

NOTA SULLA LEGGE PER LA TUTELA DEL CONSUMATORE:

AppleCare+ è una polizza assicurativa che copre il rischio di danni a iPad, iPhone o iPod e gli eventuali interventi di assistenza tecnica. AppleCare+ non copre i guasti dovuti a difetti di progettazione e/o riguardanti materiali e/o manodopera, ma tali guasti potrebbero essere coperti dalla legge per la tutela del consumatore e/o dalla Garanzia limitata di un anno di Apple. Ai sensi del Codice civile svizzero, in Svizzera i consumatori hanno diritto a ottenere gratuitamente dal rivenditore la riparazione, la sostituzione, lo sconto o il rimborso di beni per mancato rispetto del contratto di vendita al momento della consegna ed entro i due anni successivi. Per maggiori dettagli, visitare la pagina www.apple.com/chfr/legal/statutory-warranty/ (per i clienti di lingua francese) o www.apple.com/chde/legal/statutory-warranty/ (per i clienti di lingua tedesca).

AppleCare+ per iPad
AppleCare+ per iPhone
AppleCare+ per iPod
Condizioni - Svizzera

Grazie di aver acquistato AppleCare+, una polizza assicurativa sottoscritta dalla Rappresentanza generale di Zurigo di AIG Europe Limited ("AIG"), la quale si impegna ad assicurare l'iPhone, l'iPad o l'iPod del Contraente conformemente alle condizioni di cui alla presente Polizza.

AppleCare+ copre la riparazione o sostituzione del dispositivo in caso di danni accidentali o perdita di capacità della batteria, e consente di accedere al supporto tecnico telefonico Apple (come indicato nella clausola 4).

La Polizza è venduta da Apple e dai Rivenditori Autorizzati Apple. Apple gestirà inoltre, per conto di AIG, le richieste di intervento e gli eventuali reclami del Contraente (tutti i relativi dettagli sono riportati nella clausola 12).

AppleCare+ non copre l'eventuale perdita o furto del dispositivo, né i difetti del dispositivo (come specificato nella clausola 5.1.8); tale copertura potrà essere offerta dalla legge per la tutela del consumatore o dalla Garanzia Limitata di un anno di Apple.

1. Definizioni.

I termini o le espressioni riportati in maiuscolo nella presente Polizza sono definiti nella presente sezione Definizioni e hanno il medesimo significato ogniqualvolta siano utilizzati nella presente Polizza:

- 1.1. "Danno Accidentale" ha il significato indicato nella clausola 4.1.
- 1.2. Per "AIG" si intende AIG Europe Limited, con sede legale in The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London EC3M 4AB, Regno Unito, che opera attraverso la sua Rappresentanza generale con sede in Gutenbergstrasse 1, 8002 Zürich, Svizzera, iscritta al Registro di commercio di Zurigo.
- 1.3. Per "Apple" s'intende Apple Distribution International o i mandatari da questa nominati, che distribuiscono, vendono e amministrano la presente Polizza e gestiscono le richieste di intervento e i reclami per conto di AIG.
- 1.4. Per "Fornitore di Servizi Apple Autorizzato (AASP)" s'intende un fornitore di servizi terzo nominato da Apple in qualità di suo mandatario per gestire le richieste di intervento per conto di AIG. Un elenco di tali fornitori è consultabile all'indirizzo <http://support.apple.com/kb/HT1434>.
- 1.5. Per "Rivenditore Autorizzato Apple" s'intende un soggetto terzo autorizzato da Apple a distribuire la presente Polizza, oltre a vendere l'Apparecchiatura Coperta al Contraente.
- 1.6. Per "Supporto AppleCare+" s'intende il sito Web di supporto <http://www.apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus.html>
- 1.7. Per "Garanzia Limitata di un anno di Apple" si intende la garanzia volontaria del produttore fornita da Apple (ai sensi di condizioni di servizio distinte) agli acquirenti dell'Apparecchiatura Coperta, che offre vantaggi che vanno ad aggiungersi, e non a sostituirsi, a diritti garantiti dalla legge per la tutela del consumatore.
- 1.8. "Perdita di Capacità della Batteria" ha il significato indicato nella clausola 4.1.
- 1.9. Per "Cliente Business" s'intende un cliente che ha registrato e ha acquistato l'Apparecchiatura Coperta presso l'Apple online store business.
- 1.10. Per "Software di Consumo" s'intende il sistema operativo ("iOS") dell'Apparecchiatura Coperta, le

applicazioni software preinstallate nell'Apparecchiatura Coperta e le applicazioni con marchio Apple che vengono successivamente installate nell'Apparecchiatura Coperta e che possono variare di volta in volta.

- 1.11. Per "Periodo di Copertura" s'intende il periodo indicato nella clausola 3.
- 1.12. Per "Apparecchiatura Coperta" s'intende l'iPhone, iPad o iPod Apple identificato dal numero di serie del prodotto riportato nel Certificato POC, nonché gli accessori originali forniti nella medesima confezione. L'Apparecchiatura Coperta deve essere stata acquistata come nuova da Apple o da un Rivenditore Autorizzato Apple non più di 30 giorni prima della data d'acquisto della presente Polizza ovvero, se la proprietà legale dell'Apparecchiatura Coperta è stata trasferita al Contraente, la Polizza deve essere stata trasferita al Contraente ai sensi della clausola 11 della presente Polizza.
- 1.13. "Copertura Hardware" ha il significato indicato nella clausola 4.1.
- 1.14. Per "Imposta sull'Assicurazione" s'intende l'imposta applicata al premio assicurativo inclusa nel Premio, calcolata secondo le aliquote applicabili alla data d'acquisto della Polizza che per i seguenti prodotti Apple sono:
- | | |
|---------|-----|
| iPad: | 5% |
| iPhone: | 5% |
| iPod | 5%. |

Si ricorda che tali aliquote sono soggette a variazioni.

- 1.15. Per "Sinistro" s'intende a) un Danno Accidentale all'Apparecchiatura Coperta e/o la Perdita di Capacità della Batteria e/o b) la necessità di ricorrere al Supporto Tecnico; entrambi che si manifestino durante il Periodo di Copertura.
- 1.16. Per "Certificato POC" s'intende il documento che attesta l'esistenza della copertura assicurativa, ricevuto dal Contraente all'atto dell'acquisto della presente Polizza e che riporta le informazioni relative all'assicurazione e il numero di serie dell'Apparecchiatura Coperta a cui si applica la Polizza. Se la presente Polizza è stata acquistata in un negozio Apple Store o presso un Rivenditore Autorizzato Apple, la ricevuta originale di vendita può anch'essa costituire il Certificato POC.
- 1.17. Per "Polizza" s'intende il presente documento assicurativo contenente le condizioni AppleCare+ che, insieme al Certificato POC ricevuto all'atto dell'acquisto di AppleCare+, formano il contratto di assicurazione con AIG.
- 1.18. Per "Franchigia" s'intende la franchigia pertinente dell'Apparecchiatura Coperta, pari a:
- | | |
|---------|--------|
| iPad: | CHF 59 |
| iPhone: | CHF 85 |
| iPod: | CHF 35 |
- dovuta dal Contraente per ogni richiesta di intervento per Danno Accidentale presentata in Svizzera ai sensi della presente Polizza. Si osservi che qualora il Contraente presenti una richiesta di intervento in un altro Paese ai sensi della presente Polizza, la Franchigia dovrà essere corrisposta nella valuta di tale Paese e secondo l'aliquota in esso applicabile – per ulteriori dettagli visitare il Supporto AppleCare+.
- 1.19. Per "Premio" s'intende la somma che il Contraente accetta di pagare ad AIG per la copertura assicurativa fornita dalla presente Polizza, come illustrato nella clausola 2.3.
- 1.20. "Supporto Tecnico" ha il significato indicato nella clausola 4.1.
- 1.21. Per "Contraente" s'intende il proprietario dell'Apparecchiatura Coperta e qualsiasi persona a cui la Polizza sia trasferita ai sensi della clausola 11.

2. La Polizza

- 2.1. La Polizza è costituita dal presente documento assicurativo, in cui sono specificate le condizioni della copertura assicurativa AppleCare+ e dal Certificato POC del Contraente. Verificare con attenzione tali documenti per assicurarsi che forniscano la copertura desiderata dal Contraente. Qualora le esigenze del Contraente cambino, o vengano apportate modifiche a qualsiasi informazione su cui si basa la Polizza, potrebbe essere necessario aggiornare la relativa documentazione e modificare i dati contenuti nel Certificato POC del Contraente da parte di Apple e AIG.
- 2.2. Nel caso in cui al Contraente occorra un Certificato POC sostitutivo o una copia delle informazioni relative all'assicurazione, consultare il sito Web www.apple.com/support/applecare/view, seguire le istruzioni e inserire il numero di serie dell'Apparecchiatura Coperta.

2.3. Il Premio per la presente Polizza ammonta a:

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

Questi prezzi sono comprensivi dell'Imposta sull'Assicurazione secondo l'aliquota applicabile.

- 2.4. Il Premio deve essere pagato in denaro contante o con carta di credito o di debito all'atto dell'acquisto della Polizza. Qualora il pagamento non sia effettuato correttamente (ad esempio se il pagamento con carta di credito o di debito non dovesse andare a buon fine), il Contraente ne sarà informato e dovrà provvedere a completare il pagamento. Qualora si verifichi un Sinistro e il pagamento del Contraente non sia andato a buon fine, quest'ultimo non avrà diritto a beneficiare della copertura assicurativa.

3. Periodo di Copertura

- 3.1. La Copertura Hardware decorre dalla data d'acquisto della presente Polizza. Ciò significa che, nel caso in cui acquisti AppleCare+ fino a 30 giorni dopo l'acquisto dell'Apparecchiatura Coperta, il Contraente riceverà la Copertura Hardware solo a partire da tale data. La copertura del Supporto Tecnico decorre dalla scadenza del supporto tecnico gratuito di 90 giorni offerto da Apple, che ha inizio alla data d'acquisto dell'Apparecchiatura Coperta. Entrambi i tipi di copertura scadono una volta trascorsi 24 mesi dalla data d'acquisto dell'Apparecchiatura Coperta.
- 3.2. La copertura assicurativa può terminare anticipatamente qualora il Contraente abbia esercitato il proprio diritto di recesso ai sensi della clausola 10. Qualora il Contraente non abbia più diritto a presentare una richiesta di intervento per Danni Accidentali, la copertura hardware per Perdita di Capacità della Batteria e per il Supporto Tecnico resteranno in vigore fino alla scadenza dei 24 mesi a decorrere dalla data d'acquisto dell'Apparecchiatura Coperta.
- 3.3. La presente Polizza non copre i danni all'Apparecchiatura Coperta derivanti da un Sinistro che si sia verificato prima dell'acquisto della presente Polizza.

4. Copertura

- 4.1. Le seguenti definizioni sono pertinenti ai fini della copertura assicurativa del Contraente:

Per "Danni Accidentali" s'intende qualsiasi danno fisico, rottura o guasto dell'Apparecchiatura Coperta a causa di un evento imprevedibile e non intenzionale verificatosi a causa dell'attività di maneggiare la stessa (ad esempio caduta dell'Apparecchiatura Coperta o contatto con liquidi) o a causa di un evento esterno (ad esempio condizioni ambientali o atmosferiche estreme). Il danno deve compromettere la funzionalità dell'Apparecchiatura Coperta; ciò comprende le eventuali crepe al display che ne compromettono la visibilità.

Per "Perdita di Capacità della Batteria" s'intende l'impossibilità per la batteria dell'Apparecchiatura Coperta di mantenere una carica uguale o superiore al cinquanta per cento

(50%) della propria capacità originale, come mostrato nel display relativo.

Per "Copertura Hardware" s'intende la copertura assicurativa che prevede la riparazione o sostituzione dell'Apparecchiatura Coperta in seguito a eventi che provochino Danni Accidentali e a Perdita di Capacità della Batteria.

Per "Supporto Tecnico" s'intende l'accesso all'assistenza tecnica telefonica Apple qualora l'Apparecchiatura Coperta non funzioni correttamente; tale assistenza è altrimenti disponibile presso Apple a una tariffa per intervento.

4.2. **Copertura Hardware.** Qualora il Contraente presenti una richiesta di intervento valida ai sensi della Copertura Hardware della presente Polizza, AIG provvederà affinché Apple:

4.2.1. ripari l'Apparecchiatura Coperta utilizzando parti nuove o ricondizionate equivalenti a quelle nuove in termini di prestazioni e affidabilità o

4.2.2. laddove la riparazione presenti difficoltà pratiche o non sia fattibile da un punto di vista economico, sostituisca l'Apparecchiatura Coperta con un nuovo dispositivo con marchio Apple, oppure con un dispositivo con marchio Apple equivalente a uno nuovo in termini di prestazioni e affidabilità, e del medesimo tipo di quello originale. Qualora non sia disponibile un dispositivo con marchio Apple uguale all'Apparecchiatura Coperta, verrà fornito un dispositivo con marchio Apple che sia quanto meno equivalente, dal punto di vista funzionale, all'Apparecchiatura Coperta (previa esecuzione degli aggiornamenti del Software di Consumo). Il dispositivo sostitutivo con marchio Apple diventerà la nuova Apparecchiatura Coperta ai sensi della presente Polizza. In caso di sostituzione, Apple o l'AASP terrà l'Apparecchiatura Coperta originale.

L'Apparecchiatura Coperta può essere esclusivamente riparata o sostituita e al Contraente non potrà essere liquidato alcun indennizzo in denaro da parte di AIG alla presentazione della richiesta.

4.3. Nel caso in cui, ai sensi della clausola 4.2.2, venga fornito un dispositivo sostitutivo, Apple o AASP potrà installare il software e il sistema operativo più aggiornati applicabili all'Apparecchiatura Coperta nel quadro della copertura prevista dalla presente Polizza. Le applicazioni di terzi installate sull'Apparecchiatura Coperta originale potrebbero non essere compatibili con l'Apparecchiatura Coperta in seguito all'aggiornamento del software e del sistema operativo. Laddove il Contraente presenti una richiesta di intervento in un Paese diverso da quello in cui ha acquistato l'Apparecchiatura Coperta, Apple o l'AASP potranno riparare o scambiare prodotti e parti con prodotti e parti locali confrontabili.

4.4. **Franchigia:** in relazione a ogni richiesta di intervento valida per Danni Accidentali che il Contraente presenti ai sensi della presente Polizza, prima di avere diritto agli indennizzi di cui alla clausola 4.2 il Contraente dovrà pagare la Franchigia applicabile al costo della richiesta. La Franchigia può essere pagata a Apple o all'AASP in denaro contante o con carta di credito o di debito.

4.5. **Limite alle richieste:** durante il Periodo di Copertura è possibile presentare al massimo due richieste di intervento per Danni Accidentali. Dopo la liquidazione della seconda richiesta, la copertura per Danni Accidentali della presente Polizza cesserà. Tuttavia, la copertura per il Supporto Tecnico e per la Perdita di Capacità della Batteria resterà in vigore fino al termine del Periodo di Copertura.

4.6. **Supporto Tecnico.** Qualora il Contraente presenti una richiesta di intervento valida ai sensi del presente articolo della Polizza, nel caso in cui l'Apparecchiatura Coperta non funzioni correttamente potrà accedere all'assistenza telefonica del supporto tecnico Apple; tale assistenza è altrimenti disponibile in base a una tariffa per incidente. La presente copertura decorre dalla scadenza del supporto tecnico gratuito di 90 giorni, che ha inizio alla data d'acquisto dell'Apparecchiatura Coperta. Il Supporto Tecnico coprirà i problemi relativi al Software di Consumo e alla connettività tra l'Apparecchiatura Coperta e un dispositivo AirPort, Apple TV e dispositivo wireless compatibile che soddisfi le specifiche di connettività dell'Apparecchiatura Coperta. Coprirà la versione più aggiornata disponibile del Software di Consumo e la precedente

Release Principale. Per "Release Principale" s'intende una versione importante del software distribuita sul mercato da Apple, il cui numero sia in formato simile a "1.0" o "2.0" e che non sia in versione beta o pre-release.

5. **Esclusioni**

5.1. **Copertura Hardware.** La presente Polizza non copre il Contraente in caso di:

5.1.1. un prodotto diverso dall'Apparecchiatura Coperta;

5.1.2. danni causati da:

5.1.2.1. abuso o uso improprio, ovvero danni provocati intenzionalmente, anche utilizzando volutamente l'Apparecchiatura Coperta per fini o con modalità non idonei;

5.1.2.2. modifica o alterazione, tentata o riuscita, dell'Apparecchiatura Coperta;

5.1.2.3. interventi di assistenza o riparazioni (compresi gli upgrade) effettuati da soggetti diversi da Apple o da un AASP;

5.1.3. Apparecchiatura Coperta con numero di serie modificato, cancellato o rimosso;

5.1.4. perdita o furto dell'Apparecchiatura Coperta;

5.1.5. Apparecchiatura Coperta (compresi tutti i componenti principali) non restituita a Apple;

5.1.6. danno estetico all'Apparecchiatura Coperta che non comprometta la funzionalità di tale Apparecchiatura, compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, incrinature, graffi, rottura della plastica in corrispondenza delle porte e scolorimento;

5.1.7. danni o guasti provocati dalla normale usura e/o utilizzo dell'Apparecchiatura coperta;

5.1.8. guasto provocato da difetti riguardanti materiali e/o manodopera e/o progettazione o

5.1.9. danno causato dal fuoco.

5.2. **Supporto Tecnico.** La presente Polizza non copre il Contraente in caso di:

5.2.1. utilizzo o modifica dell'Apparecchiatura Coperta o del Software di Consumo in modo diverso da quanto previsto dal manuale dell'utente, dalle specifiche tecniche o da altre linee guida pubblicate nel sito Web Apple relativamente all'Apparecchiatura Coperta;

5.2.2. problemi che potrebbero essere risolti con un upgrade del software (compreso il Software di Consumo) alla versione più aggiornata;

5.2.3. prodotti di terzi o altri prodotti o software con marchio Apple (diversi dall'Apparecchiatura Coperta o dal Software di Consumo) o gli effetti di tali prodotti sull'Apparecchiatura Coperta o sul Software di Consumo e le interazioni con essi.

5.2.4. l'utilizzo di un computer o sistema operativo non correlato con il Software di Consumo oppure problemi di connettività che derivino dall'Apparecchiatura Coperta;

5.2.5. software iOS o qualsiasi Software di Consumo contrassegnato dalla dicitura "beta", "pre-release" o "anteprima" oppure da indicazioni analoghe;

5.2.6. danni a software o dati presenti o registrati nell'Apparecchiatura Coperta, oppure perdita di tali software o dati;

5.2.7. recupero e reinstallazione di programmi software e dati utente; o

5.2.8. consulenze riguardanti l'utilizzo quotidiano dell'Apparecchiatura Coperta, laddove non sia presente un problema hardware o software causa di malfunzionamento.

6. Condizioni generali

- 6.1. Per beneficiare della piena copertura della Polizza, il Contraente è tenuto a rispettare la presente clausola nonché le clausole 7, 8 e 9, che sono condizioni della presente Polizza. Il mancato rispetto di tali condizioni potrebbe comportare il rigetto della richiesta di intervento.
- 6.2. Alla presente Polizza si applicano le seguenti condizioni:
 - 6.2.1. **Limitazioni della Polizza.** La copertura assicurativa della Polizza è soggetta alle esclusioni indicate nella clausola 5.
 - 6.2.2. **Pagamento del premio.** Il Premio della presente **Polizza** deve essere pagato prima di poter beneficiare della Copertura Hardware o del Supporto Tecnico.
 - 6.2.3. **Obbligo di diligenza del Contraente.** Il Contraente adotterà tutte le precauzioni ragionevolmente necessarie a proteggere l'Apparecchiatura Coperta da eventuali Sinistri e utilizzerà e manterrà l'Apparecchiatura Coperta conformemente alle istruzioni della medesima.
 - 6.2.4. **Residenza ed età del Contraente.**
 - 6.2.4.1. Se il Contraente non è un Cliente Business, ha diritto di acquistare la presente Polizza solo se ha la sua residenza principale in Svizzera e se ha compiuto almeno 18 anni alla data d'acquisto della Polizza.
 - 6.2.4.2. Nel caso in cui il Contraente sia un Cliente Business, ha diritto di acquistare la presente Polizza solo se ha acquistato l'Apparecchiatura Coperta per utilizzarla per un'attività legata a un'impresa commerciale, un ente benefico o altri enti sprovvisti di personalità giuridica con sede in Svizzera.
 - 6.2.5. **Altre assicurazioni.** Qualora il Contraente sia titolare di un'altra polizza assicurativa relativa all'Apparecchiatura Coperta in vigore durante il Periodo di Copertura, può comunque presentare una richiesta di intervento ai sensi della presente Polizza poiché AIG accetta di fornire la propria copertura assicurativa al Contraente indipendentemente dall'esistenza di altre polizze.

7. Come presentare una richiesta

- 7.1. **Per la Copertura Hardware,** il Contraente deve comunicare la propria richiesta di intervento non appena possibile, recandosi presso un negozio Apple Store (in Svizzera o in un altro Paese) o un AASP, visitando il sito Web www.apple.com/support o telefonando al numero Apple (+41) 0848 000 132. Prima di fornire assistenza, Apple richiederà il numero di serie dell'Apparecchiatura Coperta. La richiesta del Contraente sarà liquidata conformemente alle opzioni indicate nella clausola 7.4.
- 7.2. Nel prestare l'assistenza per la Copertura Hardware, Apple o l'AASP cancelleranno tutti i dati contenuti nell'Apparecchiatura Coperta e riformatteranno il supporto di archiviazione. Si consiglia di eseguire regolarmente il backup di tutti i dati e prima di presentare una richiesta di intervento, ove possibile.
- 7.3. Se richiesto, il Contraente deve produrre la prova d'acquisto della Polizza al fine di confermare che il prodotto Apple corrisponde all'Apparecchiatura Coperta.
- 7.4. È possibile presentare richieste valide ai fini della Copertura Hardware in uno dei seguenti modi:
 - 7.4.1. **Servizio carry-in.** Il Contraente può restituire l'Apparecchiatura Coperta a un negozio Apple Store o a un AASP. Verrà effettuata una riparazione o una sostituzione, ai sensi della clausola 4.2. Una volta completata la riparazione o effettuata la sostituzione (se applicabile), il Contraente sarà invitato a presentarsi presso il negozio Apple Store o l'AASP per ritirare l'Apparecchiatura Coperta.

In caso di restituzione dell'Apparecchiatura Coperta a un negozio Apple Store, alcune riparazioni potrebbero essere effettuate subito. Benché sia possibile essere accolti senza appuntamento, è consigliabile prenotare in anticipo su www.apple.com/retail/geniusbar.

- 7.4.2. **Servizio mail-in.** Apple invierà al Contraente l'affrancatura postale a carico del destinatario e l'imballaggio necessari a inviare l'Apparecchiatura Coperta a Apple. Una volta completato il controllo o la riparazione, Apple restituirà al Contraente l'Apparecchiatura Coperta o un dispositivo sostitutivo. Se il Contraente avrà seguito correttamente tutte le istruzioni, le spese per la spedizione di andata e ritorno saranno a carico di Apple.
- 7.4.3. **Servizio sostituzioni express.** Apple richiederà la restituzione dell'Apparecchiatura Coperta e un'autorizzazione su carta di credito a garanzia del prezzo al dettaglio del prodotto sostitutivo e delle spese di spedizione applicabili. Se il Contraente non fornirà un'autorizzazione su carta di credito, il servizio non sarà disponibile. Apple invierà al Contraente un prodotto sostitutivo con le istruzioni per la restituzione dell'Apparecchiatura Coperta. Se il Contraente avrà seguito tali istruzioni, Apple annullerà l'autorizzazione su carta di credito e al Contraente non saranno addebitati né il prodotto sostitutivo né le spese per la spedizione di andata e ritorno dall'indirizzo indicato dal Contraente. In caso di mancata restituzione dell'Apparecchiatura Coperta originale secondo le istruzioni fornite, ovvero in caso di restituzione di un prodotto diverso dall'Apparecchiatura Coperta, Apple addebiterà sulla carta di credito del Contraente l'importo autorizzato.

Si avverte che il Servizio sostituzioni express non è disponibile per iPod.

- 7.5. Le opzioni di assistenza della Copertura Hardware possono variare in base al Paese e alla capacità locale. Per ulteriori dettagli consultare il Supporto AppleCare+.
- 7.6. Ove non sia possibile offrire talune modalità di assistenza indicate in precedenza, potrà essere necessario modificare il metodo utilizzato da Apple per fornire la Copertura Hardware al Contraente.
- 7.7. Se il Contraente desidera presentare una richiesta ai sensi della presente Polizza in un Paese diverso da quello in cui è stato effettuato l'acquisto, è tenuto a rispettare tutte le leggi e le normative vigenti in materia d'importazione ed esportazione ed è totalmente responsabile di dazi doganali, IVA, imposte e altri oneri associati.
- 7.8. Per il **Supporto Tecnico**, è possibile presentare una richiesta chiamando Apple al numero (+41) 0848 000 132; prima di fornire assistenza, Apple richiederà il numero di serie dell'Apparecchiatura Coperta.

È inoltre possibile ottenere informazioni tramite le seguenti risorse gratuite di supporto:

Informazioni sul supporto nei vari Paesi <http://www.apple.com/support/country>

AASP e Apple Store <http://support.apple.com/kb/HT1434>

Assistenza e supporto Apple <http://www.apple.com/support/contact>

8. Responsabilità del Contraente che presenta una richiesta

- 8.1. Alla presentazione di una richiesta di intervento ai sensi della presente Polizza, il Contraente deve agire come segue:
- 8.1.1. deve fornire informazioni riguardo ai sintomi e alle cause del danno o ai problemi avuti con l'Apparecchiatura Coperta;
- 8.1.2. per consentire a Apple di individuare il problema e assistere il Contraente nell'evasione della richiesta, deve fornire informazioni sull'Apparecchiatura Coperta, ivi inclusi, in via esemplificativa e non esaustiva, il numero di serie, il modello, la versione del sistema operativo e del software installato, eventuali periferiche collegate o installate, eventuali messaggi di errore visualizzati, le operazioni eseguite prima che nell'Apparecchiatura Coperta si verificasse il problema e le azioni intraprese per risolvere tale problema;

- 8.1.3. il Contraente deve seguire le indicazioni fornite da Apple o dall'AASP e imballare l'Apparecchiatura Coperta secondo le istruzioni per la spedizione fornite da Apple o dall'AASP;
- 8.1.4. il Contraente non deve inviare prodotti e accessori che non siano oggetto della richiesta relativa alla Copertura Hardware (ad esempio custodie, caricabatteria per auto, ecc.), poiché questi non potranno essere restituiti;
- 8.1.5. Il Contraente dovrebbe eseguire, ove possibile, il backup del software e dei dati contenuti nell'Apparecchiatura Coperta. Apple cancellerà il contenuto dell'Apparecchiatura Coperta e riformatterà il supporto di archiviazione. AIG e Apple non saranno in alcun modo responsabili di eventuali perdite di software o dati contenuti nell'Apparecchiatura Coperta quando questa viene inviata nell'ambito di una richiesta di intervento ai sensi della presente Polizza e
- 8.1.6. il Contraente deve fornire a Apple tutti i principali componenti del prodotto oggetto della Copertura Hardware per consentirle di accertare la validità della richiesta.
- 8.2. È responsabilità dell'acquirente reinstallare tutti gli altri programmi software, dati e password.
- 8.3. Nella misura massima ammessa dalla legge applicabile, AIG, Apple, l'AASP e i rispettivi dipendenti e agenti non saranno responsabili nei confronti del Contraente per eventuali perdite indirette da questi subite, ad esempio i costi per il recupero, la riprogrammazione o la riproduzione di programmi o dati, o di eventuali perdite commerciali, di profitti, di reddito o di risparmi previsti, a causa dell'incapacità di adempiere ai loro obblighi ai sensi della presente Polizza.

9. Dolo, frode e uso illecito

- 9.1. Nel caso in cui si accerti che una richiesta di intervento è fraudolenta, o che il Contraente abbia volutamente fornito informazioni ingannevoli all'atto della presentazione della richiesta, la richiesta sarà respinta e la Polizza sarà annullata senza che il Contraente abbia diritto ad alcun rimborso del Premio. Apple o AIG potranno informarne la polizia o gli altri organi competenti.
- 9.2. AIG provvederà all'immediato annullamento della presente Polizza qualora l'Apparecchiatura Coperta sia utilizzata per un'attività criminale o per agevolare o consentire qualsivoglia atto criminale.

10. Recesso

- 10.1. Il Contraente ha facoltà di recedere dalla presente Polizza in qualsiasi momento, per qualsivoglia motivo, telefonando a Apple al numero (+41) 0848 000 132 oppure per iscritto, all'indirizzo: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland, (Numero di fax: +353 (0)21 428 3917).
 - 10.2. Per ricevere un rimborso il Contraente è tenuto a esibire la ricevuta originale di vendita e/o il Certificato POC.
 - 10.3. In caso di recesso, l'eventuale rimborso a cui il Contraente avrà diritto sarà calcolato come segue:
 - 10.3.1. se il recesso avviene entro trenta (30) giorni dalla data d'acquisto della Polizza, il Contraente riceverà il rimborso dell'intero Premio pagato o
 - 10.3.2. se il recesso avviene dopo trenta (30) giorni dalla data d'acquisto della Polizza, il Contraente riceverà il rimborso di una parte del Premio pagato, sulla base della parte restante del Periodo di Copertura.
- Il rimborso dovuto al Contraente sarà pagato mediante accredito sulla carta di credito o di debito utilizzata per acquistare la Polizza oppure, ove ciò non sia possibile, mediante bonifico bancario.
- 10.4. Il rimborso sarà corrisposto al netto dell'Imposta sull'Assicurazione inclusa nel Premio, laddove non sia possibile recuperarla presso le autorità fiscali.

11. Trasferimento della Polizza

- 11.1. Il Contraente potrà trasferire la presente Polizza insieme all'Attrezzatura Coperta, a un soggetto residente in Svizzera che abbia almeno 18 anni d'età e la nuova parte beneficerà della copertura assicurativa per il restante Periodo di Copertura.
- 11.2. Il Contraente è tenuto a informare Apple, per conto di AIG, del trasferimento appena possibile chiamando Apple al numero (+41) 0848 000 132 o scrivendo ad Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland (Numero di fax: +353 (0)21-428-3917). All'atto della comunicazione a Apple del trasferimento della Polizza, il Contraente deve fornire il numero di serie dell'Apparecchiatura Coperta e il nome, indirizzo e indirizzo di posta elettronica del nuovo proprietario, per consentire a Apple di inviare un Certificato POC aggiornato al nuovo proprietario. Il Contraente è tenuto a fornire al nuovo proprietario le presenti Condizioni e a comunicargli il numero di richieste di intervento per Danni Accidentali eventualmente presentate in passato.
- 11.3. Dopo aver registrato il trasferimento della Polizza, Apple, per conto di AIG, rilascerà un Certificato POC modificato al cessionario.

12. Reclami

- 12.1. AIG e Apple ritengono che i clienti meritino un servizio corretto e tempestivo e siano trattati con cortesia. AIG ha incaricato Apple di gestire per suo conto le richieste di intervento e i reclami relativi alle polizze, in modo da garantire che il Contraente disponga di un singolo punto di contatto per tutte le questioni. Se in qualche occasione il servizio ricevuto non dovesse soddisfare le aspettative, il Contraente dovrebbe contattare Apple utilizzando i dettagli di contatto idonei indicati di seguito e fornire il proprio nome e il numero di serie dell'Apparecchiatura Coperta, per aiutare Apple a gestire i reclami ricevuti in modo più efficiente. Apple è in grado di gestire una richiesta di informazioni nella lingua europea del Paese di residenza di chi la trasmette.

Per iscritto: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland

Per telefono: (+41) 0848 000 132

Via Fax: +353 (0)21 428 3917

Online: contattando il Supporto Apple all'indirizzo www.apple.com/support/contact

Di persona: presso uno dei negozi Apple Store (in Svizzera o in un altro Paese) indicati all'indirizzo <http://www.apple.com/retail/storelist/>

- 12.2. Se Apple non sarà in grado di occuparsi di un reclamo entro 5 giorni lavorativi dalla sua ricezione, di tenere informato il Contraente in merito ai progressi compiuti e di risolvere le questioni con soddisfazione del Contraente entro 8 settimane, il Contraente potrà adire uno dei seguenti mediatori, che si occuperanno del caso. Apple fornirà dettagli su come procedere in tal senso quando invierà la lettera di risposta finale relativa alle questioni sollevate.
- 12.3. Nota: un organismo non può accogliere un reclamo se il Contraente non ha prima offerto a Apple la possibilità di risolvere la questione. È possibile trasmettere il reclamo a:

Stiftung Ombudsman der Privatversicherung und der Suva
Postfach 2646
8022 Zürich
Svizzera

Per telefono: 044 211 30 90

Per email: [help\(at\)versicherungsombudsman.ch](mailto:help(at)versicherungsombudsman.ch)

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

Per telefono: 1890 88 20 90 o +353 16620899

Tramite posta elettronica: enquiries@financialombudsman.ie

Il Financial Services Ombudsman della Repubblica d'Irlanda potrebbe non essere in grado di esaminare un reclamo qualora il reclamante sia una società a responsabilità limitata con un fatturato annuo superiore a € 3 milioni.

Il ricorso alla presente procedura relativa ai reclami non preclude al Contraente il diritto di adire l'autorità giudiziaria.

13. Informazioni generali

- 13.1. La presente Polizza è disciplinata dalla legge svizzera e il Contraente e AIG accettano di sottoporre le eventuali controversie derivanti da detta Polizza alla giurisdizione dei tribunali di Zurigo, Svizzera, ai sensi del diritto procedurale svizzero cogente.
- 13.2. Le condizioni della presente Polizza saranno disponibili esclusivamente in tedesco e francese e tutte le comunicazioni relative alla Polizza saranno prodotte in tedesco o francese (se applicabile).
- 13.3. Il presente contratto di assicurazione è stipulato dalla Rappresentanza generale di Zurigo di AIG Europe Limited, Londra, la quale ha ricevuto autorizzazione dall'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA). Tali informazioni possono essere verificate visitando il sito Web della FINMA (www.finma.ch). Numero di iscrizione al registro di commercio svizzero: CH-020.9.000.116-9. Sede legale: Gutenbergstrasse 1, 8002 Zurigo, Svizzera.
- 13.4. Apple Distribution International e i suoi agenti o rappresentanti autorizzati distribuiscono, vendono e amministrano le richieste di intervento relative alla presente Polizza per conto di AIG. Apple Distribution International ha la propria sede legale in Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Repubblica d'Irlanda. Apple Distribution International è regolamentata dalla Banca Centrale d'Irlanda.
- 13.5. Solo il Contraente (o i suoi legali rappresentanti, in caso di decesso) e AIG possono far valere le condizioni della presente Polizza.

Modalità di trattamento dei dati personali da parte di AIG

AIG Europe Limited, Londra (Rappresentanza generale di Zurigo) si impegna a tutelare la privacy dei clienti. I **"Dati personali"** identificano e riguardano il Contraente o altri soggetti oppure le informazioni attraverso le quali il Contraente o altri soggetti potrebbero essere identificati.

Tipi di Dati Personali raccolti da AIG e motivo della raccolta - A seconda del rapporto in essere tra il Contraente e AIG, i Dati Personali raccolti possono includere: informazioni identificative e di contatto e altri Dati Personali forniti dal Contraente. I Dati Personali possono essere utilizzati per i seguenti fini:

- Amministrazione dell'assicurazione, ad esempio comunicazioni e trattamento delle richieste e pagamenti
- Gestione e controllo dell'attività della società
- Per rispettare le disposizioni di legge vigenti o adempiere alle richieste di funzionari pubblici o governativi o dei tribunali nell'ambito delle indagini, dell'individuazione o della prevenzione delle frodi .
- Definizione e tutela di diritti legali
- Rispetto delle leggi e dei regolamenti, compresa la conformità alle leggi applicate al di fuori del proprio Paese di residenza
- Controllo e registrazione delle telefonate di assistenza e supporto per fini di qualità, formazione e sicurezza

Condivisione dei Dati Personali - I Dati Personali potrebbero essere condivisi con società del gruppo AIG e altri fornitori di servizi per le finalità indicate in precedenza. I Dati Personali saranno condivisi con altri terzi (comprese le autorità di governo) laddove prescritto dalla legge.

Trasferimento internazionale - In ragione del carattere globale dell'attività di AIG, i Dati Personali potrebbero essere trasferiti a parti (comprese società del gruppo, fornitori di servizi e autorità di governo, per i fini indicati in precedenza) ubicate in altri Paesi, compresi gli Stati Uniti, e altri Paesi con leggi in materia di protezione dei dati diverse da quelle applicate nel Paese di residenza dell'interessato. Ad esempio, è possibile che i Dati Personali siano trasferiti all'estero a società del gruppo negli Stati Uniti che forniscono supporto IT centralizzato.

Sicurezza e conservazione dei Dati Personali - Misure giuridiche e di sicurezza idonee sono adottate a tutela dei Dati Personali. I fornitori di servizi di AIG vengono selezionati con cura e devono adottare misure di sicurezza adeguate. I Dati Personali saranno conservati per il periodo necessario ad adempiere le finalità descritte in precedenza.

Richieste o domande - Per richiedere l'accesso ai Dati Personali, correggerli in caso di inesattezze oppure cancellarli o eliminarli, inviare un'email all'indirizzo dataprotection-ch@aig.com o scrivere alla Rappresentanza generale di Zurigo di AIG Europe Limited, Londra, Gutenbergstrasse 1, 8027 Zürich. Per ulteriori dettagli sull'uso dei Dati Personali del Contraente, consultare la Politica di tutela della privacy completa all'indirizzo http://www.aig.ch/ch-privacy-policy_608_184031.htm oppure richiederne una copia utilizzando le informazioni di contatto riportate sopra.