

FASCICOLO INFORMATIVO - APPLE CARE+

Polizza assicurativa sottoscritta da AIG Europe Limited, rappresentanza generale per l'Italia

IL PRESENTE FASCICOLO INFORMATIVO, CONTENENTE:

- a) Una nota informativa corredata di Glossario;
- b) Le condizioni AppleCare+;

SARÀ CONSEGNATO AL CONTRAENTE PRIMA DI STIPULARE LA POLIZZA.

PRIMA DI FIRMARE, LEGGERE CON ATTENZIONE LA NOTA INFORMATIVA

Il presente fascicolo informativo è stato aggiornato in data 09/09/13

NOTA INFORMATIVA

La presente Nota Informativa è stata redatta secondo lo schema predisposto dall'IVASS (in precedenza ISVAP), ma il suo contenuto non è soggetto alla preventiva approvazione della stessa autorità.

Il Contraente deve prendere visione delle Condizioni AppleCare+ prima di firmare la Polizza.

Ai sensi dell'art. 166 del Codice Italiano delle Assicurazioni e dell'art. 31 del Regolamento IVASS n. 35 del 26 maggio 2010, la presente Nota Informativa riporta in grassetto le clausole che prevedono rischi, oneri a carico del Contraente, esclusioni, limitazioni o periodi di sospensione, nonché le informazioni qualificate come "Avvertenza" dal regolamento IVASS n. 35.

I termini utilizzati nella presente Nota Informativa assumono il significato definito nelle Condizioni AppleCare+. Il presente documento non può in ogni caso derogare a quanto espressamente previsto da tali Condizioni, che prevarranno sulla Nota Informativa. Eventuali pattuizioni in deroga o in aggiunta a quanto previsto nel presente documento possono essere contenute nelle appendici integrative e/o negli allegati alle Condizioni AppleCare+.

* * * * *

A. INFORMAZIONI SU AIG

1. Informazioni generali

- a. AIG Europe Limited, con sede legale in The AIG Building, 58 Fenchurch Street, Londra EC3M 4AB, che opera attraverso la sua rappresentanza generale per l'Italia sita a Milano, Via della Chiusa 2, e iscritta all'albo delle imprese di assicurazione gestito dall'IVASS (Istituto di Vigilanza sulle Assicurazioni) con il numero I.00106.
- b. AIG Europe Limited, Rappresentanza Generale per l'Italia ha la propria sede a Milano, Via della Chiusa 2.
- c. Il sito Internet di AIG è consultabile all'indirizzo <http://www.aig.co.it>.
- d. L'indirizzo di posta elettronica di AIG è pl.italy@aig.com.
- e. AIG è una compagnia assicurativa di diritto inglese autorizzata all'esercizio delle assicurazioni, soggetta alla vigilanza dell'Autorità di regolamentazione prudenziale e regolamentata dall'Autorità per la condotta finanziaria e dall'Autorità di regolamentazione prudenziale (n. riferimento 202628). Per verificare le presenti informazioni consultare il Registro dei servizi finanziari (www.fsa.gov.uk/register/home.do). Numero di iscrizione al registro inglese delle imprese: 1486260. Sede legale: The AIG Building, 58 Fenchurch Street, Londra EC3M 4AB, Regno Unito. Il presente contratto di assicurazione è stipulato dalla rappresentanza generale per l'Italia di AIG Europe Limited, autorizzata all'esercizio delle assicurazioni in regime di libero stabilimento con provvedimento del 7 giugno 2012; il numero di iscrizione all'Albo delle imprese di assicurazione è I.00106; la rappresentanza generale per l'Italia è sita in via della Chiusa, 2 - 20123 Milano.

2. Informazioni sulla situazione patrimoniale di AIG

- a. AIG ha un patrimonio netto pari a £ 3.280 milioni (€ 4.044 milioni), di cui £ 197 milioni (€ 242 milioni) a titolo di capitale sociale e £ 3.083 milioni (€ 3.801 milioni) a titolo di riserve patrimoniali.
- b. L'indice di solvibilità, inteso come il rapporto tra il margine di solvibilità disponibile e l'ammontare del margine di solvibilità richiesto dalla normativa vigente, è pari al 537%. Tale indice si basa sui requisiti minimi di capitale introdotti dalla direttiva Solvency 1, sulla base del rendiconto presentato dalla Società all'autorità di regolamentazione alla fine dell'anno.

I dati sono relativi all'ultimo bilancio consolidato approvato, relativo all'esercizio chiuso il 1 Dicembre 2012.

Consultare il sito Internet <http://www.aig.co.it> per eventuali aggiornamenti relativi alle suddette informazioni e per altri aggiornamenti non concernenti modifiche legislative.

B. INFORMAZIONI SUL CONTRATTO

3. Copertura assicurativa offerta – Limitazioni ed esclusioni

AppleCare+ offre al Contraente:

- (1) fino a due anni di copertura assicurativa per riparazioni o sostituzioni di iPhone, iPad o iPod Apple, compresi:
 - fino a due richieste di intervento per danni accidentali, ciascuna soggetta a una franchigia di € 69 per iPhone, € 49 per iPad, e € 29 per iPod,
 - incapacità della batteria di mantenere una carica elettrica pari ad almeno il cinquanta per cento (50%) della propria capacità originale e
- (2) l'accesso al supporto tecnico telefonico Apple nel caso in cui l'iPhone, l'iPad o l'iPod non funzioni correttamente.

La Copertura Hardware del Contraente decorre dalla data in cui quest'ultimo acquista la Polizza. Ciò significa che, qualora il Contraente acquisti la Polizza fino a 30 giorni dopo l'acquisto dell'Apparecchiatura Coperta, beneficerà della Copertura Hardware solo a decorrere da tale data. La copertura del Supporto Tecnico decorre dalla scadenza del supporto tecnico gratuito di un (1) anno 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.

La Polizza offre la seguente copertura assicurativa:

a. Copertura Hardware.

Qualora il Contraente presenti una richiesta di intervento valida ai sensi della sezione Copertura Hardware della presente Polizza, conformemente alle condizioni ed esclusioni ivi indicate, AIG provvederà affinché Apple:

- ripari l'Apparecchiatura Coperta utilizzando parti nuove o ricondizionate equivalenti a quelle nuove in termini di prestazioni e affidabilità o
- 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 un dispositivo nuovo in termini di prestazioni e affidabilità, e del medesimo tipo del dispositivo 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 il Fornitore di servizi Apple autorizzato (AASP) terrà l'Apparecchiatura Coperta originale.

b. Supporto tecnico

Qualora il Contraente presenti una richiesta di intervento valida ai sensi della presente sezione della Polizza, potrà accedere all'assistenza telefonica del supporto tecnico Apple nel caso in cui l'Apparecchiatura Coperta non funzioni correttamente, chiamando lo stesso numero dal quale Apple offre assistenza in base a una tariffa a consumo. 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 il Software di Consumo e gli eventuali problemi di connettività tra l'Apparecchiatura Coperta e qualsiasi dispositivo Airport, Apple TV o "computer supportato", espressione con cui s'intende un sistema di computer supportato dall'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.

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

Avvertenza:

il presente contratto prevede condizioni, sospensioni della copertura assicurativa, limitazioni ed esclusioni che possono ridurre o escludere l'indennizzo. Per ulteriori dettagli, consultare le clausole 1.1, 1.8, 1.13, 2.2, 2.4, 3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.2.2, 5, 6.2, 7, 8 e 9 delle Condizioni.

Avvertenza

Il presente contratto prevede l'applicazione di una franchigia: per ulteriori dettagli consultare le clausole 1.18 e 4.4 delle Condizioni.

Di seguito è fornito un esempio che illustra le modalità di applicazione della franchigia:

Evento:	malfunzionamento dello schermo.
Indennizzo:	riparazione o sostituzione, a discrezione di Apple, ai sensi delle Condizioni della Polizza.
Franchigia:	la somma indicata nella Polizza, pari a 69 euro per un iPhone o a 49 euro per un iPad o a 29 euro per un iPod, che il Contraente dovrà pagare per ottenere l'indennizzo.

4. Dichiarazioni del Contraente riguardo alla sua idoneità all'acquisto di AppleCare+ – Nullità

Avvertenza

Dichiarazioni inesatte e reticenze del Contraente in merito a circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio (i.e. circostanze riguardanti la sua idoneità all'acquisto di AppleCare+) possono comportare la perdita totale o parziale della copertura assicurativa fornita da AppleCare+, nonché l'annullamento della Polizza conformemente agli artt. 1892, 1893 e 1894 del codice civile.

5. Aumento e diminuzione del rischio

Aggravamento del rischio

AIG rinuncia all'obbligo della comunicazione scritta da parte del Contraente ad AIG di ogni circostanza che comporti un aumento o una diminuzione del rischio, salvo per le circostanze che influiscano sull'idoneità del cliente. Ciò non osta alla facoltà di AIG di far valere le esclusioni di cui alla clausola 5 delle Condizioni.

6. Premi

Il premio è unico ed è dovuto per intero.

Avvertenza:

il Contraente non ha diritto a beneficiare di sconti sul prezzo della Polizza.

Il pagamento sarà effettuato con carta di credito o di debito, o in denaro contante. Per ulteriori dettagli consultare le clausole 1.19, 1.14, 2.3, 2.4, 6.2.2, 9.1 e 10.3 delle Condizioni.

7. Rivalse

La presente Polizza non prevede alcuna rivalsa dell'Assicuratore nei confronti del Contraente.

8. Diritto di recesso

Il Contraente ha facoltà di recedere dalla presente Polizza in qualsiasi momento, per qualsivoglia motivo, telefonando a Apple al numero (+39) 199 120 800 oppure per iscritto, all'indirizzo: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland, (Numero di fax: +353 (0)21 428 3917).

Per ulteriori dettagli consultare le clausole 9 e 10 delle Condizioni.

9. Prescrizione e decadenza dei diritti derivanti dal contratto

Prescrizione

Fermo restando che il cliente deve comunicare qualsiasi richiesta di intervento ai sensi della presente Polizza non appena possibile, i diritti derivanti dal contratto si prescrivono in 2 anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda.

In caso di sinistro, se il Contraente contravviene all'obbligo di darne avviso nei termini previsti, può decadere, in tutto o in parte, dal diritto all'indennizzo ai sensi dell'art. 1915 del codice civile.

10. Legge applicabile

La legge applicabile al contratto è quella della Repubblica italiana.

11. Regime fiscale applicabile al contratto

Gli oneri fiscali relativi alla Polizza sono inclusi nel prezzo del Premio.

L'imposta applicata al premio assicurativo alla data d'acquisto della Polizza è del 21,25%.

C. INFORMAZIONI SULLE PROCEDURE LIQUIDATIVE E SUI RECLAMI

12. Richieste di intervento - Liquidazione dell'indennizzo

Copertura Hardware (danno accidentale e perdita di capacità della batteria)

Il Contraente deve comunicare la propria richiesta di intervento non appena possibile, recandosi presso un negozio Apple Store o un Fornitore Autorizzato di Assistenza Apple, visitando il sito Web www.apple.com/support o telefonando al numero Apple (+39) 199 120 800. La richiesta del Contraente sarà gestita secondo le modalità indicate nella clausola 7.4 delle Condizioni.

Supporto tecnico

In caso di problemi tecnici è possibile usufruire dell'assistenza telefonando a Apple al numero (+39) 199 120 800; prima di fornire assistenza, Apple richiederà il numero di serie dell'Apparecchiatura Coperta, ai sensi della clausola 7.8 delle Condizioni.

Per ulteriori dettagli su come presentare una richiesta di intervento in base alla polizza consultare le clausole 7 e 8 delle Condizioni.

13. Reclami

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 potrà contattare Apple utilizzando i dettagli di contatto 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.

<u>Per iscritto:</u>	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland
<u>Per telefono:</u>	(+39) 199 120 800
<u>Via Fax:</u>	+353 (0)21 428 3917
<u>Online:</u>	contattando il Supporto Apple all'indirizzo www.apple.com/support/contact
<u>Di persona:</u>	recandosi presso uno dei negozi Apple Store indicati all'indirizzo http://www.apple.com/retail/storelist/

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 45 giorni di calendario, 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.

Nota: un mediatore 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:

IVASS
Istituto di Vigilanza sulle Assicurazioni
Servizio Tutela degli Utenti
Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma,

chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET in relazione a

- qualsiasi reclamo relativo alla mancata osservanza delle disposizioni del Codice Italiano delle Assicurazioni, delle relative norme di attuazione, nonché delle norme sulla commercializzazione a distanza di prodotti assicurativi;

- i reclami già presentati ad AIG e che non abbiano avuto risposta entro 45 giorni dal ricevimento o che abbiano ricevuto una risposta ritenuta non soddisfacente.

Tale reclamo dovrà contenere:

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante e possibilmente recapito telefonico;
- b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- c) breve descrizione del motivo del reclamo;
- d) copia del reclamo presentato all'assicuratore e dell'eventuale riscontro dello stesso;
- e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le circostanze.

In mancanza di una qualsiasi delle indicazioni previste ai punti a), b) e c) l'IVASS, ai fini dell'avvio dell'istruttoria, chiede al reclamante di fornire tali informazioni per accertarne l'identità e la base del reclamo.

In relazione alle controversie inerenti alla quantificazione degli indennizzi e all'attribuzione della responsabilità, rimane la possibilità di adire l'autorità giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi conciliativi, ove esistenti.

Non rientrano nella competenza dell'IVASS i reclami in relazione al cui oggetto sia già stata adita l'autorità giudiziaria.

O direttamente a:

The Financial Ombudsman Service
South Quay Plaza
183 Marsh Wall
London, E14 9SR

Per telefono: 0800 023 4567 (gratuito da telefono fisso);
Altrimenti, al 0300 1239123 (gratuito per gli utenti di telefonia mobile che corrispondono una tariffa mensile per i numeri che iniziano con 01 o 02)

Tramite posta elettronica: complaint.info@financialombudsman.org.uk

Il Financial Ombudsman Service potrebbe non essere in grado di esaminare un reclamo qualora il reclamante sia:

- un'azienda con più di 10 dipendenti e un fatturato annuale del gruppo superiore € 2 milioni o
- il trustee di un trust con valore del patrimonio netto di £ 1 milione o
- un ente benefico con un reddito annuo superiore a £ 1 milione.

È possibile trasmettere i reclami relativi all'intermediario di assicurazione Apple Distribution International (qualora la Polizza sia stata acquistata presso l'Apple Online Store o l'Apple Contact Centre) a:

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

Per telefono: +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.

14. Arbitrato

Non è prevista una procedura arbitrale per la risoluzione delle controversie relative al presente contratto di assicurazione.

* * * * *

AIG è responsabile dell'accuratezza di tutti i dati e le informazioni contenuti nella presente Nota Informativa.

Il Rappresentante generale per AIG in Italia.

GLOSSARIO

Il presente paragrafo della Nota Informativa contiene ed illustra i termini tecnici comunemente utilizzati in un contratto assicurativo; il Contraente potrà farvi riferimento per una migliore comprensione del contratto di assicurazione.

Si avverte che i termini di seguito riportati non assumono alcun significato ai fini dell'interpretazione del contratto di assicurazione, in relazione al quale avranno rilevanza unicamente le Definizioni di cui alle Condizioni. la società assicuratrice esercente professionalmente e in forma esclusiva l'attività assicurativa, autorizzata dall'IVASS.

Assicurato: nei rami danni, la persona nell'interesse della quale è stipulato il contratto nonché titolare del diritto all'eventuale indennizzo.

Assicurazione: l'operazione con cui un soggetto (Assicurato) trasferisce a un altro soggetto (Società) un rischio al quale egli è esposto.

Codice Italiano delle Assicurazioni: decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, come successivamente modificato.

Contraente: il soggetto che stipula l'assicurazione e che si obbliga a pagare il premio. Il Contraente può non coincidere con l'Assicurato. Le due figure coincidono quando il Contraente assicura un interesse di cui è titolare (ad esempio, un bene di sua proprietà).

Danno indennizzabile: danno determinato in base alle condizioni di polizza, senza tenere conto di eventuali scoperti, franchigie e limiti di indennizzo.

Franchigia: l'importo prestabilito, dedotto dal danno indennizzabile, che l'Assicurato tiene a suo carico e per il quale l'Assicuratore non riconosce l'indennizzo.

Indennizzo: la somma dovuta dall'Assicuratore all'Assicurato in caso di sinistro.

IVASS: Istituto di Vigilanza sulle Assicurazioni. Ente di diritto pubblico cui spetta il controllo sulle imprese di assicurazione, nonché sugli intermediari di assicurazione (agenti e broker) e sui periti per la stima dei danni ai veicoli.

Massimale: l'obbligazione massima per l'Assicuratore per sinistro e/o per periodo assicurativo prevista per una specifica garanzia.

Polizza: il documento che dimostra l'esistenza del contratto di assicurazione.

Premio: il prezzo che il Contraente paga per acquistare la garanzia offerta dall'Assicuratore. Il pagamento del premio costituisce, di regola, condizione di efficacia della garanzia.

Rischio: la probabilità che si verifichi il sinistro e l'entità dei danni che ne possono derivare.

Rivalsa: il diritto che spetta all'Assicuratore nei confronti dell'Assicurato e che consente all'Assicuratore di recuperare dall'Assicurato gli importi pagati ai terzi danneggiati, nei casi in cui l'Assicuratore avrebbe avuto contrattualmente il diritto di rifiutare o di ridurre la propria prestazione.

Sinistro: il verificarsi dell'evento dannoso per il quale è prestata la garanzia assicurativa.

Assicuratore: la società assicuratrice esercente professionalmente e in forma esclusiva l'attività assicurativa, autorizzata dall'IVASS o dall'autorità estera competente, e sottoposta alla loro vigilanza.

Surrogazione: la facoltà dell'assicuratore che abbia corrisposto l'indennizzo di sostituirsi all'Assicurato nei diritti verso il terzo responsabile, qualora il danno dipenda dal fatto illecito di un terzo.

Dott. Marco Dalle Vacche

