

## **AppleCare+ – Allgemeine Versicherungsinformationen – Deutschland**

---

In diesen Allgemeinen Versicherungsinformationen finden Sie eine kurze Zusammenfassung Ihres Versicherungsschutzes mit AppleCare+. Dieses Dokument enthält nicht sämtliche Bedingungen von AppleCare+. Vollständige Angaben zum Versicherungsschutz finden Sie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für AppleCare+. Wenn Sie sich für den Abschluss von AppleCare+ entscheiden, ist es wichtig, dass Sie diese Allgemeinen Versicherungsinformationen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für AppleCare+ lesen und aufbewahren, da sie alle Informationen enthalten, die Sie wissen müssen. Sie sollten Ihren Versicherungsschutz regelmäßig überprüfen, um sicherzustellen, dass er Ihren Bedürfnissen entspricht.

---

### **Identität des Versicherers**

Diese Versicherung wird von der AIG Europe S.A., einem Versicherungsunternehmen mit der luxemburgischen R.C.S.-Nummer B 218806, gezeichnet. AIG Europe S.A. hat ihren Hauptsitz unter 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, [aig.lu/](http://aig.lu/). AIG Europe S.A. ist durch das luxemburgische Finanzministerium (Luxembourg Ministère des Finances) zugelassen und wird durch das Commissariat aux Assurances mit Sitz in 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, Großherzogtum Luxemburg, beaufsichtigt, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), [caa.lu/](http://caa.lu/).

AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, hat ihre eingetragene Zweigniederlassung in Neue Mainzer Straße 46–50, 60311 Frankfurt, Deutschland („AIG“) und ist unter HRB 112611 im Handelsregister des Amtsgerichts Frankfurt am Main eingetragen. Sie unterliegt in Deutschland der Aufsicht über ihre Geschäftstätigkeit durch die BaFin, Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Die Kontaktdaten der BaFin lauten: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Tel.: 0228 / 4108 – 0, Fax: 0228 / 4108 - 1550.

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

Sofern ein Bericht über die Solvenz und Finanzlage der AIG Europe S.A. vorliegt, ist dieser unter [aig.lu/](http://aig.lu/) zu finden.

### **Zustelladresse**

AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, Hauptbevollmächtigter Dr. Dennis Froneberg, Neue Mainzer Straße 46 - 50, 60311 Frankfurt.

### **Hauptgeschäftstätigkeit**

Die Hauptgeschäftstätigkeit von AIG Europe S.A. besteht im Versicherungsgeschäft in den Bereichen Unfallversicherung und Sachversicherung.

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

Ein Garantiefonds ist gesetzlich nicht vorgesehen.

### **Wichtige Merkmale der Police**

AppleCare+ bietet Ihnen:

- (1) bis zu vierundzwanzig (24) Monate (d. h. zwei (2) Jahre) Reparatur- oder Ersatzdeckung für Ihre AirPods, Ihre Apple Watch (für alle Modelle mit Ausnahme der Apple Watch Hermès, Apple Watch Hermès Ultra, und Apple Watch Edition), Ihr Produkt der Marke Beats, Ihren HomePod, Ihr iPad (inkl. eines Apple Pencil, eines Apple Pencil Pro und/oder einer iPad-Tastatur der Marke Apple („iPad-Eingabegeräte“)), Ihr iPhone oder Ihren iPod, oder bis zu drei (3) Jahre Reparatur- oder Ersatzdeckung für Ihren Apple TV, Ihre Apple Watch Hermès, Ihre Apple Watch Hermès Ultra, oder Apple Watch Edition („Befristete Policen“);
- (2) ein (1) Monat Reparatur- oder Ersatzdeckung für Ihr versichertes Apple Gerät, beginnend mit dem Datum des Abschlusses Ihrer ersten Police, wie auf dem Originalkaufbeleg für Ihre Police vermerkt, wobei sich diese jeden Monat automatisch verlängert („Monatspolicen“); oder
- (3) zwölf (12) Monate (d. h. ein (1) Jahr) Reparatur- oder Ersatzdeckung für Ihr versichertes Apple Gerät, beginnend ab dem Kaufdatum Ihrer ersten Police, wie im Originalkaufbeleg für Ihre Police angegeben, die sich automatisch jedes Jahr verlängert („Jahrespolicen“).

Alle Arten von Policen umfassen:

- eine unbeschränkte Anzahl von Ansprüchen wegen unabsichtlicher Beschädigung während des Versicherungszeitraums, jeweils vorbehaltlich der im Anhang festgelegten Policen-Selbstbeteiligung.
- Wenn Ihr Gerät über eine wiederaufladbare integrierte Batterie verfügt und diese keine elektrische Ladung von mindestens achtzig Prozent (80 %) ihrer ursprünglichen Spezifikation mehr halten kann.
- Priorisierter Zugang zum technischen Support von Apple, wenn Ihr Gerät nicht mehr ordnungsgemäß funktioniert.

### **Wichtige Merkmale, Bedingungen und Ausschlüsse**

**Der AppleCare+ Versicherungsschutz unterliegt bestimmten Bedingungen, Einschränkungen und Begrenzungen. Diese sind nachfolgend zusammengefasst. Bitte lesen Sie Ihre AppleCare+ Allgemeinen Geschäftsbedingungen um alle Einzelheiten zu erfahren.**

- AppleCare+ ist nur für Personen mit Wohnsitz in Deutschland verfügbar, die mindestens achtzehn (18) Jahre alt sind. Geschäftskunden müssen einen Sitz in Deutschland haben (siehe Klausel 6.2.6).
- Der AppleCare+ Versicherungsschutz deckt Verlust oder Diebstahl, Abnutzung und Verschleiß oder oberflächliche Schäden an Ihren AirPods, Ihrem Apple TV, Ihrer Apple Watch, Ihrem Gerät der Marke Beats, Ihrem HomePod, Ihrem iPad (inkl. iPad-Eingabegeräte), Ihrem iPhone oder Ihrem iPod, nicht ab, wenn diese die Funktionsfähigkeit des Geräts nicht beeinträchtigen (siehe Klausel 5.1).
- Der AppleCare+ Versicherungsschutz deckt keine Ausfälle aufgrund von Design-, Material- oder Herstellungsfehlern ab. Solche Ausfälle können durch Ihre Rechte nach dem Verbraucherrecht oder durch die Apple Limited Warranty oder durch Apple selbst für denselben Zeitraum wie der AppleCare+ Versicherungsschutz abgedeckt sein, selbst wenn Sie Ihr Apple Produkt nicht bei Apple gekauft oder geleast haben (siehe Klausel 5.1.14).
- Jedes Mal, wenn Sie in Deutschland einen Anspruch aufgrund von unabsichtlicher Beschädigung geltend machen, kann wie im Anhang dargelegt eine Policen-Selbstbeteiligung fällig werden.

## **Gesamtpreis der Versicherungskosten**

Die Prämie für AppleCare+ ist im Anhang festgelegt, der dem Versicherungsnachweis (POC) beigelegt ist.

Für jeden Anspruch im Rahmen der Police gilt eine Policen-Selbstbeteiligung. Die Policen-Selbstbeteiligung(en) für jedes Versicherte Produkt sind im Anhang aufgeführt.

## **Zusätzliche Kosten und sonstige Steuern, Gebühren oder Abgaben**

Es fallen keine zusätzlichen Kosten oder sonstigen Steuern, Gebühren oder Abgaben an.

## **Zahlung und Erfüllung**

Im Falle einer Befristeten Police ist die Einmalprämie zum Zeitpunkt des Kaufs des Versicherungsschutzes fällig. Im Falle einer monatlichen Police oder einer jährlichen Police ist die erste Prämie bei Abschluss des Versicherungsschutzes fällig. Die monatliche oder jährliche Folgeprämie ist jeweils im Voraus zum monatlichen bzw. jährlichen Jahrestag fällig.

## **Gültigkeit des Angebots**

Sie finden einen ausdrücklichen Hinweis, falls die Gültigkeit des Angebots, des Vorschlags oder anderer Informationen durch gesetzliche Bestimmungen eingeschränkt ist.

## **Beginn des Versicherungsschutzes**

Die Police beginnt mit dem Datum und der Uhrzeit, an dem bzw. zu der Sie Ihre Police abschließen. Die Laufzeit der Police ist in Ihrem Versicherungsnachweis (POC) angegeben.

## **Versicherungszeitraum**

Ihr AppleCare+ Hardwareschutz und der technische Support beginnen erst mit dem Datum, an dem Sie AppleCare+ erwerben. Das bedeutet, dass Sie, wenn Sie AppleCare+ nach dem Kauf bzw. dem Leasingbeginn Ihrer AirPods, Ihres Apple TV, Ihrer Apple Watch, Ihres Produkts der Marke Beats, Ihres HomePod, Ihres iPad (inkl. iPad-Eingabegeräte), Ihres iPhone oder Ihres iPod erwerben, Ihren Hardwareschutz und technischen Support erst ab diesem Datum erhalten.

Bei Befristeten Policen endet der Versicherungsschutz für alle Geräte nach 24 Monaten ab dem Datum, an dem Sie AppleCare+ erworben haben, außer für Apple TV, Apple Watch Hermès, Apple Watch Hermès Ultra, oder Apple Watch Edition, für die der Versicherungsschutz nach 36 Monaten ab dem Datum endet, an dem Sie AppleCare+ erworben haben. Ihr Kaufdatum von AppleCare+ befindet sich auf dem Originalkaufbeleg für Ihre Police, und Ihr Versicherungsnachweis enthält Angaben zu Ihrer Policenart und Versicherungslaufzeit.

Bei Monatspolicen gilt Ihr Versicherungsschutz für einen (1) Monat ab dem Datum, an dem Sie AppleCare+ erworben haben, wie auf Ihrem Kaufbeleg angegeben, und verlängert sich automatisch jeden Monat an dem Tag des Monats, an dem Sie AppleCare+ erworben haben, wie auf Ihrem Kaufbeleg angegeben. Bei Monatspolicen wird Apple Ihnen, falls Apple Ihr versichertes Gerät nicht mehr warten kann, einen Monat im Voraus oder anderweitig gesetzlich vorgeschrieben eine schriftliche Kündigungsmitteilung zukommen lassen; danach verlängert sich Ihre Police nicht mehr.

Bei Jahrespolicen gilt Ihr Versicherungsschutz für ein (1) Jahr und verlängert sich automatisch jedes Jahr ab dem Datum, an dem Sie Ihre ursprüngliche Police erworben haben. Ihr Kaufdatum

von AppleCare+ befindet sich auf dem Originalkaufbeleg für Ihre Police, und Ihr Versicherungsnachweis (POC) enthält Angaben zu Ihrer Policenart und Versicherungslaufzeit.

Ihr AppleCare+ Versicherungsschutz kann früher enden, wenn Sie oder, falls Sie eine Zahlungsplanvereinbarung oder eine Leasingvereinbarung mit Apple oder einem Autorisierten Apple Händler abgeschlossen haben, Apple oder Ihr Autorisierter Apple Händler von Ihrem Kündigungsrecht Gebrauch gemacht haben. Bei Monatlichen und Jahrespolicen wird Apple Ihnen, falls Apple Ihr versichertes Gerät nicht mehr warten kann, einen Monat im Voraus eine schriftliche Kündigungsmitteilung zukommen lassen; danach verlängert sich Ihre Police nicht mehr.

Sie können während des Versicherungszeitraums eine unbeschränkte Anzahl von Ansprüchen auf Hardwareschutz geltend machen, jeweils vorbehaltlich der im Anhang festgelegten Policen-Selbstbeteiligung.

## **Widerrufsbelehrung**

### **Teil 1 – Widerrufsrecht, Folgen des Widerrufs, Besondere Hinweise**

#### **Widerrufsrecht**

**Sie haben das Recht, Ihre auf den Abschluss eines Vertrags gerichtete Willenserklärung innerhalb von vierzehn (14) Tagen schriftlich, z. B. per Brief, Fax oder E-Mail, über [support.apple.com/de-de/118428](https://support.apple.com/de-de/118428) oder telefonisch ohne Angabe von Gründen zu widerrufen.**

**Die Widerrufsfrist beginnt, nachdem Sie Folgendes erhalten haben:**

- **Den Versicherungsschein;**
- **Die Bestimmungen der Police;**  
Einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die die Vertragsbeziehung regeln, einschließlich der Versicherungstarifbestimmungen
- **Diese Widerrufsbelehrung;**
- **Das Versicherungsproduktinformationsblatt sowie**
- **Die weiteren in Teil 2 aufgeführten Informationen, die Ihnen in schriftlicher Form übermittelt wurden.**

**Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Bitte richten Sie Ihren Widerruf an:**

Der Widerruf ist im Auftrag von AIG an Apple zu richten:

Per Brief an: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland.

Telefonisch unter der Nummer: +49 (0)800 6645 451

Sie können Ihr Widerrufsrecht auch online unter [support.apple.com/de-de/118428](https://support.apple.com/de-de/118428) ausüben. Wenn Sie diese Online-Funktion nutzen, senden wir Ihnen umgehend eine Empfangsbestätigung auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. per E-Mail), die Informationen über den Inhalt der Widerrufserklärung sowie das Datum und die Uhrzeit des Eingangs enthält.

#### **Folgen der Kündigung Ihrer Police**

**Wenn der Versicherungsschutz vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt und Sie dem ausdrücklich zugestimmt haben, endet der Versicherungsschutz im Falle einer wirksamen**

**Kündigung und der Versicherer erstattet die von Ihnen geleisteten Prämien. In diesem Fall können Sie alle Versicherungsleistungen behalten, die Sie vor Ausübung Ihres Kündigungsrechts aufgrund eines versicherten Ereignisses aus dem Versicherungsvertrag erhalten haben.**

**Wenn der Versicherungsschutz nicht vor Ablauf der Kündigungsfrist beginnt, führt ein wirksamer Widerruf zur Verpflichtung, etwaige bereits erhaltene Leistungen zurückzugewähren.**

**Leistungen sind unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von dreißig (30) Tagen zurückzugewähren. Die Frist beginnt für den Versicherer mit dem Zugang und für den Versicherungsnehmer mit der Absendung der Kündigungserklärung.**

### **Besondere Hinweise**

**Wenn Sie Ihr Kündigungsrecht nicht ausüben, sind Sie an den Vertrag gebunden.**

**Ihr Kündigungsrecht erlischt, wenn der Vertrag auf Ihren ausdrücklichen Wunsch sowohl von Ihnen als auch vom Versicherer vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Kündigungsrecht ausgeübt haben.**

**Ihr Kündigungsrecht erlischt spätestens zwölf (12) Monate und (14) Tage nach Vertragsabschluss.**

### **Teil 2 – Zusätzliche Informationen zum Beginn der Kündigungsfrist**

In Bezug auf die in Teil 1 Satz 2 genannten zusätzlichen Informationen werden die Informationspflichten nachfolgend im Einzelnen aufgeführt:

#### **Informationspflichten für alle Versicherungsklassen**

Der Versicherer muss Ihnen die folgenden Informationen zur Verfügung stellen:

1. Die Identität des Versicherers und gegebenenfalls der Niederlassung, die den Vertrag abschließt; ebenso sind das Handelsregister, in das die juristische Person eingetragen ist, sowie die entsprechende Registernummer anzugeben;
2. Die vollständige ladungsfähige Anschrift des Versicherers sowie jede andere für die Geschäftsbeziehung zwischen Ihnen und dem Versicherer relevante Anschrift; bei juristischen Personen, Personenvereinigungen oder Personengruppen außerdem der Name eines vertretungsberechtigten Vertreters. Werden Ihnen diese Informationen durch Übermittlung der Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen mitgeteilt, sind sie besonders hervorzuheben und deutlich zu gestalten;
3. Die Hauptgeschäftstätigkeit des Versicherers;
4. Die wesentlichen Merkmale des Versicherungsschutzes, insbesondere Angaben über Art, Umfang und Zeitpunkt der vom Versicherer zu erbringenden Leistungen;
5. Der Gesamtpreis der Versicherung einschließlich aller Steuern und sonstigen Preisbestandteile, wobei die Prämien gesondert auszuweisen sind, wenn das Versicherungsverhältnis mehrere selbstständige Versicherungsverträge umfassen soll, oder,

wenn kein genauer Preis angegeben werden kann, Angaben zu den Grundlagen seiner Berechnung, die Ihnen eine Überprüfung des Preises ermöglichen;

6. (a) sofern zutreffend, sonstige anfallende Kosten unter Angabe des zu zahlenden Gesamtbetrags sowie möglicher zusätzlicher Steuern, Gebühren oder Kosten, die nicht über den Versicherer zu entrichten sind oder die der Versicherer in Rechnung stellt;  
  
(b) alle Kosten, die Ihnen für die Nutzung von Fernkommunikationsmitteln entstehen, sofern solche zusätzlichen Kosten berechnet werden;
7. Angaben zur Zahlung und Erfüllung, insbesondere dazu, wie die Prämien zu entrichten sind;
8. Detaillierte Angaben zum Zustandekommen des Vertrags, insbesondere zum Beginn der Versicherung und des Versicherungsschutzes sowie zur Dauer des Zeitraums, für den der Antragsteller an den Antrag gebunden ist;
9. Das Bestehen oder Nichtbestehen eines Kündigungsrechts sowie die Bedingungen und detaillierten Angaben zu dessen Ausübung, insbesondere Name und Anschrift der Person, gegenüber der die Kündigung zu erklären ist, sowie die Rechtsfolgen der Kündigung einschließlich Informationen über den Betrag, den Sie im Fall einer Kündigung möglicherweise zahlen müssen; falls und sofern diese Informationen durch Übermittlung der Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen mitgeteilt werden, müssen sie besonders hervorgehoben und deutlich formuliert werden;
10. a) detaillierte Angaben zur Laufzeit des Vertrags;  
  
b) Angaben zur Mindestvertragslaufzeit des Vertrags;
11. Detaillierte Angaben zur Kündigung des Vertrags; falls diese Informationen durch Übermittlung der Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen mitgeteilt werden, müssen sie besonders hervorgehoben und deutlich formuliert werden;
12. Die Mitgliedstaaten der Europäischen Union, deren Recht der Versicherer der Aufnahme von Beziehungen zu Ihnen vor Abschluss des Versicherungsvertrags zugrunde legt;
13. Das auf den Vertrag anwendbare Recht, eine Vertragsklausel über das auf den Vertrag anwendbare Recht oder das zuständige Gericht;
14. Die Sprachen, in denen die Vertragsbedingungen und die in diesem Unterabschnitt genannten Vorabinformationen mitgeteilt werden, sowie die Sprachen, in denen sich der Versicherer verpflichtet, während der Laufzeit dieses Vertrags und mit Ihrer Zustimmung zu kommunizieren;
15. Die Möglichkeit der Inanspruchnahme außergerichtlicher Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren sowie gegebenenfalls die Voraussetzungen für eine solche Inanspruchnahme; hierbei ist ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass Ihr Recht, den Rechtsweg zu beschreiten, unberührt bleibt;
16. Name und Anschrift der zuständigen Aufsichtsbehörde sowie die Möglichkeit, bei dieser Aufsichtsbehörde Beschwerde einzulegen.

**Ende der Widerrufsbelehrung**

## **Laufzeit der Police**

Die Police beginnt mit dem Datum und der Uhrzeit, zu denen Sie Ihre Police erwerben, und endet zum früheren der folgenden Zeitpunkte: (i) dem Datum, an dem Sie oder wir die Police kündigen, oder (ii) im Falle einer Befristeten Police mit Ablauf des Versicherungszeitraums.

Bei einer Monatspolice beträgt die Laufzeit der Police einen (1) Monat. Die Police verlängert sich automatisch jeden Monat.

Bei einer jährlichen Police beträgt die Laufzeit der Police zwölf (12) Monate. Die Police verlängert sich automatisch jedes Jahr.

## **Kündigung**

### Monatspolice:

Wenn Sie eine Monatspolice innerhalb von vierzehn (14) Tagen ab dem Datum des ursprünglichen Kaufs oder einer Verlängerung der Police kündigen, erhalten Sie eine vollständige Rückerstattung der von Ihnen gezahlten Monatsprämie.

Wenn Sie eine Monatspolice später als vierzehn (14) Tage nach dem Datum des ursprünglichen Kaufs oder einer Verlängerung der Police kündigen, haben Sie Anspruch auf eine anteilige Rückerstattung entsprechend dem prozentualen Anteil des verbleibenden Versicherungszeitraums der Monatspolice.

### Jahrespolicy:

Wenn Sie eine Jahrespolicy innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Datum des ursprünglichen Kaufs oder einer Verlängerung der Police kündigen, wird Ihnen die gezahlte Jahresprämie vollständig erstattet.

Wenn Sie eine Jahrespolicy später als dreißig (30) Tage nach dem Datum des ursprünglichen Kaufs oder einer Verlängerung der Police kündigen, erhalten Sie eine anteilige Rückerstattung der gezahlten Prämie entsprechend dem verbleibenden Anteil des Versicherungszeitraums.

### Befristete Police:

Wenn Sie diese Befristete Police innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Kauf Ihrer Police kündigen, wird Ihnen die von Ihnen gezahlte Prämie vollständig erstattet.

Wenn Sie diese Befristete Police später als dreißig (30) Tage nach dem Kaufdatum der Police kündigen und Ihre Prämie vollständig im Voraus bezahlt haben, erhalten Sie eine anteilige Rückerstattung der gezahlten Prämie entsprechend dem verbleibenden Versicherungszeitraum.

## **Recht und Gerichtsstand**

Diese Police sowie das Verhältnis zu Ihnen vor Abschluss des Versicherungsvertrags unterliegen deutschem Recht. Es wird vereinbart, dass für die Entscheidung über Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dieser Police die Gerichte in Deutschland zuständig sind.

## **Vertragssprache**

Die Allgemeinen Versicherungsbedingungen und die Allgemeinen Versicherungsinformationen werden in deutscher Sprache bereitgestellt. Sämtliche Kommunikation während der Vertragslaufzeit erfolgt in deutscher Sprache.

## Außergerichtliche Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren

AIG und Apple sind der Ansicht, dass Ihnen ein zuvorkommender, fairer und rascher Service zusteht. AIG hat Apple gebeten, Beschwerden zu Schadensfällen und zur Versicherungsannahme in seinem Namen zu bearbeiten, um sicherzustellen, dass Sie in allen Angelegenheiten einen einzigen Ansprechpartner haben. Falls der von Ihnen erhaltene Service einmal nicht Ihren Erwartungen entspricht, kontaktieren Sie bitte Apple unter Verwendung der nachstehenden Kontaktdaten und unter Angabe der Seriennummer des Geräts:

|                       |                                                                                                                                             |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Schreiben an:</b>  | Apple Customer Support,<br>Hollyhill Industrial Estate,<br>Hollyhill, Cork,<br>Republik Irland                                              |
| <b>Telefonnummer:</b> | (+49) 0800 6645 451                                                                                                                         |
| <b>Online:</b>        | Über „Apple Support kontaktieren“ unter <a href="https://support.apple.com/de-de/contact">support.apple.com/de-de/contact</a>               |
| <b>Persönlich:</b>    | In jedem Apple-eigenen Store, der unter <a href="https://apple.com/de/retail/storelist/">apple.com/de/retail/storelist/</a> aufgeführt ist. |

Wenn Sie mit dem Ergebnis Ihrer Beschwerde weiterhin nicht zufrieden sind, können Sie berechtigt sein, sich an den Ombudsmann zu wenden, der Ihren Fall prüfen wird. Mit Abschluss der Beschwerdeprüfung erhalten Sie hierzu von Apple genaue Informationen.

|                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Schreiben an:</b>                                                                                                                                                                                                                        | Versicherungsombudsmann e. V.<br>Postfach 080632<br>10006 Berlin                                                                                      |
| <b>Per Telefon:</b>                                                                                                                                                                                                                         | 0800 3696000 (gebührenfrei aus dem deutschen Netz) oder bei Anrufen aus dem Ausland +49 30 206058 99 (kostenpflichtig)                                |
| <b>E-Mail-Adresse:</b>                                                                                                                                                                                                                      | <a href="mailto:beschwerde@versicherungsombudsmann.de">beschwerde@versicherungsombudsmann.de</a>                                                      |
| Der Versicherungsombudsmann e. V. kann sich möglicherweise nicht mit Ihrer Beschwerde befassen, wenn Sie kein Verbraucher sind.                                                                                                             |                                                                                                                                                       |
| <b>Schreiben an:</b>                                                                                                                                                                                                                        | The Republic of Ireland Financial Services and Pensions<br>Ombudsman<br>3rd Floor<br>Lincoln House<br>Lincoln Place<br>Dublin 2<br>D02 VH29<br>Irland |
| <b>Per Telefon:</b>                                                                                                                                                                                                                         | +353 16620899                                                                                                                                         |
| <b>E-Mail-Adresse:</b>                                                                                                                                                                                                                      | <a href="mailto:info@fspo.ie">info@fspo.ie</a>                                                                                                        |
| The Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman kann eine Beschwerde möglicherweise nicht prüfen, wenn es sich bei dem Beschwerdeführer um eine Kapitalgesellschaft mit einem Jahresumsatz von mehr als 5 Mio. € handelt. |                                                                                                                                                       |

Da sich unser Hauptsitz in Luxemburg befindet, können Sie Ihre Beschwerde auch an die Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), richten. Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) kann wie folgt kontaktiert werden:

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), 283, route d'Arlon, L-1150  
Luxemburg, Tel: +352 26 25 1 – 1, Fax: +352 26 25 1 – 2601, E-Mail-Adresse:  
[reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu), [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu). Sie können auch einen Antrag auf eine „außergerichtliche  
Lösung“ beim luxemburgischen **Commissariat Aux Assurances (CAA)** einreichen:

|                        |                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Anschrift:</b>      | CAA, 11 rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg – Großherzogtum<br>Luxemburg                                                                                                                                            |
| <b>Faxnummer:</b>      | + 352 22 69 10                                                                                                                                                                                                        |
| <b>E-Mail-Adresse:</b> | <a href="mailto:reclamation@caa.lu">reclamation@caa.lu</a>                                                                                                                                                            |
| <b>Online:</b>         | <a href="http://caa.lu">caa.lu</a> (Bitte beachten Sie, dass Anfragen an das Luxembourg Commissariat<br>Aux Assurances (CAA) nur auf Französisch, Deutsch, Englisch oder<br>Luxemburgisch eingereicht werden können.) |

AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, unterliegt der eingeschränkten Rechtsaufsicht der  
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Sie können daher Ihre Beschwerde auch an  
diese Aufsichtsbehörde richten. Die Kontaktdaten der Bundesanstalt für  
Finanzdienstleistungsaufsicht lauten: Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Tel.: 0228 / 4108  
– 0, Fax: 0228 / 4108 - 1550.

Aufgrund der ODR-Verordnung ((EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates)  
wurde europaweit ein Mechanismus zur Online-Beilegung von Streitigkeiten aus Online-  
Geschäften eingeführt. Die Plattform zur Online-Streitbeilegung dient als zentrale Anlaufstelle für  
von der Streitbeilegung betroffene Personen und ist verfügbar unter: [consumer-  
redress.ec.europa.eu/index\\_en](http://consumer-redress.ec.europa.eu/index_en).

Die Inanspruchnahme dieses Beschwerdeverfahrens berührt nicht Ihr Recht, rechtliche Schritte  
einzuleiten. Vollständige Informationen zur Einreichung einer Beschwerde finden Sie in den  
AppleCare+ Geschäftsbedingungen.

### **Zuständige Aufsichtsbehörden**

AIG Europe S.A. ist vom Luxemburger Ministère des Finances akkreditiert und wird vom  
Commissariat Aux Assurances, 11 rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, Großherzogtum  
Luxemburg, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), [caa.lu](http://caa.lu) reguliert. Darüber hinaus unterliegt AIG Europe S.A., Direktion für  
Deutschland, der eingeschränkten Rechtsaufsicht durch die Bundesanstalt für  
Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, F +49 228 4108  
1550, [bafin.de/](http://bafin.de/). Bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) ist AIG Europe  
S.A., Direktion für Deutschland, unter der Registrierungsnummer 5206 eingetragen.