, ivi inclusi il recupero e la reinstallazione di tali programmi software e dati utente;

- 5.2.9. browser web di terze parti, applicazioni email e software ISP (Internet Service Provider) oppure configurazioni macOS necessarie per il relativo utilizzo;
- 5.2.10. consulenza relativa all'uso quotidiano dell'Apparecchiatura Coperta, laddove non sia presente un problema sottostante hardware o software;
- 5.2.11. perdita, perdita dell'uso, danni, corruzione, impossibilità di accedere o impossibilità di manipolare qualsiasi elemento hardware elettronico o software, o i componenti dello stesso, che siano usati per memorizzare, elaborare, accedere, trasmettere o ricevere informazioni all'interno dell'Apparecchiatura Coperta, in conseguenza di qualsiasi causa o perdita diversa dalle perdite coperte specificamente indicate nella presente Polizza, ivi incluso l'accesso non autorizzato a tale sistema, o l'uso non autorizzato del medesimo, un attacco di tipo "denial of service" (diniego di servizio) o la ricezione o trasmissione di un codice dannoso; o
- 5.2.12. perdita, perdita dell'uso, danni, corruzione, impossibilità di accedere o impossibilità di manipolare dati elettronici memorizzati nell'Apparecchiatura Coperta, ivi inclusa qualsiasi perdita causata da un accesso non autorizzato a tali dati, o l'uso non autorizzato dei medesimi, un attacco di tipo "denial of service" (diniego di servizio) o la ricezione o trasmissione di un codice dannoso.

## **6. Condizioni Generali**

- 6.1. Per una protezione completa della propria Polizza, il Contraente dovrà osservare la presente clausola oltre alle clausole 7, 8 e 9, che costituiscono le condizioni della presente Polizza. La mancata osservanza delle presenti condizioni potrà risultare nel rifiuto della richiesta di intervento del Contraente.
- 6.2. Le condizioni seguenti si applicano a questa Polizza:
  - 6.2.1. **Parti originali.** Al fine di ricevere l'assistenza prevista dalla copertura, tutta l'Apparecchiatura Coperta dovrà essere restituita a Apple nella sua interezza, ivi incluse tutte le parti originali o i componenti sostitutivi autorizzati da Apple.
  - 6.2.2. **Esclusioni dalla copertura.** La Copertura ai sensi della Polizza del Contraente è soggetta alle esclusioni di cui alla clausola 5.
  - 6.2.3. **Pagamento del Premio e Copertura.** Il pagamento del Premio dovrà essere effettuato prima che il Contraente possa ricevere la Copertura Hardware o il Supporto Tecnico. Non verranno soddisfatte richieste di intervento ai sensi della presente Polizza se il Premio non è stato interamente corrisposto.

Per le Polizze a Tempo determinato, qualora il Contraente accetti di pagare il Premio in Rate, dovrà sottoscrivere un Accordo sul Piano di Pagamento con un Erogatore del Piano di Pagamento e il Contraente potrà ricevere la Copertura Hardware o il Supporto Tecnico dal momento in cui sottoscrive tale accordo. Il Contraente dovrà pagare le proprie Rate in base ai termini e alle condizioni del proprio . Il Contraente dovrà pagare le proprie Rate in base ai termini e alle condizioni del proprio Accordo sul Piano di pagamento.

- 6.2.4. **Solo per le Polizze a Tempo Determinato: Mancata Corresponsione delle Rate del Pagamento del Premio.** Laddove il Contraente paghi il Premio per la Polizza a Tempo

determinato in Rate e non abbia effettuato il pagamento degli arretrati delle Rate entro la data indicata nell'Avviso di Arretrati, l'Erogatore del Piano di Pagamento potrebbe richiedere che AIG annulli la Polizza. AIG annullerà la Polizza con effetto immediato alla ricezione di tale comunicazione.

Nel caso in cui il Contraente non paghi nessuna Rata entro la data di scadenza e sia in arretrato secondo l'Accordo sul Piano di Pagamento, non avrà diritto di ricevere la Copertura Hardware o il Supporto Tecnico rispetto all'Apparecchiatura Coperta finché non avrà saldato completamente i propri arretrati di Rata.

- 6.2.5. **Dovere di Salvataggio.** Il Contraente è tenuto ad adottare ogni ragionevole precauzione al fine di proteggere l'Apparecchiatura Coperta da eventuali sinistri e deve usare e mantenere l'Apparecchiatura Coperta in conformità alle relative istruzioni.

6.2.6. **Residenza ed Età del Contraente**

- 6.2.6.1. **Qualora non sia da considerarsi Cliente Business**, il Contraente avrà diritto ad acquistare la presente Polizza esclusivamente nel caso in cui la sua residenza principale sia in Svizzera e la sua età sia pari o superiore a diciotto (18) anni alla data di acquisto della presente Polizza.

- 6.2.6.2. **Qualora sia da considerarsi Cliente Business**, il Contraente avrà diritto ad acquistare la presente Polizza esclusivamente nel caso in cui abbia acquistato l'Apparecchiatura Coperta per l'utilizzo legato ad un'impresa commerciale, un'associazione benefica o altro organismo privo di personalità giuridica costituiti in Svizzera.

7. **Procedura per Presentare una Denuncia di Sinistro**

- 7.1. **Ai fini della Copertura Hardware**, il Contraente dovrà segnalare la propria richiesta di intervento non appena possibile, recandosi presso un Apple Store (in Svizzera o altrove) o un Centro Assistenza Autorizzato Apple, effettuando l'accesso a [support.apple.com/de-ch/contact](https://support.apple.com/de-ch/contact) o all'indirizzo [support.apple.com/fr-ch/contact](https://support.apple.com/fr-ch/contact) o telefonandoci (il numero locale è disponibile all'indirizzo [support.apple.com/HT201232](https://support.apple.com/HT201232)). Prima di fornire assistenza, Apple richiederà il numero di serie dell'Apparecchiatura Coperta. La richiesta di intervento del Contraente sarà gestita attraverso le opzioni specificate alla clausola 7.4.
- 7.2. Nel prestare l'assistenza per la Copertura hardware, Apple o il Centro Assistenza Autorizzato Apple cancelleranno tutti i dati contenuti nell'Apparecchiatura Coperta e riformatteranno il supporto di archiviazione. Si consiglia di eseguire regolarmente il backup di tutti i dati e, in particolare, prima di presentare una Denuncia di sinistro, ove possibile.
- 7.3. Se richiesto, il Contraente dovrà produrre la prova d'acquisto dell'Apparecchiatura Coperta e il Certificato POC al fine di confermare che il prodotto Apple corrisponda all'Apparecchiatura Coperta.
- 7.4. È possibile presentare richieste di intervento valide ai fini della Copertura Hardware in uno dei seguenti modi:
- 7.4.1. **Servizio Carry-In.** Il Contraente può restituire l'Apparecchiatura Coperta a un Apple Store o un AASP. Verrà effettuata una riparazione o una sostituzione in base a quanto previsto dalla clausola 4.1. Una volta completata la riparazione o effettuata la sostituzione (se applicabile), il Contraente sarà invitato a presentarsi presso l'Apple Store o il Centro Assistenza Autorizzato Apple per ritirare l'Apparecchiatura Coperta.

Qualora il Contraente restituisca l'Apparecchiatura Coperta a un Apple Store al dettaglio, alcune riparazioni potrebbero essere effettuate in loco. È consigliabile effettuare una prenotazione in anticipo all'indirizzo [apple.com/chde/retail](https://apple.com/chde/retail) o all'indirizzo [apple.com/chfr/retail](https://apple.com/chfr/retail).

7.4.2. **Assistenza on site.** Il Assistenza on site per l'Apparecchiatura Coperta è disponibile se questa si trova entro un raggio di 80 chilometri dalla sede di un Centro Assistenza Autorizzato Apple che offre tale servizio. Qualora determini la disponibilità dell'Assistenza on site, Apple provvederà a inviare un tecnico presso il luogo in cui si trova l'Apparecchiatura Coperta. La riparazione verrà eseguita in loco oppure il tecnico trasporterà l'Apparecchiatura Coperta presso un Centro Assistenza Autorizzato Apple o un centro per servizi di riparazione Apple. Qualora l'Apparecchiatura Coperta venga riparata presso un Centro Assistenza Autorizzato Apple o un centro per servizi di riparazione Apple, Apple provvederà a trasportare l'Apparecchiatura Coperta all'indirizzo del Contraente, dopo la riparazione. Qualora al tecnico di assistenza non venga consentito l'accesso all'Apparecchiatura Coperta nell'orario prefissato, eventuali successive visite in loco potranno comportare l'addebito di costi aggiuntivi. Ai sensi della clausola 4.1, qualora una riparazione non sia disponibile, sarà offerta la sostituzione e Apple organizzerà il trasporto dell'Apparecchiatura Coperta sostitutiva presso la sede del Contraente.

7.4.3. **Servizio Fai da te ("DIY").** Il servizio DIY è disponibile per i prodotti, le parti o gli accessori facilmente sostituibili, come mouse o tastiere, che possono essere sostituiti senza l'ausilio di strumenti. Qualora per il caso specifico sia disponibile il servizio DIY, sarà necessario attenersi alla seguente procedura.

7.4.3.1. Servizio DIY dove Apple richiede la restituzione del prodotto, della parte o dell'accessorio sostituiti: Apple potrà richiedere un'autorizzazione di addebito su carta di credito a garanzia del prezzo al dettaglio del prodotto, della parte o dell'accessorio sostituiti e delle spese di spedizione applicabili. Qualora il Contraente non sia in grado di fornire l'autorizzazione di addebito su carta di credito, il servizio DIY potrebbe non essere disponibile e, in tal caso, Apple offrirà una soluzione alternativa per la riparazione o la sostituzione dell'Apparecchiatura Coperta. Apple invierà al Contraente un prodotto, una parte o un accessorio sostituiti con le istruzioni per l'installazione, se applicabili, e le istruzioni per la restituzione del prodotto, della parte o dell'accessorio sostituiti. Qualora il Contraente abbia seguito correttamente le istruzioni, Apple annullerà l'autorizzazione di addebito su carta di credito e non saranno pertanto addebitati costi per il prodotto, la parte o l'accessorio, né spese per la spedizione di andata e ritorno. In caso di mancata restituzione del prodotto, della parte o dell'accessorio sostituiti ovvero in caso di restituzione di un prodotto, una parte o un accessorio che non corrispondono all'Apparecchiatura Coperta, Apple addebiterà sulla carta di credito l'importo autorizzato.

7.4.3.2. Servizio DIY dove Apple richiede la restituzione del prodotto, della parte o dell'accessorio sostituiti: Apple invierà al Contraente un prodotto, una parte o un accessorio sostituiti con le istruzioni per l'installazione, se applicabili, e le istruzioni per lo smaltimento del prodotto, della parte o dell'accessorio sostituiti. Con questo tipo di servizio DIY non è richiesta alcuna autorizzazione di addebito su carta di credito.

7.4.3.3. Apple non sarà responsabile di eventuali spese di manodopera sostenute dal Contraente in relazione al servizio DIY. Nel caso in cui sia richiesta ulteriore assistenza, contattare Apple al numero di telefono riportato sopra oppure recarsi presso un Apple Store o un Centro Assistenza Autorizzato Apple.

- 7.5. Le opzioni di assistenza della Copertura hardware potranno variare in base al Paese e alla capacità locale.
- 7.6. Laddove non è possibile offrire talune modalità di assistenza indicate in precedenza, potrà essere necessario modificare il metodo utilizzato da Apple per fornire la Copertura hardware al Contraente.
- 7.7. Qualora desideri presentare una richiesta di intervento ai sensi della presente Polizza in un Paese diverso da quello in cui ha effettuato l'acquisto o il leasing, il Contraente sarà tenuto a rispettare tutte le leggi e le normative vigenti in materia d'importazione ed esportazione e sarà totalmente responsabile di dazi doganali, IVA, imposte e altri oneri associati.
- 7.8. Qualora l'assistenza per l'Apparecchiatura Coperta non sia disponibile nel Paese in cui viene presentata la richiesta di intervento, se diverso da quello di acquisto, è possibile che al Contraente vengano addebitate le spese di spedizione e gestione. Laddove l'assistenza per la Copertura Hardware sia prestata in un Paese diverso da quello dell'acquisto, Apple potrà riparare o sostituire i prodotti e le parti difettose presenti nell'Apparecchiatura Coperta del Contraente con prodotti e parti comparabili conformi agli standard locali.
- 7.9. **Per Supporto Tecnico**, il Contraente può presentare una Denuncia di sinistro telefonando a Apple (numero di telefono locale disponibile all'indirizzo [support.apple.com/HT201232](https://support.apple.com/HT201232)) che, prima di fornire assistenza, richiederà il numero di serie dell'Apparecchiatura Coperta.

È inoltre possibile ottenere informazioni tramite le seguenti risorse gratuite di supporto:

|   |   |
|---|---|
| Informazioni sul supporto nei vari Paesi          | <a href="https://support.apple.com/HT201232">support.apple.com/HT201232</a>   |
| Centri Assistenza Autorizzati Apple e Apple Store | <a href="https://locate.apple.com/ch/de">locate.apple.com/ch/de</a> o <a href="https://locate.apple.com/ch/fr">locate.apple.com/ch/fr</a>                                     |
| Assistenza e supporto Apple                       | <a href="https://support.apple.com/de-ch/contact">support.apple.com/de-ch/contact</a> o <a href="https://support.apple.com/fr-ch/contact">support.apple.com/fr-ch/contact</a> |

## 8. Responsabilità del Contraente nella Presentazione di una Denuncia di Sinistro

- 8.1. Alla presentazione di una richiesta di intervento, ai sensi della presente Polizza, il Contraente dovrà agire come segue:
- 8.1.1. deve fornire informazioni riguardo ai sintomi e alle cause del danno o ai problemi riscontrati nell'Apparecchiatura Coperta;
- 8.1.2. per consentire a Apple di individuare il problema e assisterlo nella richiesta di intervento, se richiesto, dovrà fornire informazioni sull'Apparecchiatura Coperta, ivi inclusi, in via esemplificativa e non esaustiva, il numero di serie, il modello, la versione del sistema operativo e del software installati, eventuali periferiche collegate o installate sull'Apparecchiatura Coperta, eventuali messaggi di errore visualizzati, le operazioni eseguite prima che si manifestasse il problema nell'Apparecchiatura Coperta e le azioni intraprese per risolvere tale problema;
- 8.1.3. deve seguire le indicazioni fornite da Apple o dall'AASP e imballare l'Apparecchiatura Coperta secondo le istruzioni per la spedizione fornite da Apple o dall'AASP;

- 8.1.4. non dovrà inviare prodotti e accessori che non siano oggetto della richiesta di intervento relativa alla Copertura Hardware (ad esempio custodie, astucci, ecc.) poiché questi non potranno essere restituiti;
- 8.1.5. dovrà garantire, laddove possibile, il backup del software e dei dati contenuti nell'Apparecchiatura Coperta. Apple cancellerà il contenuto dell'Apparecchiatura Coperta e riformatterà il supporto di archiviazione. Né AIG né Apple saranno in alcun modo responsabili di eventuali perdite di software o dati contenuti nell'Apparecchiatura Coperta, quando questa viene inviata nell'ambito di una richiesta di intervento ai sensi della presente Polizza; e
- 8.1.6. dovrà fornire a Apple tutti i principali componenti del prodotto oggetto della Copertura Hardware per consentirle di accertare la validità della richiesta di intervento.
- 8.2. Apple restituirà l'Apparecchiatura Coperta o fornirà un prodotto sostitutivo con la stessa configurazione che l'Apparecchiatura Coperta aveva in origine, con riserva di eventuali aggiornamenti applicabili. Nell'ambito della riparazione o della sostituzione dell'Apparecchiatura Coperta, Apple potrà installare aggiornamenti di macOS per impedire che venga ripristinata una versione precedente di macOS nell'Apparecchiatura Coperta. Le applicazioni di terzi installate sull'Apparecchiatura Coperta potranno non essere più compatibili con l'Apparecchiatura Coperta in seguito all'aggiornamento di macOS. Sarà responsabilità del Contraente reinstallare tutti gli altri programmi software, dati e password.
- 8.3. Nella misura massima ammessa dalla legge applicabile, AIG, Apple, i Centri Assistenza Autorizzati Apple e i rispettivi dipendenti e agenti non saranno responsabili nei confronti del Contraente per eventuali perdite indirette da quest'ultimo subite, ad esempio i costi per il recupero, la riprogrammazione o la riproduzione di programmi o dati o di eventuali perdite commerciali, di utili, reddito o risparmi previsti, a causa del mancato adempimento dei loro obblighi ai sensi della presente Polizza.

## **9. Dolo, Frode e Uso Illecito**

- 9.1. Nel caso in cui si accerti che una richiesta di intervento è fraudolenta o che il Contraente abbia volutamente fornito informazioni false nella presentazione di una richiesta di intervento, quest'ultima sarà respinta e la Polizza sarà rescissa senza che il Contraente abbia diritto ad alcun rimborso del Premio. Apple o AIG potranno informarne la polizia o gli altri organi competenti.
- 9.2. AIG provvederà all'immediato annullamento della presente Polizza qualora l'Apparecchiatura Coperta sia utilizzata per un'attività criminale o per agevolare o consentire qualsivoglia atto criminale.

## **10. Diritto legale di recesso e annullamento**

- 10.1. Ai sensi dell'Art. 2a VVG, il Contraente può revocare la sua richiesta di stipulare la presente Polizza o la dichiarazione di accettazione per iscritto o in altra forma che ne consenta la prova tramite testo. Il periodo di recesso dura quattordici (14) giorni e decorre dal momento della richiesta o dell'accettazione della Polizza. Il Contraente esercita il diritto di recesso in tempo notificando a Apple, per conto di AIG, il recesso o consegnando la propria comunicazione di recesso all'ufficio postale entro l'ultimo giorno del periodo di recesso.
- 10.2. L'effetto del recesso consiste nel rendere non valide la richiesta di stipula o la dichiarazione di accettazione della presente Polizza. Qualsiasi vantaggio già ricevuto

dev'essere rimborsato. Il contraente non deve all'assicuratore alcun ulteriore compenso. Ove ciò sia equo, il Contraente è tenuto a rimborsare all'assicuratore, del tutto o in parte, i costi sostenuti per accertamenti speciali effettuati in buona fede dall'assicuratore in relazione alla stipula del contratto.

#### 10.3. Procedura di recesso:

- 10.3.1. Indipendentemente dal tipo di Polizza, il Contraente può recedere dalla Polizza in qualsiasi momento per qualsiasi motivo e il Contraente può avere diritto al rimborso del Premio come descritto di seguito. Per ricevere un rimborso, al Contraente potrebbe essere richiesto di fornire la ricevuta di vendita in originale e/o il Certificato POC.

#### ***Restituzione dell'Apparecchiatura Coperta***

- 10.3.2 Per recedere dalla presente Polizza con la restituzione dell'Apparecchiatura Coperta (ad eccezione del caso di un programma Trade In) come previsto dalla politica dei resi del canale di vendita originale, il Contraente deve restituire l'Apparecchiatura Coperta attraverso il canale di vendita originale (Apple o un Rivenditore Autorizzato Apple). Il Contraente (o il suo Erogatore del piano di pagamento) riceveranno il rimborso completo del Premio.

#### ***Polizze Acquistate da Rivenditori Autorizzati Apple***

- 10.3.3. Per annullare una Polizza a Tempo Determinato acquistata da un Rivenditore Autorizzato Apple entro trenta (30) giorni dalla data di acquisto della Polizza, il Contraente dovrà annullare la Polizza tramite il Rivenditore Autorizzato Apple. Per annullare una Polizza a Tempo Determinato acquistata da un Rivenditore Autorizzato Apple oltre trenta (30) giorni dalla data di acquisto della Polizza, il Contraente deve chiamare Apple al numero 0800 00 1853 oppure inviare un preavviso scritto a Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland, e la Polizza verrà annullata al ricevimento del preavviso del Contraente.
- 10.3.4. Se il Contraente ha acquistato una Polizza Annuale da un Rivenditore Autorizzato Apple, per annullare la Polizza il Contraente deve contattare il Rivenditore Autorizzato Apple che gli ha venduto la Polizza e a cui versa il pagamento della Rata annuale del Premio.

#### ***Polizze a Tempo Determinato Pagate a Rate***

- 10.3.5. Se il Contraente ha acquistato una Polizza a Tempo Determinato e paga il Premio a Rate, può annullarla contattando Apple al numero 0800 00 1853, oppure contattando il Fornitore del Piano di Pagamento e chiedendogli di annullare la Polizza per suo conto.

#### 10.4. ***Polizze Annuali Acquistate da Apple***

- 10.4.1. Per annullare con effetto immediato, il Contraente deve chiamare Apple al numero 0800 00 1853, oppure inviare un preavviso scritto a Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland, e la Polizza verrà annullata al ricevimento del preavviso del Contraente.
- 10.4.2. Il Contraente può anche annullare la Polizza Annuale bloccando il rinnovo automatico della Polizza Annuale. Per fare ciò, il Contraente deve disattivare il rinnovo della fatturazione del Premio accedendo a [support.apple.com/HT202039](https://support.apple.com/HT202039) sul dispositivo coperto e selezionando "Annullare un abbonamento". L'azione del Contraente di interrompere la fatturazione di rinnovo del Premio verrà intesa come espressione della sua volontà di annullare la Polizza Annuale e la Polizza terminerà alla fine dell'anno per il

quale è stato pagato l'ultimo Premio. La Polizza Annuale rimarrà attiva fino a mezzanotte dell'ultimo giorno di quell'anno, a quel punto la copertura terminerà.

#### **10.5. *Polizze a Tempo Determinato Acquistate da Apple***

- 10.5.1. Se disponibile, il Contraente può seguire i passi nell'app di Supporto Apple, che può essere scaricata dall'App Store. Se il Contraente non visualizza la Polizza nel momento in cui cerca di annullarla, potrebbe essere necessario completare la configurazione dell'Account Apple. Per ulteriore assistenza, accedere a [support.apple.com/HT202704](https://support.apple.com/HT202704);
- 10.5.2. Se disponibile, il Contraente può accedere a [getsupport.apple.com/products](https://getsupport.apple.com/products), selezionare "Copertura Hardware" e "Annullare un Piano AppleCare" e seguire le istruzioni;
- 10.5.3. Contattare Apple al numero 0800 00 1853; oppure
- 10.5.4. Inviare un preavviso scritto a Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland, e la Polizza verrà annullata al ricevimento del preavviso.

#### **10.6. *Rimborsi per Polizze Annuali***

- 10.6.1. Se il Contraente contatta Apple per annullare la presente Polizza Annuale, non in relazione alla restituzione dell'Apparecchiatura Coperta, il Contraente può avere diritto al rimborso del Premio che sarà calcolato sulla seguente base:
  - 10.6.1.1. Se il Contraente annulla la presente Polizza Annuale entro trenta (30) giorni dalla data di acquisto iniziale o ogni rinnovo della Polizza, il Contraente riceverà un rimborso completo.
  - 10.6.1.2. Se il Contraente annulla la presente Polizza Annuale oltre trenta (30) giorni dalla data di acquisto iniziale o ogni rinnovo della Polizza, il Contraente avrà diritto a un rimborso proporzionale in base alla percentuale di tempo non ancora trascorso della Polizza Annuale.

#### **10.7. *Rimborsi per Polizze a Tempo Determinato***

- 10.7.1. Se il Contraente contatta Apple per annullare la presente Polizza a Tempo Determinato, non in relazione alla restituzione dell'Apparecchiatura Coperta, il Contraente può avere diritto al rimborso del Premio che sarà calcolato sulla seguente base:
  - 10.7.1.1. Se il Contraente annulla la presente Polizza entro trenta (30) giorni dalla data di acquisto della Polizza, il Contraente riceverà un rimborso completo.
  - 10.7.1.2. Se il Contraente annulla la presente Polizza oltre trenta (30) giorni dalla data di acquisto della Polizza, il Contraente riceverà un rimborso proporzionale del Premio pagato in base alla percentuale di tempo rimanente del Periodo di Copertura.
- 10.8. Qualsiasi rimborso a cui il Contraente ha diritto sarà pagato mediante accredito sulla Fonte di pagamento utilizzata per l'acquisto della Polizza o sulla Fonte di pagamento del Contraente in archivio per le Polizze Annuali e, se ciò non fosse possibile, mediante bonifico bancario a favore del Contraente. Se la Polizza a Tempo Determinato del Contraente è finanziata attraverso un Fornitore del Piano di Pagamento, il rimborso deve essere pagato al Fornitore del Piano di Pagamento che ha pagato la Polizza.

10.9. Qualsiasi rimborso dovuto può essere al netto dell'Imposta sull'Assicurazione inclusa nel Premio, se non può essere recuperata dalle autorità fiscali.

10.10. Annullamento per Mancata Corresponsione del Premio:

10.10.1. Se il Contraente ha acquistato una Polizza Annuale, AIG, o Apple per conto di AIG, può annullare la Polizza senza preavviso se il Contraente non paga il Premio annuale alla scadenza. Se il Premio annuale non viene pagato alla data di scadenza, il Contraente avrà un mese di tempo per pagarlo. In caso di mancato pagamento durante questo periodo, la Polizza verrà automaticamente annullata a partire dalla data di scadenza del Premio non pagato. Se il Premio viene pagato durante il periodo di tolleranza di un mese, la copertura sarà valida come se fosse stato pagato alla data di scadenza. Non saranno pagate le richieste di intervento per gli incidenti che si verificano dopo il periodo di tolleranza di un mese, se il Premio non viene pagato.

10.11. Annullamento in Caso di Trade In Autorizzato:

10.11.1. Per le Polizze Annuali, se il Contraente permuta la sua Apparecchiatura Coperta presso Apple o presso un Rivenditore Autorizzato Apple nell'ambito di un programma Apple Trade In autorizzato, tale permuta sarà considerata espressione della volontà del Contraente di recedere dalla Polizza Annuale. A seconda della data della permuta, il Contraente potrebbe avere diritto a un rimborso ai sensi della clausola 10.6.

10.12. AIG o Apple, per conto di AIG, può recedere dalla Polizza nel caso in cui Apple non sia più in grado di fornire interventi di assistenza per l'Apparecchiatura Coperta o qualsiasi apparecchiatura di funzionalità equivalente, nel qual caso al Contraente sarà inviato un preavviso di un mese per comunicare la rescissione della Polizza che non sarà rinnovata.

**11. Solo per le Polizze a tempo determinato: variazione di proprietà dell'Apparecchiatura Coperta acquistata**

11.1. Qualora la titolarità dell'Apparecchiatura Coperta cambi, il Contraente dovrà avvisare Apple, per conto di AIG, del trasferimento non appena possibile, telefonando a Apple (i numeri locali sono disponibili all'indirizzo [support.apple.com/HT201232](https://support.apple.com/HT201232)) oppure scrivendo a Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland. Al momento della comunicazione a Apple, è necessario fornire il numero di serie dell'Apparecchiatura Coperta e nome, indirizzo e indirizzo email del nuovo proprietario.

11.2. Se la proprietà dell'Apparecchiatura Coperta cambia, tutti i diritti e gli obblighi previsti dalla presente Polizza a tempo determinato passeranno al nuovo proprietario.

11.3. Il nuovo titolare dell'Apparecchiatura Coperta potrà rifiutare il trasferimento della Polizza mediante dichiarazione scritta o in altro formato che costituisca prova scritta, non oltre 30 giorni dopo il cambio della titolarità.

11.4. AIG o Apple per conto di AIG, può risolvere la Polizza entro 14 giorni dalla conoscenza del nuovo proprietario per iscritto o in un'altra forma che consenta la prova testuale. La Polizza deve scadere non prima di 30 giorni dalla cessazione.



## 12. Reclami

- 12.1. AIG e Apple ritengono che la clientela meriti un servizio corretto e tempestivo e debba essere trattata con cortesia. AIG ha chiesto a Apple di gestire, per suo conto, i reclami relativi alla Copertura Hardware, al Supporto Tecnico e alle Polizze, per assicurare che il Contraente abbia a disposizione un unico punto di contatto per tutte le questioni. Qualora, in qualche occasione, il servizio ricevuto non dovesse soddisfare le sue aspettative, il Contraente è invitato a contattare Apple utilizzando i dati di contatto idonei indicati di seguito e a fornire il proprio nome e il numero di serie dell'Apparecchiatura Coperta, per aiutare Apple a gestire le osservazioni del Contraente in modo più efficiente. Apple è in grado di gestire una richiesta di chiarimenti nella lingua europea del Paese di residenza del Contraente.

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Per iscritto:</b> | Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland  |
| <b>Per telefono:</b> | numero locale disponibile all'indirizzo <a href="https://support.apple.com/HT201232">support.apple.com/HT201232</a>  |
| <b>Online:</b>       | attraverso il Contact Apple Support all'indirizzo <a href="https://support.apple.com/de-ch/contact">support.apple.com/de-ch/contact</a> o all'indirizzo <a href="https://support.apple.com/fr-ch/contact">support.apple.com/fr-ch/contact</a>  |
| <b>Di persona:</b>   | qualsiasi store al dettaglio di proprietà di Apple (in Svizzera o altrove), elencato all'indirizzo <a href="https://apple.com/chde/retail/storelist/">apple.com/chde/retail/storelist/</a> o all'indirizzo <a href="https://apple.com/chfr/retail/storelist">apple.com/chfr/retail/storelist</a> |

- 12.2. Qualora Apple non sia in grado di accettare una Denuncia di sinistro entro cinque (5) giorni lavorativi dal ricevimento, di tenere informato il Contraente sui progressi e di risolvere le questioni in modo soddisfacente entro otto (8) settimane, il Contraente potrebbe avere il diritto di deferire la richiesta a uno dei seguenti difensori civici che esamineranno il caso. Apple è tenuta a fornire dettagli su come farlo quando fornirà la lettera di risposta finale che affronta le questioni sollevate.
- 12.3. Nota: un difensore civico potrebbe non prendere in considerazione una Denuncia di sinistra se il Contraente non ha fornito a Apple l'opportunità di risolverlo in precedenza. Il Contraente può inoltrare la sua richiesta a:

Stiftung Ombudsman der Privatversicherung und der Suva  
P.O. Box 181  
8024 Zurigo  
Svizzera

**Per telefono:** 044 211 30 90

**Tramite email:** [help@versicherungsombudsman.ch](mailto:help@versicherungsombudsman.ch)

Financial Services and Pensions Ombudsman della Repubblica d'Irlanda  
3rd Floor  
Lincoln House  
Lincoln Place  
Dublin 2  
D02 VH29  
Irlanda

**Per telefono:** 1890 88 20 90 or +353 16620899

**Tramite email:** [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie)

Il Financial Services and Pensions Ombudsman della Repubblica d'Irlanda potrebbe non essere in grado di esaminare un reclamo qualora il reclamante sia una società a responsabilità limitata con un fatturato annuo superiore a € 3 milioni.

Seguire la presente procedura di reclamo non pregiudica il diritto in capo al Contraente di perseguire le vie legali.

- 12.4. Qualora intenda presentare un reclamo attinente a una polizza assicurativa, il Contraente potrà avvalersi degli strumenti online di risoluzione delle controversie messi a disposizione dalla Commissione europea, accessibili all'indirizzo [ec.europa.eu/consumers/odr/main/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/main/).
- 12.5. Poiché AIG Europe S.A. è una compagnia assicuratrice con sede in Lussemburgo, oltre alla procedura di reclamo sopra descritta, per ogni reclamo riguardante la presente Polizza, il Contraente avrà accesso agli organi di mediazione lussemburghesi. Dettagli di contatto degli organismi di mediazione lussemburghesi sono disponibili sul sito web di AIG Europe S.A.: [aig.lu/](http://aig.lu/).

### **13. Assicurazione di terzi (Noleggio dell'Apparecchiatura Coperta)**

#### **13.1 Concetto di assicurazione di terzi**

Se la presente Polizza si riferisce a un'Apparecchiatura Coperta che non è stata acquistata dal Contraente, ma semplicemente è stata noleggiata, la presente clausola 13 si applicherà in aggiunta alle altre clausole della Polizza. Le altre clausole restano applicabili, fatte salve eventuali integrazioni e modifiche indicate nella presente clausola 13.

Qualora l'Apparecchiatura Coperta sia stata noleggiata all'Acquirente, l'assicurazione ai sensi della presente Polizza si qualifica generalmente come "assicurazione di terzi per conto proprio", in base alle specifiche indicate di seguito.

#### **13.2 Definizioni**

Le seguenti definizioni aggiuntive si applicheranno se la presente Polizza si riferisce all'Apparecchiatura Coperta noleggiata dall'Acquirente:

Per "Contratto di noleggio" s'intende il contratto tra il Locatore e il Contraente in merito al noleggio dell'Apparecchiatura Coperta.

Per “Locatore” s'intende la parte del Contratto di locazione che concede in noleggio all'Acquirente l'Apparecchiatura Coperta. Ai sensi della presente Polizza, il Concedente Finanziatore coincide con il Rivenditore Autorizzato Apple.

Per “Contraente” s'intende la persona che ha preso a noleggio l'Apparecchiatura Coperta dal Locatore.

### 13.3. Parti del contratto di assicurazione

La presente Polizza è considerata un contratto di assicurazione tra AIG e l'Acquirente e solo l'Acquirente può far valere i termini della presente Polizza. Il Locatore non avrà alcun diritto ai sensi della presente Polizza.

L'accettazione del Locatore in relazione all'Apparecchiatura Coperta verrà considerata come accettazione da parte del Contraente ai fini della presente Polizza.

Il Contraente non può cedere alcuna richiesta di risarcimento ai sensi della presente Polizza al Locatore o a terzi.

### 13.4. Copertura solo dopo l'esercizio dei diritti del consumatore

Qualsiasi riferimento alle leggi per la tutela dei consumatori e delle consumatrici relativi agli acquirenti nei confronti di venditori e produttori nella presente Polizza sarà applicabile anche se tali diritti possono essere formalmente diritti del Locatore e non diritti del Contraente. Il Contraente deve coordinarsi con il Locatore se tali diritti possono essere esercitati solo dal Locatore che risulta acquirente e proprietario dell'Apparecchiatura Coperta.

### 13.5. Noleggio in luogo dell'acquisto

Ogniquale volta la presente Polizza contenga un riferimento ad "acquisto" o "acquirente" dell'Apparecchiatura Coperta, ai fini della presente clausola 13 e nella misura applicabile, il termine "acquisto" o "acquirente" sarà sostituito dal termine "noleggio" o "concedente finanziario".

### 13.6. Risoluzione del contratto di noleggio

La presente Polizza cesserà automaticamente al momento della risoluzione del Contratto di noleggio, a meno che il Contraente non diventi proprietario dell'Apparecchiatura Coperta a seguito della risoluzione del Contratto di noleggio, nel qual caso la presente Polizza continuerà ad applicarsi ad eccezione della presente clausola 13.

### 13.7. Variazione

Se il Locatore trasferisce la proprietà dell'Apparecchiatura Coperta a una terza parte, la presente Polizza continuerà ad applicarsi salvo che il Locatore venga sostituito da tale terza parte.

Qualora il Contraente trasferisca il Contratto di Leasing ad altri soggetti, la presente Polizza verrà automaticamente risolta contestualmente a tale trasferimento.

## 14. Informazioni generali

### 14.1. La presente Polizza sarà regolata dal diritto svizzero e il Contraente e AIG accettano di far riferimento al tribunale di Zurigo, Svizzera, o al tribunale competente per il domicilio

svizzero del Contraente, per comporre eventuali controversie che emergano da tale Polizza, o siano ad essa collegate, in osservanza del diritto procedurale svizzero.

- 14.2. I termini e le condizioni della presente Polizza saranno disponibili esclusivamente in tedesco e in francese e tutte le comunicazioni riguardanti la presente Polizza saranno in tedesco o in francese (laddove applicabile).
- 14.3. AIG non è tenuta a fornire copertura e a indennizzare alcuna richiesta di risarcimento o a pagare alcunché in virtù del presente contratto qualora AIG, la sua capogruppo o la sua controllante, nel far ciò, incorrano nel pagamento di qualsivoglia sanzione, proibizione o restrizione prevista da risoluzioni delle Nazioni Unite o sanzioni economiche o commerciali, ai sensi delle leggi o dei regolamenti del Regno Unito, del Granducato di Lussemburgo, dell'Unione europea o degli Stati Uniti d'America.
- 14.4. Questa assicurazione è sottoscritta da AIG Europe S.A., impresa di assicurazione, con R.C.S. lussemburghese B 218806. AIG Europe S.A. ha la sua sede legale in 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Lussemburgo, [aig.lu/](http://aig.lu/). AIG Europe S.A. è autorizzata dal Ministero delle Finanze del Lussemburgo ed è sotto la supervisione del Commissariat aux Assurances 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), [caa.lu/](http://caa.lu/).

AIG Europe S.A., Bertrange, Opfikon Branch ha la sua sede legale in Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg, numero di iscrizione della filiale CHE-107.381.353 ed è regolamentata per la conduzione della propria attività in Svizzera dalla Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari FINMA. I dettagli di contatto di FINMA sono: Autorità federale Svizzera di vigilanza sui mercati finanziari FINMA, Laupenstrasse 27, 3003 Berna, telefono +41 31 327 91 00, Fax +41 31 327 91 01, email: [info@finma.ch](mailto:info@finma.ch).

Homepage: [finma.ch/](http://finma.ch/).

Se è disponibile una relazione sulla solvibilità e sulle condizioni finanziarie di AIG Europe S.A., è possibile trovarla all'indirizzo [aig.lu/](http://aig.lu/).

### **Trattamento e conservazione dei dati personali**

AIG elabora i dati estratti dai documenti contrattuali o risultanti dalla stipula del contratto e utilizza tali dati, in particolare, per calcolo dei premi, definizione del rischio, elaborazione delle richieste di risarcimento, esecuzione di valutazioni statistiche e marketing. I dati sono conservati in formato cartaceo e/o elettronico e vengono cancellati o distrutti allo scadere del periodo di conservazione. AIG sarà autorizzata a inoltrare qualsiasi dato necessario per finalità di gestione del contratto a pertinenti soggetti terzi, in Svizzera o all'estero, in particolare a compagnie di coassicurazione e riassicurazione, e a società in Svizzera o all'estero di proprietà di AIG, Inc. In caso di sospettato reato concernente la proprietà o i documenti o nel caso in cui AIG annulli il contratto in ragione di informazioni o dati fraudolenti a supporto della richiesta di intervento (art. 40 dell'Insurance Contracts Act), potrà essere effettuata una segnalazione all'Associazione Svizzera d'Assicurazioni, per l'inserimento nel sistema di informazioni centralizzato. AIG sarà altresì autorizzata a ottenere informazioni pertinenti, in particolare per quanto riguarda le perdite passate, da uffici amministrativi e altri soggetti terzi. Ciò si applica indipendentemente dal fatto che il contratto si concretizzi o meno. Il contraente ha il diritto di chiedere ad AIG di fornire le informazioni previste dalla normativa in relazione al trattamento dei suoi dati. Il consenso al trattamento dei dati può essere revocato in qualsiasi momento.

- 14.5. Apple Distribution International Limited e i suoi agenti o rappresentanti autorizzati distribuiscono, vendono, amministrano e gestiscono le richieste di intervento ai sensi della presente Polizza, per conto di AIG. Apple Distribution International Limited ha la propria sede legale in Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Repubblica d'Irlanda. Apple Distribution International Limited è regolamentata dalla Banca Centrale d'Irlanda.
- 14.6. Solo il Contraente (o il suo rappresentante legale, in caso di decesso) e AIG possono far rispettare i termini della presente Polizza.
- 14.7. Per le Polizze Annuali, AIG (o Apple o un Rivenditore Autorizzato Apple per conto di AIG) comunicherà al Contraente eventuali modifiche ai termini e alle condizioni della presente Polizza, compresi il Premio o la Franchigia della Polizza, dandogliene comunicazione scritta con un mese di anticipo. La società apporterà modifiche sostanziali solo in caso di cambiamenti legislativi che interessano la presente Polizza, ad esempio per una modifica dell'imposta sui premi assicurativi, per adeguarsi alle fluttuazioni dei tassi di cambio, per riflettere una modifica del nostro approccio assicurativo, anche per ampliare o migliorare la copertura del Contraente, o se necessario per adeguarsi ai costi di gestione dei sinistri.

Se le modifiche sono accettabili per il Contraente, la Polizza continuerà a essere stipulata.

Se le modifiche non sono accettabili, il Contraente può recedere dalla presente Polizza ai sensi della clausola 10.4 oppure AIG (o Apple per conto di AIG) invierà una comunicazione scritta e la Polizza Annuale terminerà alla data di rinnovo successiva.

Sia per le Polizze Annuali sia per le Polizze a Tempo determinato, nel caso in cui AIG modifichi i termini e le condizioni per migliorare la copertura del Contraente senza alcun costo aggiuntivo, tali termini e condizioni saranno immediatamente applicati alla presente Polizza.

## **6 Modalità di trattamento delle Informazioni Personali da parte di AIG**

AIG Europe S.A., Lussemburgo, Opfikon Branch si impegna a proteggere la privacy della clientela. "Informazioni Personali" identifica e indica il Contraente o altri soggetti o informazioni mediante i quali il Contraente o tali altri soggetti potranno essere identificati.

Tipologie di Informazioni Personali che AIG potrà raccogliere e motivazioni - In base al nostro rapporto con il Contraente, le Informazioni Personali raccolte potranno comprendere: informazioni di identificazione e di contatto e altre Informazioni Personali fornite dal Contraente. Le Informazioni Personali possono essere utilizzate per i seguenti fini:

- Amministrazione dell'assicurazione, ad esempio comunicazioni e trattamento delle richieste e pagamenti
- Gestione e controllo dell'attività della società
- Rispetto delle disposizioni di legge vigenti oppure adempimento delle richieste di funzionari pubblici o governativi con un'ingiunzione nell'ambito di indagini o di attività per l'individuazione o la prevenzione delle frodi.
- Definizione e tutela di diritti legali
- Rispetto delle leggi e delle norme, compresa la conformità alle leggi applicate al di fuori del proprio Paese di residenza;
- Controllo e registrazione delle telefonate di assistenza e supporto per fini di qualità, formazione e sicurezza

**Condivisione di Informazioni Personali:** per le suddette finalità, le Informazioni Personali potranno essere condivise con le nostre società del gruppo e altri fornitori di servizi. Le Informazioni Personali saranno condivise con altri terzi (comprese le autorità di governo) laddove prescritto dalla legge.

**Trasferimento internazionale:** in ragione del carattere globale delle nostre attività, le Informazioni Personali potrebbero essere trasferite a parti (inclusi fornitori di servizi, società del gruppo e autorità di governo, per i fini indicati in precedenza) ubicate in altri Paesi, compresi gli Stati Uniti e altri Paesi con leggi in materia di protezione dei dati diverse da quelle applicate nel Paese di residenza dell'interessato. Ad esempio, è possibile che i Dati Personali siano trasferiti all'estero a società del gruppo negli Stati Uniti che forniscono supporto IT centralizzato.

**Sicurezza e conservazione delle Informazioni Personali:** misure legali e di sicurezza adeguate vengono utilizzate per tutelare le Informazioni Personali. I nostri fornitori di servizi vengono selezionati con cura e devono adottare misure di sicurezza adeguate. Le Informazioni Personali saranno conservate per il periodo necessario ad adempiere le finalità descritte sopra.

**Richieste o domande:** per richiedere l'accesso o correggere Informazioni Personali imprecise o per richiedere la cancellazione o soppressione delle Informazioni Personali, si prega di inviare una e-mail a: [dataprotection-ch@aig.com](mailto:dataprotection-ch@aig.com) o di scrivere a AIG Europe S.A., Luxembourg, Opfikon Branch, Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg. Per ulteriori dettagli sull'uso delle Informazioni Personali, consultare la Politica sulla privacy completa all'indirizzo [aig.ch/privacy-policy](http://aig.ch/privacy-policy) oppure richiederne una copia utilizzando le informazioni di contatto riportate sopra.