

AppleCare+ für Apple Display AppleCare+ für Mac

HINWEIS ZU VERBRAUCHERSCHUTZGESETZEN:

AppleCare+ ist eine Versicherungspolice, die das Risiko von Beschädigungen an Ihrem Mac oder Ihrem Display der Marke Apple sowie den Bedarf an technischer Unterstützung abdeckt. AppleCare+ bietet keinen Versicherungsschutz für Ausfälle aufgrund von Design- und/oder Material- und/oder Verarbeitungsfehlern. Diese Ausfälle werden separat entweder durch Ihre Rechte nach dem Verbraucherschutzrecht, durch die Eingeschränkte Apple Garantie oder, während desselben Zeitraums wie der AppleCare+ Versicherungszeitraum, durch Apple selbst abgedeckt, selbst wenn Sie Ihr Apple Produkt nicht von Apple erworben oder geleast haben. In Deutschland haben Kunden gemäß dem deutschen Bürgerlichen Gesetzbuch für zwei Jahre ab dem Lieferdatum Anspruch auf eine kostenlose Reparatur, einen Ersatz, Rabatt oder eine Rückerstattung durch den Verkäufer für Waren, die zum Zeitpunkt der Lieferung nicht dem Kaufvertrag entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter apple.com/de/legal/statutory-warranty.

Allgemeine Geschäftsbedingungen – Deutschland

Wir danken Ihnen für den Erwerb von AppleCare+, einer von AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, Neue Mainzer Straße 46-50, 60311 Frankfurt („AIG“), gezeichneten Versicherungspolice, die Ihren Mac oder Ihr Display der Marke Apple gemäß den in dieser Police enthaltenen allgemeinen Geschäftsbedingungen versichert.

Mit AppleCare+ sind Sie bei Reparatur oder Ersatz Ihres Geräts im Falle einer Unabsichtlichen Beschädigung oder Batterieerschöpfung abgesichert und Sie erhalten Zugang zum Technischen Support von Apple (wie in Ziffer 4.7 dargelegt).

Die Police wird von Apple und Autorisierten Apple Händlern verkauft. Apple bearbeitet Ansprüche und von Ihnen gemeldete Beschwerden im Auftrag von AIG (genauere Informationen hierzu finden Sie in Abschnitt 12).

AppleCare+ bietet keine Abdeckung bei Verlust oder Diebstahl Ihres Produkts sowie bei Geräteversagen aufgrund von Defekten in Ihrem Produkt. Solche Ausfälle werden jedoch separat durch Ihre Rechte nach dem Verbraucherschutzrecht, durch die Eingeschränkte Apple Garantie oder durch Apple selbst während desselben Zeitraums wie der AppleCare+ Versicherungszeitraum abgedeckt, selbst wenn Sie Ihr Apple Produkt nicht von Apple erworben oder geleast haben, wie in Ziffer 5.1.14 dargelegt.

1. Definitionen

Alle Wörter oder Ausdrücke, die in dieser Police großgeschrieben erscheinen, werden in diesem Abschnitt „Definitionen“ erläutert und haben überall in dieser Police dieselbe Bedeutung:

- 1.1. „Unabsichtliche Beschädigung“ bezeichnet einen äußerlichen Schaden, Bruch oder Ausfall Ihres Versicherten Produkts aufgrund eines unvorhergesehenen und unbeabsichtigten Ereignisses, das entweder aufgrund des Umgangs (z. B. durch Herunterfallen des Versicherten Produkts oder durch begrenzten Kontakt mit Flüssigkeit, z. B. verschüttete Flüssigkeiten) oder aufgrund eines externen Ereignisses (z. B. extreme Umwelt- oder atmosphärische Bedingungen) eingetreten ist. Der Schaden muss die Funktionalität Ihres Versicherten Produkts beeinträchtigen, einschließlich Risse im Display, die die Sichtbarkeit des Displays beeinträchtigen.
- 1.2. „AIG“ steht für AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, mit eingetragenem Sitz unter der Adresse Neue Mainzer Straße 46 – 50, 60311 Frankfurt („AIG“). AIG ist eine Niederlassung der AIG Europe S.A., mit Sitz unter der Adresse 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburg.
- 1.3. „Jahrespolicy“ bezeichnet eine Police mit einer Versicherungsdauer von zwölf (12) Monaten (d. h. einem (1) Jahr), die sich automatisch alle zwölf (12) Monate verlängert, sofern sie nicht vorher gemäß Abschnitt 10 dieser Police gekündigt wird, und die auf jährlich wiederkehrender Basis bezahlt wird.

- 1.4. „Anhang“ bedeutet das Dokument, das die Preisangaben des Versicherten Produkts enthält und das in Ihre Police aufgenommen ist und Bestandteil derselben ist.
- 1.5. „Apple“ bezeichnet Apple Distribution International Limited (oder seine beauftragten Vertreter), das diese Police vertreibt, verkauft und verwaltet und Ansprüche und Beschwerden im Auftrag von AIG bearbeitet.
- 1.6. „Autorisierter Apple Händler“ bezeichnet einen Dritten, der von Apple ermächtigt ist, diese Police gleichzeitig mit dem Verkauf oder Leasing Ihres Versicherten Produkts an Sie zu vertreiben.
- 1.7. „Autorisierter Apple Service Provider“ bezeichnet einen Drittanbieter, der von Apple als Beauftragter für die Bearbeitung von Ansprüchen im Auftrag von AIG eingesetzt wurde. Eine Liste dieser Anbieter finden Sie unter locate.apple.com/de/de.
- 1.8. „Eingeschränkte Apple Garantie“ bezeichnet die von Apple gewährte freiwillige Herstellergarantie (gemäß den eigenständigen Leistungsbedingungen) für Käufer oder Leasingnehmer der Versicherten Produkte, die Leistungen gewährt, die zusätzlich zu und nicht anstelle der Rechte gemäß Verbraucherschutzgesetzen gelten.
- 1.9. „Mahnung“ bezeichnet das Schreiben eines Zahlungsplananbieters an Sie, in dem dieser Ihnen mitteilt, dass Sie eine Ratenzahlung nicht gezahlt haben und/oder dass Sie aufgrund der Nichtzahlung von Raten gemäß der Zahlungsplanvereinbarung in Verzug sind.
- 1.10. „Batterieerschöpfung“ bezeichnet in Bezug zum Versicherten Produkt, das eine integrierte aufladbare Batterie nutzt, den Zustand, bei dem die Fähigkeit der Batterie des Versicherten Produkts, eine elektrische Ladung zu halten, weniger als achtzig Prozent (80 %) gegenüber ihrer Originalspezifikation beträgt.
- 1.11. „Geschäftskunde“ bezeichnet einen Kunden, der sich im Apple Online Store für Unternehmen registriert und dort sein Versichertes Produkt erworben hat.
- 1.12. „Verbraucher-Software“ bezeichnet die Softwareanwendungen der Marke Apple, die auf dem Versicherten Produkt vorinstalliert sind oder für den Betrieb mit dem Versicherten Produkt ausgelegt sind.
- 1.13. „Versicherungszeitraum“ bezeichnet den in Abschnitt 3 genannten Zeitraum.
- 1.14. „Versichertes Produkt“ bezeichnet das Produkt der Mac Linie von Desktop- und Notebook-Computermodellen der Marke Apple oder das Display der Marke Apple (einschließlich des Standfußes der Marke Apple und/oder der VESA-Halterung der Marke Apple, der bzw. die mit Ihrem Display der Marke Apple geliefert oder gleichzeitig damit gekauft wurde), das durch die auf Ihrem Versicherungsnachweis angegebene Produktseriennummer identifiziert wird (oder im Fall des Standfußes der Marke Apple und/oder der VESA-Halterung durch Ihren Kaufbeleg nachgewiesen wird), sowie das Originalzubehör der Marke Apple, das in derselben Verpackung geliefert wird. Das Versicherte Produkt muss neu bei Apple oder einem Autorisierten Apple Händler gekauft oder geleast worden sein, und wenn das rechtliche Eigentum auf Sie übertragen wird, muss die Police gemäß Abschnitt 11 auf Sie übertragen werden. Der Begriff „Versichertes Produkt“ umfasst alle Ersatzgeräte, die Ihnen von Apple gemäß Ziffer 4.1.2 dieser Police bereitgestellt werden.
- 1.15. „Befristete Police“ bezeichnet eine Police, für die eine Einmalzahlung durch Sie oder über eine Zahlungsplanvereinbarung geleistet wird und deren Versicherungszeitraum 24 Monate für das Versicherte Produkt beträgt, sofern auf dem Versicherungsnachweis nichts anderes angegeben ist.
- 1.16. „Hardwareschutz“ bezeichnet den Schutz, der die Reparatur oder den Ersatz Ihres Versicherten Produkts aufgrund von Unabsichtlicher Beschädigung und Batterieerschöpfung vorsieht.

- 1.17. „Rate“ bezeichnet jede Zahlung, die Sie im Rahmen einer Zahlungsplanvereinbarung mit einem Zahlungsplananbieter zu leisten haben.
- 1.18. „Versicherungssteuer“ bezeichnet die in der Prämie enthaltene Versicherungssteuer, die in Höhe des bei Erwerb der Police geltenden Satzes zu zahlen ist.
- 1.19. „Versichertes Ereignis“ bezeichnet jedes der folgenden Ereignisse, das während des Versicherungszeitraums eintritt: Unabsichtliche Beschädigung Ihres Versicherten Produkts; Batterieerschöpfung; und/oder die Notwendigkeit, Technischen Support in Anspruch zu nehmen.
- 1.20. „macOS“ bezeichnet das Apple Betriebssystem des Versicherten Produkts.
- 1.21. „Monatspolice“ bezeichnet eine Police mit einer Laufzeit von einem Monat, der sich automatisch um einen Monat verlängert, sofern keine Kündigung gemäß Ziffer 10 dieser Police erfolgt, und die wiederkehrend jeden Monat bezahlt wird.
- 1.22. „Zahlungsplanvereinbarung“ bezeichnet die Vereinbarung zwischen Ihnen und Ihrem Zahlungsplananbieter zur Finanzierung Ihrer Zahlung der vollständigen Prämie für eine Befristete Police durch Ratenzahlungen.
- 1.23. „Zahlungsplananbieter“ bezeichnet die Partei, mit der Sie Ihre Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen haben, und umfasst insbesondere Apple, einen Autorisierten Apple Händler oder ein Drittfinanzierungsinstitut.
- 1.24. „Police“ bezeichnet dieses Versicherungsdokument, in dem die allgemeinen Geschäftsbedingungen für AppleCare+ für Ihre Monatspolice, Ihre Jahrespolice oder Ihre Befristete Police (wie im Versicherungsnachweis angegeben) aufgeführt sind und das zusammen mit dem Anhang und dem Versicherungsnachweis, den Sie beim Kauf von AppleCare+ erhalten haben, Ihren rechtlichen Versicherungsvertrag mit AIG bildet.
- 1.25. „Selbstbeteiligung“ bezeichnet die jeweils im Anhang angegebene(n) Selbstbeteiligung(en) für das Versicherte Produkt, die von Ihnen bei jedem Anspruch wegen einer Unabsichtlichen Beschädigung, den Sie gemäß dieser Police geltend machen, zu zahlen ist.
- 1.26. „Prämie“ bezeichnet den im Anhang ausgewiesenen Betrag, den Sie für den Versicherungsschutz gemäß dieser Police zahlen. Die Prämie umfasst die Versicherungssteuer zum jeweils geltenden Satz.
- 1.27. „Versicherungsnachweis“ bezeichnet das Dokument zum Nachweis des Versicherungsschutzes, das Sie beim Kauf dieser Police erhalten und das Ihre Versicherungsdaten und die Seriennummer des Versicherten Produkts enthält, für das diese Police gilt. Wenn Sie diese Police in einem Apple Store oder bei einem Autorisierten Apple Händler abgeschlossen haben, kann Ihr Original-Kaufbeleg auch als Proof of Coverage (POC) Certificate dienen.
- 1.28. „Technischer Support“ bezeichnet den Zugang zu technischer Unterstützung von Apple, den Sie erhalten, wenn Ihr Versichertes Produkt nicht mehr einwandfrei funktioniert und für den Apple außerhalb des Versicherungsschutzes für jeden Vorfall möglicherweise eine Gebühr berechnet.
- 1.29. „Sie/Ihr“ bezeichnet die Person, die Eigentümer oder Leasingnehmer des Versicherten Produkts ist, und jede weitere Person, auf die eine Befristete Police gemäß Ziffer 11 übertragen wird.

2. Die Police

- 2.1. Ihre Police besteht aus diesem Versicherungsdokument, in dem die allgemeinen Geschäftsbedingungen Ihres Versicherungsschutzes gemäß AppleCare+ dargelegt sind, dem Anhang und Ihrem Versicherungsnachweis. Bitte prüfen Sie diese sorgfältig, um sicherzustellen, dass sie Ihnen den gewünschten Versicherungsschutz bieten. Wenn sich Ihre Bedürfnisse oder für Ihre Police relevante Informationen ändern, wenden Sie sich bitte an Apple und AIG.

- 2.2. Sollten Sie einen Ersatz für den Versicherungsnachweis oder eine Kopie Ihrer Versicherungsdaten benötigen, gehen Sie bitte auf mysupport.apple.com/products, und folgen Sie den Anweisungen.

3. Policenart und Versicherungszeitraum

- 3.1. Unabhängig davon, ob Sie eine Befristete Police, eine Monatspolice oder eine Jahrespolice erworben haben, sind die Art Ihrer Police sowie Ihr Versicherungszeitraum auf Ihrem Kaufbeleg und Ihrem Versicherungsnachweis angegeben.
- 3.2. Bei allen Policenarten beginnen Ihr Hardwareschutz und Ihr Versicherungsschutz für Technischen Support ab dem Datum und Zeitpunkt, zu dem Sie Ihre Police erwerben. Das heißt, wenn Sie AppleCare+ nach dem Kauf oder Leasingbeginn Ihres Versicherten Produkts erwerben, erhalten Sie Ihren Hardwareschutz und Technischen Support erst ab dem Datum und Zeitpunkt, zu dem Sie AppleCare+ erwerben.
- 3.3. Befristete Police: Sowohl Ihr Hardwareschutz als auch Ihr Technischer Support enden 36 Monate nach dem Datum, an dem Sie Ihre Police erworben haben, wie in Ihrem Versicherungsnachweis angegeben. Das Kaufdatum Ihrer Police ist auf dem Originalkaufbeleg Ihrer Police angeführt. Die Prämie ist per Kredit- oder Debitkarte oder über einen anderen zugelassenen Zahlungsweg zu entrichten, z. B. über Apple Pay (der „Zahlungsweg“). Wird die erste Prämie nicht rechtzeitig gezahlt, ist AIG berechtigt, bis zur Zahlung von der Police zurückzutreten, es sei denn, Sie haben die Nichtzahlung nicht zu vertreten. Wurde die Versicherungsprämie zum Zeitpunkt des Eintritts eines Versicherten Ereignisses nicht bezahlt, ist AIG nicht verpflichtet, eine Leistung zu erbringen, es sei denn, Sie sind für die Nichtzahlung nicht verantwortlich.
- 3.4. Monatspolice: Die Laufzeit Ihrer Police beträgt einen (1) Monat. Ihre Police verlängert sich automatisch jeden Monat ab dem monatlichen Jahrestag des Datums, an dem Sie Ihre erste Monatspolice erworben haben, wie im Original-Kaufbeleg für Ihre Police angegeben. Sie erklären sich einverstanden, dass der Zahlungsweg, den Sie für Ihre erste Police genutzt haben, gespeichert bleibt. Bei nachfolgenden monatlichen Verlängerungen wird der Zahlungsweg automatisch vor dem monatlichen Jahrestag mit der monatlichen Prämie belastet. Wird die erste Prämie nicht rechtzeitig gezahlt, ist AIG berechtigt, bis zur Zahlung von der Police zurückzutreten, es sei denn, Sie haben die Nichtzahlung nicht zu vertreten. Wurde die Versicherungsprämie zum Zeitpunkt des Eintritts eines Versicherten Ereignisses nicht bezahlt, ist AIG nicht verpflichtet, eine Leistung zu erbringen, es sei denn, Sie sind für die Nichtzahlung nicht verantwortlich. Wird eine nach dem ursprünglichen Kauf fällige Versicherungsprämie nicht bezahlt, sind AIG oder Apple, im Auftrag von AIG, berechtigt, den Versicherungsvertrag zu kündigen, sofern Sie an die Zahlung dieser Prämie erinnert wurden und diese nicht innerhalb eines Monats nach dem Fälligkeitsdatum beglichen haben. Wird die Prämie während dieses Zeitraums nicht gezahlt, endet die Police automatisch am Ende dieser Nachfrist von einem Monat. Wird die Prämie während der Nachfrist von einem Monat gezahlt, gilt der Versicherungsschutz so, als wäre sie zum Fälligkeitsdatum gezahlt worden. Für Schäden, die nach Ablauf der einmonatigen Nachfrist eintreten, kann kein Anspruch geltend gemacht werden, wenn die Prämie weiterhin unbezahlt ist und sich der Versicherungsnehmer mit der Zahlung im Rückstand befindet.
- 3.5. Jahrespolice: Die Laufzeit Ihrer Police beträgt zwölf (12) Monate (d. h. ein (1) Jahr). Ihre Police verlängert sich jedes Jahr ab dem auf dem Originalkaufbeleg Ihrer Police angegebenen Datum, an dem Sie Ihre erste Jahrespolice erworben haben. Sie erklären sich einverstanden, dass der Zahlungsweg, den Sie für Ihre erste Police genutzt haben, gespeichert bleibt. Für nachfolgende jährliche Verlängerungen wird der Zahlungsweg automatisch vor dem Jahrestag des auf Ihrem Originalkaufbeleg angegebenen Kaufdatums, an dem der nächste 12-Monatszeitraum beginnt, mit der jährlichen Prämie belastet. Wird die erste Prämie nicht rechtzeitig gezahlt, ist AIG berechtigt, bis zur Zahlung von der Police zurückzutreten, es sei denn, Sie haben die Nichtzahlung nicht zu vertreten. Wurde die Versicherungsprämie zum Zeitpunkt des Eintritts eines Versicherten Ereignisses nicht bezahlt, ist AIG nicht verpflichtet, eine Leistung zu erbringen, es sei denn, Sie sind für die Nichtzahlung nicht verantwortlich.

Wird eine nach dem ursprünglichen Kauf fällige Versicherungsprämie nicht bezahlt, sind AIG oder Apple, im Auftrag von AIG, berechtigt, den Versicherungsvertrag zu kündigen, sofern Sie an die Zahlung dieser Prämie erinnert wurden und diese nicht innerhalb eines Monats nach dem Fälligkeitsdatum beglichen haben. Wird die Prämie während dieses Zeitraums nicht gezahlt, endet die Police automatisch am Ende dieser Nachfrist von einem Monat. Wird die Prämie während der Nachfrist von einem Monat gezahlt, gilt der Versicherungsschutz so, als wäre sie zum Fälligkeitsdatum gezahlt worden. Für Schäden, die nach Ablauf der einmonatigen Nachfrist eintreten, kann kein Anspruch geltend gemacht werden, wenn die Prämie weiterhin unbezahlt ist und sich der Versicherungsnehmer mit der Zahlung im Rückstand befindet.

- 3.6. Ihr Versicherungsschutz unter allen Policenarten endet möglicherweise früher, wenn Sie oder Ihr Zahlungsplananbieter von Ihrem Kündigungsrecht gemäß Abschnitt 10 Gebrauch gemacht haben.
- 3.7. Diese Police deckt keine Schäden an Produkten ab, die vor dem Erwerb dieser Police oder nach der Kündigung oder anderweitigen Beendigung der Police eingetreten sind.

4. Versicherungsumfang

- 4.1. **Hardwareschutz.** Wenn Sie gemäß dem Abschnitt „Hardwareschutz“ dieser Police einen berechtigten Anspruch geltend machen, wird AIG nach eigenem Ermessen dafür Sorge tragen, dass Apple eine der folgenden Leistungen vornimmt:
 - 4.1.1. Reparatur des Versicherten Produkts mithilfe neuer Teile oder zuvor verwendeter und getesteter Apple Originalteile, die getestet wurden und die Apple Funktionsanforderungen erfüllen; oder
 - 4.1.2. wenn es aus tatsächlichen oder wirtschaftlichen Gründen nicht möglich ist, eine Reparatur durchzuführen, einen Ersatz für das Versicherte Produkt durch ein neues Gerät der Marke Apple oder ein Gerät bereitzustellen, das aus neuen und/oder zuvor verwendeten Apple Originalteilen besteht, die getestet wurden und die funktionalen Anforderungen von Apple erfüllen. Alle im Rahmen dieser Police bereitgestellten Ersatzgeräte besitzen den gleichen oder einen im Wesentlichen ähnlichen Funktionsumfang (z. B. ein anderes Modell oder dasselbe Modell in einer anderen Farbe mit denselben oder erweiterten technologischen oder funktionalen Merkmalen oder Fähigkeiten) wie das ursprünglich Versicherte Produkt (vorbehaltlich anwendbarer Updates von Verbraucher-Software). Oder das Ersatzgerät ist nach Wahl von Apple dasselbe oder ein neueres Modell, jedoch mit anderen technischen oder funktionalen Merkmalen oder Fähigkeiten als das ursprünglich Versicherte Produkt. Im Falle eines Austauschs wird das Ersatzgerät der Marke Apple zum neuen Versicherten Produkt im Rahmen dieser Police. Apple, oder ggf. der Autorisierte Apple Service Provider behält das ursprünglich Versicherte Produkt, das dann Eigentum von Apple wird. Apple oder ggf. der Autorisierte Apple Service Provider kann für die Instandhaltung Geräte oder Ersatzteile verwenden, die aus einem anderen Land stammen als dem Land, aus dem das Versicherte Produkt oder die Originalteile stammen.
- 4.2. Wenn eine Reparatur oder ein Ersatz gemäß den Ziffern 4.1.1 und 4.1.2 nicht möglich oder verfügbar ist, entschädigt Sie AIG in Form einer Gutschrift für den Apple Store, einer Apple Gift Card oder einer Banküberweisung in Höhe des aktuellen Verkaufspreises für das Versicherte Originalprodukt (oder, wenn Apple das Modell des Versicherten Produkts derzeit nicht verkauft, des Einzelhandelspreises, zu dem Apple das Modell des Versicherten Produkts zuletzt verkauft hat) oder des Betrags, der für das Versicherte Produkt bezahlt wurde, wie auf dem Originalkaufbeleg angegeben, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Eine Erstattung erfolgt nur, wenn Ihr Anspruch in dem Land geltend gemacht und erfüllt wird, in dem Sie diese Police erworben haben. Im Falle einer Erstattung gemäß dieser Ziffer geht das Versicherte Originalprodukt in das Eigentum von Apple über, und Ihre Police erlischt automatisch, da Sie nicht mehr im Besitz des Versicherten Produkts sind.
- 4.3. Hardwareschutz kann sich auf jenes Land beschränken, in dem das Versicherte Produkt ursprünglich gekauft worden ist.
- 4.4. Wenn Sie gemäß Ziffer 4.1.1 oder 4.1.2 eine Reparatur oder einen Ersatz erhalten, darf Apple oder der Autorisierte Apple Service Provider die neueste Software und das für das Versicherte Produkt geltende

Betriebssystem (sofern vorhanden) als Bestandteil der Abdeckung entsprechend dieser Police installieren. Drittanwendungen, die auf dem Versicherten Originalgerät installiert sind, sind infolge eines Updates der Software oder des Betriebssystems möglicherweise nicht mit dem Versicherten Produkt kompatibel. Wenn Sie einen Anspruch nicht in dem Land geltend machen, in dem Sie das Versicherte Produkt erworben bzw. geleast haben, können Apple oder der Autorisierte Apple Service Provider Produkte und Teile durch vergleichbare lokale Produkte und Teile ersetzen oder damit reparieren.

- 4.5. **Selbstbeteiligung.** Für jeden berechtigten Anspruch wegen Unabsichtlicher Beschädigung, den Sie im Rahmen dieser Police geltend machen, müssen Sie vor Inanspruchnahme der Leistungen gemäß Abschnitt 4 die im Anhang angegebene anwendbare Selbstbeteiligung zu den Kosten des Anspruchs zahlen. Die Selbstbeteiligung kann über einen zugelassenen Zahlungsweg an Apple oder den Autorisierten Apple Service Provider gezahlt werden.

Beachten Sie bitte, dass, wenn Sie einen Anspruch gemäß dieser Police in einem anderen Land als Deutschland geltend machen, die Selbstbeteiligung oder entsprechende örtliche Gebühren in der Währung dieses Landes und zu dem für dieses Land geltenden Satz zu zahlen sind. Für weitere Einzelheiten besuchen Sie bitte apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ und wählen Sie dort, das passende Gerät und den Standort aus, an dem Sie den Service in Anspruch nehmen möchten, um die geltenden Bedingungen und Gebühren angezeigt zu bekommen.

Damit die Selbstbeteiligung für Ansprüche der Kategorie 1 aufgrund von Unabsichtlicher Beschädigung angewendet werden kann, darf das Versicherte Produkt keinen weiteren Schaden als den Display-Schaden (wenn zutreffend) oder den externen Gehäuseschaden (wenn zutreffend) haben, wenn ein solcher zusätzlicher Schaden Apple daran hindern würde, das Display oder das externe Gehäuse des Versicherten Produkts zu reparieren. Reparaturen, die nur das Display betreffen, sind nur für Versicherte Produkte verfügbar, die ein Display haben. Unabsichtliche Beschädigungen am Standfuß der Marke Apple und/oder VESA-Adapter, die zusammen mit Ihrem Display der Marke Apple verwendet werden, werden als Unabsichtliche Beschädigungen behandelt, die nur das externe Gehäuse betreffen. Versicherte Produkte mit zusätzlichen Schäden fallen in die Kategorie der Ansprüche aufgrund von Sonstigen Unabsichtlichen Beschädigungen. Dabei wird eine Selbstbeteiligung in Höhe des Betrags fällig, der für Ansprüche aufgrund von Unabsichtlichen Beschädigungen der Kategorie 2 gilt.

- 4.6. **Schadensobergrenze.** Es besteht keine Obergrenze für die Anzahl der Ansprüche, die Sie für Versicherte Ereignisse während des Versicherungszeitraums geltend machen können. Ansprüche, die gemäß Abschnitt 7 nach Ihrem Versicherungszeitraum bei Apple und/oder AIG eingereicht werden und eingehen, sind möglicherweise nicht von dieser Police abgedeckt.
- 4.7. **Technischer Support.** Wenn Sie einen berechtigten Anspruch gemäß diesem Abschnitt Ihrer Police geltend machen, erhalten Sie Prioritätszugang zur Technischen Support-Helpline von Apple für den Fall, dass Ihr Versichertes Produkt nicht mehr fehlerfrei funktioniert. AIG übernimmt die Kosten für den Ihnen zur Verfügung gestellten Technischen Support. Der Technische Support umfasst macOS, die Verbraucher-Software und wesentliche Verbindungsprobleme zwischen dem Versicherten Produkt und einem Apple TV oder einem kompatiblen, drahtlosen Gerät oder Computer, der die Verbindungsspezifikation des Versicherten Produkts erfüllt. Er deckt die zu diesem Zeitpunkt aktuelle Version von macOS, die Verbraucher-Software und die vorhergehende Hauptversion ab. „Hauptversion“ bezeichnet eine grundlegende Softwareversion, die von Apple in einem Versionsnummernformat wie „1.0“ oder „2.0“ freigegeben wird und bei der es sich nicht um eine Beta-Version oder Vorabversion eines künftigen Formates handelt.

5. **Ausschlüsse**

- 5.1. **Hardwareschutz.** Vom Versicherungsschutz für Hardware gemäß dieser Police sind ausgenommen:
- 5.1.1. nicht Versicherte Produkte;
 - 5.1.2. vorbeugende Wartung wie routinemäßige Servicearbeiten oder Reinigung des Versicherten Produkts, wenn kein zugrundeliegendes Problem mit der Hardware oder Software besteht;

- 5.1.3. Schäden an dem Versicherten Produkt, die durch Folgendes verursacht werden:
- 5.1.3.1. Beschädigung, darunter unangemessen starke physische Beschädigung (durch Quetschen, Verbiegen oder Eintauchen in Flüssigkeit), deren Ursache unsachgemäße Behandlung oder Missbrauch ist, die also absichtlich verursacht wurden einschließlich der wissentlichen Nutzung für einen Zweck oder auf eine Weise, für den/die das Versicherte Produkt nicht bestimmt ist;
 - 5.1.3.2. tatsächliche oder versuchte, nicht autorisierte Modifizierung oder Veränderung des Versicherten Produkts; oder
 - 5.1.3.3. Service oder Reparatur (einschließlich Upgrades), die nicht durch einen Apple Mitarbeiter oder einen Autorisierten Apple Service Provider vorgenommen werden;
- 5.1.4. Schäden, die durch ein nicht Versichertes Produkt verursacht wurden;
- 5.1.5. Ein Versichertes Produkt mit einer absichtlich veränderten, unkenntlich gemachten oder entfernten Seriennummer; oder ein Versichertes Produkt, das von jemand anderem als Apple oder einem autorisierten Vertreter von Apple geöffnet, gewartet, modifiziert oder geändert wurde, oder ein Versichertes Produkt, das keine von Apple autorisierten Bauteile enthält;
- 5.1.6. Verlust oder Diebstahl Ihres Versicherten Produkts;
- 5.1.7. Versicherte Produkte (einschließlich aller wichtigen Komponenten), die bei der Geltendmachung eines Anspruchs Apple nicht zur Verfügung gestellt werden;
- 5.1.8. oberflächliche Schäden am Versicherten Produkt, die die Funktionalität des Versicherten Produkts nicht beeinträchtigen, insbesondere Haarrisse, Kratzer, Dellen, beschädigte Kunststoffteile an Anschlüssen und Verfärbung;
- 5.1.9. Schäden oder Ausfälle, die durch die übliche Abnutzung und/oder Benutzung des Versicherten Produkts verursacht wurden;
- 5.1.10. Schäden an dem Versicherten Produkt, die durch Brand, Rauch, Explosion, Blitzschlag, Wind, Wasser, Überschwemmung, Erdbeben, Vulkanausbruch, Springflut, Erdbeben, Hagel oder höhere Gewalt entstehen;
- 5.1.11. Schäden am Versicherten Produkt, die durch Materialien oder das Vorhandensein von Materialien verursacht werden, die eine Gefahr für die menschliche Gesundheit darstellen (z. B. biologische Materialien);
- 5.1.12. Serviceleistungen zur Installation, Entfernung oder Entsorgung des Versicherten Produkts;
- 5.1.13. die Bereitstellung eines Geräts für die Zeit, in der im Rahmen des Hardwareschutzes Serviceleistungen am Versicherten Produkt erbracht werden;
- 5.1.14. Ausfälle aufgrund von Defekten an den Materialien und/oder der Verarbeitung und/oder dem Design des Versicherten Produkts; jedoch werden solche Ausfälle separat entweder durch Ihre Rechte nach Verbraucherschutzrecht oder durch die Eingeschränkte Apple Garantie oder durch Apple selbst während desselben Zeitraums wie der AppleCare+ Versicherungszeitraum abgedeckt, selbst wenn Sie Ihr Apple Produkt nicht von Apple erworben oder geleast haben;
- 5.1.15. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung elektronischer Hard- oder Software oder deren Komponenten, die dazu dienen, Informationen innerhalb des Versicherten Produkts zu speichern, zu verarbeiten, darauf zuzugreifen, diese zu übertragen oder zu empfangen, als Folge anderer Ursachen oder Verluste als der in dieser Police ausdrücklich genannten und versicherten Verluste, einschließlich unbefugter Zugriffe oder

unerlaubter Nutzung eines solchen Systems, eines Denial-of-Service-Angriffs oder des Empfangs oder der Übertragung von böartigem Code; oder

- 5.1.16. der Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung von in dem Versicherten Produkt gespeicherten elektronischen Daten, einschließlich solcher Verluste, die auf einen unbefugten Zugriff oder eine unbefugte Nutzung solcher Daten, einen Denial-of-Service-Angriff oder den Empfang oder die Übertragung von böartigem Code zurückzuführen sind; oder
- 5.1.17. Unabsichtliche Beschädigungen, die vor dem Datum und der Uhrzeit entstanden sind, zu denen Sie das Versicherte Produkt in die Police aufgenommen haben.
- 5.2. **Technischer Support.** Der Technische Support gemäß dieser Police für erstreckt sich nicht auf:
 - 5.2.1. die Nutzung oder Änderung des Versicherten Produkts, von macOS oder der Verbraucher-Software auf eine Weise, die gemäß dem Benutzerhandbuch, den technischen Spezifikationen oder anderen auf der Apple Webseite veröffentlichten Richtlinien für das Versicherte Produkt nicht vorgesehen ist;
 - 5.2.2. Probleme und Störungen, die durch ein Software-Upgrade (einschließlich des Betriebssystems macOS und der Verbraucher-Software) auf die neueste Version gelöst werden könnten;
 - 5.2.3. Drittprodukte oder andere Produkte oder Software der Marke Apple (außer dem Versicherten Produkt und der Verbraucher-Software) oder die Auswirkungen solcher Geräte auf oder Wechselwirkungen mit dem Versicherten Produkt, mit macOS oder der Verbraucher-Software;
 - 5.2.4. die Nutzung eines Computers oder eines Betriebssystems, der bzw. die in keinem Zusammenhang mit der Verbraucher-Software oder den Verbindungsschwierigkeiten mit dem Versicherten Produkt steht;
 - 5.2.5. Software mit Ausnahme von macOS oder Verbraucher-Software;
 - 5.2.6. macOS Software oder eine andere Verbraucher-Software, die als „Beta“, „Vorversion“, „Test“ oder ähnlich gekennzeichnet ist;
 - 5.2.7. Schäden an oder Verlust einer Software oder von Daten, die auf dem Versicherten Produkt installiert bzw. gespeichert sind;
 - 5.2.8. Beschädigung oder Verlust von Software oder Daten, die auf dem Versicherten Produkt installiert bzw. gespeichert sind, einschließlich Wiederherstellung und Neuinstallation von solchen Softwareprogrammen oder Benutzerdaten;
 - 5.2.9. Webbrowser, E-Mail-Programme und Internetanbieter-Software von Drittanbietern oder die zu ihrer Nutzung erforderlichen Konfigurationseinstellungen von macOS;
 - 5.2.10. Beratung bezüglich der Alltagsnutzung des Versicherten Produkts ohne ein zugrunde liegendes Problem mit seiner Software oder Hardware;
 - 5.2.11. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung elektronischer Hard- oder Software oder deren Komponenten, die dazu dienen, Informationen innerhalb des Versicherten Produkts zu speichern, zu verarbeiten, darauf zuzugreifen, diese zu übertragen oder zu empfangen, als Folge anderer Ursachen oder Verluste als der in dieser Police ausdrücklich genannten und versicherten Verluste, einschließlich unbefugter Zugriffe oder unerlaubter Nutzung eines solchen Systems, eines Denial-of-Service-Angriffs oder des Empfangs oder der Übertragung von böartigem Code; oder
 - 5.2.12. der Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung von im Versicherten Produkt gespeicherten elektronischen Daten, einschließlich solcher Verluste, die auf einen unbefugten Zugriff oder eine unbefugte Nutzung solcher Daten, einen Denial-of-Service-Angriff oder den Empfang oder die Übertragung von böartigem Code zurückzuführen sind.

6. Allgemeine Bedingungen

6.1. Um den vollen Versicherungsschutz Ihrer Police zu gewährleisten, müssen Sie diesen Abschnitt sowie die Abschnitte 7, 8 und 9 befolgen. Diese sind allesamt Bedingungen dieser Police. Wenn Sie dieser Verpflichtung nicht nachkommen – mit Ausnahme von Klausel 10.2.4 – kann die Versicherungspolice innerhalb eines Monats, nachdem von der Verletzung dieser Sorgfaltspflicht Kenntnis erlangt wurde, gekündigt werden, es sei denn, die Verletzung beruhte nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. AIG ist nicht zur Zahlung von Leistungen verpflichtet, wenn Sie vorsätzlich Ihre Sorgfaltspflicht verletzt haben. Im Fall einer grob fahrlässigen Verletzung der Verpflichtung ist AIG berechtigt, seine Entschädigung in einem der Schwere Ihres Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen, wobei die Beweislast für das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit bei Ihnen liegt. Ungeachtet des Vorstehenden ist AIG verpflichtet, Sie zu entschädigen, soweit die Verletzung der Verpflichtung weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch die Feststellung oder den Umfang der Verpflichtung der AIG zur Entschädigung Ihnen gegenüber ursächlich ist. Dies gilt nicht, wenn Sie diese Verpflichtung arglistig verletzt haben.

6.2. Für diese Police gelten folgende Bedingungen:

6.2.1. **Originalteile.** Als Voraussetzung für den Erhalt von Hardwareschutz müssen alle Versicherten Produkte in ihrer Gesamtheit an Apple zurückgegeben werden, einschließlich aller Originalteile oder von Apple autorisierten Ersatzbauteile.

6.2.2. **Ausschluss vom Versicherungsschutz.** Der Schutz gemäß Ihrer Police unterliegt den in Abschnitt 5 dargelegten Ausschlüssen.

6.2.3. **Prämienzahlung.** Die Prämie muss bezahlt werden, bevor Sie Hardwareschutz oder Technischen Support erhalten können, und kein Anspruch wird im Rahmen dieser Police anerkannt, wenn die Prämie nicht vollständig bezahlt wurde.

Wird die erste Prämie (oder bei Befristeten Policen, die einmalige Prämie) nicht rechtzeitig bezahlt, ist AIG berechtigt, vom Versicherungsvertrag zurückzutreten, bis die Zahlung erfolgt ist, es sei denn, Sie sind an der Nichtzahlung nicht schuld. Wurde die Versicherungsprämie zum Zeitpunkt des Eintritts eines Versicherten Ereignisses nicht bezahlt, ist AIG nicht verpflichtet, eine Leistung zu erbringen, es sei denn, Sie sind für die Nichtzahlung nicht verantwortlich.

Bitte beachten Sie bei Monats- und Jahrespolicen: Im Falle der Nichtzahlung einer nach dem ursprünglichen Kauf fälligen weiteren Prämie sind AIG oder Apple, im Auftrag von AIG, berechtigt, die Police zu kündigen, wenn Sie an die Zahlung dieser Prämie erinnert wurden und diese nicht innerhalb eines Monats nach dem Fälligkeitsdatum bezahlt haben. Wird die Prämie während dieses Zeitraums nicht gezahlt, endet die Police automatisch am Ende dieser Kulanfrist von einem Monat. Wird die Prämie während der Kulanfrist von einem Monat gezahlt, gilt der Versicherungsschutz so, als wäre sie zum Fälligkeitsdatum gezahlt worden. Für Schäden, die nach Ablauf der einmonatigen Nachfrist eintreten, kann kein Anspruch geltend gemacht werden, wenn die Prämie weiterhin unbezahlt ist und sich der Versicherungsnehmer mit der Zahlung im Rückstand befindet.

Hinweis ausschließlich für Befristete Policen: Wenn Sie eine Zahlungsplanvereinbarung mit einem Zahlungsplananbieter abgeschlossen haben, ist die Prämie Bestandteil des zugrunde liegenden Kredits. Sie erhalten den Hardwareschutz oder Technischen Support ab dem Zeitpunkt, an dem Sie die Zahlungsplanvereinbarung abschließen. Sie müssen Ihre Ratenzahlungen gemäß den allgemeinen Geschäftsbedingungen Ihrer Zahlungsplanvereinbarung leisten.

6.2.4. **Ihre Sorgfaltspflicht.** Sie müssen alle erforderlichen Vorsichtsmaßnahmen treffen, um das Versicherte Produkt vor einem Versicherten Ereignis zu schützen; Sie müssen außerdem das Versicherte Produkt gemäß seinen Anweisungen nutzen und warten.

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

Unabhängig davon ist AIG zur Leistung verpflichtet, sofern die Nichtbeachtung Ihrer Sorgfaltspflicht weder für den Eintritt oder die Feststellung eines Versicherten Ereignisses noch die Feststellung oder den Umfang der Zahlungsverpflichtung von AIG verursacht hat. Dies gilt allerdings nicht, wenn Sie Ihre Sorgfaltspflicht arglistig verletzt haben.

6.2.5. Ihr Wohnsitz und Alter

- 6.2.5.1. Wenn Sie kein Geschäftskunde sind, können Sie diese Police nur dann erwerben, wenn Sie Ihren Hauptwohnsitz in Deutschland haben und am Tag des Kaufs dieser Police mindestens achtzehn (18) Jahre alt sind.
- 6.2.5.2. Wenn Sie Geschäftskunde sind, schließen wir nur eine Police mit Ihnen ab, wenn Sie das Versicherte Produkt zur Verwendung im Zusammenhang mit einem/einer in Deutschland ansässigen Unternehmen, Stiftung, Wohltätigkeitsorganisation oder nicht rechtsfähigen Vereinigung erworben haben.
- 6.2.6. **Eigentümer des Versicherten Produkts.** Wenn Sie nicht der Eigentümer des Versicherten Produkts sind (z. B., wenn es einer Leasingvereinbarung unterliegt), kommt der Hardwareschutz dem Eigentümer des Versicherten Produkts zugute. Wenn Ihr Wissen oder Ihr Verhalten von rechtlicher Bedeutung sind, sind das Wissen und das Verhalten des Eigentümers ebenfalls von Bedeutung.

7. So machen Sie einen Anspruch geltend.

- 7.1. Die Serviceoptionen für Hardwareschutz und Technischen Support sind auf die Optionen beschränkt, die für das jeweilige Versicherte Produkt zum Zeitpunkt und in dem Land bzw. an dem Standort verfügbar sind, an dem Sie den Service anfordern, und können je nach Land aufgrund lokaler Möglichkeiten variieren.
- 7.2. Wenn es nicht möglich ist, eine der unten aufgeführten Servicemethoden bereitzustellen, kann es erforderlich sein, die Methode zu ändern, mit der Apple Ihnen Hardwareschutz bietet. Serviceoptionen unterliegen den jeweils geltenden lokalen, regionalen und bundesstaatlichen Gesetzen, Vorschriften und rechtlichen Anforderungen. Bestimmte Serviceoptionen sind möglicherweise an Standorten nicht verfügbar, an denen geltende Gesetze, Vorschriften oder rechtliche Anforderungen den Versand, Transport, Import, Export oder die Rücksendung von Geräten einschränken oder verbieten oder die jeweilige Serviceoption anderweitig untersagen.
- 7.3. Wenn Sie einen Anspruch gemäß dieser Police in einem Land geltend machen möchten, in dem Sie Ihren Kauf nicht getätigt haben, müssen Sie alle geltenden Import- und Exportgesetze und -bestimmungen erfüllen. Sie haften außerdem für alle Zölle, Mehrwertsteuer und andere Steuern und Gebühren, die anfallen können.
- 7.4. Sie sind gegebenenfalls für Versandkosten und Bearbeitungsgebühren verantwortlich, wenn der Service für das Versicherte Produkt nicht in dem Land erbracht werden kann, in dem Sie einen Anspruch geltend machen. Dies gilt nicht, wenn es sich um das Land handelt, in dem das Produkt gekauft wurde. Wenn der Hardwareschutz-Service außerhalb des Landes durchgeführt wird, in dem das Gerät gekauft wurde, behält sich Apple vor, defekte Geräte und Teile Ihres Versicherten Produkts mit vergleichbaren Geräten und Teilen zu reparieren oder durch solche zu ersetzen, die den lokalen Standards im Land der Serviceerbringung entsprechen.
- 7.5. **So machen Sie einen Anspruch auf Hardwareschutz geltend.** Sie müssen Ihren Anspruch so schnell wie möglich melden, indem Sie support.apple.com/de-de besuchen oder Apple telefonisch unter +49

(0)800 6645 451 kontaktieren. Apple benötigt die Seriennummer Ihres Versicherten Produkts, um Sie unterstützen zu können. Ihr Anspruch wird mittels der in Ziffer 7.8 dargelegten Optionen abgewickelt.

- 7.6. Während der Leistungen im Zusammenhang mit dem Hardwareschutz werden die auf dem Versicherten Produkt gespeicherten Daten von Apple oder dem Autorisierten Apple Service Provider gelöscht und das Speichermedium wird neu formatiert. Sie sollten alle Daten regelmäßig und wenn möglich vor der Geltendmachung eines Anspruchs sichern.
- 7.7. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, müssen Sie einen Kaufnachweis für Ihr Versichertes Produkt und Ihren Versicherungsnachweis vorlegen, um zu belegen, dass Ihr Apple Produkt ein Versichertes Produkt ist.
- 7.8. Gültige Ansprüche aufgrund des Hardwareschutzes können unter Verwendung einer der folgenden Serviceoptionen geltend gemacht werden:
 - 7.8.1. **Carry-In-Service.** Sie können Ihr Versichertes Produkt in einem Apple Store oder bei einem Autorisierten Apple Service Provider abgeben. Entsprechend Ziffer 4.1 wird dann eine Reparatur durchgeführt oder ein Ersatz bereitgestellt. Sobald die Reparatur abgeschlossen ist oder ein Ersatz zur Verfügung steht (falls dieser Fall eintreten sollte), werden Sie benachrichtigt und können Ihr Versichertes Produkt im Apple Store oder beim Autorisierten Apple Service Provider abholen.
 - 7.8.2. **Vor-Ort-Service.** Vor-Ort-Service steht für Versicherte Produkte zur Verfügung, wenn sich das Versicherte Produkt in einem Umkreis von 50 Meilen (80 Kilometern) von einem Autorisierten Apple Onsite Service Provider befindet. Wenn Apple feststellt, dass Vor-Ort-Service zur Verfügung steht, entsendet Apple einen Techniker an den Ort, an dem sich das Versicherte Produkt befindet. Der Service wird dann entweder vor Ort erbracht, oder der Techniker bringt das Versicherte Produkt zur Reparatur zu einem Autorisierten Apple Service Provider oder zu einem Standort des Apple Repair Service. Wenn das Versicherte Produkt bei einem Autorisierten Apple Service Provider oder an einem Standort des Apple Repair Service repariert wird, organisiert Apple nach der Reparatur den Transport des Versicherten Produkts an Ihre Adresse. Wenn dem Techniker zu der vereinbarten Zeit kein Zugriff auf das Versicherte Produkt gewährt wird, können für alle weiteren Vor-Ort-Besuche Gebühren erhoben werden. Gemäß Ziffer 4.1.2 gilt, dass in dem Fall, in dem eine Reparatur nicht möglich ist, ein Ersatz bereitgestellt wird. Apple organisiert dann den Transport des Ersatzes für das Versicherte Produkt an Ihre Adresse.
 - 7.8.3. **Do-it-yourself-Service („DIY“).** Ein DIY-Service ist für leicht austauschbare Produkte, Teile oder Zubehörteile wie z. B. Mäuse oder Tastaturen verfügbar, die ohne Werkzeug ausgetauscht werden können. Wenn der DIY-Service unter den jeweiligen Umständen zur Verfügung steht, findet das folgende Vorgehen Anwendung.
 - 7.8.3.1. DIY-Service, bei dem Apple die Rückgabe des ersetzten Produkts, Teils oder Zubehörteils verlangt. Apple kann als Sicherheit für den Einzelhandelspreis des Austauschprodukts, der Austauschkomponente oder des Austauschzubehörs und für die anfallenden Versandkosten eine Kreditkartenautorisierung verlangen. Wenn es Ihnen nicht möglich ist, eine Kreditkartenautorisierung zu ermöglichen, steht Ihnen dieser DIY-Service unter Umständen nicht zur Verfügung, und Apple wird Ihnen alternative Angebote für die Reparatur oder den Ersatz Ihres Versicherten Produkts anbieten. Apple sendet Ihnen ein Ersatzprodukt, Ersatzteil oder Ersatzzubehörteil, gegebenenfalls mit Installationsanleitungen sowie Anweisungen für die Rückgabe des ersetzten Produkts, Teils oder Zubehörs. Wenn Sie diese Anweisungen befolgen, löscht Apple die Kreditkartenautorisierung und berechnet Ihnen nichts für das Produkt, Teil oder Zubehörteil und die Kosten für den Versand zu und ab Ihrer Anschrift. Falls Sie das ausgetauschte Produkt, die ausgetauschte Komponente oder das ausgetauschte Zubehörteil nicht zurückgeben oder ein ausgetauschtes Produkt, eine ausgetauschte Komponente oder ein ausgetauschtes Zubehörteil zurückgeben, das bzw. die nicht das Versicherte Produkt ist, wird Apple Ihre Kreditkarte mit dem autorisierten Betrag belasten.
 - 7.8.3.2. DIY-Service, bei dem Apple keine Rückgabe des ersetzten Produkts, Teils oder Zubehörteils verlangt. Apple sendet Ihnen ein Ersatzprodukt, Ersatzteil oder Ersatzzubehörteil, gegebenenfalls zusammen mit Installationsanleitungen sowie Anforderungen für die Entsorgung des ersetzten Produkts, Teils oder

Zubehörs. Bei diesem DIY-Service ist keine Kreditkartenautorisierung erforderlich.

- 7.8.3.3. Apple ist nicht für Arbeitskosten, die im Rahmen des DIY-Service anfallen, verantwortlich. Sollten Sie weitere Unterstützung benötigen, kontaktieren Sie Apple unter der oben angegebenen Telefonnummer oder besuchen Sie einen Apple Store oder einen Autorisierten Apple Service Provider.
- 7.9. Die im Rahmen des Hardwareschutzes verfügbaren Serviceoptionen können je nach Land und den jeweiligen örtlichen Gegebenheiten variieren.
- 7.10. Sollte (aufgrund von Ereignissen, die sich dem Einflussbereich von AIG entziehen) nicht die Möglichkeit bestehen, eine der oben aufgeführten Service-Methoden bereitzustellen, muss die Methode, mit der Apple Ihnen den Hardwareschutz bereitstellt, möglicherweise abgeändert werden.
- 7.11. **So machen Sie einen Anspruch auf Technischen Support geltend.** Sie können einen Anspruch geltend machen, indem Sie Apple unter +49 (0)800 6645 451 anrufen. Apple wird die Seriennummer des Versicherten Produkts anfordern, bevor Unterstützung geleistet wird.

Sie erhalten auch Informationen durch Nutzung der folgenden kostenlosen Support-Ressourcen:

Informationen zum internationalen Support	support.apple.com/HT201232
Autorisierte Apple Service Provider und Apple Stores	locate.apple.com/de/de
Apple Support und Service	support.apple.com/de-de/contact

8. Ihre Verantwortung bei der Geltendmachung eines Anspruchs

- 8.1. Wenn Sie einen Anspruch gemäß dieser Police geltend machen, müssen Sie die folgenden Richtlinien einhalten:
- 8.1.1. Sie müssen Angaben zu Symptomen und Ursachen des Schadens am oder Problemen mit dem Versicherten Produkt machen;
- 8.1.2. Um Apple zu ermöglichen, die Störung zu beseitigen oder Sie anderweitig zu unterstützen, müssen Sie auf Anfrage alle erforderlichen Informationen bereitstellen, insbesondere die Seriennummer des Versicherten Produkts, Modell, Version des installierten Betriebssystems und der Software, alle am Versicherten Produkt angeschlossenen oder installierten Peripheriegeräte, alle angezeigten Fehlermeldungen, die Maßnahmen, die vor Eintreten des Problems mit dem Versicherten Produkt ergriffen wurden, und die Schritte, die zur Lösung des Problems unternommen wurden, sofern angemessen;
- 8.1.3. Sie müssen die von Apple oder dem Autorisierten Apple Service Provider erteilten, zumutbaren Anweisungen befolgen und das Versicherte Produkt gemäß den von Apple oder dem Autorisierten Apple Service Provider erteilten Versandanweisungen verpacken;
- 8.1.4. Sie dürfen keine Produkte und Zubehörteile mitsenden, die nicht dem Hardwareschutz unterliegen (z. B. Schutzcases, Hüllen usw.), da diese nicht zurückgeschickt werden können;
- 8.1.5. Sie sollten, wenn möglich, sicherstellen, dass Ihre auf dem Versicherten Produkt vorhandene Software und Daten gesichert werden. Apple löscht die Inhalte des Versicherten Produkts und formatiert das Speichermedium neu. Weder AIG noch Apple haften für den Verlust von Software oder Daten, die sich auf dem Versicherten Produkt befinden, wenn es als Teil eines Anspruchs gemäß dieser Police versendet wird; und
- 8.1.6. Sie müssen Apple alle wichtigen Komponenten des Produkts zur Verfügung stellen, für das ein Anspruch unter dem Hardwareschutz erhoben wird, damit Apple den Anspruch prüfen kann.

- 8.2. Wenn Sie die in Ziffer 8.1 aufgeführten Pflichten vorsätzlich nicht erfüllen (ausgenommen Ziffer 8.1.5), ist AIG nicht zur Leistung nach dieser Police verpflichtet. Dies berührt jedoch nicht anderweitige Estandspflichten.
- 8.3. Apple wird Ihr Versichertes Produkt mit den ursprünglichen Konfigurationen zurückgeben bzw. ein Ersatzprodukt mit den Konfigurationen des ursprünglich Versicherten Produkts zur Verfügung stellen, vorbehaltlich möglicher Updates. Apple kann im Rahmen der Reparatur oder beim Ersatz Ihres Versicherten Produkts macOS Updates installieren, die verhindern, dass sich auf dem Versicherten Produkt eine frühere Version von macOS wiederherstellt. Drittanwendungen, die auf dem Versicherten Produkt installiert sind, sind infolge eines macOS Updates möglicherweise nicht mit dem Versicherten Produkt kompatibel oder funktionieren damit nicht mehr. Sie sind dafür verantwortlich, alle sonstigen Softwareprogramme, Daten und Passwörter neu zu installieren.
- 8.4. Außer in Fällen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit haften AIG, Apple, Autorisierte Apple Service Provider sowie deren Mitarbeiter und Beauftragte im Falle einer Pflichtverletzung nicht für indirekte Verluste, die Ihnen entstehen, wie etwa Kosten für die Wiederherstellung, Neuprogrammierung und Reproduktion von Programmen oder Daten oder den Verlust von Programmen oder Daten oder den Verlust von Geschäftstätigkeit, Gewinnen, Einkommen oder erwarteten Einsparungen, die sich aus einer Nichterfüllung ihrer Verpflichtungen gemäß dieser Police ergeben.

9. Betrug, Täuschung und Illegale Nutzung

- 9.1. Wenn sich ein Anspruch als betrügerisch herausstellt oder wenn Sie bei der Geltendmachung eines Anspruchs wissentlich irreführende Angaben machen, wird der Anspruch abgelehnt, Ihre Police gekündigt und Ihnen gezahlte Prämien nicht erstattet, es sei denn, der Verstoß hatte keinen Einfluss auf das Eintreten oder den Beginn eines versicherten Ereignisses oder auf die Feststellung der Zahlungspflicht von AIG hinsichtlich der Höhe der Leistung. Apple oder AIG können die Polizei oder andere Aufsichtsbehörden benachrichtigen.
- 9.2. Diese Police kann von AIG fristlos gekündigt werden, falls das Versicherte Produkt im Rahmen strafbarer Aktivitäten oder zur Vereinfachung oder Ermöglichung einer kriminellen Handlung verwendet wird.

10. Kündigung

- 10.1. Unabhängig von der Policenart können Sie diese Police jederzeit und ohne Angabe von Gründen mit sofortiger Wirkung kündigen; möglicherweise haben Sie dann wie nachstehend beschrieben Anspruch auf eine Rückerstattung. Um eine Rückerstattung zu erhalten, müssen Sie Ihren Original-Kaufbeleg und/oder Ihren Versicherungsnachweis vorlegen.
- 10.2. Wie die Kündigung funktioniert:

Rückgabe des Versicherten Produkts

- 10.2.1. Um diese Police durch die Rückgabe Ihres Versicherten Produkts (mit Ausnahme eines Eintauschprogramms) gemäß den Rückgaberichtlinien des ursprünglichen Vertriebskanals zu kündigen, wenden Sie sich an den Kanal, über den Sie Ihr Versichertes Produkt erworben haben (unabhängig davon, ob es sich dabei um einen Autorisierten Apple Händler oder um Apple selbst handelt). Sie (oder Ihr Zahlungsplananbieter) erhalten eine vollständige Rückerstattung Ihrer Police.

Bei Autorisierten Apple Händlern gekaufte Policen

- 10.2.2. Um eine Befristete Police, die bei einem Autorisierten Apple Händler gekauft wurde, innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Kauf der Police kündigen, müssen Sie die Police über den Autorisierten Apple Händler kündigen. Um eine Befristete Police, die bei einem Autorisierten Apple Händler gekauft wurde, mehr als dreißig (30) Tage nach dem Kauf der Police zu kündigen, rufen Sie Apple unter +49 (0)800 6645 451 an oder senden Sie eine schriftliche Mitteilung an Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland, und Ihre Police wird bei Erhalt Ihrer Mitteilung

gekündigt.

- 10.2.3. Wenn Sie eine Monats- oder Jahrespolice bei einem Autorisierten Apple Händler erworben haben, wenden Sie sich zur Kündigung Ihrer Police an den Autorisierten Apple Händler, der Ihnen die Police verkauft hat und an den Sie die monatlichen oder jährlichen Prämienraten zahlen.

Befristete, in Raten bezahlte Policen

- 10.2.4. Wenn Sie eine Befristete Police erworben haben und Ihre Prämie in Raten zahlen, können Sie kündigen, indem Sie sich an Apple unter +49 (0)800 6645 451 wenden oder eine schriftliche Mitteilung an Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland senden, oder indem Sie Ihren Zahlungsplananbieter kontaktieren und ihn auffordern, Ihre Police für Sie zu kündigen. Wenn Sie Ihr Kündigungsrecht ausgeübt haben, indem Sie Apple kontaktiert haben, müssen Sie Ihren Zahlungsplananbieter über Ihre Kündigung informieren und ihn auffordern, Ihre Zahlungsplanvereinbarung zu beenden, sofern Ihr Zahlungsplananbieter Ihre Zahlungsplanvereinbarung nicht bereits beendet hat.
- 10.2.5. Wenn Sie mit einem Zahlungsplananbieter eine Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen haben und sich darin ausdrücklich damit einverstanden erklären, kann der Zahlungsplananbieter Ihre Police kündigen, wenn Sie eine Mahnung erhalten haben und Ihre Rate nicht bezahlen.
- 10.2.6. Wenn Sie mit einem Zahlungsplananbieter eine Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen und Sie darin nicht Ihr ausdrückliches Einverständnis erklärt haben, dass der Zahlungsplananbieter von seinem Recht auf Kündigung Ihrer Police Gebrauch machen kann, wenn Sie eine Mahnung erhalten haben und Ihre Rate nicht bezahlen, so endet die Police automatisch zu dem Zeitpunkt, an dem Ihre Versicherten Produkte an den Zahlungsplananbieter zurückgeschickt wurden und er diese erhalten hat.

Bei Apple gekaufte Monats- und Jahrespolicen

- 10.3.1. Mit sofortiger Wirkung kündigen:

- 10.3.1.1. Besuchen Sie support.apple.com/de-de/118428. Falls Ihre Police nicht angezeigt wird, wenn Sie versuchen, sie zu kündigen, müssen Sie eventuell die Einrichtung Ihres Apple Accounts abschließen. Besuchen Sie support.apple.com/HT202704, wenn Sie weitere Unterstützung wünschen.

- 10.3.1.2. Rufen Sie Apple unter +49 (0)800 6645 451 an; oder

- 10.3.1.3. Senden Sie eine schriftliche Mitteilung an: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland, und Ihre Police wird bei Erhalt Ihrer Mitteilung beendet.

- 10.3.2. Sie können Ihre Monats- oder Jahrespolice auch kündigen, indem Sie verhindern, dass sich Ihre Monats- oder Jahrespolice automatisch verlängert. Deaktivieren Sie dazu die Verlängerung der Prämienabrechnung, indem Sie Apple unter +49 (0)800 6645 451 anrufen. Wenn Sie die Rechnungsstellung für die Verlängerungsprämie deaktivieren, gilt dies als Ausdruck Ihres Willens, Ihre Monats- oder Jahrespolice zu kündigen, und Ihre Police endet am Ende des Monats oder Jahres, für den bzw. das Ihre letzte monatliche oder jährliche Prämie gezahlt wurde. Ihre Monats- oder Jahrespolice bleibt bis Mitternacht am letzten Tag dieses Monats oder Jahres aktiv; zu diesem Zeitpunkt endet Ihr Versicherungsschutz.

Bei Apple gekaufte Befristete Policen

- 10.4.1. Um Ihre Befristete Police zu kündigen und Ihr Versichertes Produkt für AppleCare One anzumelden, gehen Sie zu Einstellungen > Allgemein > AppleCare & Garantie, wählen Sie das Versicherte Produkt aus und folgen Sie den Schritten, um AppleCare One zu kaufen und/oder das Gerät in eine bestehende AppleCare One Police aufzunehmen. Diese Police wird mit sofortiger Wirkung gekündigt, sobald das Versicherte Produkt für AppleCare One angemeldet wird;

- 10.4.2. Um mit sofortiger Wirkung kündigen, gehen Sie zu support.apple.com/de-de/118428. Falls Ihre Police nicht angezeigt wird, wenn Sie versuchen, sie zu kündigen, müssen Sie eventuell die Einrichtung Ihres Apple Accounts abschließen. Besuchen Sie support.apple.com/HT202704, wenn Sie weitere Unterstützung wünschen.
- 10.4.3. Falls verfügbar, folgen Sie den Schritten in der Apple Support App, die sie über den App Store herunterladen können. Falls Ihre Police nicht angezeigt wird, wenn Sie versuchen, sie zu kündigen, müssen Sie eventuell die Einrichtung Ihres Apple Accounts abschließen. Besuchen Sie support.apple.com/HT202704, wenn Sie weitere Unterstützung wünschen.
- 10.4.4. Falls verfügbar, besuchen Sie getsupport.apple.com/products, wählen Sie „Hardwareschutz“ und „AppleCare Plan kündigen“ und folgen Sie den Anweisungen.
- 10.4.5. Rufen Sie Apple unter +49 (0)800 6645 451 an; oder
- 10.4.6. Senden Sie eine schriftliche Mitteilung an: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland, und Ihre Police wird bei Erhalt Ihrer Mitteilung gekündigt.

10.5. **Stornierungen durch Rückbuchung**

- 10.5.1. Wenn Sie eine monatliche, jährliche oder einmalige Zahlung für Ihre Monatspolice, Jahrespolice oder Befristete Police innerhalb des aktuellen Abrechnungszeitraums oder für einen vorangegangenen Abrechnungszeitraum zurückbuchen (Chargeback), in dem die Belastung erfolgt ist, wird dies als Nichtzahlung der Prämie betrachtet.
- 10.5.2. Wird die erste Prämie nicht rechtzeitig gezahlt, ist AIG berechtigt, von der Police zurückzutreten, solange die Zahlung nicht getätigt wurde, es sei denn, Sie haben die Nichtzahlung nicht zu verantworten. Wurde die Versicherungsprämie zum Zeitpunkt des Eintritts eines versicherten Ereignisses nicht bezahlt, ist AIG nicht verpflichtet, eine Leistung zu erbringen, es sei denn, Sie sind für die Nichtzahlung nicht verantwortlich. Wird eine nach dem ursprünglichen Kauf fällige Versicherungsprämie nicht bezahlt, sind AIG oder Apple, im Auftrag von AIG, berechtigt, den Versicherungsvertrag zu kündigen, sofern Sie an die Zahlung dieser Prämie erinnert wurden und diese nicht innerhalb eines Monats nach dem Fälligkeitsdatum beglichen haben. Wird die Prämie während dieses Zeitraums nicht gezahlt, endet die Police automatisch am Ende dieser Nachfrist von einem Monat. Wird die Prämie während der Nachfrist von einem Monat gezahlt, gilt der Versicherungsschutz so, als wäre sie zum Fälligkeitsdatum gezahlt worden. Für Schäden, die nach Ablauf der einmonatigen Nachfrist eintreten, kann kein Anspruch geltend gemacht werden, wenn die Prämie weiterhin unbezahlt ist und sich der Versicherungsnehmer mit der Zahlung im Rückstand befindet.
- 10.5.3. Im Falle einer Kündigung können Sie eine anteilige Rückerstattung auf Basis des prozentualen Anteils der noch nicht abgelaufenen Laufzeit Ihrer Monatspolice, Jahrespolice oder Befristeten Police erhalten.

10.6. **Erstattungen für Monatspolice**

- 10.6.1. Wenn Sie Apple kontaktieren, um eine Monatspolice zu kündigen und dies nicht im Zusammenhang mit einer Rückgabe Ihres Versicherten Produkts geschieht, haben Sie unter Umständen Anspruch auf eine Rückerstattung der Prämie, deren Betrag auf folgender Grundlage berechnet wird:
- 10.6.1.1. Wenn Sie eine Monatspolice innerhalb von vierzehn (14) Tagen ab dem ursprünglichen Kaufdatum oder einer Verlängerung der Police kündigen, erhalten Sie eine vollständige Rückerstattung der gesamten, von Ihnen gezahlten Monatsprämie.
- 10.6.1.2. Wenn Sie eine Monatspolice später als vierzehn (14) Tage nach dem ursprünglichen Kaufdatum oder der Verlängerung einer Monatspolice kündigen, haben Sie Anspruch auf eine anteilige Rückerstattung entsprechend der verbleibenden Dauer des Versicherungszeitraums der Monatspolice.

10.7. **Erstattungen für Jahrespolicen**

10.7.1. Wenn Sie eine Jahrespolicy kündigen und dies nicht im Zusammenhang mit der Rückgabe Ihres Versicherten Produkts geschieht, haben Sie unter Umständen Anspruch auf eine Rückerstattung der Prämie, deren Betrag auf folgender Grundlage berechnet wird:

10.7.1.1. Wenn Sie eine Jahrespolicy innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem ursprünglichen Kaufdatum oder einer Verlängerung der Policy kündigen, erhalten Sie eine vollständige Rückerstattung der gesamten, von Ihnen gezahlten Jahresprämie.

10.7.1.2. Wenn Sie eine Jahrespolicy später als dreißig (30) Tage nach dem ursprünglichen Kaufdatum oder einer Verlängerung der Policy kündigen, erhalten Sie eine Rückerstattung des Anteils der von Ihnen gezahlten Prämie, der sich nach der verbleibenden Dauer des Versicherungszeitraums richtet.

10.8. **Erstattungen für Befristete Policen**

10.8.1. Wenn Sie Apple kontaktieren, um diese Befristete Policy zu kündigen und dies nicht im Zusammenhang mit einer Rückgabe Ihres Versicherten Produkts geschieht, haben Sie unter Umständen Anspruch auf eine Rückzahlung der Prämie, deren Betrag auf folgender Grundlage berechnet wird:

10.8.1.1. Wenn Sie diese Befristete Policy innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Kaufdatum Ihrer Policy kündigen, erhalten Sie eine Rückerstattung der gesamten, von Ihnen gezahlten Prämie.

10.8.1.2. Wenn Sie diese Befristete Policy später als dreißig (30) Tage nach dem Kaufdatum der Policy kündigen und Ihre Prämie vollständig im Voraus bezahlt haben, erhalten Sie eine Rückerstattung des Anteils der von Ihnen gezahlten Prämie, der sich nach der verbleibenden Dauer des Versicherungszeitraums richtet.

10.9. Wenn Sie Ihre Befristete Policy über Einstellungen > Allgemein > AppleCare & Garantie gekündigt und das Versicherte Produkt im Rahmen derselben Transaktion für AppleCare One angemeldet haben, erfolgt eine eventuelle Rückerstattung in Form einer elektronischen Apple Gift Card, [die an den mit der AppleCare One Policy verknüpften Apple Account gesendet wird und zur Zahlung der Prämie für eine AppleCare One Policy verwendet werden kann](#).

10.10. Jede Rückerstattung, auf die Sie oder Apple Anspruch haben, wird entweder durch eine Gutschrift über den Zahlungsweg, den Sie beim Kauf der Policy verwendet haben, oder, falls dies nicht möglich ist, per Banküberweisung an Sie oder Apple ausgezahlt. Wenn Ihre Befristete Policy über einen Zahlungsplananbieter finanziert wird, kann jede Rückerstattung an den Zahlungsplananbieter erfolgen, der die Policy bezahlt hat.

10.11. Jegliche fällige Rückerstattung erfolgt einschließlich der Versicherungssteuer, die in der Prämie enthalten war.

10.12. Kündigung wegen Nichtzahlung der Prämie:

10.12.1. Wenn Sie eine Monats- oder Jahrespolicy gekauft haben, kann AIG, Apple oder ein Autorisierter Apple Händler im Auftrag von AIG Ihre Policy im Falle der Nichtzahlung der ersten oder einer nachfolgenden Prämie kündigen. Wird die erste Prämie nicht rechtzeitig gezahlt, ist AIG berechtigt, von der Policy zurückzutreten, solange die Zahlung nicht getätigt wurde, es sei denn, Sie haben die Nichtzahlung nicht zu verantworten. Wurde die Versicherungsprämie zum Zeitpunkt des Eintritts eines Versicherten Ereignisses nicht bezahlt, ist AIG nicht verpflichtet, eine Leistung zu erbringen, es sei denn, Sie sind für die Nichtzahlung nicht verantwortlich. Wird eine nach dem ursprünglichen Kauf fällige Versicherungsprämie nicht bezahlt, sind AIG oder Apple, im Auftrag von AIG, berechtigt, den Versicherungsvertrag zu kündigen, sofern Sie an die Zahlung dieser Prämie erinnert wurden und diese nicht innerhalb eines Monats nach dem Fälligkeitsdatum beglichen haben. Wird die Prämie während dieses Zeitraums nicht gezahlt, endet die Policy automatisch am Ende dieser Nachfrist von einem Monat. Sie müssen dazu separat informiert werden. Wird die Prämie während der Nachfrist von einem Monat gezahlt, gilt der Versicherungsschutz so, als wäre sie zum Fälligkeitsdatum gezahlt worden. Für

Schäden, die nach Ablauf der einmonatigen Nachfrist eintreten, kann kein Anspruch geltend gemacht werden, wenn die Prämie weiterhin unbezahlt ist und sich der Versicherungsnehmer mit der Zahlung im Rückstand befindet.

10.13. Kündigung nach Autorisiertem Eintausch:

- 10.13.1. Bei Monats- und Jahrespolicen gilt die Inzahlungsgabe Ihres Versicherten Produkts über das Apple Trade In Programm als Ausdruck Ihrer Absicht, Ihre Monats- oder Jahrespolice zu kündigen, und die Police wird zu dem Zeitpunkt gekündigt, zu dem die Inzahlungsgabe angenommen wird.
- 10.14. AIG, oder Apple im Auftrag von AIG, kann Ihre Police mit einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat kündigen, einschließlich wenn Apple nicht mehr in der Lage ist, den Service für Ihr Versichertes Produkt zu erbringen, wobei Ihre Police nicht mehr erneuert wird.

11. **Übertragung von Befristeten Policen**

- 11.1. Sie können eine Befristete Police übertragen, wenn Sie das Eigentum an dem Versicherten Produkt an eine andere in Deutschland wohnhafte Person übertragen, die mindestens achtzehn (18) Jahre alt ist; diese neue Partei ist dann für den restlichen Versicherungszeitraum versichert. Ein Geschäftskunde kann die Police nur auf einen anderen in Deutschland ansässigen Geschäftskunden übertragen. Sie können Ihre Monats- oder Jahrespolice nicht übertragen.
- 11.2. Sie müssen Apple im Auftrag von AIG so bald wie möglich über die Übertragung informieren, entweder telefonisch unter +49 (0)800 6645 451 oder schriftlich an Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland. Wenn Sie Apple über die Übertragung der Police benachrichtigen, müssen Sie die Seriennummer des Versicherten Produkts und den Namen, die Adresse und E-Mail-Adresse des neuen Eigentümers bzw. Leasingnehmers angeben, damit Apple einen aktualisierten Versicherungsnachweis an den neuen Eigentümer bzw. Leasingnehmer schicken kann. Sie müssen dem neuen Eigentümer oder Leasingnehmer diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung stellen.
- 11.3. Die Übertragung der Police wird rechtsverbindlich, wenn Apple im Auftrag von AIG einen geänderten Versicherungsnachweis sowie die Versicherungsdokumentation, aus der die Police besteht, an den Erwerber ausstellt.
- 11.4. Falls keine Benachrichtigung zur Übertragung erfolgt, ist AIG nicht zu einer Entschädigung verpflichtet, wenn das versicherte Ereignis mehr als einen Monat nach dem Zeitpunkt, an dem die Benachrichtigung bei AIG hätte eingehen sollen, eintritt und AIG den bestehenden Vertrag mit dem Erwerber nicht abgeschlossen hätte. Ungeachtet des Vorstehenden ist AIG zur Entschädigungsleistung an den Erwerber verpflichtet, wenn ihr die Übertragung in dem Zeitpunkt, in dem sie die Benachrichtigung hätte erhalten sollen, bekannt war oder wenn zum Zeitpunkt des versicherten Ereignisses die Kündigungsfrist für AIG abgelaufen war und AIG den Vertrag nicht gekündigt hatte.

12. **Beschwerden**

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

Schriftlich an:

Apple Customer Support,
Hollyhill Industrial Estate,
Hollyhill, Cork,

	Republik Irland
Telefonnummer:	+49 (0)800 6645 451
Online:	Durch Kontaktaufnahme zum Apple Support unter support.apple.com/de-at/contact
Persönlich:	In jedem von Apple betriebenen hier aufgelisteten Einzelhandelsgeschäft: apple.com/de/retail/storelist

- 12.2. Wenn AIG oder Apple Ihre Beschwerde nicht lösen, haben Sie das Recht, die Beschwerde an einen der Ombudsmänner („Ombudsfrau für Versicherungen“) gemäß Ziffer 12.3 weiterzuleiten, der Ihren Fall prüfen wird. Das Verfahren vor dem Ombudsmann wird jedoch ausgesetzt, wenn seit der Geltendmachung Ihres Anspruchs gegenüber AIG oder Apple nicht mehr als 6 Wochen vergangen sind. Sie erhalten von AIG oder Apple weitere Informationen über die Vorgehensweise im Rahmen des Antwortschreibens, mit dem zum Beschwerdegegenstand abschließend Stellung genommen wird.
- 12.3. Bitte beachten Sie: Eine Ombudsperson befasst sich unter Umständen nicht mit einer Beschwerde, wenn Sie AIG oder Apple nicht zuvor die Gelegenheit gegeben haben, diese wie in Ziffer 12.2 dargelegt zu lösen. Bitte richten Sie Ihre Beschwerde an:

Versicherungsombudsmann e. V.
Postfach 080632
10006 Berlin

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

E-Mail-Adresse: beschwerde@versicherungsombudsmann.de

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

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

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

Telefonnummer: +353 16620899

E-Mail-Adresse: info@fspo.ie

Der Financial Services and Pensions Ombudsman der Republik Irland kann eine Beschwerde möglicherweise nicht prüfen, wenn es sich bei dem Beschwerdeführer um eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung mit einem Jahresumsatz von mehr als 5 Mio. € handelt.

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

- 12.4. Wenn Sie eine Beschwerde hinsichtlich einer Versicherungspolice einreichen möchten, können Sie dafür unter Umständen die Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Kommission unter ec.europa.eu/consumers/odr nutzen.
- 12.5. Da die AIG Europe S.A. eine Versicherungsgesellschaft mit Sitz in Luxemburg ist, können Sie zusätzlich zu dem oben dargelegten Beschwerdeverfahren hinsichtlich aller Beschwerden, die Sie in Bezug auf diese Police haben, auch die Schlichtungsstellen in Luxemburg kontaktieren. Die Kontaktdaten der Schlichtungsstellen in Luxemburg sind auf der Website der AIG Europe S.A. zu finden: aig.lu/. Sie können auch beim luxemburgischen **Commissariat Aux Assurances (CAA)** einen „Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde“ stellen:

Adresse:	11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, GD de Luxembourg
Fax:	+352 22 69 10
E-Mail-Adresse:	reclamation@caa.lu
Online:	caa.lu/ (bitte beachten Sie: Anträge können beim CAA nur auf Französisch, Deutsch, Englisch oder Luxemburgisch eingereicht werden)

Die AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, unterliegt der eingeschränkten Rechtsaufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin). Sie können sich daher mit Ihrer Beschwerde auch an die BaFin wenden. Die Kontaktdaten entnehmen Sie bitte dem Abschnitt 13.4 unten.

13. Allgemeine Informationen

- 13.1. Diese Police unterliegt deutschem Recht. Sie und AIG vereinbaren, dass bei Rechtsstreitigkeiten aus oder in Verbindung mit ihr ausschließlich die Gerichte der Bundesrepublik Deutschland zuständig sind.
- 13.2. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen dieser Police stehen nur in deutscher Sprache zur Verfügung, und sämtliche Kommunikation im Zusammenhang mit dieser Police erfolgt jeweils in deutscher Sprache.
- 13.3. AIG gewährt keinen Versicherungsschutz und erbringt keine Leistungen oder Zahlungen im Rahmen dieser Police, soweit die Gewährung eines solchen Versicherungsschutzes, die Zahlung eines solchen Anspruchs oder die Erbringung einer solchen Leistung AIG, die Muttergesellschaft von AIG oder das oberste kontrollierende Unternehmen Sanktionen, Verboten oder Beschränkungen gemäß Resolutionen der Vereinten Nationen oder gemäß Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Vorschriften des Vereinigten Königreichs, des Großherzogtums Luxemburg, der Europäischen Union oder der Vereinigten Staaten von Amerika aussetzen würde.
- 13.4. Diese Versicherung wird von AIG Europe S.A., einem Versicherungsunternehmen mit luxemburgischer R.C.S.-Nummer B 218806, gezeichnet. AIG Europe S.A. hat ihren Hauptsitz in 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburg, aig.lu/. Die AIG Europe S.A. ist durch das luxemburgische Finanzministerium (Luxembourg Ministère des Finances) zugelassen und wird überwacht durch die Versicherungskommission (Commissariat aux Assurances) mit Sitz in 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, Großherzogtum Luxemburg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, caa.lu/.

AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, hat ihre eingetragene Zweigniederlassung in der Neue Mainzer Strasse 46-50, 60311 Frankfurt, Deutschland, ist unter HRB 112611 im Handelsregister des Amtsgerichts Frankfurt am Main eingetragen und wird für die Geschäftstätigkeit in Deutschland von der BaFin- Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht beaufsichtigt. Die Kontaktdaten der BaFin lauten: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn. Tel: 0228 / 4108 - 0. Fax: 0228 / 4108 - 1550.
bafin.de/DE/RechtRegelungen/Rechtsgrundlagen/rechtsgrundlagen_node.html.

Geschäftsleiter und gesetzlicher Vertreter der deutschen Niederlassung: Dr. Dennis Froneberg.

Ein Bericht über die Bonität und Finanzlage der AIG Europe S.A. ist gegebenenfalls unter aig.lu/ zu finden.

- 13.5. Apple Distribution International Limited und seine ermächtigten Beauftragten oder Vertreter vertreiben, verkaufen, verwalten und bearbeiten Ansprüche gemäß dieser Police im Auftrag von AIG. Apple Distribution International Limited hat seinen eingetragenen Sitz in Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill Cork, Republik Irland. Apple Distribution International Limited wird von der Central Bank of Ireland beaufsichtigt.
- 13.6. Die Bedingungen dieser Police können ausschließlich von Ihnen (oder Ihren Erben im Falle Ihres Todes) und AIG durchgesetzt werden. Sie sind nur im in Ziffer 11 genannten Umfang zur Übertragung berechtigt.
- 13.7. Geräte, die in einem anderen Land als Deutschland gekauft wurden, sind möglicherweise nicht für den Versicherungsschutz im Rahmen dieser Police berechtigt.
- 13.8. Bei Monats- und Jahrespolice wird AIG (oder Apple oder ein Autorisierter Apple Händler im Auftrag von AIG) Sie über Änderungen an den allgemeinen Geschäftsbedingungen dieser Police, einschließlich Änderungen der Prämie oder Selbstbeteiligung, informieren, indem Sie einen Monat im Voraus schriftlich über solche Änderungen benachrichtigt werden, beginnend mit dem Ende jedes Ein-Monats-Zeitraums. Wir werden nur wesentliche Änderungen vornehmen, wenn die diese Police betreffenden Gesetze sich ändern (zum Beispiel bei einer Änderung der Versicherungssteuer), zur Anpassung an Wechselkursschwankungen, um eine Änderung unseres Versicherungskonzepts umzusetzen (zum Beispiel zur Erweiterung oder Verbesserung Ihres Versicherungsschutzes) oder wenn eine Anpassung im Hinblick auf die Kosten der Anspruchserfüllung erforderlich ist.

Wenn Sie mit den Änderungen einverstanden sind, hat diese Police weiter Bestand.

Wenn Sie die Änderungen nicht akzeptieren wollen, können Sie diese Police gemäß Ziffer 10.3 kündigen.

Bei Monats-, Jahres- und Befristeten Police gelten Änderungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen durch AIG, die Ihren Versicherungsschutz ohne zusätzliche Kosten verbessern, unmittelbar für diese Police.

Verwendung Personenbezogener Daten durch AIG

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

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

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

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

1. Personenbezogene Daten, die wir zur Erfüllung von Versicherungsverträgen verarbeiten

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

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

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

Im Einzelnen:

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

Rechtsgrundlage der Verarbeitung personenbezogener Daten

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

Speicherdauer der Daten

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

2. Weitergabe personenbezogener Daten

Für unter Ziffer 1 genannte Zwecke können personenbezogene Daten an unsere verbundenen Unternehmen und andere Dritte weitergegeben werden (wie an Versicherungsvermittler und andere Versicherungsvertriebsparteien, Versicherer und Rückversicherer, Kreditauskunfteien, medizinische Fachkräfte und sonstige Dienstleister). Personenbezogene Daten werden an das Hinweis- und Informationssystem der Versicherungswirtschaft (HIS)

weitergegeben. Personenbezogene Daten werden an Dritte (einschließlich öffentlicher Behörden) weitergegeben, wenn dies gemäß einem Gesetz oder einer Vorschrift erforderlich ist. Personenbezogene Daten (einschließlich Einzelheiten zu Verletzungen) können in Forderungsregister eingetragen werden, die an andere Versicherer weitergegeben werden. Wir sind verpflichtet, alle Schadensersatzforderungen Dritter wegen Körperverletzung den Berufsgenossenschaften zu melden. Wir können diese Register durchsuchen, um Betrug zu verhindern, aufzudecken und zu ermitteln oder um Ihre Forderungshistorie oder diejenige einer anderen natürlichen oder juristischen Person, die wahrscheinlich von der Versicherung oder Forderung betroffen ist, zu überprüfen. Personenbezogene Daten können potenziellen Käufern und Käufern unseres Unternehmens offengelegt und nach einem Verkauf unseres Unternehmens oder einer Übertragung von Unternehmensvermögenswerten übermittelt werden.

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

3. Internationale Datenübermittlung

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

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

4. Sicherheit personenbezogener Daten

Es werden angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen getroffen, um Ihre personenbezogenen Daten zu schützen und zu sichern. Wenn wir personenbezogene Daten an Dritte weitergeben, einschließlich unserer Dienstleister, oder Dritte mit der Verarbeitung personenbezogener Daten in unserem Auftrag beauftragen, werden diese Dritten sorgfältig ausgewählt und verpflichtet, angemessene Sicherheitsmaßnahmen zu treffen.

5. Ihre Rechte

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

Gemäß Art. 15 DSGVO können Sie Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten verlangen. Insbesondere können Sie Informationen über die Zwecke der Verarbeitung, die Kategorien der betroffenen personenbezogenen Daten, die Kategorien von Empfängern, an die Ihre personenbezogenen Daten weitergegeben wurden oder werden, die vorgesehene Speicherdauer der personenbezogenen Daten, das Bestehen des Rechts, vom Verantwortlichen die Berichtigung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen oder der Verarbeitung solcher personenbezogenen Daten zu widersprechen, das Bestehen des Rechts auf Beschwerde, die Herkunft der Daten, sofern die Daten nicht bei Ihnen erhoben werden, das Recht auf Information über die Übermittlung von Daten an Drittländer oder internationale Organisationen sowie über das Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling und gegebenenfalls

aussagekräftige Einzelheiten hierzu verlangen.

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

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

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

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

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

Gemäß Art. 7 Abs. 3 DSGVO können Sie Ihre einmal erteilte Einwilligung jederzeit widerrufen. Dies hat zur Folge, dass wir die auf dieser Einwilligung beruhende Datenverarbeitung für die Zukunft nicht mehr fortführen dürfen.

Gemäß Art. 77 DSGVO steht Ihnen das Recht zu, sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren. In der Regel können Sie sich hierfür an die Aufsichtsbehörde Ihres üblichen Wohnsitzes, Ihres Arbeitsplatzes oder unseres Unternehmenssitzes wenden.