

**AppleCare+ für Apple TV**  
**AppleCare+ für Apple Watch**  
**AppleCare+ für HomePod**  
**AppleCare+ für iPad**  
**AppleCare+ für iPhone**  
**AppleCare+ für iPod**  
**AppleCare+ für Kopfhörer**

#### **HINWEIS ZU VERBRAUCHERSCHUTZGESETZEN:**

AppleCare+ ist eine Versicherungspolice, die Schäden an Ihrem Apple TV, Ihrer Apple Watch, Ihrem HomePod, Ihrem iPad, iPhone, iPod und Ihren Kopfhörern der Marke Apple oder Beats sowie den Bedarf an technischer Unterstützung abdeckt. AppleCare+ bietet keine Abdeckung für Fehler aufgrund von Defekten im Design und/oder den Materialien und/oder der Verarbeitung. Diese Art von Defekten wird separat von den Verbraucherschutzgesetzen, der eingeschränkten Apple-Garantie oder von Apple selbst für den gleichen Zeitraum, der auch für die AppleCare+-Abdeckung gilt, abgedeckt, selbst wenn Sie Ihr Apple-Produkt nicht von Apple erworben oder geleast haben. Kunden in Österreich haben nach dem allgemeinen bürgerlichen Gesetzbuch für zwei Jahre ab dem Lieferdatum Anspruch auf eine kostenlose Reparatur, einen Ersatz, Rabatt oder eine Rückerstattung durch den Verkäufer, wenn Waren zum Zeitpunkt der Lieferung nicht den im Kaufvertrag vereinbarten Eigenschaften entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter [apple.com/at/legal/statutory-warranty/](https://apple.com/at/legal/statutory-warranty/).

#### **Vertragsbedingungen - Österreich**

Wir danken Ihnen für den Abschluss der Versicherungspolice AppleCare+. Die AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, Herrengasse 1–3, 1010 Wien ("AIG") versichert Ihr Apple TV, Ihre Apple Watch, Ihren HomePod, Ihr iPad, Ihr iPhone, Ihren iPod oder Ihre Kopfhörer der Marke Apple oder Beats gemäß den in dieser Police enthaltenen Bedingungen.

Mit AppleCare+ werden Reparatur oder Ersatz Ihres Geräts im Falle einer unabsichtlichen Beschädigung oder einer Batterieentladung und der Zugang zum technischen Support von Apple (wie in Ziffer 4.5 dargelegt) abgedeckt.

Die Police wird von Apple und autorisierten Apple-Händlern vertrieben. Apple bearbeitet im Namen von AIG auch Ansprüche und jegliche von Ihnen gemeldeten Beschwerden (genauere Informationen hierzu finden Sie in Ziffer 12).

**AppleCare+ deckt weder Verlust noch Diebstahl Ihres Geräts noch Fehler aufgrund von Defekten in Ihrem Gerät ab. Fehler werden jedoch separat von Ihren Verbraucherschutzgesetzen, der eingeschränkten Apple-Garantie oder von Apple selbst für den gleichen Zeitraum, der auch für die AppleCare+-Abdeckung gilt, abgedeckt, selbst wenn Sie Ihr Apple-Produkt nicht von Apple erworben bzw. geleast haben (gemäß Ziffer 5.1.9).**

#### **1. Definitionen**

Jedes Wort oder jeder Ausdruck, das bzw. der in dieser Police in Großbuchstaben erscheint, wird in diesem Abschnitt "Definitionen" definiert und hat an jeder Stelle in dieser Police dieselbe Bedeutung:

- 1.1. "Unabsichtliche Beschädigung" bezeichnet einen äußerlichen Schaden, Bruch oder Ausfall Ihres versicherten Produkts aufgrund eines unvorhergesehenen und unbeabsichtigten Ereignisses, das entweder aufgrund des Umgangs (z. B. durch Herunterfallen des versicherten Produkts oder durch Kontakt mit Flüssigkeit) oder aufgrund eines externen Ereignisses (z. B. extreme Umwelt- oder atmosphärische Bedingungen) eingetreten ist. Der Schaden muss die Funktionalität Ihres versicherten Produkts beeinträchtigen, z. B. Risse im Display, die die Sichtbarkeit des Displays beeinträchtigen.

- 1.2. "AIG" steht für die AIG Europe S.A. mit eingetragenem Sitz unter der Adresse 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburg, die durch ihre Niederlassung AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, unter der Adresse Herrengasse 1–3, 1010 Wien, Österreich agiert und im österreichischen Handelsregister unter der Nummer FN 387794 k eingetragen ist.
- 1.3. "Apple" bezeichnet Apple Distribution International (oder seine Beauftragten), das diese Police vertreibt, verkauft und verwaltet und die Ansprüche und Beschwerden im Namen von AIG bearbeitet.
- 1.4. "Autorisierter Apple Service Provider" bezeichnet einen Drittanbieter, der als Apple-Beauftragter für die Bearbeitung von Ansprüchen im Namen von AIG bevollmächtigt wurde. Eine Liste dieser Anbieter finden Sie unter [locate.apple.com/at/de/](https://locate.apple.com/at/de/).
- 1.5. "Autorisierter Apple-Händler" bezeichnet Dritte, die von Apple für den Vertrieb dieser Police und zugleich für den Verkauf oder das Leasing der versicherten Produkte ermächtigt werden.
- 1.6. "AppleCare+-Details" bezeichnet die Support-Website [apple.com/at/legal/sales-support/applecare/applecareplus/at/](https://apple.com/at/legal/sales-support/applecare/applecareplus/at/).
- 1.7. "Eingeschränkte Apple-Garantie" bezeichnet die von Apple gewährte freiwillige Herstellergarantie (gemäß den eigenständigen Leistungsbedingungen) für Käufer oder Leasingnehmer der versicherten Produkte, die zusätzliche Rechte gewährt, die neben und nicht anstelle der Rechte durch die Verbraucherschutzgesetze gelten.
- 1.8. "Batterieentladung" bezeichnet im Zusammenhang mit dem versicherten Produkt, das eine integrierte aufladbare Batterie nutzt, den Zustand, bei dem die Fähigkeit der Batterie des versicherten Produkts, eine elektrische Ladung zu halten, weniger als achtzig Prozent (80 %) gegenüber ihrer Original-Spezifikation beträgt.
- 1.9. "Beats" bezeichnet die Beats Electronics LLC (auch bekannt als Beats by Dr. Dre), eine Tochtergesellschaft der Apple Inc., die Audioproducte, unter anderem bestimmte versicherte Produkte, unter dem Markennamen Beats herstellt.
- 1.10. "Geschäftskunde" bezeichnet einen Kunden, der sich im Apple Online Store für Unternehmen registriert und dort sein versichertes Produkt erworben hat.
- 1.11. "Verbraucher-Software" bezeichnet das Betriebssystem ("OS") des versicherten Produkts, Softwareanwendungen, die auf dem versicherten Produkt vorinstalliert sind, und Anwendungen der Marke Apple oder Beats, die auf dem versicherten Produkt nachträglich installiert werden und sich im Laufe der Zeit ändern können.
- 1.12. "Abdeckungszeitraum" bezeichnet den in Ziffer 3.1 genannten Zeitraum.
- 1.13. "Versichertes Produkt" bezeichnet das Apple TV, die Apple Watch, den HomePod, das iPad (inkl. iPad-Eingabegeräte), das iPhone, den iPod oder die Kopfhörer der Marke Apple oder Beats, identifiziert durch die Seriennummer, die auf Ihrem Versicherungsschein steht (oder im Fall eines iPad-Eingabegeräts durch Ihren Kaufbeleg), sowie das Originalzubehör, das in derselben Verpackung geliefert wird. Das versicherte Produkt muss neu von Apple oder einem autorisierten Apple-Händler erworben oder geleast worden sein. Wurde das Eigentum am versicherten Produkt auf Sie übertragen, muss der Versicherungsschutz ebenfalls gemäß Ziffer 11 auf Sie übertragen worden sein. Das versicherte Produkt umfasst alle Ersatzprodukte, die Ihnen von Apple gemäß Ziffer 4.1.2 dieser Police bereitgestellt werden.

- 1.14. "Hardwareschutz" bezeichnet die Deckung, die für die Reparatur oder den Ersatz Ihres versicherten Produkts aufgrund von Ereignissen wie Unfallschaden und Batterieentladung bereitgestellt wird.
- 1.15. "Versicherungssteuer" bezeichnet die in der Prämie enthaltene Versicherungssteuer, die zu den zum Kaufzeitpunkt der Police geltenden Sätzen zu bezahlen ist. Sie beträgt für die nachfolgenden Apple-Produkte derzeit:

|                            |      |
|----------------------------|------|
| Apple TV:                  | 11 % |
| Apple Watch:               | 11 % |
| HomePod:                   | 11 % |
| iPad:                      | 11 % |
| iPhone:                    | 11 % |
| iPod:                      | 11 % |
| Kopfhörer der Marke Apple: | 11 % |
| Kopfhörer der Marke Beats: | 11 % |

Bitte beachten Sie, dass sich diese Sätze ändern können.

- 1.16. "Versichertes Ereignis" bezeichnet (a) eine unabsichtliche Beschädigung Ihres versicherten Produkts und/oder (b) eine Batterieentladung und/oder (c) die Notwendigkeit der Inanspruchnahme des technischen Support, jeweils während des Abdeckungszeitraums.
- 1.17. "iPad-Eingabegerät" bezeichnet eine Apple Pencil und/oder eine iPad-Tastatur der Marke Apple.
- 1.18. "Versicherungsschein" bezeichnet den Nachweis der Abdeckung, den Sie beim Kauf dieser Police erhalten und der Ihre Versicherungsdaten und die Seriennummer des versicherten Produkts, für das diese Police gilt, beinhaltet. Wenn Sie diese Police in einem Apple Store oder über einen autorisierten Apple-Händler abgeschlossen haben, kann Ihr Originalkaufbeleg auch als Versicherungsschein dienen.
- 1.19. "Polizze" bezeichnet dieses Versicherungsdokument, in dem die AppleCare+ Versicherungsbedingungen aufgeführt sind, das zusammen mit dem beim Kauf von AppleCare+ erhaltenen Versicherungsschein Ihren Versicherungsvertrag mit AIG darstellt.

1.20. "Selbstbehalt" bezeichnet Ihren Selbstbehalt, der je nach versichertem Produkt beträgt

|                                                                                                  |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Apple TV:                                                                                        | 15 € |
| Apple Watch (alle Modelle außer Hermès und Edition):                                             | 65 € |
| Apple Watch (Hermès oder Edition):                                                               | 75 € |
| HomePod mini:                                                                                    | 15 € |
| iPad:                                                                                            |      |
| iPad-Eingabegerät:                                                                               | 29 € |
| Andere unabsichtliche Beschädigungen (iPad, iPad Air, iPad mini):                                | 49 € |
| Andere unabsichtliche Beschädigungen (iPad Pro):                                                 | 49 € |
| iPhone:                                                                                          |      |
| Unabsichtliche Beschädigungen, die nur das Display betreffen:                                    | 29 € |
| Zufällige Beschädigung des Glases auf der Rückseite (nur alle iPhone 12-Modelle und 13-Modelle): | 29 € |
| Andere unabsichtliche Beschädigungen:                                                            | 99 € |
| iPod:                                                                                            | 29 € |
| Kopfhörer der Marke Apple:                                                                       | 29 € |
| Kopfhörer der Marke Beats:                                                                       | 29 € |

zahlbar bei jedem Unfallschadensanspruch, den Sie in Österreich gemäß dieser Police geltend machen. Hinweis: Wenn Sie in einem anderen Land gemäß dieser Police einen Anspruch geltend machen, muss die Selbstbeteiligung in der Währung des Landes und in Höhe des in dem Land geltenden Satzes bezahlt werden. Weitere Informationen erhalten Sie unter "AppleCare+-Details".

Bei einem Anspruch wegen einer unabsichtlichen Beschädigung, die nur das Display oder das Glas auf der Rückseite des iPhone betrifft, darf das versicherte Produkt außer dem Displayschaden bzw. der Beschädigung des Glases auf der Rückseite keine weiteren Schäden aufweisen, die verhindern würden, dass Apple das Display bzw. das beschädigte Glas auf der Rückseite des versicherten Produkts austauschen kann. Beispielsweise darf das Gehäuse nicht verbogen oder eingedellt sein. Versicherte Produkte, die weitere Schäden aufweisen, werden als Ansprüche für iPhone-Geräte mit anderen unabsichtlichen Beschädigungen eingestuft.

Bei einem Schadenersatzanspruch für die Beschädigung des iPhone-Bildschirms oder des Glases auf der Rückseite darf das versicherte Produkt über den Bildschirm- und Rückglasschaden hinaus keine weiteren Schäden aufweisen, einschließlich insbesondere eines verbogenen oder verbeulten Gehäuses, das Apple daran hindern würde, den Bildschirm und das Glas auf der Rückseite des versicherten Geräts zu ersetzen. Von der Versicherungsdeckung erfasste Geräte, die darüber hinaus gehende Schäden aufweisen, werden als Sonstige iPhone-Unfallschäden kategorisiert. Ein Versicherungsanspruch, mit dem Unfallschäden sowohl am iPhone-Bildschirm als auch am Rückglas geltend gemacht werden, unterliegt den in der obigen Tabelle aufgeführten Selbstbeteiligungen für Schäden ausschließlich am Bildschirm bzw. ausschließlich am Rückglas, gilt jedoch nur als ein einzelner Schadensanspruch im Fall einer unabsichtlichen Beschädigung und wird auf Ihr Limit angerechnet (siehe Abschnitt 4.4).

Wenn Sie sich dafür entscheiden, den Express-Austauschservice („ERS“) für einen Versicherungsanspruch zu beanspruchen, der ausschließlich auf den Ersatz eines iPhone-Bildschirms, ausschließlich auf den Ersatz eines iPhone-Rückglases oder auf den Ersatz

sowohl eines iPhone-Bildschirms als auch eines iPhone-Rückglases gerichtet ist, wird Ihr Anspruch als Sonstiger iPhone-Unfallschaden kategorisiert.

Reparaturen von Bildschirm und Rückglas sind nur für das iPhone verfügbar. Reparaturen des Rückglases sind nur für iPhone 12-Modelle und 13-Modelle verfügbar.

- 1.21. "Prämie" bezeichnet den in Ziffer 2.3 ausgewiesenen Betrag, den Sie mit für den Versicherungsschutz gemäß dieser Police vereinbaren. Die Prämie beinhaltet die Versicherungssteuer in Höhe des geltenden Satzes.
- 1.22. "Technischer Support" bezeichnet den Zugang zum technischen Support von Apple, den Sie erhalten, wenn Ihr versichertes Produkt nicht mehr einwandfrei funktioniert, und für den Apple außerhalb des Versicherungsschutzes für jede Anfrage möglicherweise eine Gebühr berechnet.
- 1.23. "Sie/Ihr" bezeichnet die Person, die Eigentümer des versicherten Produkts ist, und jede weitere Person, auf die diese Police gemäß Ziffer 11 übertragen wird.

## 2. Die Polizze

- 2.1. Ihr Versicherungsvertrag setzt sich zusammen aus dieser Police, in der die Versicherungsbedingungen Ihres Versicherungsschutzes gemäß AppleCare+ dargelegt sind, und Ihrem Versicherungsschein. Bitte überprüfen Sie beides genau, um sicherzustellen, dass Sie Ihren gewünschten Versicherungsschutz erhalten. Wenn Ihre Wünsche und Bedürfnisse oder Ihre Daten, auf denen diese Police basiert, sich ändern, müssen Apple und AIG möglicherweise ihre Unterlagen aktualisieren, und die Informationen in Ihrem Versicherungsschein müssen gegebenenfalls geändert werden.
- 2.2. Sollten Sie einen Ersatz für den Versicherungsschein oder eine Kopie Ihrer Versicherungsdaten benötigen, gehen Sie bitte auf [mysupport.apple.com/products](https://mysupport.apple.com/products), und folgen Sie den Anweisungen.
- 2.3. Die Prämie für Ihre Police beträgt:

|                                                                                   |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Apple TV:                                                                         | 29 €  |
| Apple Watch Series 3, SE:                                                         | 65 €  |
| Apple Watch Series 4, 5, 6, 7:                                                    | 89 €  |
| Apple Watch Hermès, Edition:                                                      | 199 € |
| HomePod mini:                                                                     | 15 €  |
| iPad, iPad mini:                                                                  | 79 €  |
| iPad Air (4. Generation und früher):                                              | 79 €  |
| iPad Air (5. Generation):                                                         | 89 €  |
| iPad Pro 11":                                                                     | 139 € |
| iPad Pro 12,9" (4. Generation und früher):                                        | 139 € |
| iPad Pro 12,9" (5. Generation):                                                   | 159 € |
| iPhone SE:                                                                        | 89 €  |
| iPhone 8, 7, 6s:                                                                  | 149 € |
| iPhone 13 mini, 13, 12 mini, 12, 11, XR, 8 Plus, 7 Plus, 6s Plus:                 | 169 € |
| iPhone 13 Pro, 13 Pro Max, 12 Pro, 12 Pro Max, 11 Pro, 11 Pro Max, XS, XS Max, X: | 229 € |

|                                                             |      |
|-------------------------------------------------------------|------|
| iPod:                                                       | 59 € |
| Kopfhörer der Marke Apple (alle Modelle außer AirPods Max): | 39 € |
| AirPods Max:                                                | 59 € |
| Kopfhörer der Marke Beats:                                  | 39 € |

Diese Preise beinhalten die Versicherungssteuer in Höhe des anwendbaren Satzes.

- 2.4. Die Prämie muss beim Kauf der Police entweder in bar oder per Debit- oder Kreditkarte bezahlt werden. Wenn Ihre Zahlung nicht fehlerfrei durchgeführt werden kann (z. B. wenn Ihre Abbuchung fehlgeschlagen oder Ihre Kreditkarte ungültig ist), werden Sie informiert und müssen dafür sorgen, dass die Zahlung durchgeführt werden kann. Tritt ein versichertes Ereignis vor Zahlung ein, haben Sie keinen Anspruch auf Abdeckung.

### 3. Deckungszeitraum

- 3.1. Ihr Hardwareschutz beginnt ab dem Datum, an dem Sie Ihre Police erworben haben. Das heißt, wenn Sie AppleCare+ nach dem Kauf oder Leasingbeginn Ihres versicherten Produkts erwerben, erhalten Sie Ihren Hardwareschutz erst ab diesem Datum. Die Abdeckung für technischen Support beginnt nach Ablauf der vom Hersteller gewährten Abdeckung für kostenlosen technischen Support, die ab dem Kaufdatum bzw. bei Leasingbeginn des versicherten Produkts beginnt. Beide Arten des Versicherungsschutzes enden für alle Geräte nach 24 Monaten ab dem Tag, an dem Sie Ihre Versicherungspolice gekauft haben, außer für Ihr Apple TV, Apple Watch Hermès und Edition, für die beide Arten des Versicherungsschutzes nach 36 Monaten ab dem Tag, an dem Sie Ihre Versicherungspolice gekauft haben, enden. Das Kaufdatum Ihrer Police steht auf dem Originalkaufbeleg Ihrer Police.
- 3.2. Ihre Deckung endet möglicherweise früher, wenn Sie von Ihrem Kündigungsrecht gemäß Ziffer 10 Gebrauch gemacht haben. Wenn Sie nicht länger qualifiziert sind, einen Anspruch für unabsichtliche Beschädigungen geltend zu machen, dauert Ihr Hardwareschutz für Batterieentladung und technischen Support bis zum Ende des Versicherungszeitraums an.
- 3.3. Diese Police erstreckt sich nicht auf Schäden am versicherten Produkt aus einem versicherten Ereignis, das vor dem Erwerb dieser Police eingetreten ist.

### 4. Deckungsschutz

- 4.1. **Hardwareschutz.** Wenn Sie gemäß dem Abschnitt "Hardwareschutz" dieser Police einen berechtigten Anspruch geltend machen, wird AIG arrangieren, dass Apple folgende Leistungen vornimmt:
- 4.1.1. Reparatur des versicherten Produkts mithilfe neuer Teile oder zuvor verwendeter und getesteter Apple-Originalteile, die die Apple-Funktionsanforderungen erfüllen; oder
- 4.1.2. falls eine Reparatur aus tatsächlichen oder wirtschaftlichen Gründen nicht möglich ist, die Bereitstellung eines Ersatzes für das versicherte Produkt in Form eines Neugeräts der Marke Apple oder eines Geräts, das neue und/oder zuvor verwendete und getestete Apple-Originalteile enthält und die Apple-Funktionsanforderungen erfüllt. Alle im Rahmen dieser Police bereitgestellten Ersatzgeräte besitzen mindestens den gleichen oder einen im Wesentlichen ähnlichen Funktionsumfang (z. B. ein anderes Modell mit gleichem Funktionsumfang oder das gleiche Modell in einer anderen Farbe) wie das versicherte Originalgerät (gemäß den geltenden Verbraucher-Software-Updates). Für Kopfhörer der Marke Beats werden alle Ersetzungen mit Geräten der Marke Beats gemäß dieser Ziffer 4.1.2 geliefert. Das Ersatzgerät der Marke Apple oder Beats wird zum neuen versicherten Produkt gemäß diesem Versicherungsvertrag. Im Falle eines Ersatzes behält

Apple oder der autorisierte Apple Service Provider das versicherte Originalprodukt. Apple oder der autorisierte Apple Service Provider kann für die Instandhaltung das versicherte Produkt oder Ersatzteile verwenden, die aus einem anderen Land stammen als dem Land, aus dem das versicherte Produkt oder die Originalteile stammen.

Das versicherte Produkt kann nur repariert oder ersetzt werden, es wird aber keine Geldleistung von AIG an Sie fällig, wenn Sie einen Anspruch geltend machen.

- 4.2. Wenn Sie gemäß Ziffer 4.1.2 einen Ersatz erhalten, darf Apple oder der autorisierte Apple Service Provider die neueste Software und das für das versicherte Produkt geltende Betriebssystem (sofern vorhanden) als Bestandteil der Abdeckung entsprechend dieser Police installieren. Falls zutreffend sind Drittanwendungen, die auf dem versicherten Originalprodukt installiert sind, infolge eines Updates der Software oder des Betriebssystems möglicherweise nicht mit dem versicherten Produkt kompatibel. Wenn Sie einen Anspruch nicht in dem Land geltend machen, in dem Sie das versicherte Produkt erworben bzw. geleast haben, können Apple oder der autorisierte Apple Service Provider Produkte und Teile mit bzw. durch vergleichbare(n) lokale(n) Produkte(n) und Teile(n) reparieren oder ersetzen.
- 4.3. **Selbstbeteiligung.** Bei jedem gültigen Anspruch wegen einer unabsichtlichen Beschädigung, den Sie gemäß dieser Police geltend machen, müssen Sie die entsprechende Selbstbeteiligung an den Kosten des Anspruchs gemäß Ziffer 1.20 bezahlen, bevor Sie Anspruch auf Leistungen gemäß Ziffer 4.1 haben. Die Selbstbeteiligung kann an Apple oder den autorisierten Apple Service Provider in bar oder per Überweisung oder Kreditkarte bezahlt werden.
- 4.4. **Abdeckungsgrenze.** Geltend gemacht werden können höchstens zwei Ansprüche wegen unabsichtlicher Beschädigung in den 12 Monaten des Abdeckungszeitraums, der am Datum auf Ihrem Originalkaufbeleg beginnt. Nach Abwicklung des zweiten Anspruchs innerhalb jedes Zeitraums von 12 Monaten endet die Abdeckung für unabsichtliche Beschädigungen gemäß dieser Police bis zu dem Datum, an dem sich das Datum des Abschlusses Ihrer Versicherung jährt. Ab diesem Zeitpunkt beginnt auch die nächste 12-Monatsperiode und Sie können dann gegebenenfalls zwei weitere Ansprüche geltend machen. Nicht genutzte Ansprüche verfallen jeweils am Ende der einzelnen 12-Monatsperioden. Ihre Abdeckung für technischen Support und Batterieentladung bleibt jedoch bis zum Ende des Abdeckungszeitraums bestehen. Jeder Anspruch wegen einer unabsichtlichen Beschädigung für ein iPad-Eingabegerät wird als einzelner Anspruch wegen einer unabsichtlichen Beschädigung behandelt und Ihrem Limit von Fällen angerechnet, auch wenn er aus demselben Vorfall wie der Anspruch wegen einer unabsichtlichen Beschädigung für Ihr iPad stammt. Ein Versicherungsanspruch, mit dem Unfallschäden sowohl am iPhone-Bildschirm als auch am Rückglas geltend gemacht werden, unterliegt den Selbstbeteiligungen für Schäden ausschließlich am Bildschirm bzw. ausschließlich am Rückglas, gilt jedoch nur als ein einzelner Schadensanspruch und wird auf Ihr Limit angerechnet.
- 4.5. **Technischer Support.** Wenn Sie einen berechtigten Anspruch gemäß diesem Abschnitt Ihres Versicherungsvertrags geltend machen, erhalten Sie Prioritätszugang zur technischen Support-Helpline von Apple für den Fall, dass Ihr versichertes Produkt nicht mehr fehlerfrei funktioniert. Diese Abdeckung beginnt nach Ablauf des gewährten kostenlosen Supports, der am Kaufdatum bzw. bei Leasingbeginn Ihres versicherten Produkts beginnt. Der technische Support umfasst das versicherte Produkt, die Verbraucher-Software und wesentliche Verbindungsprobleme zwischen dem versicherten Produkt und einem Apple TV- oder anderen kompatiblen Fernsehgerät oder einem kompatiblen drahtlosen Gerät oder Computer, das bzw. der die Verbindungsspezifikation des versicherten Produkts erfüllt. Er deckt die jeweils aktuelle Version einer eventuell vorhandenen Verbraucher-Software und die vorhergehende Hauptversion ab. "Hauptversion" bezeichnet eine grundlegende Softwareversion, die von Apple in einem Versionsnummernformat wie "1.0" oder "2.0" freigegeben wird und bei der es sich nicht um eine Beta-Version oder Vorabversion eines künftigen Formates handelt.

## **5. Ausschlüsse**

- 5.1. **Hardwareschutz.** Diese Police erstreckt sich nicht auf:
- 5.1.1. nicht versicherte Produkte;
  - 5.1.2. Schäden, verursacht durch:
    - 5.1.2.1. Missbrauch oder Fehlgebrauch, d. h. einen absichtlich verursachten Schaden, einschließlich der wissentlichen Nutzung des versicherten Produkts für den Zweck oder auf eine Weise, für den/die es nicht bestimmt war;
    - 5.1.2.2. tatsächliche oder versuchte Modifizierung oder Veränderung des versicherten Produkts; oder
    - 5.1.2.3. Service oder Reparatur (einschließlich Upgrades), die nicht durch einen Apple-Mitarbeiter oder einen Autorisierten Apple Service Provider vorgenommen werden;
  - 5.1.3. ein versichertes Produkt mit einer veränderten, unkenntlich gemachten oder entfernten Seriennummer oder ein versichertes Produkt, das von jemand anderem als Apple oder einem autorisierten Vertreter von Apple geöffnet, gewartet, modifiziert oder geändert wurde, oder ein versichertes Produkt, das von Apple nicht autorisierte Bauteile enthält;
  - 5.1.4. den Verlust oder Diebstahl Ihres versicherten Produkts;
  - 5.1.5. ein versichertes Produkt (einschließlich aller wichtigen Komponenten), das nicht an Apple zurückgeschickt wird;
  - 5.1.6. einen kosmetischen Schaden am versicherten Produkt, der die Funktionalität des versicherten Produkts nicht beeinträchtigt, insbesondere Haarrisse, Kratzer, Dellen, beschädigte Kunststoffteile an Anschlüssen und Entfärbung;
  - 5.1.7. einen Schaden oder Ausfall, der durch übliche Abnutzung und/oder Benutzung des versicherten Produkts verursacht wurde;
  - 5.1.8. einen durch Brand verursachten Schaden;
  - 5.1.9. Fehler aufgrund von Defekten im Design und/oder den Materialien und/oder der Verarbeitung. Diese Fehler werden jedoch separat von den Verbraucherschutzgesetzen, der eingeschränkten Apple-Garantie oder von Apple selbst für den gleichen Zeitraum, der auch für die AppleCare+-Abdeckung gilt, abgedeckt, selbst wenn Sie Ihr Apple-Produkt nicht von Apple erworben oder geleast haben;
  - 5.1.10. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung elektronischer Hard- oder Software oder deren Komponenten, die dazu dient, Informationen innerhalb des versicherten Produkts zu speichern, zu verarbeiten, darauf zuzugreifen, diese zu übertragen oder zu empfangen, als Folge anderer Ursachen oder Verluste als der in dieser Police ausdrücklich genannten und versicherten Verluste, einschließlich unbefugter Zugriffe oder unerlaubter Nutzung eines solchen Systems, eines Denial-of-Service-Angriffs oder des Empfangs oder der Übertragung von bösartigem Code; oder
  - 5.1.11. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung von in dem versicherten Produkt gespeicherten elektronischen Daten, einschließlich solcher Verluste, die auf einen unbefugten Zugriff oder eine unbefugte Nutzung solcher Daten, einen Denial-of-Service-Angriff oder den Empfang oder die Übertragung von bösartigem Code zurückzuführen sind.



- 5.2. **Technischer Support.** Diese Police erstreckt sich nicht auf:
- 5.2.1. die Nutzung oder Änderung des versicherten Produkts oder der Verbraucher-Software auf eine Weise, in der gemäß dem Benutzerhandbuch, den technischen Spezifikationen oder anderen auf der Apple-Webseite veröffentlichten Richtlinien für das versicherte Produkt die Nutzung oder Änderung nicht vorgesehen ist;
  - 5.2.2. Probleme und Störungen, die durch ein Software-Upgrade (einschließlich der Verbraucher-Software) auf die neueste Version gelöst werden könnten;
  - 5.2.3. Drittprodukte oder andere Produkte oder Software der Marke Apple (außer dem versicherten Produkt und der Verbraucher-Software) oder die Auswirkungen solcher Produkte auf oder Wechselwirkungen mit dem versicherten Produkt oder der Verbraucher-Software;
  - 5.2.4. die Verwendung eines Computers oder eines Betriebssystems, der bzw. das nicht mit Problemen der Verbraucher-Software oder mit Verbindungsproblemen zusammenhängt, die nicht vom versicherten Produkt ausgehen;
  - 5.2.5. OS-Software oder eine andere Verbraucher-Software, die als "Beta", "Vorversion" oder "Test" gekennzeichnet ist;
  - 5.2.6. Schaden an oder Verlust einer Software oder von Daten, die auf dem versicherten Produkt installiert bzw. gespeichert sind;
  - 5.2.7. Wiederherstellung und Neuinstallation von Softwareprogrammen und Benutzerdaten;
  - 5.2.8. Beratung bezüglich der Alltagsnutzung des versicherten Produkts ohne ein zugrunde liegendes Problem mit seiner Software oder Hardware;
  - 5.2.9. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung elektronischer Hard- oder Software oder deren Komponenten, die dazu dient, Informationen innerhalb des versicherten Produkts zu speichern, zu verarbeiten, darauf zuzugreifen, diese zu übertragen oder zu empfangen, als Folge anderer Ursachen oder Verluste als der in dieser Police ausdrücklich genannten und versicherten Verluste, einschließlich unbefugter Zugriffe oder unerlaubter Nutzung eines solchen Systems, eines Denial-of-Service-Angriffs oder des Empfangs oder der Übertragung von bösartigem Code; oder
  - 5.2.10. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung von in dem versicherten Produkt gespeicherten elektronischen Daten, einschließlich solcher Verluste, die auf einen unbefugten Zugriff oder eine unbefugte Nutzung solcher Daten, einen Denial-of-Service-Angriff oder den Empfang oder die Übertragung von bösartigem Code zurückzuführen sind.

## **6. Allgemeine Vereinbarungen**

- 6.1. Um den vollen Versicherungsschutz zu gewährleisten, müssen Sie die nachfolgenden Bedingungen sowie die weiteren Vereinbarungen, die Sie in den Ziffern 7, 8 und 9 finden, beachten. Verletzen Sie eine dieser Bedingungen, kann das die Ablehnung Ihres Anspruchs zur Folge haben.

- 6.2. Für diese Police gelten folgende Bedingungen:
- 6.2.1. **Originalteile.** Als Voraussetzung für den Erhalt von Versicherungsleistungen müssen alle versicherten Produkte in ihrer Gesamtheit an Apple zurückgegeben werden, einschließlich aller Originalteile oder von Apple autorisierten Ersatzbauteile.
- 6.2.2. **Abdeckungsgrenzen.** Die Abdeckung gemäß Ihrer Police unterliegt den in Ziffer 5 dargelegten Abdeckungsausschlüssen.
- 6.2.3. **Prämienzahlung.** Die Prämie für diese Police muss bezahlt werden, bevor Sie Anspruch auf Hardwareschutz oder technischen Support haben.
- 6.2.4. **Ihre Sorgfaltspflicht.** Sie müssen alle erforderlichen Vorsichtsmaßnahmen treffen, um das versicherte Produkt vor einem versicherten Ereignis zu schützen; Sie müssen außerdem das versicherte Produkt gemäß seinen Anleitungen nutzen und warten.
- 6.2.5. **Ihr Wohnsitz und Alter**
- 6.2.5.1. Wenn Sie kein Geschäftskunde sind, sind Sie nur dann berechtigt, diese Police zu erwerben, wenn Sie Ihren Hauptwohnsitz in Österreich haben und am Kaufdatum dieser Police mindestens achtzehn (18) Jahre alt sind.
- 6.2.5.2. Wenn Sie ein Geschäftskunde sind, sind Sie nur dann berechtigt, diese Police zu erwerben, wenn Sie das versicherte Produkt zur Verwendung im Zusammenhang mit einem in Österreich ansässigen Unternehmen erworben haben.
- 6.2.6. **Andere Versicherung.** Wenn Sie eine andere Versicherungspolice besitzen, die während des Deckungszeitraums für das versicherte Produkt gilt, dann können Sie immer noch einen Anspruch gemäß dieser Police geltend machen, da AIG ungeachtet und abgesehen von jeder anderen Police einer Deckung zustimmt.
- 7. Einreichen eines Anspruchs**
- 7.1. **Für Hardwareschutz.** Für Hardwareschutz müssen Sie Ihren Anspruch so bald wie möglich melden, indem Sie einen Apple Store oder einen autorisierten Apple Service Provider aufsuchen, auf [support.apple.com/de-at](https://support.apple.com/de-at) zugreifen oder Apple unter der Nummer +43 (0)800 220325 anrufen. Apple benötigt die Seriennummer Ihres versicherten Produkts, um Sie unterstützen zu können. Ihr Anspruch wird mittels der in Ziffer 7.4 dargelegten Optionen abgewickelt.
- 7.2. Während der Leistungen im Zusammenhang mit dem Hardwareschutz werden die auf dem versicherten Produkt gespeicherten Daten von Apple oder dem autorisierten Apple Service Provider gelöscht und das Speichermedium neu formatiert. Sie sollten alle Daten regelmäßig und wenn möglich vor der Geltendmachung eines Anspruchs sichern.
- 7.3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, müssen Sie einen Kaufnachweis für Ihr versichertes Produkt und Ihren Versicherungsschein vorlegen, um zu belegen, dass Ihr Apple-Produkt ein versichertes Produkt ist.
- 7.4. Gültige Ansprüche aufgrund des Hardwareschutzes können wie folgt geltend gemacht werden:
- 7.4.1. **Carry-In-Service.** Sie können Ihr versichertes Produkt in einem Apple Store oder bei einem autorisierten Apple Service Provider abgeben. Es wird dann eine Reparatur vorgenommen oder ein Ersatz bereitgestellt, gemäß der Beschreibung in Ziffer 41. Sobald die Reparatur abgeschlossen ist oder ein Ersatz zur Verfügung steht (falls dieser Fall

eintreten sollte), werden Sie benachrichtigt und können Ihr versichertes Produkt im Apple Store oder bei dem autorisierten Apple Service Provider abholen.

Wenn Sie das versicherte Produkt bei einem Apple Store abgeben, können einige Reparaturen vor Ort durchgeführt werden. Es wird empfohlen, im Voraus eine Reservierung unter [apple.com/at/retail](https://apple.com/at/retail) zu tätigen.

7.4.2. **Mail-In-Service.** Apple schickt Ihnen die erforderliche Verpackung und bezahlt das Porto im Voraus, sodass Sie Ihr versichertes Produkt an Apple schicken können. Sobald die Untersuchung oder Reparatur abgeschlossen ist, schickt Apple das versicherte Produkt oder einen Ersatz für das versicherte Produkt an Sie zurück. Apple bezahlt die Portokosten zu und von Ihrem Standort, wenn Sie alle Anweisungen befolgen.

7.4.3. **Express-Austauschservice ("ERS").** Dieser Service erfordert die Rücksendung des versicherten Produkts an Apple und eine Kreditkartenautorisierung als Sicherheit für den Einzelhandelspreis des Ersatzprodukts und der anfallenden Versandkosten. Wenn Sie keine Kreditkartenautorisierung erteilen können, können Sie diesen Service nicht in Anspruch nehmen. Apple schickt Ihnen ein Ersatzprodukt und Anweisungen für die Rücksendung des versicherten Produkts zu. Wenn Sie dieser Anleitung folgen, dann storniert Apple die Kreditkartenautorisierung und Sie müssen weder das Ersatzprodukt noch den Versand von oder zu Ihrer angegebenen Lieferadresse bezahlen. Falls Sie das versicherte Originalprodukt nicht vorschriftsgemäß zurückgeben oder wenn Sie ein Produkt zurückgeben, das nicht das versicherte Produkt ist, wird Apple Ihre Kreditkarte mit dem autorisierten Betrag belasten.

Bitte beachten Sie, dass der ERS nicht für Ansprüche verfügbar ist, die ausschließlich einen iPod- oder iPhone-Bildschirm, ausschließlich ein iPhone-Rückglas oder sowohl einen iPhone-Bildschirm als auch ein iPhone-Rückglas betreffen. Es steht Ihnen jedoch frei, sich nach Maßgabe der in Abschnitt 1.20 aufgeführten Selbstbehalte im Rahmen der Sonstigen iPhone-Unfallschäden dafür zu entscheiden, den ERS ausschließlich für einen iPhone-Bildschirm, ausschließlich für ein iPhone-Rückglas oder sowohl für einen iPhone-Bildschirm als auch ein iPhone-Rückglas in Anspruch zu nehmen.

7.5. Die Serviceoptionen im Zusammenhang mit der Hardwaredeckung sind je nach lokalen Kapazitäten von Land zu Land unterschiedlich. Weitere Informationen finden Sie unter "AppleCare+-Details".

7.6. Sollte die Möglichkeit nicht bestehen, die oben aufgeführten Serviceleistungen bereitzustellen, behält sich Apple vor, diese Serviceleistungen für die Bereitstellung des Hardwareschutzes zu ändern.

7.7. Wenn Sie einen Anspruch gemäß dieser Police in einem Land geltend machen möchten, in dem Sie Ihren Kauf nicht getätigt haben, müssen Sie alle geltenden Import- und Exportgesetze und -bestimmungen einhalten. Sie haften außerdem für alle Zölle, Mehrwertsteuer und andere Steuern und Gebühren, die anfallen können.

7.8. Für **technischen Support** können Sie Ihren Anspruch geltend machen, indem Sie Apple unter der Nummer (+43) 0800 220325 anrufen. Die Seriennummer Ihres versicherten Produkts wird benötigt, um Sie unterstützen zu können.

Sie können außerdem Informationen bei den folgenden kostenlosen Support-Ressourcen abrufen:

Informationen zum internationalen Support

[support.apple.com/de-at/HT201232](https://support.apple.com/de-at/HT201232)

Autorisierte Apple Service Provider und Apple Stores [locate.apple.com/at/de](https://locate.apple.com/at/de)

Apple Support und Service [support.apple.com/de-at/contact](https://support.apple.com/de-at/contact)

## **8. Ihre Verantwortung bei der Geltendmachung eines Anspruchs**

8.1. Wenn Sie einen Anspruch gemäß dieser Police geltend machen, müssen Sie die folgenden Richtlinien einhalten:

8.1.1. Sie müssen Angaben zu Symptomen und Ursachen des Schadens am oder Problemen mit dem versicherten Produkt machen;

8.1.2. Damit Apple die Störung beseitigen oder Sie anderweitig bei Ihrem Anspruch unterstützen kann, müssen Sie, falls aufgefordert, Informationen bereitstellen, insbesondere die Seriennummer des versicherten Produkts, Modell, Version des installierten Betriebssystems und der installierten Software, alle am versicherten Produkt angeschlossenen oder installierten Peripheriegeräte, jegliche angezeigten Fehlermeldungen, ergriffene Maßnahmen vor Eintreten des Problems mit dem versicherten Produkt und unternommene Schritte zur Lösung des Problems;

8.1.3. Sie müssen die von Apple oder dem autorisierten Apple Service Provider erteilten Anweisungen befolgen und das versicherte Produkt gemäß den von Apple oder dem autorisierten Apple Service Provider erteilten Versandanweisungen verpacken;

8.1.4. Sie dürfen keine Produkte und Zubehörteile zusenden, die nicht dem Hardwareschutz unterliegen (z. B. Schutzetuis, Autoladegeräte usw.), da diese nicht zurückgeschickt werden können;

8.1.5. Sie sollten wenn möglich sicherstellen, dass Ihre auf dem versicherten Produkt vorhandene Software und Daten gesichert werden. Apple löscht die Inhalte des versicherten Produkts und formatiert das Speichermedium neu. Weder AIG noch Apple haften für den Verlust von Software oder Daten, die sich auf dem versicherten Produkt befinden, wenn es als Teil eines Anspruchs gemäß dieser Police versendet wird; und

8.1.6. Sie müssen Apple alle wichtigen Komponenten des Produkts zur Verfügung stellen, für das ein Anspruch unter dem Hardwareschutz erhoben wird, damit Apple den Anspruch prüfen kann.

8.2. Sie sind dafür verantwortlich, alle sonstigen Softwareprogramme, Daten und Passwörter neu zu installieren.

8.3. Abgesehen von Fällen grober Fahrlässigkeit oder Vorsatzes wird eine Haftung von AIG, Apple, des Apple Autorisierten Apple Service Providers und der von diesen jeweils Angestellten und Beauftragten im größtmöglichen durch das anwendbare Recht gestatteten Umfang Ihnen gegenüber für entstandene indirekte Nachteile ausgeschlossen. Dabei handelt es sich insbesondere um Kosten der Wiedererlangung, Neuprogrammierung und Wiederherstellung von Programmen oder Daten oder jeglichen Geschäftsverlust, Gewinnausfall, Einnahmeausfall oder entgangene Ersparnisse infolge der Nichteinhaltung ihrer Verpflichtungen gemäß dieser Polizza.

## **9. Betrug, Täuschung und illegale Nutzung**

9.1. Erweist sich ein Anspruch als betrügerisch oder machen Sie wissentlich irreführende Angaben bei der Geltendmachung eines Anspruchs, wird der Anspruch abgelehnt und Ihre Police wird gekündigt und keine Prämien werden rückerstattet. Apple oder AIG können die Polizei oder andere Aufsichtsbehörden benachrichtigen.

- 9.2. Diese Police kann von AIG fristlos gekündigt werden, falls das versicherte Produkt im Rahmen strafbarer Aktivitäten oder zur Vereinfachung oder Ermöglichung einer kriminellen Handlung verwendet wird.

## **10. Vertragsbeendigung**

- 10.1. Sie können diese Police jederzeit und ohne Angabe von Gründen telefonisch unter der Nummer (+43) 0800 220325 oder schriftlich an die folgende Adresse kündigen: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland.
- 10.2. Um diese Police mit der Rückgabe Ihres versicherten Produkts zu stornieren, wenden Sie sich bitte an den ursprünglichen Verkaufskanal, über den Sie Ihr versichertes Produkt erworben haben (unabhängig davon, ob es sich um einen autorisierten Apple-Händler oder um Apple selbst handelt). Sie erhalten eine vollständige Rückerstattung Ihrer Police.
- 10.3. Um eine Rückerstattung zu erhalten, müssen Sie Ihren Original-Kaufbeleg und/oder Ihren Versicherungsschein vorlegen.
- 10.4. Wenn Sie diese Police auf Wunsch stornieren, nicht in Verbindung mit der Rückgabe Ihres versicherten Produkts, haben Sie möglicherweise Anspruch auf eine Rückerstattung der Versicherungsprämie, die auf der folgenden Grundlage berechnet wird:
- 10.4.1. Wenn Sie innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Abschluss des Versicherungsvertrags kündigen, erhalten Sie eine Erstattung der gesamten Prämie, oder
- 10.4.2. Wenn Sie später als dreißig (30) Tage nach dem Abschluss des Versicherungsvertrags kündigen, erhalten Sie eine teilweise Rückerstattung der Prämie entsprechend dem verbleibenden Abdeckungszeitraum.
- 10.5. Ihre Rückerstattung wird entweder durch eine Gutschrift auf Ihre Debit- oder Kreditkarte, die Sie beim Kauf der Police verwendet haben, oder, falls dies nicht möglich ist, per Banküberweisung an Sie ausgezahlt.
- 10.6. Jegliche Rückerstattung erfolgt netto ohne die Versicherungssteuer, die in der Prämie enthalten war, falls diese nicht bei der Steuerbehörde geltend gemacht werden kann.

## **11. Übertragung der Police**

- 11.1. Sie können die Police bei der Übertragung des versicherten Produkts an eine andere achtzehn (18) Jahre oder ältere, in Österreich wohnhafte Person übertragen, wobei diese Person als neuer Versicherungsnehmer für den restlichen Abdeckungszeitraum versichert wird. Ein Geschäftskunde darf diese Police nur auf einen anderen Geschäftskunden übertragen.
- 11.2. Sie müssen Apple im Auftrag von AIG so bald wie möglich über die Übertragung entweder telefonisch unter (+43) 0800 220325 oder schriftlich mit Schreiben an Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland, benachrichtigen. Wenn Sie Apple über die Übertragung der Police benachrichtigen, müssen Sie die Seriennummer des versicherten Produkts und den Namen, die Adresse und E-Mail-Adresse des neuen Eigentümers bzw. Leasingnehmers angeben, damit Apple einen aktualisierten Versicherungsschein an den neuen Eigentümer bzw. Leasingnehmer schicken kann. Sie müssen dem neuen Eigentümer bzw. Leasingnehmer diese Versicherungsbedingungen zur Verfügung stellen und ihm gegebenenfalls die Anzahl der von Ihnen angemeldeten Ansprüche wegen einer unabsichtlichen Beschädigung mitteilen.

- 11.3. Nach der Kenntnisnahme der Übertragung der Police wird Apple im Namen von AIG einen geänderten Versicherungsschein für den Erwerber einer Police ausstellen."

## 12. Reklamationen

- 12.1. AIG und Apple sind der Ansicht, dass Sie einen zuvorkommenden, fairen und raschen Service verdienen. Gemäß den Anweisungen von AIG wird sich Apple im eigenen Namen mit Ihren geltend gemachten Ansprüchen befassen, um sicherzustellen, dass Sie in allen Fragen einen einzigen Ansprechpartner haben. Falls der von Ihnen beanspruchte Service einmal nicht Ihren Erwartungen entspricht, kontaktieren Sie bitte Apple mithilfe der nachfolgenden Kontaktdaten und unter Angabe Ihres Namens und der Seriennummer des Geräts, damit Apple Ihre Anliegen effizienter bearbeiten kann. Apple kann eine Anfrage in der Sprache Ihres europäischen Wohnsitzlandes bearbeiten.

|                     |                                                                                                                       |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Schriftlich:</b> | Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland                                 |
| <b>Telefonisch:</b> | (+43) 0800 220325                                                                                                     |
| <b>Online:</b>      | Über "Apple kontaktieren" unter <a href="https://support.apple.com/de-at/contact">support.apple.com/de-at/contact</a> |

- 12.2. Falls Apple den Empfang Ihrer Beschwerde nicht innerhalb von fünf (5) Geschäftstagen bestätigt, Sie über den Bearbeitungsfortschritt informiert und die Angelegenheiten nicht innerhalb von acht (8) Wochen zu Ihrer Zufriedenheit löst, können Sie möglicherweise berechtigt sein, die Beschwerde an eine der folgenden Schlichtungsstellen zu richten, die Ihren Fall dann prüfen wird. Sie erhalten von Apple weitere Informationen über die Vorgehensweise im Rahmen des Antwortschreibens, mit dem zum Beschwerdegegenstand abschließend Stellung genommen wird.
- 12.3. Hinweis: Eine Schlichtungsstelle wird sich einer Beschwerde nicht annehmen, wenn Sie Apple zuvor nicht die Möglichkeit eingeräumt haben, die Angelegenheit zu lösen. Bitte richten Sie Ihre Beschwerde an:

Finanzmarktaufsicht Österreich (FMA)  
Beschwerdemanagement  
Otto-Wagner-Platz 5  
1090 Wien, Österreich

**Telefonisch:** +43-1 249 59-5502 oder -5512

**Per Fax:** +43-1 249 59-5599

**Mittels Online-Kontaktformular:** [webhost.fma.gv.at/RequestsAndComplaints/complaint](https://webhost.fma.gv.at/RequestsAndComplaints/complaint)

**Per E-Mail:** [fma@fma.gv.at](mailto:fma@fma.gv.at)

Österreichisches Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft  
Beschwerdemanagement – Versicherungsvermittler

Abteilung 1/7

Stubenring 1

1010 Wien, Österreich

**Telefonisch:** +43-1 71100/805782

**Per E-Mail:** [stefan.trojer@bmwfw.gv.at](mailto:stefan.trojer@bmwfw.gv.at)

The Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman  
3rd Floor  
Lincoln House  
Lincoln Place  
Dublin 2  
D02 VH29  
Republik Irland

**Telefonisch:** +353 16620899

**Per E-Mail:** [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie)

Der Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman kann möglicherweise eine Reklamation nicht berücksichtigen, wenn der Reklamierende eine Aktiengesellschaft mit einem Jahresumsatz von mehr als 3 Mio. Euro ist.

Durch Einleitung dieses Beschwerdeverfahrens verwirken Sie nicht Ihr Recht, gerichtliche Schritte einzuleiten.

- 12.4. Wenn Sie eine Beschwerde hinsichtlich einer online erworbenen Versicherungspolice einreichen möchten, können Sie dafür unter Umständen die Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Kommission unter [ec.europa.eu/consumers/odr/](https://ec.europa.eu/consumers/odr/) nutzen.
- 12.5. Die AIG Europe S.A. ist eine Versicherungsgesellschaft mit Sitz in Luxemburg. Zusätzlich zu dem oben dargelegten Beschwerdeverfahren können Sie hinsichtlich aller Beschwerden, die Sie in Bezug auf diese Police haben, die Schlichtungsstellen in Luxemburg anrufen. Die Kontaktdaten der Schlichtungsstellen in Luxemburg sind auf der Website der AIG Europe S.A. zu finden: [aig.lu/](https://aig.lu/).

### **13. Allgemeine Informationen**

- 13.1. Diese Police unterliegt österreichischem Recht. Sie und AIG vereinbaren, sich der österreichischen Gerichtsbarkeit zu unterwerfen, um alle Rechtsstreitigkeiten, die sich gemäß oder im Zusammenhang mit dieser Police ergeben, zu lösen.
- 13.2. Die Versicherungsbedingungen dieser Polizza stehen nur in deutscher Sprache zur Verfügung, und sämtliche Kommunikation im Zusammenhang mit dieser Polizza erfolgt jeweils in deutscher Sprache.
- 13.3. Der Versicherer bietet keinen Versicherungsschutz und ist nicht verpflichtet einen Anspruch zu regulieren oder eine sonstige Leistung im Rahmen dieses Vertrags zu gewähren, soweit der Versicherungsschutz bzw. die Regulierung des Anspruchs oder die Gewährung der Leistung dazu führen würde den Versicherer, seine Muttergesellschaft oder das oberste ihn beherrschende Unternehmen einer Sanktion, einem Verbot oder einer Einschränkung auf der Grundlage einer Resolution der Vereinten Nationen oder von Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Vorschriften der Europäischen Union, Österreichs, des Vereinigten Königreichs oder der Vereinigten Staaten von Amerika aussetzen würde.
- 13.4. Diese Versicherung wird von der AIG Europe S.A. abgeschlossen, einem Versicherungsunternehmen eingetragen unter der Nummer B 218806 im Handels- und Firmenregister (RCS) von Luxemburg. Die AIG Europe S.A. hat ihren Hauptsitz in der 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburg, [aig.lu/](https://aig.lu/). Die AIG Europe S.A. ist durch das luxemburgische Finanzministerium (Luxembourg Ministère des Finances) zugelassen und wird überwacht durch die Versicherungskommission (Commissariat aux Assurances) mit Sitz in 7 Boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburg, Großherzogtum Luxemburg, Tel.: (+352) 22 69 11-1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), [caa.lu/](https://caa.lu/).

Die AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, hat als eingetragene Niederlassung ihren Sitz unter der Adresse Herrngasse 1-3, 1010 Wien, Österreich, und ist beim Handelsgericht Wien unter der Firmenbuchnummer FN 387794 k registriert. Die AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, unterliegt für Geschäfte in Österreich der Rechtsaufsicht der FMA-Finanzmarktaufsicht Österreich. Kontaktdaten der FMA: Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, A-1090 Wien. Tel.: (+43) 1 249 59 0. Fax (+43 1) 249 59 5499. [fma.gv.at/](http://fma.gv.at/).

Ein Bericht über die Bonität und Finanzlage der AIG Europe S.A. ist gegebenenfalls unter [aig.lu/](http://aig.lu/) zu finden.

- 13.5. Apple Distribution International Limited und seine ermächtigten Beauftragten oder Vertreter vertreiben, verkaufen, verwalten und bearbeiten Ansprüche gemäß dieser Police im Auftrag von AIG. Apple Distribution International Limited hat seinen eingetragenen Sitz in Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill Cork, Republik Irland. Apple Distribution International Limited wird von der Central Bank of Ireland beaufsichtigt.
- 13.6. Apple Distribution International Limited, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland, ist in Irland unter der Registriernummer 470672 eingetragen und bei der Central Bank of Ireland registriert. Diese Informationen können Sie auf der Internetseite [registers.centralbank.ie/](http://registers.centralbank.ie/) nachlesen. Apple Distribution International ist vertraglich an AIG Europe S.A. gebunden. Apple Distribution International besitzt keine Beteiligung, die direkt oder indirekt mehr als zehn Prozent (10 %) der Stimmrechte oder des Kapitals an einem Versicherungsunternehmen hält. Kein Versicherungsunternehmen oder übergeordnetes Unternehmen eines Versicherungsunternehmens besitzt eine Beteiligung, die direkt oder indirekt mehr als zehn Prozent (10 %) der Stimmrechte oder des Kapitals an Apple Distribution International Limited hält. Im Namen der AIG Europe S.A. nimmt Apple Distribution International Limited einerseits Prämien entgegen, andererseits verwahrt es Geldbeträge, die für Kunden bestimmt sind. Apple Distribution International Limited agiert in Österreich gemäß dem EU-Grundsatz des freien Dienstleistungsverkehrs.
- 13.7. Die Bedingungen dieser Police können ausschließlich von Ihnen (oder Ihrem gesetzlichen Vertreter im Falle Ihres Ablebens) und AIG durchgesetzt werden.



## **Verwendung personenbezogener Daten durch AIG**

Die AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, verpflichtet sich, die Privatsphäre ihrer Kunden zu schützen. "Persönliche Daten" bezeichnet und bezieht sich auf Sie oder andere Einzelpersonen. Ziel dieser Mitteilung ist es, (i) Sie über die Verwendung Ihrer persönlichen Daten durch AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, zu informieren und (ii) Ihre eindeutige Einverständniserklärung für die Verarbeitung und Übertragung Ihrer persönlichen Daten zu den nachfolgend beschriebenen Zwecken einzuholen.

**Arten von persönlichen Daten und Gründe für deren Erfassung** – Je nach Art der Beziehung zwischen uns und Ihnen können erfasste persönliche Daten Folgendes umfassen: Identifizierung und Kontaktinformationen und andere von Ihnen angegebene persönliche Daten. Die verarbeiteten persönlichen Daten sind detailliert in der Datenschutzerklärung beschrieben, die unter [aig.co.at/datenschutzrichtlinie](http://aig.co.at/datenschutzrichtlinie) oder auf Anfrage erhältlich ist. Persönliche Daten können für folgende Zwecke verwendet werden:

- Versicherungsverwaltung, z. B. Mitteilungen, Anspruchsabwicklung und Bezahlung
- Verwaltung und Überprüfung unserer Geschäftstätigkeiten
- Um alle geltenden Gesetze zu erfüllen oder Anfragen von öffentlichen Amtsträgern oder Regierungsbeamten per Gerichtsbeschluss bei der Untersuchung, Feststellung oder Vermeidung von Betrug zu beantworten.
- Ausübung und Verteidigung gesetzlicher Rechte
- Einhaltung gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher Vorschriften, einschließlich der Einhaltung der Gesetze außerhalb Ihres Wohnsitzlandes
- Überwachung und Erfassung von Service- und Support-Anrufen aus Qualitäts-, Schulungs- und Sicherheitszwecken

**Teilen persönlicher Daten** – Für die obigen Zwecke können persönliche Daten mit unseren Konzernunternehmen und anderen Diensteanbietern geteilt werden. Eine Liste unserer Konzernunternehmen, die möglicherweise Zugriff auf persönliche Daten haben, finden Sie unter: [aig.com/worldwide#002](http://aig.com/worldwide#002).

Sofern gesetzlich vorgeschrieben werden persönliche Daten anderen Dritten (einschließlich Regierungsbehörden) mitgeteilt.

**Internationale Übermittlung** – Aufgrund der globalen Ausrichtung unseres Geschäfts können persönliche Daten an Parteien (einschließlich unserer Konzernunternehmen, unserer Beauftragten und Regierungsbehörden zu den oben genannten Zwecken) in anderen Ländern, einschließlich der USA und anderer Länder, in denen andere Datenschutzgesetze als in Ihrem Wohnsitzland gelten, übermittelt werden. Beispielsweise können persönliche Daten an Konzernunternehmen in den USA übermittelt werden, die zentralisierten IT-Support erbringen.

**Sicherheit und Aufbewahrung persönlicher Daten** – Zum Schutz persönlicher Daten werden geeignete rechtliche und sicherheitstechnische Maßnahmen ergriffen. Außerdem werden unsere Beauftragten sorgfältig ausgewählt und müssen entsprechende Vorsichtsmaßnahmen treffen. Persönliche Daten werden so lange wie nötig aufbewahrt, um die oben genannten Zwecke zu erfüllen.

**Einwilligungserklärung** – Durch die Bereitstellung Ihrer persönlichen Daten an AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, im Zusammenhang mit Ihrem Versicherungsantrag und durch Ihre nachfolgende Unterschrift bestätigen Sie, dass Sie unsere Datenschutzerklärung, die unter [aig.co.at/datenschutzrichtlinie](http://aig.co.at/datenschutzrichtlinie) zur Verfügung steht, gelesen und akzeptiert haben und dass Sie mit der Erfassung und Verarbeitung (einschließlich der Offenlegung und internationalen Übertragung) Ihrer persönlichen Daten einverstanden sind. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit und kostenfrei, und sogar unabhängig von Verarbeitungszweck oder Übertragung widerrufen, indem Sie eine E-Mail an [info.oesterreich@aig.com](mailto:info.oesterreich@aig.com) senden. Beachten Sie bitte, dass wir Ihren Versicherungsvertrag nicht fortsetzen können, wenn Sie Ihre Einwilligung zur Verarbeitung solcher persönlicher Daten, die für die Durchführung Ihres Vertrags absolut notwendig sind, widerrufen.

Um auf persönliche Daten zuzugreifen oder fehlerhafte persönliche Daten zu korrigieren, oder um die Löschung oder Unterdrückung persönlicher Daten zu beantragen, schreiben Sie bitte eine E-Mail an: [info.oesterreich@aig.com](mailto:info.oesterreich@aig.com). Sofern Sie persönliche Daten über eine andere Person an AIG übermittelt haben (oder übermitteln werden), versichern Sie durch Ihre Unterschrift, dass Sie die Person über den Inhalt dieser Datenschutzerklärung informiert haben, und dass Sie befugt sind, ihre oder seine persönlichen Daten gemäß der Datenschutzerklärung an AIG offenzulegen.

|                         |       |
|-------------------------|-------|
| Unterschrift            | _____ |
| Name in Druckbuchstaben | _____ |
| Datum                   | _____ |

Bitte senden Sie das unterzeichnete Dokument per E-Mail an [info.deutschland@aig.com](mailto:info.deutschland@aig.com) oder per Post an Consumer Head, AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, Datenschutz, Neue Mainzer Straße 46–50, 60311 Frankfurt.