

REMARQUE SUR LES DROITS DE LA CONSOMMATION :

AppleCare+ est une police d'assurance qui couvre les risques de dommages à Votre iPad, iPhone ou iPod et les besoins d'assistance technique. AppleCare+ ne fournit pas de couverture en cas de défaillance due à des défauts de conception et/ou de matériaux et/ou de fabrication, toutefois ces défaillances peuvent être couvertes par vos droits en tant que consommateur et/ou par la Garantie limitée d'un an Apple. En Suisse, les consommateurs ont droit, de la part du vendeur, à une réparation gratuite, un remplacement, une réduction ou un remboursement des biens qui ne sont pas conformes, au moment de leur livraison, au contrat de vente et ce, dans les deux ans à compter de la livraison du bien considéré, conformément au Code des obligations suisse. Pour plus de détails, veuillez consulter www.apple.com/chfr/legal/statutory-warranty/ (si vous êtes francophone) ou www.apple.com/chde/legal/statutory-warranty/ (si vous êtes germanophone).

**AppleCare+ pour l'iPad
AppleCare+ pour l'iPhone
AppleCare+ pour l'iPod
Conditions générales pour la Suisse**

Merci d'avoir souscrit à AppleCare+, une police d'assurance établie par la succursale d'AIG Europe Limited à Zurich (« AIG »), laquelle accepte d'assurer votre iPhone, iPad ou iPod conformément aux présentes Conditions générales.

AppleCare+ couvre la réparation ou le remplacement de votre appareil en cas de Dommages accidentels ou de Batterie défectueuse (conformément à la clause 4.1), ainsi que l'accès à une assistance technique téléphonique assurée par Apple (conformément à la clause 4).

Cette police d'assurance est vendue par Apple et par les Revendeurs agréés Apple. Au nom d'AIG, Apple prendra aussi en charge toute déclaration de sinistre ou réclamation de votre part (les informations détaillées concernant cette prise en charge sont indiquées dans la clause 12).

AppleCare+ ne couvre pas la perte ou le vol de votre appareil, ni les défauts de l'appareil (conformément à la clause 5.1.8). Ces défauts peuvent toutefois être couverts par vos droits en tant que consommateur, ou par la Garantie limitée d'un an Apple.

1. Définitions.

Tout terme ou expression précédé d'une majuscule dans cette police d'assurance est défini dans cette section et se voit appliquer la même définition dans toute la police :

- 1.1. « Damage(s) accidentel(s) » répond à la définition donnée dans la clause 4.1.
- 1.2. « AIG » désigne AIG Europe Limited, dont le siège se trouve à The AIG Building, 58 Fenchurch Street, Londres EC3M 4AB, Royaume-Uni, qui opère par l'intermédiaire de sa succursale située Gutenbergstrasse 1, 8002 Zurich, Suisse, laquelle est enregistrée auprès du Registre du commerce à Zurich.
- 1.3. « Apple » désigne Apple Distribution International (ou ses agents désignés), laquelle distribue, vend et gère cette Police et traite les déclarations de sinistre et les réclamations au nom d'AIG.
- 1.4. « Centre de service agréés Apple » désigne un fournisseur de services tiers désigné en tant qu'agent d'Apple traitant les déclarations de sinistre au nom d'AIG. Une liste répertoriant ces fournisseurs est disponible sur <http://support.apple.com/kb/HT1434>.
- 1.5. « Revendeur agréé Apple » désigne un tiers autorisé par Apple à distribuer cette Police en même temps qu'il Vous vend l'Équipement couvert.
- 1.6. « Assistance AppleCare+ » désigne le site Web d'assistance <http://www.apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus.html>.
- 1.7. « Garantie limitée Apple d'une année » désigne la garantie du fabricant librement consentie par Apple (telle que définie dans ses propres Conditions générales) en faveur des acquéreurs d'Équipement couvert, laquelle fournit des avantages venant s'ajouter aux droits en faveur des consommateurs, sans les remplacer.
- 1.8. « Batterie défectueuse » répond à la définition telle qu'établie dans la clause 4.1.
- 1.9. « Client Entreprises » désigne un client qui s'est inscrit et a acheté l'Équipement couvert via le magasin en ligne Apple Entreprises.
- 1.10. « Logiciel grand public » désigne le système d'exploitation (« iOS ») de l'Équipement couvert et les applications logicielles pré-installées sur l'Équipement couvert, ainsi que les applications de

marque Apple installées postérieurement sur l'Équipement couvert, et qui varient selon les cas.

- 1.11. « Période de couverture » désigne la période telle qu'établie dans la clause 3.
- 1.12. « Équipement couvert » désigne l'iPhone, iPad ou iPod de marque Apple identifié par le numéro de série indiqué sur Votre Certificat POC, ainsi que les accessoires originaux fournis dans la même boîte de livraison. L'Équipement couvert doit avoir été acheté neuf auprès d'Apple ou d'un Revendeur agréé Apple 30 jours au plus avant la date de souscription de cette Police, ou, dans le cas où la propriété juridique de l'Équipement couvert Vous a été transférée, la Police doit Vous avoir été transférée conformément à la clause 11.
- 1.13. « Couverture matérielle » répond à la définition telle qu'établie dans la clause 4.1.
- 1.14. « Taxe d'assurance » désigne la taxe sur les primes d'assurance incluse dans la Prime et payable selon les taux applicables à la date de souscription de la Police, répertoriés ci-dessous, par produit Apple :
- | | |
|----------|------|
| iPad : | 5 % |
| iPhone : | 5 % |
| iPod : | 5 %. |
- Veuillez noter que ces taux sont sujets à modification.
- 1.15. « Évènement assuré » désigne : (a) les Dommages accidentels infligés à Votre Équipement couvert et/ou une Batterie défectueuse et/ou (b) le besoin d'utiliser l'Assistance technique, survenant au cours de la Période de couverture.
- 1.16. « Certificat POC » désigne le document prouvant la couverture que Vous recevrez lors de la souscription à cette Police, et qui inclut les informations détaillées de Votre contrat d'assurance et le numéro de série de l'Équipement couvert par cette Police. Si Vous avez souscrit à cette Police dans un Magasin de vente Apple Store ou auprès d'un Revendeur agréé Apple, l'original du reçu de la vente peut aussi Vous servir de Certificat POC.
- 1.17. « Police » désigne le présent document d'assurance contenant les conditions générales AppleCare+, lequel, avec le Certificat POC que Vous avez reçu lors de la souscription à AppleCare+, constitue d'un point de vue juridique Votre contrat d'assurance souscrit auprès d'AIG.
- 1.18. « Franchise » désigne la Franchise applicable à l'Équipement couvert selon la grille suivante :
- | | |
|----------|--------|
| iPad : | 59 CHF |
| iPhone : | 85 CHF |
| iPod : | 35 CHF |
- que Vous devrez payer pour chaque déclaration de sinistre pour Dommages accidentels que Vous effectuerez en Suisse sous cette Police. Veuillez noter que si Vous faites une déclaration de sinistre sous cette Police dans un autre pays, la Franchise devra être payée dans la devise du pays concerné et au taux applicable (pour plus d'informations, consultez Assistance AppleCare+).
- 1.19. « Prime » désigne le montant que Vous acceptez de payer à AIG pour la couverture fournie par la présente Police, telle qu'établi dans la clause 2.3.
- 1.20. « Assistance technique » répond à la définition telle qu'établie dans la clause 4.1.
- 1.21. « Vous/Votre/Vos » désigne la personne propriétaire de l'Équipement couvert, et toute personne à laquelle la Police est transférée conformément à la clause 11.

2. La Police

- 2.1. Votre Police est constituée du présent document d'assurance contenant les conditions générales de Votre couverture par AppleCare+ et de Votre Certificat POC. Veuillez passer en revue ces

documents attentivement afin de Vous assurer qu'ils Vous fournissent la couverture que Vous souhaitez. Si Vos besoins changent ou si les informations en fonction desquelles cette Police a été établie changent, Apple et AIG peuvent devoir mettre à jour leurs dossiers et les informations de Votre Certificat POC peuvent devoir être modifiées.

- 2.2. Si Vous avez besoin d'un Certificat POC de remplacement ou d'une copie de Vos informations relatives à l'assurance, allez sur www.apple.com/support/applecare/view, suivez les instructions et saisissez le numéro de série de Votre Équipement couvert.

- 2.3. La Prime de cette Police suit la tarification suivante :

iPad : 119 CHF
iPhone : 119 CHF
iPod : 69 CHF

Ces prix comprennent la Taxe d'assurance au taux applicable.

- 2.4. La Prime doit être payée en espèces ou par carte de crédit lors de la souscription de la Police. Si Votre paiement n'a pas été accepté (par exemple si Votre carte de crédit ou de débit a été refusée), Vous en serez informé et devrez prendre les mesures nécessaires pour parfaire le paiement. Si un Événement assuré se produit alors que Votre paiement n'est pas réglé, Vous ne pourrez pas bénéficier de la couverture.

3. Période de couverture

- 3.1. Votre Couverture matérielle prend effet à compter de la date de souscription de Votre Police. Cela signifie que si Vous souscrivez à AppleCare+ jusqu'à 30 jours après la date d'achat de Votre Équipement couvert, Vous ne bénéficierez de la Couverture matérielle qu'à partir de cette date. Votre couverture d'Assistance technique prend effet à l'expiration de Votre couverture d'assistance technique gratuite de 90 jours offerte par Apple, laquelle prend effet à la date d'achat de Votre Équipement couvert. Les deux types de couverture expirent 24 mois après la date d'achat de Votre Équipement couvert.
- 3.2. Votre couverture peut expirer plus tôt si Vous avez exercé Votre droit de résiliation en vertu de la clause 10. Si Vous n'êtes plus en droit de vous prévaloir d'une déclaration de sinistre pour Dommages accidentels, Votre Couverture matérielle pour Batterie défectueuse et Assistance technique reste valable jusqu'à la date d'expiration, soit 24 mois à compter de la date d'achat de Votre Équipement couvert.
- 3.3. Cette Police ne Vous couvre pas en cas de dommages infligés à l'Équipement couvert par un Événement assuré ayant eu lieu avant la souscription de cette Police.

4. Couverture

- 4.1. Les définitions suivantes s'appliquent à Votre couverture :

« Dommage(s) accidentel(s) » désigne les dommages physiques, la casse ou la défaillance de Votre Équipement couvert en raison d'un événement imprévu et non intentionnel résultant d'une manipulation (p. ex. une chute de l'Équipement couvert ou un contact avec un liquide) ou d'un événement externe (p. ex. à des conditions environnementales ou atmosphériques extrêmes). Les dommages doivent affecter le fonctionnement de Votre Équipement couvert, les fissures de l'écran affectant la visibilité de celui-ci étant incluses.

« Batterie défectueuse » désigne le fait que la capacité de charge de la batterie de l'Équipement couvert a diminué de cinquante pour cent (50 %) ou plus par rapport aux spécifications d'origine tel que cela ressort de l'indicateur de Votre batterie à l'écran.

« Couverture matérielle » désigne la couverture garantissant la réparation ou le remplacement de Votre Équipement couvert suite à un événement de Dommage accidentel ou à une Batterie défectueuse.

« Assistance technique » désigne l'accès à l'Assistance technique téléphonique Apple dans le cas

où Votre Équipement couvert cesse de fonctionner correctement, ladite assistance étant également accessible contre paiement (frais par incident).

- 4.2. **Couverture matérielle.** Si Vous faites une déclaration de sinistre valable conformément à la disposition Couverture matérielle de cette Police, AIG va convenir avec Apple :

4.2.1. De réparer l'Équipement couvert à l'aide de pièces neuves ou reconditionnées équivalentes à des pièces neuves en termes de performance et de fiabilité ; ou

4.2.2. si la réparation n'est pas pratique ou n'est pas économiquement viable, de remplacer Votre Équipement couvert par un nouvel appareil de marque Apple, ou par un appareil de marque Apple équivalent à un appareil neuf en termes de performance et de fiabilité, et du même type que l'appareil d'origine. Si aucun appareil de marque Apple équivalent à Votre Équipement couvert n'est disponible, un appareil de marque Apple équivalent à l'Équipement couvert au moins du point de vue des fonctionnalités Vous sera fourni (sujet aux mises à jour des Logiciels grand public applicables). L'appareil de marque Apple de remplacement représentera le nouvel Équipement couvert par cette Police. En cas de remplacement, Apple ou le Centre de services agréé Apple conservera l'Équipement couvert d'origine.

L'Équipement couvert peut uniquement être réparé ou remplacé ; aucun avantage en espèces ne sera fourni par AIG à l'issue d'une déclaration de sinistre.

4.3. Si un appareil de remplacement Vous est fourni conformément à la clause 4.2.2, Apple ou le Centre de services agréé Apple peut installer les derniers logiciels ou système d'exploitation applicables à l'Équipement couvert en application de la couverture fournie par cette Police. Les applications tierces installées sur l'Équipement couvert d'origine peuvent ne plus être compatibles avec l'Équipement couvert à l'issue de la mise à jour des logiciels et du système d'exploitation. Si Vous faites une déclaration de sinistre dans un pays différent du pays d'achat de l'Équipement couvert, Apple ou le Centre de services agréé Apple peut réparer ou remplacer les produits et pièces avec des produits et pièces locaux comparables.

4.4. **Franchise :** pour chaque déclaration de sinistre valable pour Dommages accidentels que Vous effectuez conformément à cette Police, Vous devrez payer la Franchise applicable au coût de la déclaration de sinistre avant de bénéficier des avantages auxquels Vous avez droit selon la clause 4.2. La Franchise peut être payée à Apple ou au Centre de services agréé Apple en espèces, par carte de crédit ou de débit.

4.5. **Limite de déclaration de sinistre :** Vous pouvez faire deux déclarations de sinistre pour Dommages accidentels au maximum au cours de la Période de couverture. Une fois la seconde déclaration de sinistre résolue, la couverture pour Dommages accidentels fournie par cette Police prendra fin. Toutefois, Votre couverture pour Assistance technique et Batterie défectueuse reste valable jusqu'à la fin de la Période de couverture.

4.6. **Assistance technique.** Si Vous faites une déclaration de sinistre valable conformément à cette section de Votre Police, Vous avez alors la possibilité d'accéder à la ligne d'Assistance technique Apple si Votre Équipement couvert cesse de fonctionner correctement, laquelle Assistance technique est également accessible contre paiement (frais par incident). Cette couverture prend effet à l'expiration de l'assistance gratuite d'une année offerte par Apple, laquelle prend effet à compter de la date d'achat de Votre Équipement couvert. L'Assistance technique couvre les Logiciels grand public et tout problème de connectivité entre l'Équipement couvert et un appareil AirPort, Apple TV ou un appareil sans fil ou ordinateur compatible selon les spécifications de connectivité de l'Équipement couvert. Elle couvre la version des Logiciels grand public actuelle au moment de l'achat, ainsi que la Version majeure précédente. « Version majeure » désigne toute version significative d'un logiciel commercialisé par Apple avec un numéro de version tel que « 1.0 » ou « 2.0 », et qui n'est pas une version bêta ou une préversion.

5. Exclusions

5.1. **Couverture matérielle.** Cette Police ne Vous couvre pas dans les cas suivants :

- 5.1.1. pour un produit autre que l'Équipement couvert ;
- 5.1.2. dommages causés par :
 - 5.1.2.1. abus ou mauvaise utilisation, c'est-à-dire dommages intentionnels y compris l'utilisation de l'Équipement couvert à des fins ou d'une façon pour lesquelles il n'a pas été conçu ;
 - 5.1.2.2. tentative de modification ou d'altération, respectivement modification ou altération effective de l'Équipement couvert ; ou
 - 5.1.2.3. service ou réparation (mises à niveau y compris) effectué par une entité autre qu'Apple ou un Centre de services agréé Apple ;
- 5.1.3. Équipement couvert dont le numéro de série a été modifié, rendu illisible ou effacé ;
- 5.1.4. perte ou vol de Votre Équipement couvert ;
- 5.1.5. Équipement couvert (y compris tous les composants majeurs) non retourné à Apple ;
- 5.1.6. dommage cosmétique n'affectant pas le fonctionnement de l'Équipement couvert, y compris et sans s'y limiter, les fissures mineures, les rayures, les éraflures, les bris d'éléments en plastique des ports et les décolorations ;
- 5.1.7. dommage ou défaillance causé par l'usure normale et/ou l'utilisation de l'Équipement couvert ;
- 5.1.8. défaillance due aux défauts matériels et/ou à la fabrication et/ou à la conception ; et
- 5.1.9. dommages causés par le feu.

5.2. **Assistance technique.** Cette Police ne Vous couvre pas dans les cas suivants :

- 5.2.1. utilisation ou modification de l'Équipement couvert ou des Logiciels grand public d'une manière non prévue par le manuel de l'utilisateur, les spécifications techniques ou d'autres recommandations publiées sur le site web d'Apple relatif à l'Équipement couvert ;
- 5.2.2. problèmes pouvant être résolus par la mise à jour des logiciels (y compris les Logiciels grand public) avec la dernière version en date ;
- 5.2.3. produits tiers ou autres produits ou logiciels de marque Apple (autres que l'Équipement couvert ou les Logiciels grand public) ou effets de ces produits ou de leurs interactions sur l'Équipement couvert ou les Logiciels grand public ;
- 5.2.4. utilisation d'un ordinateur ou système d'exploitation sans lien avec les Logiciels grand public ou des problèmes de connectivité causés par l'Équipement couvert ;
- 5.2.5. tout logiciel iOS ou Logiciel grand public désigné comme « bêta », « préversion » ou « aperçu » et autres appellations similaires ;
- 5.2.6. dommages ou perte de tout logiciel ou donnée résidant ou enregistré sur l'Équipement couvert ;
- 5.2.7. restauration ou réinstallation des programmes logiciels ou données de l'utilisateur ; ou
- 5.2.8. conseils relatifs à l'usage quotidien de l'Équipement couvert lorsqu'il n'existe pas de problème sous-jacent avec les appareils ou logiciels.

6. **Conditions générales**

- 6.1. Pour bénéficier de la protection complète de Votre Police, Vous devez respecter cette clause, ainsi que les clauses 7, 8 et 9 qui constituent les conditions de cette Police. Si Vous ne remplissez pas ces conditions, Votre déclaration de sinistre peut être refusée.

- 6.2. Les conditions suivantes s'appliquent à cette Police :
- 6.2.1. **Limites de la Police.** La Couverture applicable conformément à cette Police est sujette aux exclusions telles que précisées à la clause 5.
- 6.2.2. **Paiement de la Prime.** La Prime applicable à cette Police doit avoir été payée avant que Vous puissiez bénéficier de la Couverture matérielle ou de l'Assistance technique.
- 6.2.3. **Vos devoirs de précaution.** Vos devoirs de précaution. Vous êtes tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour protéger l'Équipement couvert contre les Événements assurés et d'utiliser et d'entretenir l'Équipement couvert conformément aux instructions qui s'y appliquent.
- 6.2.4. **Votre lieu de résidence et Votre âge.**
- 6.2.4.1. 6.2.4.1. Si Vous n'êtes pas un Client Entreprises, Vous n'êtes autorisé à souscrire à cette Police que si la Suisse est Votre lieu de résidence principal et si Vous êtes âgé de 18 ans ou plus à la date de souscription de la présente Police.
- 6.2.4.2. Si Vous êtes un Client Entreprises, Vous n'êtes autorisé à souscrire à cette Police que si Vous avez acheté l'Équipement couvert pour une utilisation en lien avec une entreprise, société, organisation caritative ou tout autre entité non enregistrée établie en Suisse.
- 6.2.5. **Autres assurances.** Si Vous disposez d'une autre police d'assurance pour l'Équipement couvert valable au cours de la Période de couverture, Vous pouvez toujours faire une déclaration de sinistre conformément à cette Police, AIG acceptant de Vous couvrir indépendamment de toute autre police.

7. Comment faire une déclaration de sinistre

- 7.1. **S'agissant de la Couverture matérielle,** Vous devez remettre Votre déclaration de sinistre le plus tôt possible en Vous rendant dans un Magasin de vente Apple Store (en Suisse ou ailleurs) ou dans un Centre de services agréé Apple, en allant sur www.apple.com/support ou en téléphonant à Apple au (+41) 0848 000 132. Apple Vous demandera le numéro de série de Votre Équipement couvert avant de Vous fournir une assistance. Votre déclaration de sinistre sera résolue conformément à l'une des options indiquées dans la clause 7.4.
- 7.2. Le service de Couverture matérielle implique l'effacement de toutes les données contenues dans l'Équipement couvert et le reformatage des supports de stockage par Apple ou par le Centre de services agréé Apple. Veuillez sauvegarder régulièrement toutes Vos données et, si possible, les sauvegarder avant de faire Votre déclaration de sinistre.
- 7.3. Le cas échéant, Vous devez fournir une preuve de souscription à Votre Police afin de démontrer que Votre produit Apple constitue un Équipement couvert.
- 7.4. Les déclarations de sinistre valides conformément à la Couverture matérielle peuvent être effectuées selon les options suivantes :
- 7.4.1. **Service de retour en magasin.** Vous pouvez apporter Votre Équipement couvert à un Magasin de vente Apple Store ou un Centre de services agréé Apple. Une réparation sera effectuée ou un remplacement Vous sera fourni conformément à la clause 4.2. Une fois la réparation terminée ou si un appareil de remplacement est disponible (selon les cas), Vous serez notifié et invité à venir au Magasin de vente Apple Store ou au Centre de services agréé Apple afin de récupérer Votre Équipement couvert.

Si Vous retournez l'Équipement couvert à un Magasin de vente Apple Store, certaines réparations peuvent être effectuées sur place. Bien que quelques rendez-vous sans réservation soient possibles, il est préférable de faire une réservation à l'avance sur www.apple.com/retail/geniusbar.

- 7.4.2. **Service de retour par envoi postal.** Apple Vous enverra les emballages affranchis requis pour que Vous puissiez envoyer Votre Équipement couvert à Apple. Une fois l'évaluation ou la réparation terminée, Apple Vous renverra l'Équipement couvert ou un remplacement. Si Vous

suivez correctement toutes les instructions, Apple couvrira les frais d'affranchissement depuis et vers Votre adresse de livraison.

- 7.4.3. **Service de remplacement express.** Apple Vous demandera de retourner l'Équipement couvert ainsi qu'une autorisation de paiement par carte de crédit pour le prix du produit en magasin en tant que caution pour le produit de remplacement et pour les frais de livraison applicables. Si Vous n'êtes pas en mesure de fournir une autorisation de paiement par carte de crédit, ce service ne pourra pas Vous être proposé. Apple Vous enverra un produit de remplacement avec les instructions relatives au retour de l'Équipement couvert. Si Vous suivez ces instructions, Apple annulera l'autorisation de paiement par carte de crédit et Vous ne serez pas facturé pour le produit de remplacement et la livraison depuis et vers Votre adresse de livraison. Si Vous ne retournez pas l'Équipement couvert d'origine selon les instructions fournies, ou si Vous retournez un produit différent de l'Équipement couvert, Apple prélèvera le montant autorisé sur Votre carte de crédit.

Veuillez noter que le Service de remplacement express n'est pas disponible pour l'iPod.

- 7.5. Les options de service de Couverture matérielle peuvent varier d'un pays à l'autre, en fonction des capacités locales. Veuillez consulter l'Assistance AppleCare+ pour plus d'informations.
- 7.6. Dans les endroits où certaines des options de service mentionnées ci-dessus ne sont pas disponibles, il peut être nécessaire de modifier une option qu'Apple utilisera afin de Vous fournir la Couverture matérielle.
- 7.7. Si Vous faites une déclaration de sinistre conformément à cette Police dans un pays différent du pays d'achat, Vous acceptez par avance de Vous soumettre à toutes les lois et réglementations du lieu relatives aux importations et aux exportations et d'acquitter tous les frais de douane, taxes à la valeur ajoutée et autres taxes et frais associés applicables.
- 7.8. S'agissant de l'**Assistance technique**, Vous pouvez faire une déclaration de sinistre en téléphonant à Apple au (+41) 0848 000 132, qui Vous demandera le numéro de série de l'Équipement couvert avant de Vous fournir une assistance.

Vous pouvez aussi obtenir des informations en accédant aux ressources d'aide gratuites répertoriées ci-dessous :

Information sur l'assistance internationale <http://www.apple.com/support/country>

Centres de services agréés Apple et Magasins de vente Apple Store <http://support.apple.com/kb/HT1434>

Assistance et service Apple <http://www.apple.com/support/contact>

8. Vos responsabilités lors d'une déclaration de sinistre

- 8.1. Lorsque Vous faites une déclaration de sinistre sous cette Police, Vous devez respecter les conditions suivantes :
- 8.1.1. Vous devez fournir des informations concernant les symptômes et les causes des dommages ou des problèmes que Vous rencontrez avec l'Équipement couvert ;
- 8.1.2. afin de permettre à Apple de résoudre les problèmes et de Vous fournir une assistance, Vous devez, le cas échéant, fournir des informations concernant, sans s'y limiter, le numéro de série de l'Équipement couvert, le modèle, la version du système d'exploitation et des logiciels installés, tout périphérique connecté ou installé sur l'Équipement couvert, tout message d'erreur affiché, toute action effectuée sur l'Équipement couvert avant l'apparition du problème et les étapes suivies pour résoudre le problème ;

- 8.1.3. Vous devez suivre les instructions qui Vous sont fournies par Apple ou par le Centre de services agréé Apple et emballer l'Équipement couvert conformément aux instructions d'expédition fournies par Apple ou par le Centre de services agréé Apple ;
- 8.1.4. Vous ne devez envoyer aucun produit ou accessoire non couvert par une déclaration de sinistre au titre de Couverture matérielle (p. ex. coques, chargeurs de voiture, etc.), car ceux-ci ne Vous seront pas retournés ;
- 8.1.5. si possible, assurez-Vous que Vos logiciels et données se trouvant sur l'Équipement couvert ont été sauvegardés. Apple effacera les contenus de l'Équipement couvert et reformatera les supports de stockage. Ni AIG, ni Apple ne peuvent être tenus pour responsables de la perte de logiciels ou de données se trouvant sur l'Équipement couvert lorsque ceux-ci ont été retournés dans le cadre d'une déclaration de sinistre conformément à cette Police ; et
- 8.1.6. Vous devez fournir à Apple tous les composants majeurs du produit sujet à la Couverture matérielle afin de permettre à Apple d'évaluer la validité de Votre déclaration de sinistre.
- 8.2. Vous êtes responsable de la réinstallation de tous vos autres logiciels et données, et de la reconfiguration de vos mots de passe.
- 8.3. Dans les limites de l'exonération de responsabilités maximale permise par les lois applicables, AIG, Apple, les Centres de services agréés Apple, ainsi que leurs employés et agents respectifs ne peuvent être tenus pour responsables de pertes indirectes encourues par Vous, comme par exemple les coûts de restauration, de reprogrammation ou de reproduction de tout programme ou données, ou de pertes d'activité, de chiffre d'affaires, de revenus ou de manques à gagner résultant d'une incapacité à remplir leurs obligations conformément à cette Police.

9. Tromperie, fraude et usage non autorisé

- 9.1. Si une déclaration de sinistre s'avère frauduleuse, ou si Vous avez sciemment fourni des informations trompeuses au cours de la déclaration de sinistre, Votre déclaration de sinistre sera refusée et Votre Police sera annulée sans remboursement de la Prime. Apple ou AIG se réservent le droit de dénoncer le cas à la police ou à toute autre autorité compétente.
- 9.2. Cette Police peut être annulée immédiatement par AIG si l'Équipement couvert est utilisé dans le cadre d'activités criminelles ou afin de faciliter ou de permettre un acte criminel.

10. Résiliation

- 10.1. Vous pouvez résilier cette Police à tout moment et pour quelque raison que ce soit en téléphonant à Apple au (+41) 0848 000 132 ou en écrivant à : Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande, (Fax : +353 (0)21 428 3917).
- 10.2. Pour recevoir un remboursement, Vous devez fournir l'original de Votre reçu de caisse et/ou Votre Certificat POC.
- 10.3. Si Vous résiliez Votre Police, Vous pouvez bénéficier d'un remboursement de la Prime calculé selon le barème suivant :
 - 10.3.1. si Vous résiliez dans les trente (30) jours suivant la date de souscription à Votre Police, Vous recevrez un remboursement correspondant au montant total de la Prime que Vous avez payée, ou
 - 10.3.2. si Vous résiliez plus de trente (30) jours après la date de souscription à la Police, Vous recevrez un remboursement proportionnel à la Période de couverture restante.

Le remboursement auquel Vous avez droit Vous sera payé soit en créditant la carte de crédit utilisée lors de l'achat original, soit par virement bancaire.

- 10.4. Tout remboursement dû peut être net de la Taxe d'assurance qui était incluse dans la Prime si celle-ci ne peut pas être récupérée auprès des autorités fiscales.

11. Transfert de la Police

- 11.1. Vous pouvez transférer cette Police lorsque Vous transférez l'Équipement couvert à une autre personne résidant en Suisse âgé de 18 ans ou plus, avec pour effet que cette personne sera couverte pour le restant de la Période de couverture.
- 11.2. Vous devez notifier Apple, au nom de AIG, du transfert aussi tôt que possible en téléphonant à Apple au (+41) 0848 000 132 ou en écrivant à Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande (Fax : +353 (0)21-428-3917). Lorsque Vous notifiez Apple du transfert de la Police, Vous devez fournir le numéro de série de l'Équipement couvert, ainsi que le nom, l'adresse et l'adresse électronique du nouveau propriétaire, afin qu'Apple puisse envoyer un Certificat POC actualisé au nouveau propriétaire. Vous devez remettre ces Conditions générales au nouveau propriétaire et, le cas échéant, le notifier du nombre de déclarations de sinistre pour Dommages accidentels que Vous avez faites.
- 11.3. Après avoir pris note du transfert de la Police, Apple – de la part d'AIG – émettra un Certificat POC actualisé à destination du bénéficiaire du transfert.

12. Réclamations

- 12.1. AIG et Apple estiment que Vous méritez un service courtois, équitable 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 ayez un point de contact pour toutes Vos requêtes. Si le service que Vous avez reçu ne répond pas à Vos attentes, veuillez contacter Apple à l'aide des coordonnées de contact ci-dessous en précisant Votre nom et le numéro de série de l'Équipement couvert, afin qu'Apple puisse traiter Vos commentaires de manière efficace. Apple peut traiter Votre demande dans la langue européenne de Votre pays de résidence.

Par écrit : Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande

Par téléphone : (+41) 0848 000 132

Par fax : +353 (0)21 428 3917

En ligne : Via Contacter l'assistance Apple via www.apple.com/support/contact

En personne : Dans n'importe quel Magasin de vente Apple Store (en Suisse ou ailleurs) répertorié sur <http://www.apple.com/retail/storelist/>

- 12.2. Si Apple ne parvient pas à accuser réception d'une réclamation dans les cinq jours ouvrables à compter de sa réception, à Vous tenir informé des progrès et à résoudre les problèmes à Votre satisfaction dans les huit semaines, Vous pourriez avoir droit de transmettre la réclamation à l'un des médiateurs suivants, qui examinera Votre cas. Apple Vous fournira des informations concernant cette procédure dans sa lettre de réponse finale traitant les questions soulevées.
- 12.3. Remarque : un médiateur ne prendra pas Votre réclamation en compte si Vous n'avez pas d'abord donné à Apple l'opportunité de la résoudre. Vous pouvez transmettre Votre réclamation à :

Stiftung Ombudsman der Privatversicherung und der Suva
P.O. Box 2646
8022 Zurich
Suisse

Par téléphone 044 211 30 90

Par courrier électronique : help@versicherungsombudsman.ch

The Republic of Ireland Financial Services Ombudsman
9SR 3rd Floor
Lincoln House
Lincoln Place
Dublin 2
République d'Irlande

Par téléphone : 1890 88 20 90 ou +353 16620899

Par courrier électronique : enquiries@financialombudsman.ie

Le médiateur des Services financiers de la République d'Irlande peut ne pas prendre en compte Votre réclamation si le plaignant est une société anonyme à responsabilité limitée avec un chiffre d'affaires supérieur à 3 millions d'euros.

Cette procédure de médiation n'affecte pas Votre droit à entreprendre une action en justice.

13. Informations générales

- 13.1. Cette Police est soumise au droit suisse et Vous ainsi qu'AIG acceptez de vous soumettre aux tribunaux de Zurich, Suisse, pour régler tout litige découlant de ou concernant la présente Police, tout en appliquant la loi de procédure civile suisse.
- 13.2. Les conditions générales de cette Police ne seront disponibles qu'en allemand et en français et toutes les communications concernant cette Police devront s'effectuer en allemand ou en français (selon le cas).
- 13.3. L'assurance est fournie exclusivement par AIG Europe Limited, London, Succursale de Zurich, qui est autorisée par la Swiss Financial Market Supervisory Authority (FINMA). Ces informations peuvent être vérifiées sur le site de la FINMA (www.finma.ch). Enregistrement de la Succursale en Suisse : numéro de registre du commerce CH-020.9.000.116-9. Adresse enregistrée : Gutenbergstrasse 1, 8002 Zurich, Suisse.
- 13.4. Apple Distribution International et ses agents et représentants agréés distribuent, gèrent et traitent les déclarations de sinistre faites conformément à cette Police au nom d'AIG. Apple Distribution International a son siège à Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande. Apple Distribution International est réglementée par la Banque Centrale d'Irlande.
- 13.5. Vous seul (ou Votre représentant légal en cas de décès), ainsi qu'AIG peuvent se prévaloir de l'application des clauses de cette Police.

Comment AIG utilise Vos données personnelles

AIG Europe Limited, London, Succursale de Zurich s'est engagée à protéger la sphère privée de ses clients. « **Données personnelles** » désigne et renvoie à vous ou à d'autres personnes ou à des données par lesquelles vous ou toute autre personne pouvez être identifié.

Les types de Données personnelles qu'AIG peut collecter et les motifs – En fonction de la relation que nous avons avec vous, les Données personnelles collectées peuvent inclure : des coordonnées de contact et d'identification et d'autres Données personnelles fournies par vos soins. Les Données personnelles peuvent être utilisées aux fins suivantes :

- Gestion de l'assurance, p. ex. communications, traitement des déclarations de sinistre et paiements
- Gestion et audit de nos opérations commerciales
- Pour nous conformer aux lois applicables ou pour répondre à une demande d'autorités publiques ou gouvernementales, pour donner suite à une injonction d'un tribunal ou encore dans le cadre d'une enquête liée à une fraude, de la détection ou prévention de pareilles fraudes.
- Établissement et défense de nos droits
- Conformité légale et réglementaire, y compris le respect des lois en dehors de votre pays de résidence
- Surveillance et enregistrement des appels de service et d'assistance à des fins d'amélioration de la qualité, de formation et de sécurité

Partage des Données personnelles – Des Données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés de notre groupe ou d'autres fournisseurs de service tiers aux fins indiquées ci-dessus. Des Données personnelles seront partagées avec des parties tierces (y compris les autorités gouvernementales) si la loi l'exige.

Transfert international - En raison de la nature mondiale de notre activité, des Données personnelles peuvent être transférées à des parties (y compris à des sociétés de notre groupe, nos fournisseurs de service externes et les autorités gouvernementales, aux fins définies ci-dessus) situées dans d'autres pays, y compris aux États-Unis et dans d'autres pays où les lois sur la protection des données sont différentes de celle de votre pays de résidence. Par exemple, des Données personnelles peuvent être transférées outre-atlantique aux sociétés de notre groupe aux États-Unis qui fournissent l'assistance informatique centralisée.

Sécurité et conservation des Données personnelles – Nous prenons les mesures légales et de sécurité appropriées pour protéger les Données personnelles. Nos fournisseurs de service sont également sélectionnés soigneusement et ont l'obligation d'utiliser des mesures de protection appropriées. Les Données personnelles seront conservées pendant la période nécessaire pour répondre aux objectifs indiqués ci-dessus.

Demandes ou questions – Pour avoir accès à vos Données personnelles, corriger une inexactitude ou demander l'effacement ou la suppression de Données personnelles, veuillez envoyer un courrier électronique à dataprotection-ch@aig.com ou écrire à AIG Europe Limited, London, Zürich Branch, Gutenbergstrasse 1, 8027 Zurich. Pour plus d'informations sur notre utilisation des Données personnelles, consultez l'intégralité de notre Politique de protection de la sphère privée à l'adresse http://www.aig.ch/ch-privacy-policy_608_184031.html ou demandez-en une copie aux coordonnées de contact indiquées ci-dessus.