

AppleCare+

Documento Informativo sulla Polizza del Prodotto

Società: AIG Europe S.A. Prodotto: Polizza AppleCare+

La Rappresentanza generale per l'Italia di AIG Europe S.A. ha sede legale in Piazza Vetra 17, 20123, Milano (Italia), numero di registrazione 2530954 ed è regolamentata per la condotta delle attività commerciali in Italia dall'IVASS

Il presente documento ha unicamente finalità informative e fornisce una sintesi dei contenuti principali della Polizza assicurativa. Per tutti i dettagli, vedere le informazioni di seguito e il documento relativo ai Termini e Condizioni AppleCare+.

Cos'è questo tipo di assicurazione?

AppleCare+ è una polizza assicurativa che copre il Contraente durante il periodo di validità della polizza per riparazioni o sostituzione della gamma di computer desktop e notebook Mac a marchio Apple coperti o dello schermo a marchio Apple in caso di danni accidentali o perdita di capacità della batteria e fornisce accesso prioritario al supporto tecnico specializzato Apple.



Cosa viene assicurato?

- ✓ AppleCare+ copre il Contraente per le riparazioni o le sostituzioni del dispositivo Apple coperto in caso di danni accidentali, con l'assoggettamento di ogni richiesta a una Franchigia. Se non è possibile riparare o sostituire il dispositivo Apple coperto, il Contraente riceverà un importo equivalente in denaro.
- ✓ Quando il dispositivo Apple coperto include una batteria ricaricabile integrata, la batteria è incapace di raggiungere una carica elettrica pari ad almeno l'ottanta per cento (80%) a differenza di quanto riportato nelle specifiche originali.
- ✓ AppleCare+ fornisce accesso prioritario agli esperti del supporto tecnico Apple se il dispositivo Apple coperto del Contraente smette di funzionare correttamente.



Cosa non viene assicurato?

- ✗ La Polizza non copre il dispositivo Apple in caso di smarrimento o furto, normale usura, danni intenzionali, dovuti a comportamenti avventati o volontari, incendi o danni estetici che non influiscono sulla funzionalità del dispositivo.
- ✗ La Polizza non copre il dispositivo Apple del Contraente in caso di danni fisici eccessivi o catastrofici (ad es. prodotti piegati, schiacciati o immersi in liquidi), causati da abuso o uso improprio.
- ✗ La Polizza non copre da guasti dovuti a difetti di progettazione, manodopera, modifica o alterazione del dispositivo Apple coperto.
- ✗ La Polizza non copre prodotti diversi dai dispositivi Apple coperti ai sensi della Polizza.
- ✗ La Polizza non copre il Contraente per interventi di assistenza o riparazione effettuati da soggetti diversi da Apple o da un centro assistenza autorizzato Apple.
- ✗ La Polizza non è disponibile per persone al di sotto dei 18 anni di età o la cui residenza principale sia fuori dall'Italia (a esclusione di San Marino e Città del Vaticano).
- ✗ La Polizza non copre problemi che potrebbero essere risolti con un upgrade del software alla versione più aggiornata.
- ✗ La Polizza non copre danni a, o perdita di, eventuali software e dati, né il recupero e la reinstallazione di software.



Vi sono restrizioni alla copertura?

- ! Ogni richiesta valida per danni accidentali ai sensi della presente Polizza è soggetta a una Franchigia applicabile, che deve essere pagata dal Contraente prima di avere diritto ai benefici della presente Polizza.



Dove è valida la copertura?

- ✓ Acquistando la copertura per il dispositivo Apple, la Polizza AppleCare+ è valida in tutto il mondo a condizione che si richiedi assistenza a Apple o a un centro assistenza autorizzato Apple.
- ✓ Se il Contraente desidera presentare una richiesta in un Paese diverso da quello in cui è stato effettuato l'acquisto, purché il servizio sia disponibile in tale Paese, è tenuto a rispettare tutte le leggi e le normative vigenti in materia d'importazione ed esportazione ed è totalmente responsabile di dazi doganali, IVA, imposte e altri oneri associati applicabili.



Quali sono i miei obblighi?

- Il Contraente deve adottare tutte le precauzioni ragionevolmente necessarie a proteggere il dispositivo Apple coperto da eventuali sinistri e deve utilizzare e mantenere il dispositivo Apple coperto conformemente alle istruzioni del produttore.
- Il Contraente deve presentare la richiesta il prima possibile attraverso uno dei metodi e seguendo la procedura per le richieste di cui alla Polizza.
- Al momento della richiesta il Contraente deve fornire informazioni riguardo ai sintomi e alle cause del danno o ai problemi riscontrati con il dispositivo coperto. Per consentire a Apple di individuare il problema e assistere il Contraente nell'evasione della richiesta, se richiesto, deve fornire informazioni tra cui, in via esemplificativa e non esaustiva, il numero di serie del dispositivo, il modello, la versione del sistema operativo e del software installato.
- Il Contraente dovrebbe eseguire, ove possibile, il backup del software e dei dati contenuti nel dispositivo coperto. Apple non sarà in alcun modo responsabile di eventuali perdite di software o dati contenuti nel dispositivo coperto quando questo viene inviato nell'ambito di una richiesta ai sensi della presente Polizza.
- È responsabilità del Contraente reinstallare tutti gli altri programmi software, dati e password nel dispositivo.



Quando e come pago?

Per le Polizze a Tempo Determinato non rinnovabili, il Premio deve essere pagato in contanti, carta di credito o di debito, o altro metodo di pagamento autorizzato al momento dell'acquisto della presente Polizza. Qualora il pagamento del Premio non sia effettuato correttamente (ad esempio se il pagamento con carta di credito o di debito non dovesse andare a buon fine), il Contraente ne sarà informato e dovrà provvedere a completare il pagamento. Il Premio deve essere pagato prima di poter beneficiare della copertura o del supporto tecnico e non sarà evasa alcuna richiesta ai sensi della presente Polizza qualora il Premio non sia stato interamente pagato. Qualora il Contraente non paghi il Premio, la copertura sarà sospesa fino alla mezzanotte del giorno del pagamento.

Per le Polizze Annuali, il Contraente deve pagare il Premio ogni anno. Il metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto della Polizza iniziale verrà automaticamente addebitato in anticipo rispetto all'anniversario della data di acquisto della Polizza da parte del Contraente.



Quando inizia e termina la copertura?

La copertura decorre dalla data d'acquisto di AppleCare+. Ciò significa che, in caso di acquisto di AppleCare+ dopo l'acquisto o l'inizio del leasing del dispositivo Apple, il Contraente riceverà la copertura per il dispositivo Apple coperto solo a partire da tale data.

Per le Polizze a Tempo Determinato non rinnovabili, la copertura termina dopo 36 mesi dalla data di acquisto di AppleCare+ indicato sulla ricevuta di acquisto del dispositivo del Contraente, salvo diversamente specificato nel certificato di copertura. Nel caso delle Polizze Annuali, la copertura dura dodici (12) mesi (un anno) dalla data di acquisto di AppleCare+ riportata sulla ricevuta di vendita e si rinnoverà automaticamente ogni anno, salvo in caso di recesso anticipato.

La copertura potrebbe terminare prima se il Contraente ha esercitato il diritto di recesso.



Come posso annullare il contratto?

È possibile recedere dalla presente Polizza in qualsiasi momento, per qualsivoglia motivo, chiamando Apple al numero (+39) 800 915 904 o scrivendo a: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland. È anche possibile annullare una Polizza Annuale tramite le impostazioni dell'account del dispositivo coperto o all'indirizzo support.apple.com/HT202039.

Per le Polizze a Tempo Determinato, se il Contraente recede entro trenta (30) giorni dall'acquisto di AppleCare+, riceverà un rimborso integrale. In caso di recesso dopo il termine di 30 giorni, il Contraente riceverà un rimborso proporzionale al tempo in cui il Contraente ha usufruito di AppleCare+. Per le Polizze Annuali, in caso di recesso entro trenta (30) giorni dall'acquisto iniziale o dal rinnovo della Polizza, il Contraente riceverà un rimborso completo del Premio pagato per quel Periodo di Copertura. In caso di recesso dalla Polizza Annuale oltre il termine di trenta (30) giorni dalla data dell'acquisto iniziale o dal rinnovo della Polizza, il Contraente riceverà un rimborso proporzionale al Premio pagato in base alla parte residua del Periodo di Copertura.

Per le Polizze a Tempo Determinato, se il Contraente paga il Premio a rate, può recedere dalla Polizza contattando direttamente Apple o il fornitore del piano di pagamento e richiedendo che annulli la Polizza per suo conto.

Assicurazione ramo danni

Documento informativo precontrattuale sui prodotti assicurativi del ramo danni

(IPID Aggiuntivo Ramo danni)



Polizza AppleCare+

Ultimo aggiornamento: luglio 2025
L'IPID aggiuntivo pubblicato è l'ultimo disponibile.

Scopo

Questo documento contiene informazioni aggiuntive complementari alle informazioni contenute nel documento informativo precontrattuale sui prodotti assicurativi del ramo danni (IPID Ramo Danni) e ha lo scopo di aiutare i potenziali Contraenti a comprendere nel dettaglio le caratteristiche del prodotto, gli obblighi contrattuali e la situazione finanziaria della società.

Prima di firmare il contratto, il Contraente deve leggere termini e condizioni dell'assicurazione.

Società

AIG Europe S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia

- Sussidiaria italiana della società lussemburghese AIG Europe S.A. con sede legale al 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg e di proprietà di AIG Group.
- Numero di iscrizione nel Registro delle Imprese di Assicurazione: I.00146 del 16.3.2018
- Codice impresa IVASS: D947R
- Filiale in Italia: Piazza Vetra, 17, CAP: 20123, Milano; cod. fiscale 97819940152/P.I. 10479810961; REA Milano n. 2530954; tel. +39 02.36.90.1; sito web: aig.co.it; e-mail: info.italy@aig.com; pec: insurance@aigeurope.postecert.it.
- Regime di operatività in Italia: libertà di stabilimento
- Autorità di vigilanza competente: autorità lussemburghese di vigilanza del mercato assicurativo, Commissariat aux Assurances.

La seguente è la situazione patrimoniale AESA. I dati si riferiscono agli ultimi bilanci approvati, relativi al periodo: 1 dicembre 2022 - 31 dicembre 2023.

L'ammontare del patrimonio netto di AIG Europe SA è pari a € 2.124,9 milioni, di cui la parte relativa al capitale sociale è pari a € 47,2 milioni e la parte relativa alle riserve patrimoniali ammonta a € 2.077,7 milioni.

- Requisito Patrimoniale Minimo (MCR) € 564,7 milioni;

- Requisito Patrimoniale di Solvibilità (SCR) € 1.254,9 milioni;

- Fondi propri ammissibili alla loro copertura € 2.124,9 milioni (per MCR) e € 2.464,9 milioni (per SCR).

L'Indice di Copertura dei Requisiti Patrimoniali, come rapporto tra Fondi propri ammissibili e Requisito Patrimoniale di Solvibilità è pari al 376,30% (Fondi Ammissibili verso MCR) o 196,4% (Fondi Ammissibili verso SCR). Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla Relazione sulla Solvibilità e sulla Condizione Finanziaria (SFCR) disponibile all'indirizzo aig.lu/en/about-aig.

Il contratto è regolato dalla legge italiana.

Prodotto



Cosa viene assicurato?

Non sono disponibili informazioni oltre a quelle fornite dall'IPID Ramo Danni.

 Cosa NON viene assicurato?	
Rischio escluso	* Danni all'Apparecchiatura Coperta derivanti da un Sinistro verificatosi prima dell'acquisto della presente Polizza o dopo l'annullamento o la cessazione della Polizza. * Apparecchiatura Coperta con numero di serie modificato, rimosso o reso illeggibile oppure Apparecchiatura Coperta che sia stata aperta o modificata o abbia subito interventi di assistenza da parte di soggetti diversi da Apple o da un rappresentante autorizzato di Apple oppure Apparecchiatura Coperta che contenga componenti non autorizzati da Apple. * Apparecchiatura Coperta (compresi tutti i componenti principali) non restituita a Apple. * Danni fisici eccessivi o catastrofici all'Apparecchiatura Coperta (ad es. prodotti che sono stati schiacciati o piegati) o danni eccessivi o catastrofici all'Apparecchiatura Coperta causati da un significativo contatto con liquidi (ad es. prodotti che sono stati immersi in un liquido). <u>Con riferimento alla copertura "Supporto Tecnico":</u> * Danno causato dall'utilizzo o dalla modifica dell'Apparecchiatura Coperta o del Software di Consumo in modo difforme da quanto previsto dal manuale d'uso, dalle specifiche tecniche o da altre linee guida pubblicate nel sito web Apple relativamente all'Apparecchiatura Coperta. * Prodotti di terzi o altri prodotti o software con marchio Apple (diversi dall'Apparecchiatura Coperta o dal Software di Consumo) o gli effetti di tali prodotti sull'Apparecchiatura Coperta o sul Software di Consumo e le interazioni con essi. * Consulenze riguardanti l'utilizzo quotidiano dell'Apparecchiatura Coperta, laddove non sia presente un problema hardware o software causa del malfunzionamento. * Eventuali perdite di software o dati contenuti nell'Apparecchiatura Coperta quando la suddetta apparecchiatura viene inviata nell'ambito di una richiesta di assistenza ai sensi della presente Polizza. * Qualsiasi perdita indiretta subita dal Contraente.
 Esistono restrizioni relative alla copertura?	
	! È possibile beneficiare delle coperture "Copertura Hardware" e "Supporto Tecnico" a condizione che l'Apparecchiatura Coperta sia stata acquistata o presa in leasing come nuova da Apple o da un Rivenditore Autorizzato Apple; ! Per le denunce di sinistro relative Esclusivamente allo Schermo o alla Scocca Esterna, l'Apparecchiatura Coperta non deve presentare ulteriori danni oltre a quelli segnalati allo schermo o alla scocca esterna; ! Nel caso in cui il Contraente sia un Cliente Business, ha diritto di acquistare la presente Polizza solo se ha acquistato l'Apparecchiatura Coperta per utilizzarla al fine di attività legate a un'impresa commerciale, un trust, un ente benefico o altri enti sprovvisti di personalità giuridica con sede in Italia (a esclusione di San Marino e Città del Vaticano). <u>Con riferimento alla copertura "Supporto Tecnico":</u> ! Sono esclusi l'utilizzo di un computer o sistema operativo non correlato al Software di Consumo oppure problemi di connettività che non derivano dall'Apparecchiatura Coperta; ! Danni a software o a dati presenti o registrati nell'Apparecchiatura Coperta oppure perdita di tali software o dati; ! si esclude il software macOS o qualsiasi Software di Consumo contrassegnato dalla dicitura "beta", "pre-release", "anteprima" oppure da indicazioni analoghe.
 A chi è destinato questo prodotto?	
	Questo prodotto è destinato a chi acquista l'apparecchiatura Apple.
 Che costi devo sostenere?	
	Costi di mediazione: la parte di Premio ricevuta in media dagli intermediari ammonta al 35%. La cifra è calcolata sulla base dei dati contabili dell'ultimo esercizio della compagnia assicurativa per la quale è stato redatto il bilancio.

COME POSSO PRESENTARE RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?	
Alla compagnia assicuratrice	I reclami devono essere inviati per iscritto a: AIG Europe S.A. Rappresentanza Generale per l'Italia Servizio Reclami Piazza Vetra n.17 - 20123 Milano Fax 02 36 90 222; e-mail: servizio.reclami@aig.com

	Se il reclamo è presentato nell'interesse di un consumatore (persona fisica che agisce per scopi diversi da quelli professionali) e se il ricorrente non è soddisfatto della risposta ricevuta o non ne ha ricevuta alcuna, è possibile richiedere che il reclamo venga esaminato dal Direttore Esecutivo, con sede presso la sede legale della Società in Lussemburgo. A tal scopo, presentare la richiesta scrivendo ai contatti sopra indicati. L'ufficio reclami inoltrerà il reclamo al Direttore Esecutivo. In alternativa, è possibile scrivere a AIG Europe S.A. "Service Reclamations Niveau Direction" (Service Complaints Niveau Direction): 35D Avenue J.F. Kennedy L - 1855 Luxembourg - Grand Duchy of Luxembourg, o via e-mail a: aigeurope.luxcomplaints@aig.com .
A IVASS	In caso di esito non soddisfacente o ritardo della risposta, è possibile contattare IVASS, Via del Quirinale 21, 00187 Roma, fax 06.42133206, pec: ivass@pec.ivass.it . Per informazioni: ivass.it/ .
Al Commissariat aux Assurances (CAA)	Se il reclamo è presentato nell'interesse di un consumatore (una persona fisica che agisce per scopi non professionali), il reclamo può essere inviato al Commissariat aux Assurances (CAA), l'autorità competente del Granducato di Lussemburgo, la quale ha competenza dal momento che AIG Europe S.A. ha la propria sede legale in tale Paese. Quest'ultima autorità avvierà una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie, in merito alla quale fare riferimento alle informazioni riportate al seguente link: caa.lu/fr/consommateurs/resolution-extrajudiciaire-des-litiges . I recapiti del CAA sono i seguenti: Commissariat aux Assurances 11 rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg Granducato di Lussemburgo Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu Tutte le richieste al CAA devono essere presentate in lussemburghese, tedesco, francese o inglese.
PRIMA DI RIVOLGERSI AL TRIBUNALE è possibile, e a volte è necessario, utilizzare metodi alternativi di risoluzione delle controversie, ad esempio:	
Arbitrato	Tutte le controversie relative a e collegate al presente contratto di assicurazione saranno risolte tramite arbitrato rituale o irrituale, se così stabilito nelle condizioni di assicurazione o se, dopo l'insorgere della controversia, le parti sottoscrivono una convenzione di arbitrato.
Mediazione	Contattando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, disponibile sul sito web giustizia.it/ (Legge n. 98 08/09/2013).
Negoziazione Assistita	Attraverso una richiesta del proprio avvocato alla Società.
Altri Sistemi Alternativi di Risoluzione delle Controversie	- In caso di insoddisfazione per l'esito di un reclamo presentato nell'interesse di un consumatore, è inoltre possibile contattare le autorità lussemburghesi competenti, i cui dettagli di contatto sono disponibili sul sito Web di AIG Europe S.A.: aig.lu/. Tutte le richieste alle autorità di mediazione devono essere presentate in lussemburghese, tedesco, francese o inglese. - Per la risoluzione delle controversie transfrontaliere è possibile presentare reclami all'IVASS direttamente al sistema estero competente richiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET o secondo la normativa vigente. Esclusivamente per contratti stipulati online, al fine di tentare una possibile risoluzione extragiudiziale della controversia, è possibile usare la piattaforma Europea di Risoluzione delle Controversie Online (Piattaforma ODR). L'indirizzo e-mail di AIG Europe S.A. che il consumatore può indicare sulla piattaforma ODR è servizio.reclami@aig.com.

REGIME FISCALE	
Regime Fiscale Applicabile al Contratto	Imposte sulle assicurazioni incluse nel premio della polizza 21,25%.