

AppleCare+ – Résumé de la Police – France (à l'exclusion de Monaco, des DROM, des TOM et des PTOM)

Ce résumé de la police récapitule brièvement les modalités de votre couverture d'assurance avec AppleCare+. Ce document ne contient pas les conditions générales complètes d'AppleCare+ ; pour obtenir des informations détaillées sur la couverture, veuillez vous référer aux Conditions Générales d'AppleCare+. Si vous choisissez de souscrire AppleCare+, il est important que vous lisiez et conserviez ce résumé de la police ainsi que les Conditions Générales d'AppleCare+, car ces deux documents contiennent toutes les informations dont vous avez besoin. Veuillez passer en revue votre couverture régulièrement pour vous assurer qu'elle répond à vos besoins.

Résumé du Produit

AppleCare+ est une police d'assurance fournie par AIG. AppleCare+ vous offre :

- (1) jusqu'à vingt-quatre (24) mois, (c.-à-d. deux (2) ans), de couverture pour la réparation ou le remplacement de vos AirPods, Apple Watch (pour tous les modèles, sauf Apple Watch Hermès, Apple Watch Hermès Ultra et Apple Watch Edition), appareil Beats, HomePod, iPad (y compris un Apple Pencil, un Apple Pencil Pro, et/ou un clavier iPad de marque Apple (« Périphériques de Saisie pour iPad »)), iPhone, iPod, ou jusqu'à trois (3) ans de couverture pour la réparation ou le remplacement de votre Apple TV, Apple Watch Hermès, Apple Watch Hermès Ultra, ou Apple Watch Edition qui fait l'objet d'un paiement unique (« Polices à Durée Déterminée ») ;
- (2) douze (12) mois, (c.-à-d. un (1) an), de couverture pour la réparation ou le remplacement de votre appareil Apple couvert qui sera automatiquement renouvelée chaque année pour une durée maximale de cinq (5) ans, à chaque date anniversaire de la souscription de votre première police, telle qu'indiquée sur l'original du reçu de votre police, et dont le paiement s'effectue sur une base annuelle (« Polices Annuelles ») ; ou
- (3) douze (12) année, (c.-à-d. un (1) an), de couverture pour la réparation ou le remplacement de votre appareil Apple couvert, à compter de la date de la souscription de votre première police, telle qu'indiquée sur l'original du reçu de celle-ci, qui sera automatiquement renouvelée chaque année pendant une durée maximale de cinq (5) ans et dont le paiement s'effectue de manière mensuelle et récurrente (« Polices Annuelles à Paiement Mensuel »).

Tous les types de polices comprennent :

- un nombre illimité de déclarations de sinistre en cas de dommages accidentels pendant la période d'assurance, chacune étant soumise à une franchise, comme indiqué dans l'Annexe ;
- le remplacement de la batterie si sa capacité de charge tombe en dessous de quatre-vingts pour cent (80%) de sa spécification originale ; et
- un accès prioritaire à l'assistance technique Apple dans le cas où votre appareil cesse de fonctionner correctement.

Modalités, Conditions et Exclusions Significatives

La couverture AppleCare+ est soumise à certaines conditions et limitations. Celles-ci sont résumées ci-dessous. Pour obtenir des informations détaillées, veuillez vous référer aux Conditions Générales d'AppleCare+.

- AppleCare+ est disponible uniquement en France (à l'exclusion de Monaco, de la Guadeloupe, de la Guyane, de la Martinique, de la Réunion, de Mayotte, de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin, de Saint-Pierre-et-Miquelon, de Wallis et Futuna, de la Nouvelle-Calédonie et de la Polynésie française) pour les résidents âgés de dix-huit (18) ans ou plus (voir la clause 6.2.6).
- **AppleCare+ ne couvre pas vos AirPods, Apple TV, Apple Watch, appareil Beats, HomePod, iPad (y compris les Périphériques de Saisie pour iPad), iPhone, ou iPod en cas de perte ou de vol, d'usure normale ou de dommages esthétiques n'affectant pas le fonctionnement de l'appareil (voir la clause 5.1).**
- **AppleCare+ ne vous couvre pas en cas de défaillances dues à des défauts de conception, de matériaux ou de fabrication. Ces défaillances peuvent être couvertes par vos droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs, par la Garantie Limitée Apple ou directement par Apple pendant la même période que la Période de Couverture AppleCare+, même si vous n'avez pas acheté ou loué votre produit Apple auprès d'Apple (voir la clause 5.1.14).**
- Une franchise peut être à votre charge pour chaque déclaration de dommages accidentels faite en France, comme indiqué dans l'Annexe.

Prime

La prime s'appliquant à AppleCare+ est indiquée dans l'Annexe.

Période d'Assurance

La couverture matérielle et l'assistance technique AppleCare+ prennent effet à la date où vous souscrivez à AppleCare+. Cela signifie que si vous souscrivez AppleCare+ après la date d'achat ou de début de location de vos AirPods, Apple TV, Apple Watch, appareil Beats, HomePod, iPad (Périphériques de Saisie pour iPad y compris), iPhone ou iPod, vous ne bénéficierez de la couverture matérielle et de l'assistance technique qu'à partir de cette date.

Pour les Polices à Durée Déterminée, la couverture expire 24 mois après la date de votre souscription à AppleCare+ pour tous les appareils, à l'exception de l'Apple TV, de l'Apple Watch Hermès, de l'Apple Watch Hermès Ultra ou de l'Apple Watch Edition, pour lesquelles les deux types de couverture expirent 36 mois après la date de souscription d'AppleCare+. Votre date de souscription d'AppleCare+ figure sur l'original du reçu pour votre police.

Dans le cas des Polices Annuelles, votre couverture a une durée de douze (12) mois, c'est-à-dire un (1) an, à compter de la date de souscription d'AppleCare+ telle qu'indiquée sur votre reçu d'achat, et se renouvellera automatiquement chaque année à compter de la date de souscription d'AppleCare+ telle qu'indiquée sur votre reçu d'achat, pendant une durée maximum de cinq (5) ans, à moins qu'elle soit résiliée avant. Pour les Polices Annuelles, si Apple n'est plus en mesure d'assurer le service de votre appareil couvert ou de tout appareil de marque Apple offrant des fonctionnalités équivalentes, Apple vous donnera un préavis d'annulation écrit d'un (1) mois, au terme duquel votre police cessera d'être renouvelée.

Pour les Polices Annuelles à Paiement Mensuel, votre couverture est d'une durée de douze (12) mois, (c.-à-d. un (1) an), à compter de la date de souscription à AppleCare+ figurant sur votre reçu. La prime sera versée par mensualités égales. La méthode de paiement utilisée lors de la souscription initiale de votre contrat sera conservée dans nos dossiers et sera automatiquement débitée du montant du versement mensuel de la prime avant la date anniversaire mensuelle de votre souscription à AppleCare+, telle qu'indiquée sur votre reçu.

Votre police sera automatiquement renouvelée chaque année à partir de la date à laquelle vous avez souscrit votre première Police Annuelle à Paiement Mensuel, comme indiqué sur l'original du reçu pour votre police, pour une durée maximum de cinq (5) ans à compter de la date de souscription originale de votre police, sauf si votre police est résiliée par vous ou par AIG, ou Apple, agissant pour le compte d'AIG. Pour les Polices Annuelles à Paiement Mensuel, si Apple n'est plus en mesure d'assurer le service de votre appareil couvert ou de tout appareil de marque Apple offrant des fonctionnalités équivalentes, Apple vous donnera un préavis d'annulation écrit d'un (1) mois, au terme duquel votre police cessera d'être renouvelée.

Votre couverture AppleCare+ peut expirer plus tôt si vous exercez votre droit de résiliation.

Vous avez droit à un nombre illimité de déclarations de sinistre en vertu de la couverture matérielle pendant la période d'assurance, chacune étant soumise à une franchise, comme indiqué dans l'Annexe.

Résiliation

Vous pouvez résilier AppleCare+ à tout moment. Pour résilier AppleCare+ avec effet immédiat, rendez-vous sur support.apple.com/fr-fr/118428. Si vous ne voyez pas votre police lorsque vous tentez de la résilier, il peut être nécessaire de terminer la configuration de votre Compte Apple. Pour obtenir une assistance supplémentaire, veuillez consulter la page suivante : support.apple.com/HT202704. Vous pouvez également résilier cette police à tout moment et pour quelque raison que ce soit en téléphonant à Apple au +33 (0)805 540 003 ou en écrivant à : Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande. Pour résilier AppleCare+ avec le retour de votre produit Apple, accédez au canal de vente utilisé à l'origine pour l'achat de votre produit Apple (qu'il s'agisse d'un Revendeur Agréé Apple ou d'Apple). Vous recevrez un remboursement intégral de la police.

Pour les Polices à Durée Déterminée, si vous résiliez d'une autre manière dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'achat d'AppleCare+, vous serez intégralement remboursé. Si vous résiliez après cette période de trente (30) jours, vous recevrez un remboursement au prorata en fonction de la durée pendant laquelle vous avez bénéficié d'AppleCare+.

Pour les Polices Annuelles à Paiement Mensuel, si vous résiliez la police dans un délai de quatorze (14) jours après votre souscription initiale ou le renouvellement de cette police, vous recevrez le remboursement intégral du versement de la prime. Si vous résiliez votre Police Annuelle à Paiement Mensuel plus de quatorze (14) jours après la date de votre souscription initiale ou du renouvellement, vous recevrez un remboursement au prorata, calculé en fonction du pourcentage de la période de couverture restant à courir au titre de votre police.

Dans le cas des Polices Annuelles, si vous résiliez la police dans un délai de trente (30) jours après la date de souscription initiale ou le renouvellement de la police, vous bénéficierez d'un remboursement intégral. Si vous résiliez votre Police Annuelle plus de trente (30) jours après la date de votre souscription initiale ou du renouvellement, vous recevrez un remboursement au prorata en fonction du pourcentage de temps non écoulé restant au titre de votre police.

Document d'information concernant l'exercice du droit de résiliation visé à l'Article L. 112-10 du Code des Assurances

Vous êtes invité(e) à vérifier que vous ne bénéficiez pas déjà d'une couverture d'assurance pour l'un des risques couverts par le nouveau contrat. Vous pouvez vous rétracter de ce contrat dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa souscription, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont réunies :

- Vous avez signé le contrat à des fins non commerciales ;
- Ce contrat s'inscrit en complément de l'achat d'un produit ou service vendu par un fournisseur ;
- Le contrat que vous voulez résilier n'est pas complètement en vigueur ;
- Vous n'avez fait aucune déclaration de sinistre dans le cadre de ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez résilier le contrat par écrit ou sur tout autre support durable envoyé à Apple (pour le compte de l'assureur). Vous recevrez un remboursement de la prime payée dans les trente (30) jours suivant votre résiliation.

Si vous souhaitez résilier votre contrat, mais que vous ne réunissez pas toutes les conditions ci-dessus, veuillez consulter les dispositions de résiliation prévues au contrat.

Présenter une déclaration de sinistre

Pour déclarer un sinistre, vous devez appeler Apple au +33 (0)8 05 54 00 03. Si votre déclaration de sinistre concerne votre couverture matérielle, vous pouvez également faire une déclaration directement dans un magasin Apple Store ou dans un Centre de Services Agréé Apple. Vous devez déclarer votre sinistre le plus rapidement possible après la date à laquelle le problème s'est produit.

Veuillez conserver l'original de votre reçu et/ou votre Certificat de Preuve de Couverture (POC), car ils peuvent être demandés comme preuve d'achat pour confirmer que vos AirPods, Apple TV, Apple Watch, appareil Beats, HomePod, iPad (Périphériques de Saisie pour iPad y compris), iPhone ou iPod sont couverts par AppleCare+. Pour plus de détails concernant la procédure de déclaration de sinistre, veuillez consulter les Conditions Générales d'AppleCare+.

Réclamations

AIG et Apple considèrent que vous méritez un service courtois, correct et rapide. AIG a demandé à Apple de traiter en son nom les déclarations de sinistre et les réclamations afin de s'assurer que vous disposez d'un point de contact unique pour toutes vos requêtes. Si le service que vous avez reçu ne répond pas à vos attentes, veuillez contacter Apple aux coordonnées de contact ci-dessous en précisant le numéro de série de l'appareil :

Par écrit :	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande
Par téléphone :	(+33) 0805 540 003
En ligne :	Via Contacter l'Assistance Apple, à l'adresse support.apple.com/fr-fr/contact
En personne :	Dans n'importe quel magasin Apple Store répertorié sur le site apple.com/fr/retail/storelist

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la solution apportée à votre réclamation, vous pouvez être autorisé à la transmettre à l'un des Médiateurs suivants, qui étudiera votre dossier. Apple vous fournira des informations sur cette procédure à l'issue du processus de réclamation.

En France, en vertu du titre V du livre Ier du Code de la Consommation :

Adresse :	Le Médiateur de l'Assurance TSA 5011075441 - Paris Cedex 09
Site Web :	mediation-assurance.org
Par e-mail :	le.mediateur@mediation-assurance.org
Adresse :	The Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman 3rd Floor Lincoln House Lincoln Place Dublin 2 D02 VH29 Irlande
Par téléphone :	+353 16620899
Par e-mail :	info@fspo.ie

Le Médiateur des Services financiers et pensions de la République d'Irlande peut ne pas prendre en compte votre réclamation si le plaignant est une société à responsabilité limitée avec un chiffre d'affaires supérieur à cinq millions d'euros.

Cette procédure de réclamation n'affecte pas votre droit à entreprendre une action en justice. Pour obtenir des informations complètes sur la procédure de réclamation, veuillez vous référer à vos Conditions Générales d'AppleCare+.

À propos d'AIG

AIG Europe S.A., compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. AIG Europe S.A. est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances, 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tél. : (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, caa.lu/. Le rapport annuel sur la solvabilité et la situation financière d'AIG Europe S.A. est disponible sur le site aig.lu/.

Succursale pour la France Tour CBX, 1, Passerelle des Reflets, 92400 Courbevoie France - RCS Nanterre 838 136 463, téléphone : +33 1.49.02.42.22. La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG Europe S.A. est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 4 place de Budapest, 75009 Paris Cedex 09 acpr.banque-france.fr/.