

**AppleCare+ per Apple TV**  
**AppleCare+ per Apple Watch**  
**AppleCare+ per HomePod mini**  
**AppleCare+ per Cuffie**  
**AppleCare+ per iPad**  
**AppleCare+ per iPhone**  
**AppleCare+ per iPod**

#### **NOTA SULLE LEGGI PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI:**

AppleCare+ è una polizza assicurativa che copre il rischio di danni a Apple TV, Apple Watch, HomePod mini, iPad, iPhone, iPod o alle cuffie a marchio Apple o Beats del Contraente e gli eventuali interventi di assistenza tecnica. AppleCare+ non copre i guasti dovuti a difetti di progettazione e/o materiali e/o manodopera. Tali guasti saranno coperti dalle leggi per la tutela dei consumatori e/o dalla Garanzia limitata Apple oppure da Apple stessa durante l'intero Periodo di Copertura di AppleCare+, anche se il prodotto Apple non è stato acquistato direttamente da Apple. Ai sensi del Codice civile svizzero, in Svizzera i consumatori hanno diritto a ottenere gratuitamente dal rivenditore la riparazione, la sostituzione, uno sconto o il rimborso dei beni non conformi al contratto di vendita al momento della consegna ed entro i due anni successivi. Per maggiori informazioni, consultare la pagina [apple.com/chfr/legal/statutory-warranty](https://apple.com/chfr/legal/statutory-warranty) (in francese) o [apple.com/chde/legal/statutory-warranty](https://apple.com/chde/legal/statutory-warranty) (in tedesco).

#### **Condizioni - Svizzera**

Grazie di avere acquistato AppleCare+, una polizza assicurativa sottoscritta dalla Rappresentanza generale di Opfikon di AIG Europe S.A., Lussemburgo ("**AIG**"), la quale accetta di assicurare i dispositivi Apple TV, Apple Watch, iPad, iPhone, iPod o le cuffie a marchio Apple o Beats del Contraente conformemente alle condizioni di cui alla presente Polizza.

AppleCare+ copre la riparazione o la sostituzione del dispositivo del Contraente in caso di Danno Accidentale o Perdita di Capacità della Batteria e consente di accedere al Supporto Tecnico Apple (come indicato nella clausola 4.5).

La Polizza è venduta da Apple e dai Rivenditori Autorizzati Apple. Apple gestirà inoltre, per conto di AIG, le richieste e gli eventuali reclami del Contraente (per i dettagli, vedere la clausola 12).

**AppleCare+ non copre l'eventuale smarrimento o furto del dispositivo, né i difetti del dispositivo (come specificato nella clausola 5.1.9), sebbene tali eventi siano coperti dalle leggi per la tutela dei consumatori, dalla Garanzia limitata Apple oppure da Apple stessa durante l'intero Periodo di Copertura di AppleCare+, anche qualora il prodotto Apple non sia stato acquistato direttamente da Apple (come specificato nella clausola 5.1.9).**

#### **1. Definizioni**

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

- 1.1. Per "Danno Accidentale" s'intende qualsiasi danno fisico, rottura o guasto dell'Apparecchiatura Coperta a causa di un evento imprevedibile e non intenzionale dovuto all'utilizzo (ad esempio caduta dell'Apparecchiatura Coperta o contatto con un liquido) 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 compromettono la visibilità del display.

- 1.2. Per "AIG" s'intende AIG Europe S.A., con sede centrale in 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Lussemburgo, che opera attraverso la sua filiale sita in Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg, Svizzera, numero di registrazione CHE-107.381.353
- 1.3. Per "Apple" s'intende Apple Distribution International Limited o i mandatari da questa nominati, che distribuiscono, vendono e amministrano la presente Polizza e gestiscono le richieste e i reclami per conto di AIG.
- 1.4. Per "Centro Assistenza Autorizzato Apple" s'intende un fornitore di servizi terzo nominato da Apple in qualità di suo rappresentante per gestire le richieste per conto di AIG. L'elenco dei service provider è disponibile alla pagina [locate.apple.com/ch/de](https://locate.apple.com/ch/de) o [locate.apple.com/ch/fr](https://locate.apple.com/ch/fr).
- 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 "Dettagli di AppleCare+" s'intende il sito web del supporto [apple.com/chde/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ch-de](https://apple.com/chde/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ch-de).
- 1.7. Per "Garanzia limitata Apple" s'intende la garanzia volontaria del produttore fornita da Apple (in base a condizioni di servizio separate) agli acquirenti dell'Apparecchiatura Coperta, che offre vantaggi che vanno ad aggiungersi, e non a sostituirsi, ai diritti garantiti dalle leggi per la tutela dei consumatori.
- 1.8. Per "Avviso di Mora" s'intende l'avviso con cui il Fornitore del Piano di Ammortamento notifica al Contraente la presenza di rate arretrate e/o un'eventuale inadempienza ai sensi del Piano di Ammortamento Concordato.
- 1.9. Per "Perdita di Capacità della Batteria" s'intende, nell'Apparecchiatura Coperta dotata di batteria ricaricabile integrata, l'impossibilità per la batteria di raggiungere una carica uguale o superiore all'ottanta per cento (80%), a differenza di quanto riportato nelle specifiche originali.
- 1.10. Per "Beats" si intende Beats Electronics LLC (altrimenti detta Beats by Dr. Dre), società controllata di Apple Inc. che produce prodotti audio, tra cui alcune Apparecchiature Coperte a marchio Beats.
- 1.11. Per "Cliente Business" s'intende un cliente che ha registrato e acquistato l'Apparecchiatura Coperta presso l'Apple Online Store per le aziende.
- 1.12. Per "Software di Consumo" s'intende il sistema operativo ("OS") dell'Apparecchiatura Coperta, le applicazioni software preinstallate nell'Apparecchiatura Coperta e le applicazioni a marchio Apple o Beats che vengono successivamente installate nell'Apparecchiatura Coperta e che possono variare di volta in volta.
- 1.13. Per "Periodo di Copertura" s'intende il periodo indicato nella clausola 3.1.
- 1.14. Per "Apparecchiatura Coperta" s'intendono i dispositivi Apple TV, Apple Watch, HomePod mini, iPad (compresi i Dispositivi di Input per iPad), iPhone, iPod o le cuffie a marchio Apple o Beats identificati con il numero di serie del prodotto riportato nel Certificato POC (o, nel caso del Dispositivo di Input per iPad, sulla prova d'acquisto), nonché gli accessori originali forniti nella stessa confezione del dispositivo. L'Apparecchiatura Coperta deve essere stata acquistata o presa in leasing come nuova da Apple o da un Rivenditore Autorizzato Apple. Nel caso in cui la proprietà legale dell'Apparecchiatura Coperta sia stata trasferita al Contraente, la Polizza deve essere stata acquistata da quest'ultimo ai sensi della clausola 11. "Apparecchiatura Coperta"

include qualsiasi prodotto di ricambio fornito al Contraente da Apple ai sensi della clausola 4.1.2 della presenza Polizza.

- 1.15. 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 la Perdita di Capacità della Batteria.
- 1.16. Per "Imposta sull'Assicurazione" s'intende l'imposta applicata al premio assicurativo inclusa nel Premio, calcolata secondo le aliquote applicabili alla data di acquisto della Polizza, che per i seguenti prodotti Apple sono:

|                         |    |
|-------------------------|----|
| Apple TV:               | 5% |
| Apple Watch:            | 5% |
| HomePod mini:           | 5% |
| iPad:                   | 5% |
| iPhone:                 | 5% |
| iPod:                   | 5% |
| Cuffie a marchio Apple: | 5% |
| Cuffie a marchio Beats: | 5% |

Si ricorda che tali aliquote sono soggette a variazioni.

- 1.17. Per "Rata" s'intende qualsiasi somma versata in conformità al Piano di Ammortamento Concordato, incluso il pagamento del Premio e degli interessi.
- 1.18. Per "Sinistro" s'intende (a) un Danno Accidentale all'Apparecchiatura Coperta e/o (b) la Perdita di Capacità della Batteria e/o (c) la necessità di ricorrere al Supporto Tecnico, che si manifestino durante il Periodo di Copertura.
- 1.19. Per "Dispositivo di Input per iPad" s'intende una Apple Pencil e/o una tastiera per iPad a marchio Apple.
- 1.20. Per "Piano di Ammortamento Concordato" s'intende l'accordo sottoscritto dal Contraente e dal Fornitore del Piano di Ammortamento in relazione al finanziamento del pagamento del Premio.
- 1.21. Per "Fornitore del Piano di Ammortamento" s'intende la parte con cui il Contraente ha sottoscritto il Piano di Ammortamento Concordato, che può essere Apple, un Rivenditore Autorizzato Apple o un istituto di finanziamento terzo.
- 1.22. 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 Apple Store o presso un Rivenditore Autorizzato Apple, la ricevuta originale di vendita può anch'essa costituire il Certificato POC.

- 1.23. Per "Polizza" s'intende il presente documento assicurativo contenente le Condizioni Generali di AppleCare+ che, insieme al Certificato POC ricevuto all'atto dell'acquisto di AppleCare+, formano il contratto di assicurazione con AIG.
- 1.24. Per "Franchigia" s'intende la franchigia pertinente dell'Apparecchiatura Coperta, pari a:

|   |        |
|---|--------|
| Apple TV:   | 15 CHF |
| Apple Watch (a esclusione dei modelli Hermès o Edition):  | 69 CHF |
| Apple Watch (Hermès o Edition):   | 79 CHF |
| HomePod mini:   | 15 CHF |
| iPad:   |        |
| Dispositivo di input per iPad:  | 29 CHF |
| Altri Danni Accidentali (iPad, iPad Air, iPad mini):  | 59 CHF |
| Altri Danni Accidentali (iPad Pro):   | 59 CHF |
| iPhone:   |        |
| Danno Accidentale relativo esclusivamente allo schermo:   | 29 CHF |
| Danno Accidentale relativo esclusivamente al vetro posteriore (solo per tutti i modelli iPhone 12 e i modelli iPhone 13): | 29 CHF |
| Altri Danni Accidentali:  | 99 CHF |
| iPod:   | 35 CHF |
| Cuffie a marchio Apple:   | 29 CHF |
| Cuffie a marchio Beats:   | 29 CHF |

dovuta dal Contraente per ogni richiesta per Danno Accidentale presentata in Svizzera ai sensi della presente Polizza. Si osservi che qualora il Contraente presenti una richiesta in un altro Paese ai sensi della presente Polizza, la Franchigia dovrà essere corrisposta nella valuta di tale Paese, al tasso di cambio vigente. Per ulteriori informazioni, consultare i Dettagli di AppleCare+.

Per le richieste per Danno Accidentale che interessano esclusivamente il display o il vetro posteriore di iPhone, l'Apparecchiatura Coperta non deve riportare ulteriori danni oltre a quelli segnalati del display o del vetro posteriore, ivi incluse, a titolo esemplificativo, deformazioni o ammaccature della scocca, in quanto possono impedire l'intervento di sostituzione del display o del vetro posteriore da parte di Apple sull'Apparecchiatura Coperta. Qualora l'Apparecchiatura Coperta presenti ulteriori danni, la richiesta verrà classificata come Altri Danni Accidentali a dispositivi iPhone.

Per le richieste per Danno Accidentale che interessano il display e il vetro posteriore di iPhone, l'Apparecchiatura Coperta non deve riportare ulteriori danni oltre a quelli segnalati del display e del vetro posteriore, ivi incluse, a titolo esemplificativo, deformazioni o ammaccature della scocca, in quanto possono impedire l'intervento di sostituzione del display e del vetro posteriore da parte di Apple sull'Apparecchiatura Coperta. Qualora l'Apparecchiatura Coperta presenti ulteriori danni, la richiesta verrà classificata come Altri Danni Accidentali a dispositivi iPhone. Una richiesta per Danno Accidentale al display e al vetro posteriore è soggetta sia alla Franchigia per Danno Accidentale esclusivamente allo schermo che alla Franchigia per Danno Accidentale esclusivamente al vetro posteriore indicate alla tabella precedente, ma sarà considerata come un'unica richiesta per Danno Accidentale e sarà calcolata ai fini del limite alle richieste presentabili dal Contraente (vedere la clausola 4.4).

Se il Contraente sceglie di utilizzare il servizio sostituzioni express ("ERS") per una richiesta per Danno Accidentale esclusivamente allo schermo, esclusivamente al vetro posteriore o allo schermo e al vetro posteriore di un dispositivo iPhone, la richiesta verrà classificata come Altri Danni Accidentali a dispositivi iPhone e verrà addebitato il relativo importo.

Le riparazioni allo schermo e al vetro posteriore sono disponibili esclusivamente per iPhone. Le riparazioni al vetro posteriore sono disponibili esclusivamente per tutti i modelli iPhone 12 e i modelli iPhone 13.

- 1.25. Per "Premio" s'intende la somma che il Contraente accetta di pagare per la copertura assicurativa fornita dalla presente Polizza, come illustrato nella clausola 2.3. Il Premio è comprensivo dell'Imposta sull'Assicurazione secondo l'aliquota applicabile.
- 1.26. Per "Supporto Tecnico" s'intende l'accesso all'assistenza tecnica Apple qualora l'Apparecchiatura Coperta non funzioni correttamente; tale assistenza è altrimenti disponibile presso Apple a una tariffa per intervento.
- 1.27. Per "Contraente" s'intende il proprietario dell'Apparecchiatura Coperta e qualsiasi legittimo avente causa nel caso di trasferimento della proprietà.

## **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. Il Contraente è tenuto a verificare con attenzione tali documenti per assicurarsi che forniscano la copertura desiderata. Qualora le esigenze del Contraente cambino o vengano apportate modifiche a qualsiasi informazione su cui si basa la Polizza, Apple e AIG potrebbero dover aggiornare la relativa documentazione e variare i dati contenuti nel Certificato POC.
- 2.2. Nel caso in cui al Contraente occorra un Certificato POC sostitutivo o una copia delle informazioni relative alla Polizza, può visitare il sito web [mysupport.apple.com/products](https://mysupport.apple.com/products) e seguire le istruzioni.
- 2.3. Il Premio per la presente Polizza ammonta a:

|  |         |
|--|---------|
| Apple TV:  | 29 CHF  |
| Apple Watch Series 3, SE:                              | 59 CHF  |
| Apple Watch Series 4, 5, 6, 7:                         | 89 CHF  |
| Apple Watch Hermès, Edition:                           | 199 CHF |
| HomePod mini:  | 15 CHF  |
| iPad, iPad mini:                                       | 79 CHF  |
| iPad Air (4ª generazione e versioni precedenti):       | 79 CHF  |
| iPad Air (5ª generazione):                             | 89 CHF  |
| iPad Pro 11":  | 159 CHF |
| iPad Pro 12,9" (4ª generazione e versioni precedenti): | 159 CHF |
| iPad Pro 12,9" (5ª generazione):                       | 179 CHF |

|   |         |
|---|---------|
| iPhone SE:  | 89 CHF  |
| iPhone 8, 7, 6s:  | 159 CHF |
| iPhone 13 mini, 13, 12 mini, 12, 11, XR, 8 Plus, 7 Plus, 6s Plus:                 | 169 CHF |
| iPhone 13 Pro, 13 Pro Max, 12 Pro, 12 Pro Max, 11 Pro, 11 Pro Max, XS, Xs Max, X: | 229 CHF |
| iPod:   | 69 CHF  |
| Cuffie a marchio Apple<br>(a esclusione dei modelli AirPods Max):                 | 39 CHF  |
| AirPods Max:  | 49 CHF  |
| Cuffie a marchio Beats:   | 39 CHF  |

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 non sia andato a buon fine, il Contraente non avrà diritto a beneficiare della copertura assicurativa.

### 3. Periodo di Copertura

- 3.1. La Copertura Hardware decorre dalla data di acquisto della presente Polizza. Ciò significa che, nel caso in cui il Contraente acquisti AppleCare+ dopo l'acquisto dell'Apparecchiatura Coperta, la Copertura Hardware sarà attivata solo a partire da tale data. La Copertura per il Supporto Tecnico decorre dalla scadenza del supporto tecnico gratuito offerto dal produttore, che ha inizio alla data di acquisto dell'Apparecchiatura Coperta. Entrambi i tipi di copertura scadono una volta trascorsi 24 mesi dalla data di acquisto della Polizza per tutti i dispositivi a esclusione di Apple TV, Apple Watch Hermès e Edition. Per questi ultimi, entrambi i tipi di copertura scadono una volta trascorsi 36 mesi dalla data di acquisto della Polizza. La data di acquisto della Polizza da parte del Contraente è riportata sulla relativa ricevuta di vendita originale.
- 3.2. La copertura assicurativa può terminare anticipatamente qualora il Contraente abbia esercitato il proprio diritto di recesso ai sensi della clausola 10 oppure qualora la copertura stessa sia stata annullata da AIG ai sensi delle condizioni della presente Polizza o delle leggi vigenti in materia di assicurazioni. Qualora il Contraente non abbia più diritto a presentare una richiesta per Danno Accidentale, continuerà a usufruire della Copertura Hardware per Perdita di Capacità della Batteria e del Supporto Tecnico fino alla scadenza del Periodo di Copertura.
- 3.3. La presente Polizza non copre i danni all'Apparecchiatura Coperta derivanti da un Sinistro che si sia verificato prima dell'acquisto della Polizza.

### 4. Copertura

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

- 4.1.1. ripari l'Apparecchiatura Coperta utilizzando parti originali Apple nuove o precedentemente utilizzate, testate e aderenti ai requisiti funzionali di Apple; o
- 4.1.2. laddove la riparazione presenti difficoltà pratiche o non sia economicamente conveniente, sostituisca l'Apparecchiatura Coperta con un nuovo dispositivo dello stesso modello a marchio Apple oppure con un dispositivo costituito da parti originali Apple nuove e/o precedentemente utilizzate, testate e aderenti ai requisiti funzionali di Apple. Tutti i prodotti di ricambio forniti nell'ambito della presente Polizza avranno funzionalità analoghe o quantomeno sostanzialmente simili (ad es. un modello differente con le stesse funzionalità o lo stesso modello con colore diverso) a quelle dell'Apparecchiatura Coperta originale (previa esecuzione degli aggiornamenti del Software di Consumo). Le cuffie a marchio Beats verranno sostituite insieme ai dispositivi a marchio Beats conformemente alla clausola 4.1.2. Il dispositivo sostitutivo a marchio Apple o Beats diventerà la nuova Apparecchiatura Coperta ai sensi della presente Polizza. In caso di sostituzione, Apple o il Centro Assistenza Autorizzato Apple tratterà l'Apparecchiatura Coperta originale. Apple o il Centro Assistenza Autorizzato Apple può utilizzare per gli interventi di assistenza l'Apparecchiatura Coperta o parti sostitutive provenienti da un Paese diverso da quello da cui provengono l'Apparecchiatura Coperta o le parti originali.

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.

- 4.2. Nel caso in cui, ai sensi della clausola 4.1.2, venga fornito un dispositivo sostitutivo, Apple o il Centro Assistenza Autorizzato Apple potrà installare il software e il sistema operativo più aggiornati applicabili all'Apparecchiatura Coperta (se disponibili) nel quadro della copertura prevista dalla presente Polizza. Laddove applicabile, 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 in un Paese diverso da quello in cui ha acquistato l'Apparecchiatura Coperta, Apple o il Centro Assistenza Autorizzato Apple potranno riparare o sostituire prodotti e parti con prodotti e parti locali equivalenti.
- 4.3. La presente Polizza è un prodotto assicurativo danni. Tale tipologia di prodotti assicurativi è volta a ristorare eventuali danni subiti (principio indennitario).
- 4.4. **Franchigia.** In relazione a ogni richiesta per Danno Accidentale valida 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 prevista per la richiesta, come indicato nella clausola 1.24. La Franchigia può essere pagata ad Apple o al Centro Assistenza Autorizzato Apple in denaro contante oppure con carta di credito o di debito.
- 4.5. **Limite alle richieste.** È possibile presentare al massimo due richieste per Danno Accidentale in ciascun periodo di 12 mesi a partire dalla data di decorrenza del Periodo di Copertura, come riportata sulla ricevuta di vendita originale. Dopo la liquidazione della seconda richiesta entro un periodo di 12 mesi, la copertura per Danni Accidentali ai sensi della presente Polizza cesserà fino all'anniversario della data di acquisto della stessa, quando avrà inizio il successivo periodo di 12 mesi, se applicabile, e sarà possibile presentare altre 2 richieste per Danno Accidentale. Le richieste non presentate scadranno al termine del periodo di 12 mesi di riferimento. Tuttavia, la copertura per il Supporto Tecnico e la Perdita di Capacità della Batteria resterà valida fino al termine del Periodo di Copertura. Qualsiasi richiesta per Danno Accidentale presentata per un Dispositivo di Input per iPad è considerata una singola richiesta e sarà conteggiata per

il limite delle due richieste, anche qualora derivi dallo stesso evento che ha originato una richiesta per Danno Accidentale relativa all'iPad. Una richiesta per Danno Accidentale al display e al vetro posteriore è soggetta sia alla Franchigia per Danno Accidentale esclusivamente allo schermo che alla Franchigia per Danno Accidentale esclusivamente al vetro posteriore, ma sarà considerata come un'unica richiesta per Danno Accidentale e sarà calcolata ai fini del limite alle richieste presentabili dal Contraente.

- 4.6. **Supporto Tecnico.** Qualora il Contraente presenti una richiesta valida ai sensi del presente articolo della Polizza, nel caso in cui l'Apparecchiatura Coperta non funzioni correttamente, potrà usufruire con priorità dell'assistenza telefonica del Supporto Tecnico Apple. La presente copertura decorre dalla scadenza del periodo di assistenza gratuita, che ha inizio alla data di acquisto dell'Apparecchiatura Coperta. Il Supporto Tecnico coprirà i problemi relativi all'Apparecchiatura Coperta, al Software di Consumo e alla connettività tra l'Apparecchiatura Coperta e un'Apple TV o altro televisore compatibile e un computer o dispositivo wireless compatibile che soddisfi le specifiche di connettività dell'Apparecchiatura Coperta. Coprirà la versione più aggiornata disponibile del Software di Consumo applicabile 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 Centro Assistenza Autorizzato Apple;
  - 5.1.3. Apparecchiatura Coperta con numero di serie modificato, rimosso o reso illeggibile oppure che sia stata aperta o modificata o abbia subito interventi di assistenza da parte di soggetti diversi da Apple o da un rappresentante autorizzato di Apple oppure Apparecchiatura Coperta che contenga componenti non autorizzati da Apple;
  - 5.1.4. smarrimento 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 ne comprometta la funzionalità, compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, incrinature sottili, graffi, ammaccature, 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. danni causati da incendio;
  - 5.1.9. guasti dovuti a difetti di progettazione e/o materiali e/o manodopera; tuttavia, tali guasti sono coperti separatamente dalle leggi per la tutela dei consumatori o dalla Garanzia



limitata Apple oppure da Apple stessa durante l'intero Periodo di Copertura di AppleCare+, anche qualora il prodotto Apple non sia stato acquistato da Apple;

- 5.1.10. perdita, perdita di utilizzo, danni, alterazione, impossibilità di accesso, impossibilità di manipolazione di software o hardware elettronico o suoi componenti utilizzati per archiviazione, lavorazione, accesso, trasmissione o ricezione di informazioni nell'ambito dell'Apparecchiatura Coperta come risultato di una causa o perdita differente da quelle coperte indicate nello specifico nella presente Polizza, inclusi accessi o utilizzi non autorizzati del sistema, un attacco di tipo "denial of service" (diniego di servizio) o la ricezione o la trasmissione di un codice dannoso; oppure
- 5.1.11. perdita, perdita di utilizzo, danni, alterazione, impossibilità di accesso, impossibilità di manipolazione di dati elettronici nell'ambito dell'Apparecchiatura Coperta, incluse perdite causate da accessi o utilizzi non autorizzati di tali dati, un attacco di tipo "denial of service" (diniego di servizio) o la ricezione o la trasmissione di un codice dannoso.
- 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 sul 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 a marchio Apple (diversi dall'Apparecchiatura Coperta o dal Software di Consumo) o gli effetti di questi prodotti su o l'interazione di questi prodotti con l'Apparecchiatura Coperta o il Software di Consumo.
  - 5.2.4. utilizzo di un computer o sistema operativo non compatibile con il Software di Consumo oppure problemi di connettività che non derivino dall'Apparecchiatura Coperta;
  - 5.2.5. software del sistema operativo o qualsiasi Software di Consumo contrassegnato dalla dicitura "beta", "pre-release", "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;
  - 5.2.8. consulenze riguardanti l'utilizzo quotidiano dell'Apparecchiatura Coperta, laddove non sia presente un problema hardware o software causa di malfunzionamento;
  - 5.2.9. perdita, perdita di utilizzo, danni, alterazione, impossibilità di accesso, impossibilità di manipolazione di software o hardware elettronico o suoi componenti utilizzati per archiviazione, lavorazione, accesso, trasmissione o ricezione di informazioni nell'ambito dell'Apparecchiatura Coperta come risultato di una causa o perdita differente da quelle coperte indicate nello specifico nella presente Polizza, inclusi accessi o utilizzi non autorizzati del sistema, un attacco di tipo "denial of service" (diniego di servizio) o la ricezione o la trasmissione di un codice dannoso; oppure
  - 5.2.10. perdita, perdita di utilizzo, danni, alterazione, impossibilità di accesso, impossibilità di manipolazione di dati elettronici nell'ambito dell'Apparecchiatura Coperta, incluse perdite causate da accessi o utilizzi non autorizzati di tali dati, un attacco di tipo "denial of service" (diniego di servizio) o la ricezione o la trasmissione di un codice dannoso.

## 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.
- 6.2. Alla presente Polizza si applicano le seguenti condizioni:
- 6.2.1. **Parti originali.** Come condizione per beneficiare degli interventi di assistenza coperti, tutta l'Apparecchiatura Coperta deve essere restituita ad Apple nella sua interezza, incluse tutte le parti originali o i componenti sostitutivi autorizzati da Apple.
- 6.2.2. **Limitazioni della Polizza.** La copertura assicurativa della Polizza è soggetta alle esclusioni indicate nella clausola 5.
- 6.2.3. **Copertura e pagamento del Premio.** Qualora accetti di versare anticipatamente l'intero Premio per la Polizza sottoscritta, il Contraente potrà usufruire della Copertura Hardware o del Supporto Tecnico solo dopo aver effettuato tale pagamento. Nessuna richiesta potrà essere evasa ai sensi della presente Polizza qualora il Premio non sia stato pagato per intero. Qualora opti per il pagamento rateizzato, il Contraente dovrà sottoscrivere un Piano di Ammortamento Concordato con un Fornitore del Piano di Ammortamento e potrà usufruire della Copertura Hardware o del Supporto Tecnico a partire dalla data di sottoscrizione di tale accordo. Il Contraente dovrà versare le rate dovute in conformità alle condizioni del Piano di Ammortamento Concordato.
- 6.2.4. **Mancato pagamento delle rate del Premio.** In caso di pagamento rateale della Polizza, qualora il Contraente non versi una Rata in conformità al Piano di Ammortamento Concordato, il Fornitore del Piano di Ammortamento invierà un Avviso di Mora per conto di Apple al Contraente; di conseguenza, la copertura assicurativa sarà sospesa ed eventualmente cessata in conformità alle leggi vigenti in materia di assicurazioni nel caso in cui le Rate arretrate non vengano versate entro la data richiesta nell'Avviso di Mora.
- 6.2.5. **Obbligo di diligenza del Contraente.** Il Contraente è tenuto ad adottare ogni ragionevole precauzione al fine di proteggere l'Apparecchiatura Coperta da eventuali Sinistri e a usare e mantenere l'Apparecchiatura Coperta in conformità alle relative istruzioni.
- 6.2.6. **Residenza ed età del Contraente.**
- 6.2.6.1. 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 diciotto (18) anni alla data di acquisto della Polizza.
- 6.2.6.2. 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 altra entità priva di personalità giuridica con sede in Svizzera.
- 6.2.7. **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 ai sensi della presente Polizza poiché AIG accetta di fornire la propria copertura assicurativa al Contraente indipendentemente dall'esistenza di altre polizze.

## 7. Procedura per presentare una richiesta

7.1. **Copertura Hardware.** Il Contraente deve comunicare la propria richiesta non appena possibile, recandosi presso un Apple Store (in Svizzera o altrove) o un Centro Assistenza Autorizzato Apple, visitando il sito web [support.apple.com/de-ch/contact](https://support.apple.com/de-ch/contact) o [support.apple.com/fr-ch/contact](https://support.apple.com/fr-ch/contact) oppure chiamando Apple (i numeri di telefono locali sono disponibili alla pagina [support.apple.com/de-ch/HT201232](https://support.apple.com/de-ch/HT201232) o [support.apple.com/fr-ch/HT201232](https://support.apple.com/fr-ch/HT201232)). 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 prevista dalla Copertura Hardware, Apple o il Centro Assistenza Autorizzato Apple 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, ove possibile.

7.3. Se richiesto, il Contraente deve presentare la prova d'acquisto dell'Apparecchiatura Coperta e il Certificato POC al fine di confermare che il prodotto Apple corrisponda 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 Apple Store o un Centro Assistenza Autorizzato Apple. Verrà effettuata una riparazione o una sostituzione, ai sensi della clausola 4.2. Una volta completata la riparazione o effettuata la sostituzione (come applicabile), il Contraente sarà invitato a presentarsi presso l'Apple Store o il Centro Assistenza Autorizzato Apple per ritirare l'Apparecchiatura Coperta.

In caso di restituzione dell'Apparecchiatura Coperta a un Apple Store, alcune riparazioni potrebbero essere effettuate subito. È consigliabile prenotare in anticipo su [apple.com/chde/retail](https://apple.com/chde/retail) o [apple.com/chfr/retail](https://apple.com/chfr/retail).

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 ad 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 ("ERS").** Apple richiederà la restituzione dell'Apparecchiatura Coperta e un'autorizzazione di addebito su carta di credito a garanzia del prezzo al dettaglio del prodotto sostitutivo e delle spese di spedizione applicabili. Se il Contraente non è in grado di consentire l'autorizzazione di addebito 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 correttamente le istruzioni, Apple annullerà l'autorizzazione di addebito sulla carta di credito; pertanto, non saranno addebitati costi per il prodotto né spese per le spedizioni di andata e ritorno all'indirizzo del 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 ERS non è disponibile per le richieste presentate per iPod, iPhone con danni relativi esclusivamente al display, iPhone con danni relativi esclusivamente allo schermo posteriore o iPhone con danni al display e allo schermo posteriore; tuttavia, il

Contraente può scegliere di utilizzare il servizio ERS per le richieste per iPhone con danni relativi esclusivamente al display, iPhone con danni relativi esclusivamente allo schermo posteriore o iPhone con danni al display e allo schermo posteriore soggette alla Franchigia per Altri Danni Accidentali a dispositivi iPhone come indicato nella clausola 1.24.

- 7.5. Le opzioni di assistenza previste dalla Copertura Hardware possono variare in base al Paese e alla disponibilità locale. Per ulteriori informazioni, consultare i Dettagli di 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 eventuali dazi doganali, IVA, imposte e altri oneri associati saranno interamente a suo carico.
- 7.8. Il **Supporto Tecnico** può presentare una richiesta chiamando Apple (i numeri di telefono locali sono disponibili alla pagina [support.apple.com/de-ch/HT201232](https://support.apple.com/de-ch/HT201232) o [support.apple.com/fr-ch/HT201232](https://support.apple.com/fr-ch/HT201232)) ; Apple richiederà il numero di serie dell'Apparecchiatura Coperta prima di fornire assistenza.

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

|   |  |
|---|--|
| Informazioni sul supporto nel mondo               | <a href="https://support.apple.com/de-ch/HT201232">support.apple.com/de-ch/HT201232</a><br>o <a href="https://support.apple.com/fr-ch/HT201232">support.apple.com/fr-ch/HT201232</a> |
| Centri Assistenza Autorizzati Apple e Apple Store | <a href="https://locate.apple.com/ch/de">locate.apple.com/ch/de</a><br>o <a href="https://locate.apple.com/ch/fr">locate.apple.com/ch/fr</a>   |
| Assistenza e supporto Apple                       | <a href="https://support.apple.com/de-ch/contact">support.apple.com/de-ch/contact</a><br>o <a href="https://support.apple.com/fr-ch/contact">support.apple.com/fr-ch/contact</a>     |

## **8. Responsabilità del Contraente per la presentazione di una richiesta**

- 8.1. Alla presentazione di una richiesta 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 riscontrati con l'Apparecchiatura Coperta;
  - 8.1.2. per consentire ad Apple di individuare il problema e assistere il Contraente nell'evasione della richiesta, se richiesto, 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. deve seguire le indicazioni fornite da Apple o dal Centro Assistenza Autorizzato Apple e imballare l'Apparecchiatura Coperta secondo le istruzioni per la spedizione fornite da Apple o dal Centro Assistenza Autorizzato Apple;

- 8.1.4. il Contraente non deve inviare prodotti e accessori che non siano oggetto della richiesta di Copertura Hardware (ad esempio custodie, sleeve, ecc.), poiché non possono essere restituiti;
- 8.1.5. deve 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 ai sensi della presente Polizza; e
- 8.1.6. deve fornire ad Apple tutti i principali componenti del prodotto oggetto della Copertura Hardware per consentire di accertare la validità della richiesta.
- 8.2. È responsabilità del Contraente reinstallare tutti gli altri programmi software, dati e password.
- 8.3. Nella misura massima ammessa dalla legge applicabile, AIG, Apple, i Centri Assistenza Autorizzati Apple 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, né di eventuali perdite commerciali, di profitti, di reddito o di risparmi previsti, a causa del mancato adempimento dei loro obblighi ai sensi della presente Polizza.

## **9. Dolo, frode e uso illecito**

- 9.1. Nel caso in cui si accerti che una richiesta 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. Ai sensi dell'Art. 2a VVG, il Contraente ha la facoltà di recedere dalla propria richiesta di sottoscrizione della presente Polizza o dalla relativa dichiarazione di accettazione della medesima in forma scritta o in diversa forma, che possa essere provata per testimoni. Il periodo per esercitare il diritto di recesso è di 14 giorni a far data dal momento in cui il Contraente ha inoltrato la richiesta di sottoscrizione della Polizza o ha accettato quest'ultima. Il diritto di recesso si considera tempestivo se il Contraente inoltra ad Apple, per conto di AIG, la relativa notifica di recesso - o consegna tale notifica all'ufficio postale - entro l'ultimo giorno del periodo stabilito per il recesso.
- 10.2. Il recesso correttamente esercitato renderà inefficace la richiesta di sottoscrizione della Polizza ovvero la relativa dichiarazione di accettazione. Ogni indennizzo nel frattempo ricevuto dovrà pertanto essere restituito. Nessun'altra somma sarà dovuta dal Contraente all'assicuratore. Qualora risponda a criteri di correttezza, il Contraente rimborserà all'assicuratore, in tutto o in parte, i costi che quest'ultimo abbia sostenuto per eventuali indagini particolari intraprese in buona fede al fine della conclusione della Polizza.

- 10.3. È possibile recedere in qualsiasi momento dalla presente Polizza, per qualsivoglia ragione. Qualora il Contraente abbia optato per il pagamento anticipato dell'intero Premio, il recesso avrà effetto immediato e potrà essere richiesto chiamando Apple (i numeri di telefono locali sono disponibili alla pagina [support.apple.com/de-ch/HT201232](https://support.apple.com/de-ch/HT201232) o [support.apple.com/fr-ch/HT201232](https://support.apple.com/fr-ch/HT201232)) oppure scrivendo o comunicandolo in eventuale altra forma che possa essere provata per testimoni a: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland.
- 10.4. Qualora il Contraente abbia optato per il pagamento rateale, il recesso avrà effetto a partire dalla fine del periodo di pertinenza della Rata in questione e potrà essere richiesto contattando il Fornitore del Piano di Ammortamento Apple affinché inoltri la richiesta di recesso dalla Polizza per conto del Contraente stesso.
- 10.5. Per recedere dalla presente Polizza con restituzione dell'Apparecchiatura Coperta, rivolgersi al canale di vendita originale in cui è stata acquistata l'Apparecchiatura Coperta (Apple o un Rivenditore Autorizzato Apple). Il Contraente o il Fornitore del Piano di Ammortamento riceverà il rimborso completo della Polizza.
- 10.6. Per ricevere un rimborso, il Contraente è tenuto a esibire la ricevuta di vendita originale e/o il Certificato POC.
- 10.7. Se il Contraente recede dalla presente Polizza per qualunque altro motivo, senza restituzione dell'Apparecchiatura Coperta, l'eventuale rimborso del Premio a cui avrà diritto sarà calcolato come segue:
- 10.7.1. Se il Contraente ha optato per il pagamento anticipato dell'intero Premio e il recesso avviene entro trenta (30) giorni dalla data di acquisto della Polizza, il Contraente riceverà il rimborso dell'intero Premio pagato. Se il Contraente ha optato per il pagamento a rate del Premio e il recesso viene esercitato entro trenta (30) giorni dalla data di acquisto della Polizza, il Contraente è tenuto a informare il Fornitore del Piano di Ammortamento in conformità alla clausola 10.2 e a richiedere che questi annulli il Piano di Ammortamento Concordato. In tal caso, il Fornitore del Piano di Ammortamento rimborserà al Contraente tutte le rate pagate oppure.
- 10.7.2. Se il Contraente ha optato per il pagamento anticipato dell'intero Premio e il recesso viene esercitato oltre trenta (30) giorni dalla data di acquisto della Polizza, il Contraente riceverà il rimborso di una parte del Premio pagato, calcolato sulla base del Periodo di Copertura residuo. Se il Contraente ha optato per il pagamento a rate del Premio e il recesso viene esercitato oltre trenta (30) giorni dalla data di acquisto della Polizza, il Contraente non avrà diritto a ricevere un rimborso delle rate pagate fino al momento del recesso.
- 10.8. L'eventuale rimborso dovuto sarà pagato al Contraente mediante accredito sulla carta di credito o di debito utilizzata per acquistare la Polizza oppure, ove ciò non sia possibile, mediante bonifico bancario.
- 10.9. Il rimborso sarà corrisposto al netto dell'Imposta sull'Assicurazione inclusa nel Premio, laddove non sia possibile recuperarla presso le autorità fiscali.

## **11. Modifiche nella titolarità dell'Attrezzatura Coperta**

- 11.1. Il Contraente è tenuto a informare Apple, per conto di AIG, dell'eventuale trasferimento di proprietà dell'Attrezzatura Coperta appena possibile chiamando Apple (i numeri di telefono locali sono disponibili alla pagina [support.apple.com/de-ch/HT201232](https://support.apple.com/de-ch/HT201232) o [support.apple.com/fr-ch/HT201232](https://support.apple.com/fr-ch/HT201232)) oppure scrivendo ad Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland. All'atto della

comunicazione ad Apple del trasferimento di proprietà dell'Apparecchiatura Coperta, il Contraente deve fornire il numero di serie dell'Apparecchiatura Coperta e il nome, l'indirizzo e l'email del nuovo proprietario.

- 11.2. Nel caso di cambiamento nella titolarità dell'Apparecchiatura Coperta, tutti i diritti e gli obblighi stabiliti dalla presente Polizza saranno trasferiti al nuovo proprietario.
- 11.3. Il nuovo proprietario dell'Apparecchiatura Coperta potrà rifiutare il subentro nella titolarità della Polizza mediante dichiarazione scritta, o in diversa forma, che possa essere provata per testimoni, entro e non oltre 30 giorni dopo che la proprietà dell'Apparecchiatura Coperta gli è stata trasferita.
- 11.4. AIG, o Apple per conto di AIG, potrà recedere dalla Polizza entro 14 giorni dal momento in cui è venuta a conoscenza, in forma scritta o in diversa forma che possa essere provata per testimoni, del nuovo proprietario. In tal caso, la Polizza cesserà non prima di 30 giorni dalla relativa comunicazione di recesso da parte di AIG (o di Apple per conto di AIG). Dopo aver registrato la cessione 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'assistenza corretta, cortese e tempestiva. AIG ha incaricato Apple di gestire, per suo conto, le richieste e i reclami relativi alle polizze affinché il Contraente abbia un unico punto di contatto a cui rivolgersi. Se in qualche occasione il servizio ricevuto non dovesse soddisfare le aspettative, il Contraente è invitato a contattare Apple utilizzando i dati di contatto idonei indicati di seguito, indicando 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 le segnalazioni 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: | i numeri di telefono locali sono disponibili alla pagina <a href="https://support.apple.com/de-ch/HT201232">support.apple.com/de-ch/HT201232</a> o <a href="https://support.apple.com/fr-ch/HT201232">support.apple.com/fr-ch/HT201232</a>                        |
| Online:       | contattando il supporto Apple alla pagina <a href="https://support.apple.com/de-ch/contact">support.apple.com/de-ch/contact</a> o <a href="https://support.apple.com/fr-ch/contact">support.apple.com/fr-ch/contact</a>   |
| Di persona:   | presso uno degli Apple Store (in Svizzera o in un altro Paese) indicati alla pagina <a href="https://apple.com/chde/retail/storelist">apple.com/chde/retail/storelist</a> o <a href="https://apple.com/chfr/retail/storelist">apple.com/chfr/retail/storelist</a> |

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

Stiftung Ombudsman der Privatversicherung und der Suva  
P.O. Box 181  
8024 Zürich  
Switzerland

Per telefono: 044 211 30 90

Tramite email: [help@versicherungsombudsman.ch](mailto:help@versicherungsombudsman.ch)

Financial Services and Pensions Ombudsman della Repubblica d'Irlanda  
3rd Floor  
Lincoln House  
Lincoln Place  
Dublin 2  
D02 VH29  
Republic of Ireland

Per telefono: 1890 88 20 90 o +353 16620899

Tramite email: [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie)

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

Il ricorso a questa procedura di reclamo non preclude al Contraente il diritto di adire l'autorità giudiziaria.

- 12.4. Qualora il Contraente voglia presentare un reclamo rispetto a una polizza assicurativa acquistata online, può servirsi della piattaforma Risoluzione online delle controversie della Commissione europea, disponibile alla pagina [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).
- 12.5. Poiché AIG Europe S.A. è una compagnia di assicurazioni con sede in Lussemburgo, oltre alla procedura di reclamo di cui sopra, è possibile accedere agli organi di mediazione lussemburghesi per qualsiasi reclamo riguardante la presente Polizza. I recapiti degli organi di mediazione lussemburghesi sono disponibili sul sito web di AIG Europe S.A.: [aig.lu/](http://aig.lu/).

### **13. Assicurazione di terzi (Concessione in leasing dell'Apparecchiatura Coperta)**

#### **13.1. Concetto di assicurazione di terzi**

Qualora la presente Polizza sia riferita a un'Apparecchiatura Coperta che il Contraente non ha acquistato, ma soltanto preso in leasing, sarà applicabile la presente clausola 13 in aggiunta alle altre disposizioni della Polizza. Le altre clausole restano valide e si applicano eventuali aggiunte e rettifiche previste nella presente clausola 13.

Se il Contraente è il titolare del leasing, ai sensi della Polizza è richiesta un'assicurazione di terzi per conto proprio, soggetta alle specifiche di cui sotto.



## 13.2. Definizioni

Qualora la Polizza faccia riferimento all'Apparecchiatura Coperta oggetto di leasing, si applicheranno le seguenti definizioni aggiuntive:

Per "Contratto di Leasing" s'intende l'accordo pattuito tra il Locatore e il Contraente in relazione al leasing dell'Apparecchiatura Coperta.

Per "Locatore" s'intende la parte che, nell'ambito di Contratto di Leasing, concede l'Apparecchiatura Coperta in leasing al Contraente. Ai sensi della presente Polizza, il Locatore coincide con il Rivenditore Apple Autorizzato.

Per "Contraente" s'intende il soggetto che ha preso in leasing l'Apparecchiatura Coperta dal Locatore.

## 13.3 Parti del contratto di assicurazione

La presente Polizza è da considerarsi come un contratto di assicurazione sottoscritto tra AIG e il Contraente. Soltanto il Contraente può far valere le condizioni della presente della Polizza. Al Locatore non spetta alcun diritto ai sensi della presente Polizza.

Si presuppone che tanto il Locatore quanto il Contraente abbiano le stesse informazioni rispetto all'Apparecchiatura Coperta ai fini della presente Polizza.

Il Contraente non può avanzare alcuna richiesta nei confronti del Locatore o di eventuali terzi ai sensi della presente Polizza.

## 13.4 Copertura prevista esclusivamente dopo l'esercizio dei diritti sanciti dalle leggi per la tutela dei consumatori

Ogni riferimento, nella presente Polizza, ai diritti sanciti dalle leggi per la tutela dei consumatori spettanti agli acquirenti rispetto ai rivenditori e ai produttori sarà applicabile anche nel caso in cui tali diritti spettassero al Locatore invece che al Contraente. Il Contraente è tenuto ad accordarsi con il Locatore qualora l'esercizio di tali diritti spetti esclusivamente al Locatore in quanto acquirente e proprietario dell'Apparecchiatura Coperta.

## 13.5 Prodotti concessi in leasing

Ogniqualevolta si utilizzino nella presente Polizza i termini "acquisto" o "acquirente" in relazione all'Apparecchiatura Coperta, tali termini saranno sostituiti rispettivamente da "leasing" o "locatario" ai fini della clausola 13 nella misura applicabile.

## 13.6 Cessazione del Contratto di Leasing

La presente Polizza cesserà di essere valida automaticamente al termine del Contratto di Leasing, salvo laddove il Contraente diventi proprietario dell'Apparecchiatura Coperta in seguito al termine del Contratto di Leasing. In tal caso, la Polizza rimarrà valida a esclusione della clausola 13.

## 13.7 Variazione

Qualora il Locatore ceda la proprietà dell'Apparecchiatura Coperta a terzi, la presente Polizza rimarrà valida fatta eccezione per il Locatore che viene sostituito da detti terzi.

Qualora sia il Contraente a cedere il Contratto di Leasing ad altri, la presente Polizza sarà automaticamente interrotta in seguito a tale cessione.

#### **14. Informazioni generali**

- 14.1. La presente Polizza è disciplinata dalla legge svizzera e il Contraente e AIG accettano di sottoporre le eventuali controversie derivanti dalla Polizza – in alternativa al foro del domicilio del Contraente– alla giurisdizione dei tribunali di Zurigo, Svizzera, ai sensi del diritto procedurale svizzero cogente.
- 14.2. 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).
- 14.3. AIG non è tenuta a fornire copertura e a indennizzare alcuna richiesta di risarcimento o a pagare alcunché in virtù della presente Polizza qualora AIG, la sua capogruppo o la sua controllante, nel far ciò, incorrano nel pagamento di qualsivoglia sanzione, proibizione o restrizione prevista da risoluzioni delle Nazioni Unite o sanzioni economiche o commerciali, ai sensi delle leggi o delle norme del Regno Unito, del Granducato di Lussemburgo, dell'Unione Europea o degli Stati Uniti d'America.
- 14.4. La presente polizza assicurativa è sottoscritta da AIG Europe S.A., un'impresa di assicurazione con numero R.C.S. Lussemburghese B 218806. AIG Europe S.A. ha sede centrale presso 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Lussemburgo, [aig.lu/](http://aig.lu/). AIG Europe S.A. è autorizzata dal Ministero delle Finanze del Lussemburgo ed è sottoposta alla supervisione del Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), [caa.lu/](http://caa.lu/).

AIG Europe S.A., Bertrange, Rappresentanza generale di Opfikon ha sede presso Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg e numero di registrazione filiale CHE-107.381.353 ed è regolamentata per la conduzione delle attività commerciali in Svizzera dalla Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA). I recapiti della FINMA sono: Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA), Laupenstrasse 27, 3003 Bern, telefono: +41 31 327 91 00, fax: +41 31 327 91 01, email: [info@finma.ch](mailto:info@finma.ch)  
Homepage: [finma.ch/](http://finma.ch/).

Se è disponibile una relazione sulla solvibilità e sulla condizione finanziaria (SFCR, Solvency and Financial Condition Report) di AIG Europe S.A., può essere consultata su [aig.lu/](http://aig.lu/).

#### **Trattamento e conservazione dei dati personali**

AIG elabora i dati derivanti dai documenti contrattuali o dall'esecuzione dei contratti e utilizza tali dati in particolare per il calcolo dei premi, il chiarimento del rischio, l'elaborazione delle richieste, le valutazioni statistiche e le attività di marketing. I dati vengono archiviati fisicamente e/o elettronicamente cancellati o distrutti alla scadenza del periodo di conservazione. AIG è autorizzata a trasmettere tutti i dati che possono essere richiesti per motivi di gestione contrattuale a terzi interessati, in Svizzera o all'estero, in particolare a società di coassicurazione o riassicurazione e a società, in Svizzera o all'estero, appartenenti ad AIG, Inc. In caso di sospetta violazione che coinvolga proprietà o documenti, o qualora AIG annulli il contratto a causa di informazioni o prove a supporto del reclamo fraudolento (art. 40 LCA), potrà effettuare una segnalazione all'Associazione Svizzera d'Assicurazioni (ASA) che verrà inclusa nel sistema di informazioni centralizzato. AIG è altresì autorizzata a ottenere informazioni pertinenti, in particolare in merito alle perdite pregresse, dagli uffici governativi e da altre terze parti. Questa condizione si applica a prescindere che il contratto diventi effettivo

o meno. Il Contraente ha il diritto di chiedere che AIG fornisca le informazioni previste dalla legge in merito al trattamento dei dati che lo riguardano. Il consenso al trattamento dei dati può essere revocato in qualsiasi momento.

- 14.5. Apple Distribution International Limited e i suoi agenti o rappresentanti autorizzati distribuiscono, vendono e gestiscono le richieste di cui alla presente Polizza per conto di AIG. Apple Distribution International Limited ha la propria sede legale presso Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Repubblica d'Irlanda. Apple Distribution International Limited è regolamentata dalla Banca Centrale d'Irlanda.
- 14.6. 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 S.A., Lussemburgo, Rappresentanza generale di Opfikon 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
- Rispetto delle disposizioni di legge vigenti oppure adempimento alle richieste di funzionari pubblici o governativi o dei tribunali nell'ambito di indagini o di attività per l'individuazione o la prevenzione delle frodi.
- Definizione e tutela dei 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 altre terze parti (comprese le autorità di governo) laddove prescritto dalla legge.

**Trasferimento internazionale** - In ragione del carattere globale delle nostre attività, i Dati Personali potrebbero essere trasferiti a parti (inclusi fornitori di servizi, società del gruppo 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** - A tutela dei Dati Personali sono adottate misure giuridiche e di sicurezza idonee. 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 richiederne la cancellazione o l'eliminazione, inviare un'email a: [dataprotection-ch@aig.com](mailto:dataprotection-ch@aig.com) oppure scrivere alla Rappresentanza generale di Opfikon di AIG Europe S.A, Lussemburgo, Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg. Per ulteriori dettagli sull'uso dei Dati Personali del Contraente, consultare l'Informativa sulla Privacy completa alla pagina [aig.ch/privacy-policy](http://aig.ch/privacy-policy) oppure richiedere una copia ai recapiti citati.