

**REMARQUES SUR LA LOI SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS :**

AppleCare+ est une police d'assurance qui couvre les risques de dommages causés à votre Mac ou écran de marque Apple et les recours à l'assistance technique. AppleCare+ ne couvre pas les défaillances dues à des défauts de conception et/ou de matériaux et/ou de fabrication. Ces défaillances seront couvertes séparément par vos droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs, par la garantie limitée Apple ou directement par Apple pendant la même période que la période de couverture AppleCare+, même si vous n'avez pas acheté ou loué votre produit Apple auprès d'Apple. En France, les consommateurs ont droit à une réparation ou à un remplacement gratuits, par les vendeurs, des biens qui ne sont pas conformes au contrat de vente dans les deux ans suivant la date de livraison, conformément au Code de la consommation, et à obtenir un remboursement ou à conserver le produit en bénéficiant d'un remboursement partiel de la part du vendeur ou du fabricant dans les deux ans suivant la découverte d'un vice caché, conformément au Code civil. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site [apple.com/fr/legal/statutory-warranty](https://apple.com/fr/legal/statutory-warranty).

**Conditions générales pour la France (à l'exclusion de Monaco, des DROM, des TOM et des PTOM)**

Merci d'avoir acheté AppleCare+, une police d'assurance émise par la succursale française d'AIG Europe S.A., (« **AIG** »), qui s'engage à assurer Votre Mac ou écran de marque Apple selon les Conditions générales énoncées dans cette Police d'assurance.

AppleCare+ couvre la réparation ou le remplacement de Votre appareil en cas de dommages accidentels ou de batterie défectueuse, ainsi que l'accès à l'assistance technique d'Apple (conformément à la clause 4.5).

Cette police d'assurance est commercialisée par Apple et par les revendeurs autorisés Apple. Apple, agissant pour le compte d'AIG, prendra aussi en charge toute déclaration de sinistre ou réclamation de Votre part (les informations détaillées concernant cette prise en charge sont indiquées dans la clause 12).

**AppleCare+ ne couvre pas la perte ou le vol de Votre appareil ni les défaillances dues à des défauts de conception de Votre appareil. Toutefois, ces défaillances seront couvertes séparément par Vos droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs, par la garantie limitée Apple ou directement par Apple pendant la même période que la période de couverture AppleCare+, même si Vous n'avez pas acheté ou loué Votre produit Apple auprès d'Apple (conformément à la clause 5.1.14).**

**1. Définitions**

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

- 1.1. « Dommage(s) accidentel(s) » désigne les dommages matériels, la casse ou la défaillance de Votre Équipement couvert causés par un événement imprévu et involontaire résultant d'une manipulation (p. ex. une chute de l'Équipement couvert ou un contact limité avec un liquide) ou d'un événement extérieur (p. ex. des conditions environnementales ou atmosphériques extrêmes). Les dommages doivent affecter le fonctionnement de Votre Équipement couvert, ce qui inclut les fissures de l'écran d'affichage qui gênent la visibilité de l'écran.

- 1.2. « AIG » désigne AIG Europe S.A., compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, [aig.lu/](http://aig.lu/). AIG Europe S.A. est agréée par le Ministère luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances. En France, AIG Europe S.A. exerce ses activités par le biais de sa succursale française, CB21-16 place de l'Iris 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463.
- 1.3. « Apple » désigne Apple Distribution International Limited (ou ses agents désignés), qui distribue, vend et gère cette Police d'assurance et traite les déclarations de sinistres et les réclamations pour le compte et au nom d'AIG.
- 1.4. « Centre de services agréé Apple » désigne un fournisseur de services tiers désigné comme agent d'Apple pour traiter les déclarations de sinistre au nom d'AIG. Une liste répertoriant ces fournisseurs est disponible sur le site [locate.apple.com/fr/fr](http://locate.apple.com/fr/fr).
- 1.5. « Revendeur agréé Apple » désigne un tiers autorisé par Apple à distribuer cette Police d'assurance au moment de la vente ou de la location de l'Équipement couvert.
- 1.6. « Détails AppleCare+ » désigne le site web d'assistance [apple.com/fr/legal/sales-support/applecare/applecareplus/fr/mac/](http://apple.com/fr/legal/sales-support/applecare/applecareplus/fr/mac/).
- 1.7. « Garantie limitée Apple » désigne la garantie fabricant librement consentie fournie par Apple (telle que définie dans ses propres Conditions générales) aux acheteurs ou preneurs d'un Équipement couvert, laquelle fournit des avantages venant s'ajouter aux droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs, sans les remplacer.
- 1.8. « Police d'assurance annuelle » désigne une Police d'assurance couvrant une période de 12 mois (c'est-à-dire un (1) an) qui se renouvelle automatiquement tous les 12 mois jusqu'à un maximum de cinq ans à partir de la date de souscription initiale de la Police, à moins qu'elle ne soit résiliée plus tôt conformément à la clause 10 de cette Police, et qui est payée sur une base annuelle récurrente.
- 1.9. « Batterie défectueuse » désigne la batterie d'un Équipement couvert comprenant une batterie rechargeable intégrée, lorsque celle-ci est incapable de tenir une charge égale à quatre-vingts pour cent (80 %) de ses spécifications d'origine.
- 1.10. « Client Entreprises » désigne un client qui s'est inscrit et a acheté le Matériel Couvert via le magasin en ligne Apple Entreprises.
- 1.11. « Logiciels grand public » désigne les applications logicielles de marque Apple préinstallées sur ou conçues pour fonctionner avec l'Équipement couvert.
- 1.12. « Période de couverture » désigne la période telle qu'établie dans la clause 3.1.
- 1.13. « Équipement couvert » désigne la gamme Mac de modèles d'ordinateurs portables et de bureau de marque Apple ou l'écran de marque Apple (y compris tout support et/ou kit de montage VESA de marque Apple fourni(s) avec Votre écran de marque Apple ou acheté(s) en même temps que celui-ci), identifiés par le numéro de série figurant sur Votre Certificat POC (ou, dans le cas du socle et/ou du kit de montage VESA de marque Apple, attestés par Votre preuve d'achat), ainsi que les accessoires originaux de marque Apple fournis dans le même emballage. L'Équipement couvert doit avoir été acheté ou loué neuf auprès d'Apple ou d'un Revendeur agréé Apple avant la date de souscription de cette Police. Dans le cas où la propriété juridique de l'Équipement couvert Vous a été transférée, la Police doit Vous avoir été transférée conformément à la clause 11. L'Équipement couvert inclut les produits de remplacement fournis par Apple conformément à la clause 4.1.2 de cette Police.

- 1.14. « Police d'assurance à durée déterminée » désigne une Police payée en une seule fois par Vous pour une durée de couverture de l'Équipement couvert de 36 mois.
- 1.15. « Couverture matérielle » désigne la couverture garantissant la réparation ou le remplacement de Votre Équipement couvert suite à un événement de Dommage accidentel ou à une Batterie défectueuse.
- 1.16. « Taxe d'assurance » désigne toute taxe applicable et en particulier la taxe sur les primes d'assurance incluse dans la Prime et payable selon les taux applicables à la date de souscription de la Police, qui est de 9 % pour l'Équipement couvert. Veuillez noter que ce taux est sujet à modification. Veuillez noter que ce taux est sujet à modification.
- 1.17. « Événement assuré » désigne : (a) les Dommages accidentels subis par Votre Équipement couvert et/ou (b) une Batterie défectueuse et/ou (c) le besoin d'utiliser l'Assistance technique, survenant au cours de la Période de couverture.
- 1.18. « macOS » désigne le système d'exploitation de marque Apple de l'Équipement couvert.
- 1.19. « macOS Server » désigne le système d'exploitation serveur de marque Apple.
- 1.20. « Certificat POC » désigne le document attestant de la couverture dont Vous bénéficiez en souscrivant cette Police, et qui inclut les informations détaillées de Votre contrat d'assurance ainsi que le numéro de série de l'Équipement couvert par cette Police. Si Vous avez souscrit à cette Police dans un Magasin de vente Apple Store ou auprès d'un Revendeur agréé Apple, l'original du reçu de la vente peut aussi Vous servir de Certificat POC.
- 1.21. « Police » désigne le présent document d'assurance contenant les conditions générales AppleCare+ applicables à Votre Police d'assurance annuelle ou Votre Police d'assurance à durée déterminée (comme indiqué dans le Certificat POC), lequel, avec le Certificat POC que Vous avez reçu lors de la souscription à AppleCare+, constitue d'un point de vue juridique Votre contrat d'assurance souscrit auprès d'AIG.
- 1.22. « Franchise » désigne la Franchise applicable à l'Équipement couvert selon la grille suivante :

	Mac	Écran Apple
Déclaration de sinistre pour Dommages accidentels de Niveau 1 :	99 €	99 €
- Dommages accidentels de l'écran uniquement		
- Dommages accidentels du boîtier extérieur uniquement		
Déclaration de sinistre pour Dommages accidentels de Niveau 2 :	259 €	259 €
- Autre Dommage accidentel		

payable par Vous pour chaque dommage accidentel relevant de Votre responsabilité en France (à l'exclusion de Monaco, des DROM, des TOM et des PTOM) conformément à cette Police d'assurance. Veuillez noter que si Vous faites une déclaration de sinistre au titre de cette Police dans un autre pays, la Franchise devra être payée dans la devise du pays concerné et au taux applicable (pour plus d'informations, consultez le site Détails AppleCare+).

Pour que la Franchise de la Police pour Dommages Accidentels de Niveau 1 s'applique, l'Équipement Couvert ne doit pas présenter d'autres dommages que ceux de l'écran seul

(le cas échéant) ou du boîtier extérieur seul (le cas échéant), ces dommages additionnels empêchant Apple de réparer l'écran ou le boîtier extérieur de l'Équipement Couvert. Les réparations portant uniquement sur l'écran ne sont disponibles que pour un Équipement Couvert qui comporte un écran. Les Dommages accidentels subis par le socle et/ou le kit de montage VESA de marque Apple utilisé(s) avec Votre écran de marque Apple seront traités comme des Dommages accidentels affectant uniquement le boîtier externe. Un Équipement couvert comportant des dommages additionnels sera classé dans la catégorie des déclarations de sinistre pour tout Autre dommage accidentel et sera facturé au prix de la Franchise de la Police pour Dommages accidentels de Niveau 2.

- 1.23. « Résumé de la police d'assurance » désigne le document qui récapitule brièvement les modalités de la couverture d'assurance AppleCare+ qui Vous est fournie par AIG.
- 1.24. « Prime » désigne le montant que Vous acceptez de payer pour la couverture fournie par la présente Police, tel qu'établi dans la clause 2.3. Inclut la taxe d'assurance.
- 1.25. « Assistance technique » désigne l'accès à l'Assistance technique Apple en cas de dysfonctionnement de Votre Équipement couvert, ladite assistance étant également accessible contre paiement (frais par incident).
- 1.26. « Vous/Votre/Vos » désigne la personne qui possède ou loue l'Équipement couvert, et toute personne à laquelle une Police d'assurance à durée déterminée est transférée conformément à la clause 11.

## 2. La Police d'assurance

- 2.1. Votre Police est constituée du présent document d'assurance contenant les conditions générales de Votre couverture par AppleCare+ et de Votre Certificat POC. Veuillez lire ces documents attentivement afin de Vous assurer qu'ils Vous fournissent la couverture que Vous souhaitez. Si Vos besoins évoluent ou si les informations sur la base desquelles cette Police a été établie viennent à changer, il se peut qu'Apple et AIG aient besoin de mettre à jour leurs dossiers et qu'il soit nécessaire de modifier les informations de Votre Certificat POC.
- 2.2. Si Vous avez besoin d'un Certificat POC de remplacement ou d'une copie des informations relatives à Votre assurance, rendez-Vous sur le site [mysupport.apple.com/products](https://mysupport.apple.com/products) et suivez les instructions.
- 2.3. La Prime de Votre Police suit la tarification suivante :

	Police à durée déterminée	Police annuelle
iMac :	219 €	79.99 €
iMac Pro :	219 €	79.99 €
Mac mini :	119 €	44.99 €
Mac Pro :	349 €	129.99 €
Mac Studio :	179 €	64.99 €
MacBook :	-	69.99 €
MacBook Air :	199 €	69.99 €
MacBook Pro 13 pouces (M1) :	279 €	99.99 €
MacBook Pro 13 pouces (Intel) :	299 €	109.99 €

MacBook Pro 14 pouces :	299 €	109.99 €
MacBook Pro 15 pouces :	-	149.99 €
MacBook Pro 16 pouces (M1) :	399 €	149.99 €
MacBook Pro 16 pouces (Intel) :	399 €	149.99 €
Pro Display :	499 €	179.99 €
Apple Studio Display :	139 €	49.99 €

La Taxe d'assurance au taux applicable est comprise dans ces prix.

- 2.4. Pour une Police d'assurance à durée déterminée, la Prime doit être payée en espèces ou par carte de crédit lors de la souscription de la Police. Si Votre paiement n'est pas accepté (par exemple, si Votre carte de crédit ou de débit est refusée), Vous en serez informé et devrez prendre les mesures nécessaires pour terminer le paiement. Si un Événement assuré se produit alors que Votre paiement n'a pas été effectué, Vous ne pourrez pas bénéficier de la garantie prévue par la présente Police d'assurance.
- 2.5. Pour une Police annuelle, la carte de crédit, la carte de débit ou toute autre méthode de paiement autorisée, par exemple Apple Pay (la « Méthode de paiement ») qui a été utilisée lors de la souscription initiale de votre Police sera enregistrée. Pour les renouvellements annuels ultérieurs, la Méthode de paiement sera, au début de chaque nouvelle période de 12 mois, automatiquement débitée du montant annuel de la Prime avant la date anniversaire annuelle de la date à laquelle Vous avez initialement souscrit AppleCare+ qui figure sur votre reçu. Si votre Méthode de paiement ne peut pas être débitée pour quelque raison que ce soit, et que vous n'avez pas effectué le paiement de la Prime de renouvellement nécessaire à temps, votre Police sera résiliée conformément à la clause 10 et à l'article L. 113-3 du Code des assurances.

### 3. Période de couverture

- 3.1. Que Vous ayez souscrit une Police d'assurance à durée déterminée ou une Police d'assurance annuelle, Votre type de Police et votre Période de couverture seront indiqués sur Votre reçu et Votre Certificat POC. Les Polices d'assurance annuelles ne sont pas nécessairement disponibles pour tous les Équipements couverts et / ou dans tous les circuits de distribution où AppleCare+ est vendu. Si Vous avez souscrit une Police d'assurance annuelle, la Méthode de paiement utilisée pour la souscription initiale de Votre Police sera enregistrée. Lors des renouvellements annuels suivants, la Prime annuelle sera automatiquement débitée de la Méthode de paiement avant la date anniversaire de la souscription de Votre Police d'assurance, telle qu'indiquée sur l'original du reçu, lorsque la nouvelle période de 12 mois commencera. Si Votre Méthode de paiement ne peut pas être débitée pour quelque raison que ce soit, et que Vous n'avez pas effectué le paiement de la Prime de renouvellement nécessaire à temps, votre Police d'assurance sera résiliée conformément à la clause 10 et à l'article L. 113-3 du Code des assurances.
- 3.2. Pour les deux types de Police d'assurance, Votre Couverture matérielle prend effet à compter de la date de souscription de Votre Police. Cela signifie que si Vous souscrivez à AppleCare+ après la date d'achat ou de début de location de Votre Équipement couvert, Vous ne bénéficierez de la Couverture matérielle qu'à partir de cette date. Votre Assistance technique prend effet à expiration de l'assistance technique gratuite fournie par le fabricant, laquelle prend effet à la date à laquelle Vous achetez ou commencez à louer Votre Équipement couvert.

- 3.3. Police d'assurance à durée déterminée : Votre Couverture matérielle et l'Assistance technique expirent toutes deux 36 mois après la date de souscription de Votre Police, comme indiqué sur Votre Certificat POC. La date de souscription de Votre Police figure sur l'original du reçu pour Votre Police.
- 3.4. Police d'assurance annuelle : La durée de Votre Police d'Assurance est de douze (12) mois (c'est-à-dire un (1) an) et la Prime est payée en versements annuels égaux. Votre Police d'assurance sera automatiquement renouvelée chaque année à partir de la date à laquelle Vous avez souscrit Votre première Police d'assurance annuelle, comme indiqué sur l'original du reçu pour Votre Police, et ce dans la limite de cinq ans à compter de la date de souscription initiale de Votre Police, sauf si Votre Police est résiliée par Vous ou par AIG, ou Apple, agissant pour le compte d'AIG, conformément à la clause 10.
- 3.5. Votre couverture au titre des deux types de Police peut expirer plus tôt si Vous exercez Votre droit de résiliation en vertu de la clause 10. Si vous avez épuisé vos droits à garantie pour Dommages accidentels, Votre couverture matérielle pour Batterie défectueuse et l'Assistance technique restent valables pendant toute Votre Période de couverture.
- 3.6. **Cette Police ne Vous couvre pas en cas de dommages infligés à l'Équipement couvert par un Événement assuré ayant eu lieu avant la souscription de cette Police.**

#### **4. Couverture**

- 4.1. **Couverture du Matériel.** Si Vous faites une déclaration de sinistre valable conformément à la disposition Couverture matérielle de cette Police, AIG conviendra avec Apple :
- 4.1.1. de réparer l'Équipement couvert au moyen de pièces neuves ou d'authentiques pièces Apple déjà utilisées qui ont été testées et respectent les exigences de fonctionnement d'Apple; ou
- 4.1.2. si la réparation ne se justifie pas sur le plan pratique ou n'est pas économiquement viable, de remplacer Votre Équipement couvert par un nouvel appareil de marque Apple, ou par un mélange de pièces authentiques neuves et/ou déjà utilisées qui ont été testées et respectent les exigences de fonctionnement d'Apple. Tous les produits de remplacement fournis par cette Police ont des fonctionnalités similaires (par exemple un modèle différent avec les mêmes fonctionnalités ou le même modèle dans une couleur différente) à l'Équipement couvert (sujet aux mises à jour des Logiciels grand public applicables). L'appareil de marque Apple de remplacement deviendra le nouvel Équipement couvert par cette Police d'assurance. En cas de remplacement, Apple ou le Centre de services agréé Apple conservera l'Équipement couvert d'origine, qui deviendra la propriété d'AIG. Vous ne pouvez pas refuser un remplacement et récupérer l'Équipement couvert qui a été remplacé. Pour les réparations, Apple ou le Centre de services agréé Apple peut utiliser un Équipement couvert ou des pièces de rechange provenant d'un pays différent du pays d'origine de l'Équipement couvert ou des pièces d'origine.
- Le Matériel Couvert peut uniquement être réparé ou remplacé ; aucun avantage en espèces ne sera fourni par AIG en cas de déclaration de sinistre.
- 4.2. Si une réparation ou un appareil de remplacement Vous est fourni conformément à la clause 4.1, Apple ou le Centre de services agréé Apple peut installer les derniers logiciels ou système d'exploitation applicables à l'Équipement couvert en application de la couverture fournie par cette Police d'assurance. Les applications tierces installées sur l'Équipement couvert d'origine peuvent ne plus être compatibles avec l'Équipement

couvert à l'issue de la mise à jour des logiciels et du système d'exploitation. Si Vous faites une déclaration de sinistre dans un pays différent du pays d'achat ou de location de l'Équipement couvert, Apple ou le Centre de services agréé Apple peut réparer ou remplacer les produits et pièces avec des produits et pièces locaux comparables.

- 4.3. **Franchise.** Pour chaque déclaration de sinistre valable pour Dommages accidentels que Vous effectuez conformément à cette Police, Vous devrez payer la Franchise applicable, comme défini à la clause 1.22, au coût de la déclaration de sinistre avant de bénéficier des avantages auxquels Vous avez droit selon la clause 4.1. La Franchise peut être payée à Apple ou au Centre de services agréé Apple en espèces, par carte de crédit ou de débit.
- 4.4. **Limite de garantie.** Au maximum, deux déclarations de Dommages accidentels peuvent être effectuées au cours de chaque période de 12 mois, à compter du début de Votre Période de couverture, telle qu'indiquée sur l'original de Votre reçu. Après le règlement de la deuxième déclaration de sinistre au cours de chaque période de 12 mois, la couverture des Dommages accidentels pour cette Police cessera jusqu'à la date anniversaire de l'achat de Votre Police, date à laquelle débutera de la période de 12 mois suivante, le cas échéant, permettant d'effectuer deux déclarations supplémentaires de Dommage accidentel. Toutes les déclarations inutilisées expireront à la fin de chaque période de 12 mois. Toutefois, Votre couverture pour Assistance technique et Batterie défectueuse restera valable jusqu'à la fin de la Période de couverture.
- 4.5. **Assistance technique.** Si Vous faites une déclaration de sinistre valide conformément à cette section de Votre Police d'assurance, un accès prioritaire à la ligne d'Assistance technique Apple vous sera octroyé si Votre Équipement couvert cesse de fonctionner correctement. Cette couverture prend effet à expiration de la période d'assistance gratuite, qui commence à la date à laquelle Vous achetez ou commencez à louer Votre Équipement couvert. L'Assistance technique couvre macOS, les Logiciels grand public et tout problème de connectivité entre l'Équipement couvert et un appareil de type l'Apple TV et un appareil sans fil ou ordinateur compatible répondant aux spécifications de connectivité de l'Équipement couvert. Elle couvre la version de macOS et des Logiciels grand public actuelle au moment de l'achat, ainsi que la Version majeure précédente. « Version majeure » désigne toute version significative d'un logiciel commercialisé par Apple portant un numéro de version tel que « 1.0 » ou « 2.0 », et qui n'est pas une version bêta ou une préversion. Apple fournira également une assistance technique via l'interface utilisateur graphique pour les problèmes relatifs à l'administration serveur et à la gestion réseau du logiciel macOS Server d'Apple sur un ordinateur Mac.

## 5. Exclusions

- 5.1. **Couverture du Matériel. Cette Police d'assurance ne Vous couvre pas dans les cas suivants :**
- 5.1.1. **par un produit autre que le Matériel Couvert ;**
- 5.1.2. **pour la maintenance préventive, comme l'entretien courant ou le nettoyage de l'Équipement couvert lorsqu'il n'y a pas de problème sous-jacent avec son matériel ou ses logiciels ;**
- 5.1.3. **les dommages causés à l'Équipement couvert par :**
- 5.1.3.1. **les dommages, y compris les dommages physiques excessifs (p. ex., des produits écrasés, tordus ou immergés dans un liquide), causés par une utilisation abusive ou incorrecte, c'est-à-dire les dommages intentionnels, y compris l'utilisation de l'Équipement couvert à des fins ou d'une façon pour lesquelles il n'a pas été conçu ;**

- 5.1.3.2. tentative de modification ou d'altération, respectivement modification ou altération effective de l'Équipement couvert ; ou**
- 5.1.3.3. service ou réparation (mises à niveau y compris) effectué par une entité autre qu'Apple ou un Centre de services agréé Apple ;**
- 5.1.4. Équipement couvert dont le numéro de série a été modifié, rendu illisible ou effacé, Équipement couvert qui a été ouvert, réparé ou modifié par quiconque autre qu'Apple ou un représentant agréé Apple, ou Équipement couvert qui contient des composants qui ne sont pas autorisés par Apple ;**
- 5.1.5. perte ou vol de Votre Équipement couvert ;**
- 5.1.6. Matériel Couvert (y compris tous les composants majeurs) non retourné à Apple ;**
- 5.1.7. dommage esthétique n'affectant pas le fonctionnement du Matériel Couvert, y compris et sans s'y limiter, les fissures mineures, les rayures, les éraflures, les bris d'éléments en plastique des ports et les décolorations ;**
- 5.1.8. dommage ou défaillance causé par l'usure normale et/ou l'utilisation de l'Équipement couvert ;**
- 5.1.9. dommages causés à l'Équipement couvert par un incendie ou résultant d'une catastrophe naturelle ;**
- 5.1.10. dommage sur l'Équipement couvert causé par des matières ou causé par la présence de matières, qui peuvent présenter un risque pour la santé humaine (p. ex., matériaux biologiques) ;**
- 5.1.11. services pour installer, enlever ou éliminer l'Équipement couvert ;**
- 5.1.12. fourniture d'équipement alors que l'Équipement couvert reçoit un service de Couverture du Matériel ;**
- 5.1.13. défaillances dues à des défauts de conception et/ou de matériaux et/ou de fabrication de l'Équipement couvert, celles-ci étant toutefois couvertes séparément soit par Vos droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs, par la Garantie limitée Apple ou directement par Apple pendant la même période que la période de couverture AppleCare+, même si Vous n'avez pas acheté ou loué votre produit Apple auprès d'Apple ;**
- 5.1.14. la perte, la perte d'utilisation, les dommages, la corruption, l'impossibilité d'accéder à ou de manipuler le matériel électronique ou les logiciels, ou leurs composants, utilisés pour stocker, traiter, accéder, transmettre ou recevoir des informations dans l'Équipement couvert. Il s'agit de pertes résultant d'une cause ou perte autre que celles mentionnées dans la présente Police, notamment un accès non autorisé ou une utilisation non autorisée du système, le déni d'une attaque de service ou la réception ou transmission d'un code malveillant; ou**
- 5.1.15. la perte, la perte d'utilisation, les dommages, la corruption, l'impossibilité d'accéder à ou de manipuler des données électroniques stockées dans l'Équipement couvert, notamment les pertes engendrées par un accès non autorisé ou une utilisation inappropriée de ces données, comme le déni d'une attaque de service ou la réception ou transmission d'un code malveillant.**

- 5.2. Assistance technique. Cette Police d'assurance ne Vous couvre pas dans les cas suivants :**
- 5.2.1. l'utilisation ou modification de l'Équipement couvert, de macOS ou des Logiciels grand public d'une manière non prévue par le manuel de l'utilisateur, les caractéristiques techniques ou d'autres recommandations publiées sur le site web d'Apple relatif à l'Équipement couvert ;**
  - 5.2.2. problèmes pouvant être résolus par la mise à jour des logiciels (y compris macOS et les Logiciels grand public) avec la dernière version en date ;**
  - 5.2.3. produits tiers ou autres produits ou logiciels de marque Apple (autres que l'Équipement couvert ou les Logiciels grand public) ou effets de ces produits ou de leurs interactions sur l'Équipement couvert, macOS, macOS Server ou les Logiciels grand public ;**
  - 5.2.4. l'utilisation d'un ordinateur ou système d'exploitation sans lien avec les Logiciels grand public ou des problèmes de connectivité causés par l'Équipement couvert ;**
  - 5.2.5. logiciel autre que macOS, macOS Server ou les Logiciels grand public ;**
  - 5.2.6. macOS ou tout Logiciel grand public désigné comme « bêta », « version préliminaire », « aperçu » ou autre appellation similaire ;**
  - 5.2.7. dommage ou perte de tout logiciel ou donnée résidant ou enregistré sur l'Équipement couvert ;**
  - 5.2.8. macOS pour serveurs, sauf pour l'utilisation de l'interface graphique pour les problèmes relatifs à l'administration serveur et à la gestion réseau sur macOS Server sur l'Équipement couvert ;**
  - 5.2.9. dommages sur, ou perte de, tout logiciel ou donnée qui résidait ou était enregistré sur l'Équipement couvert, y compris la récupération et la réinstallation de tels logiciels et données utilisateur ;**
  - 5.2.10. navigateurs web et applications de messagerie électronique tiers et les logiciels du fournisseur d'accès Internet ou les configurations macOS nécessaires à leur utilisation ;**
  - 5.2.11. conseils relatifs à l'usage quotidien de l'Équipement couvert lorsqu'il n'existe pas de problème sous-jacent avec les appareils ou logiciels ;**
  - 5.2.12. la perte, la perte d'utilisation, les dommages, la corruption, l'impossibilité d'accéder à ou de manipuler le matériel électronique ou les logiciels, ou leurs composants, utilisés pour stocker, traiter, accéder, transmettre ou recevoir des informations dans l'Équipement couvert. Il s'agit de pertes résultant d'une cause ou perte autre que celles mentionnées dans la présente Police, notamment un accès non autorisé ou une utilisation non autorisée du système, le déni d'une attaque de service ou la réception ou transmission d'un code malveillant; ou**
  - 5.2.13. la perte, la perte d'utilisation, les dommages, la corruption, l'impossibilité d'accéder à ou de manipuler des données électroniques stockées dans l'Équipement couvert, notamment les pertes engendrées par un accès non autorisé ou une utilisation inappropriée de ces données, comme le déni d'une attaque de service ou la réception ou transmission d'un code malveillant.**

## 6. Conditions générales

- 6.1. Pour bénéficier de la protection complète de Votre Police d'assurance, Vous devez respecter cette clause, ainsi que les clauses 7, 8 et 9 qui constituent les conditions de cette Police d'assurance. **En cas de non-respect de ces conditions, la prise en charge de Votre déclaration pourra être refusée.**
- 6.2. Les conditions suivantes s'appliquent à cette Police d'assurance :
- 6.2.1. **Pièces d'origine.** Pour pouvoir bénéficier d'un service couvert par la garantie, l'Équipement couvert doit être renvoyé à Apple dans sa totalité, avec toutes les pièces d'origine et les composants de rechange autorisés par Apple.
- 6.2.2. **Limites de la Police d'assurance.** La Couverture applicable au titre de cette Police est sujette aux exclusions telles que précisées à la clause 5.
- 6.2.3. **Paiement de la Prime.** La Prime applicable à cette Police d'assurance doit avoir été payée avant que Vous puissiez bénéficier de la Couverture matérielle ou de l'Assistance technique.
- 6.2.4. **Vos devoirs de précaution.** Vous êtes tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour protéger l'Équipement couvert contre les Événements assurés et d'utiliser et d'entretenir l'Équipement couvert conformément aux instructions qui s'y appliquent.
- 6.2.5. **Votre lieu de résidence et Votre âge.**
- 6.2.5.1. Si Vous n'êtes pas un Client Entreprises, Vous n'êtes autorisé à souscrire cette Police d'assurance que si Votre lieu de résidence principal se situe en France (à l'exclusion de Monaco, des DROM, des TOM et des PTOM) et que Vous êtes âgé de dix-huit (18) ans ou plus à la date de souscription de la présente Police d'assurance.
- 6.2.5.2. Si Vous êtes un Client Entreprises, Vous n'êtes autorisé à souscrire cette Police d'assurance que si Vous avez acheté l'Équipement couvert pour une utilisation en lien avec une entreprise, société, organisation caritative ou toute autre entité établie en France (à l'exclusion de Monaco, des DROM, des TOM et des PTOM).
- 6.2.6. **Autres assurances.** Si Vous disposez d'une autre police d'assurance pour l'Équipement couvert valide au cours de la Période de couverture, Vous pouvez toujours faire une déclaration de sinistre au titre de la présente Police, AIG acceptant de Vous couvrir indépendamment de toute autre police.

## 7. Comment faire une déclaration

- 7.1. **Pour bénéficier de la Couverture matérielle,** Vous devez faire Votre déclaration de sinistre le plus rapidement possible en Vous rendant dans un magasin Apple Store ou dans un Centre de services agréés Apple, en allant sur le site [support.apple.com/fr-fr/contact](https://support.apple.com/fr-fr/contact), ou en téléphonant à Apple au +33 (0)8-05-54-00-03. Apple Vous demandera le numéro de série de Votre Équipement couvert avant de Vous fournir une assistance. Votre déclaration de sinistre sera résolue conformément à l'une des options indiquées dans la clause 7.4.
- 7.2. Le service de Couverture matérielle implique l'effacement de toutes les données contenues dans l'Équipement couvert et le reformatage des supports de stockage par Apple ou par le Centre de services agréé Apple. Veuillez sauvegarder régulièrement toutes Vos données et, si possible, les sauvegarder avant de faire Votre déclaration de sinistre.

- 7.3. Le cas échéant, Vous devrez fournir une preuve d'achat de Votre Équipement couvert et Votre Certificat POC afin de démontrer que Votre produit Apple constitue un Équipement couvert.
- 7.4. Les déclarations de sinistre valides conformément à la Couverture matérielle peuvent être effectuées selon les options de service suivantes :
- 7.4.1. **Service de retour en magasin.** Vous pouvez apporter Votre Équipement couvert à un magasin Apple Store ou un Centre de services agréé Apple. Une réparation sera effectuée ou un remplacement fourni conformément à la clause 4.1. Une fois la réparation terminée ou le remplacement disponible (le cas échéant), Vous serez notifié pour venir dans un magasin Apple Store ou un Centre de services agréé Apple afin de récupérer Votre Équipement couvert.
- 7.4.2. **Service sur site.** Le service sur site est disponible pour l'Équipement couvert s'il se trouve dans une zone de 80 km autour d'un Centre de services sur site agréé Apple. Si Apple détermine que le service sur site est disponible, Apple enverra un technicien sur le site de l'Équipement couvert. Une réparation sera réalisée en magasin ou bien le technicien de service apportera l'Équipement couvert dans un Centre de services agréé Apple ou Service de réparation Apple. Si l'Équipement couvert est réparé dans un Centre de services agréé Apple ou un Service de réparation Apple, Apple organisera le transport de l'Équipement couvert vers Votre adresse de livraison après la réparation. Si le technicien n'a pas accès à l'Équipement couvert à l'heure du rendez-vous, toute visite ultérieure sur site pourra faire l'objet de frais supplémentaires. Conformément à la clause 4.1, si une réparation n'est pas disponible, un remplacement sera fourni et Apple organisera l'acheminement de l'Équipement couvert de remplacement vers Votre adresse de livraison.
- 7.4.3. **Service DIY (réparation faite par le client).** Un service DIY est disponible pour les produits, pièces ou accessoires facilement remplaçables, comme des souris ou des claviers, qui peuvent être remplacés sans outils. Si le service de réparation faite par le client est possible compte tenu des circonstances, le processus suivant s'applique.
- 7.4.3.1. Service DIY pour lequel Apple exige le retour du produit, de la pièce ou de l'accessoire remplacé : Apple peut demander, à titre de sécurité, une autorisation de débit sur votre carte de crédit correspondant au montant du prix de vente du produit, de la pièce ou de l'accessoire remplacé et des frais d'expédition applicables. Si Vous n'êtes pas en mesure de fournir ladite autorisation, il se peut que vous ne puissiez pas bénéficier du service, auquel cas Apple Vous offrira d'autres solutions de réparation ou de remplacement pour l'Équipement couvert. Apple Vous enverra un produit, une pièce ou un accessoire de remplacement avec les instructions d'installation, le cas échéant, ainsi que ses instructions pour le retour du produit, de la pièce ou de l'accessoire remplacé. Si Vous suivez ces instructions, Apple annulera l'autorisation de paiement par carte de crédit et aucuns frais ne Vous seront facturés pour le produit, la pièce ou l'accessoire et la livraison depuis et vers Votre adresse. Si Vous ne retournez pas le produit, la pièce ou l'accessoire remplacé, ou si Vous retournez un produit, une pièce ou un accessoire différent de l'Équipement couvert, Apple prélèvera le montant autorisé sur Votre carte de crédit.
- 7.4.3.2. Service DIY pour lequel Apple ne vous demande pas le retour de la pièce, du produit ou de l'accessoire remplacé : Apple Vous enverra une pièce, un accessoire ou un produit de remplacement avec, le cas échéant, les instructions d'installation, ainsi que toutes les conditions pour la mise au rebut de la pièce, de l'accessoire ou du produit remplacé. Avec ce service DIY, aucune autorisation de carte de crédit n'est nécessaire.
- 7.4.3.3. Apple n'est pas responsable des frais de main-d'œuvre que Vous encourez dans le cadre du service de réparation faite par le client. Si Vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, contactez Apple au numéro de téléphone indiqué ci-dessus ou rendez-vous dans un magasin Apple Store ou dans un Centre de services agréé Apple.

- 7.5. Les options de service de Couverture du Matériel peuvent varier d'un pays à un autre, en fonction des capacités locales. Veuillez consulter le site Détails AppleCare+ pour plus d'informations.
- 7.6. Lorsque certaines des méthodes de réparation mentionnées ci-dessus s'avèrent indisponibles, la méthode selon laquelle Apple Vous fournit la Couverture matérielle pourra être modifiée.
- 7.7. Si, au titre de cette Police, Vous faites une déclaration de sinistre dans un pays différent du pays d'achat, Vous acceptez par avance de Vous soumettre à toutes les lois et réglementations locales relatives aux importations et aux exportations et d'acquitter tous les frais de douane, taxes sur la valeur ajoutée et autres taxes et frais associés applicables.
- 7.8. Vous pourrez être responsable des frais d'expédition et de manutention si l'Équipement couvert ne peut pas être réparé dans le pays dans lequel Vous faites une déclaration de sinistre, s'il ne s'agit pas du pays d'achat. Dans le cas où le service de Couverture du Matériel est effectué en dehors du pays d'achat, Apple peut réparer ou échanger les produits et pièces défectueux de Votre Équipement couvert avec des produits et pièces comparables conformes aux normes locales du pays de service.
- 7.9. **S'agissant de l'Assistance technique**, Vous pouvez faire une déclaration de sinistre en téléphonant à Apple au +33 (0)8-05-54-00-03, qui Vous demandera le numéro de série de l'Équipement couvert avant de Vous fournir une assistance.

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

**Informations sur l'assistance internationale :**

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

**Centres de services agréés Apple et Magasins de vente Apple Store :**

[locate.apple.com/fr/fr](https://locate.apple.com/fr/fr)

**Assistance et service Apple :**

[support.apple.com/fr-fr/contact](https://support.apple.com/fr-fr/contact)

## **8. Vos responsabilités lors d'une déclaration de sinistre**

- 8.1. Lorsque Vous faites une déclaration aux termes de cette Police d'assurance, Vous devez respecter les conditions suivantes :
- 8.1.1. Vous devez fournir des informations concernant les symptômes et les causes des dommages ou des problèmes que Vous rencontrez avec l'Équipement couvert ;
- 8.1.2. Afin de permettre à Apple de résoudre les problèmes et de Vous fournir une assistance, Vous devez, le cas échéant, fournir des informations concernant, sans s'y limiter, le numéro de série de l'Équipement couvert, le modèle, la version du système d'exploitation et des logiciels installés, tout périphérique connecté ou installé sur l'Équipement couvert, tout message d'erreur affiché, toute action effectuée sur l'Équipement couvert avant l'apparition du problème et les étapes suivies pour résoudre le problème ;
- 8.1.3. Vous devez suivre les instructions qui Vous sont fournies par Apple ou par le Centre de services agréé Apple et emballer l'Équipement couvert conformément aux instructions d'expédition fournies par Apple ou par le Centre de services agréé Apple ;

- 8.1.4. Vous ne devez envoyer aucun produit ou accessoire non concerné par une déclaration de sinistre au titre de la Couverture matérielle (p. ex. coques, housses, etc.), car ceux-ci ne peuvent pas être retournés ;
- 8.1.5. Si possible, assurez-Vous que Vos logiciels et données se trouvant sur l'Équipement couvert ont été sauvegardés. Apple effacera les contenus de l'Équipement couvert et reformatera les supports de stockage. Ni AIG, ni Apple ne peuvent être tenus pour responsables de la perte de logiciels ou de données se trouvant sur l'Équipement couvert lorsque ceux-ci ont été retournés dans le cadre d'une déclaration de sinistre conformément à cette Police ; et
- 8.1.6. Vous devez fournir à Apple tous les composants majeurs du produit couvert par la Couverture matérielle afin de permettre à Apple d'évaluer la validité de Votre déclaration de sinistre.
- 8.2. Apple Vous renverra votre Équipement couvert ou Vous fournira un produit de remplacement muni de sa configuration originale, sous réserve des mises à jour applicables. Apple peut installer des mises à jour de macOS dans le cadre de la réparation ou du remplacement de votre Équipement couvert qui empêcheront l'Équipement couvert de revenir vers une version antérieure de macOS. Les applications tierces installées sur l'Équipement couvert peuvent ne plus être compatibles avec l'Équipement couvert ou ne plus fonctionner sur celui-ci à l'issue de la mise à jour de macOS. Vous êtes responsable de la réinstallation de tous vos autres logiciels et données, et de la reconfiguration de vos mots de passe.
- 8.3. Dans les limites fixées par la loi, AIG, Apple, les Centres de services agréés Apple, ainsi que leurs employés et agents respectifs ne peuvent être tenus pour responsables des pertes indirectes encourues par Vous, telles que les coûts de restauration, de reprogrammation ou de reproduction de tout programme ou données, ni des pertes d'activité, de chiffre d'affaires, de revenus ou de manques à gagner résultant d'une incapacité à remplir leurs obligations conformément à cette Police.

## **9. Tromperie, fraude et usage non autorisé**

- 9.1. Si une déclaration de sinistre s'avère frauduleuse ou si Vous avez sciemment fourni des informations inexactes lors de la déclaration de sinistre, la prise en charge de Votre sinistre sera rejetée. Apple ou AIG se réservent le droit de dénoncer le cas à la police ou à toute autre autorité compétente.

## **10. Résiliation**

- 10.1. Conformément à l'article L. 113-15-2 du Code des assurances, Vous pouvez résilier cette Police à tout moment et pour quelque raison que ce soit en téléphonant à Apple au +33 (0)8-05-54-00-03 ou en écrivant à : Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande.

Si Vous souhaitez résilier AppleCare+ par écrit, Vous pouvez utiliser le modèle de lettre de résiliation suivant :

« Par la présente, je, soussigné(e) [M./Mme Prénom Nom] résilie AppleCare+, souscrit le [Date] sous le Numéro de Police [17000XXXXXX].

Date

Signature »

- 10.2. Pour résilier cette Police avec le retour de Votre Équipement couvert, (hors programme de reprise autorisé par Apple), comme le permet la politique de retour du circuit de distribution d'origine, accédez au circuit de distribution utilisé à l'origine pour l'achat de Votre Équipement couvert (qu'il s'agisse d'un revendeur agréé Apple ou d'Apple). Vous recevrez un remboursement intégral de la Police.
- 10.3. En vertu de l'article L. 112-10 du Code de la consommation français, si Vous êtes un client particulier, nous vous invitons expressément à vérifier que Vous n'êtes pas déjà couvert par une Police d'assurance existante pour une des prestations de cette Police AppleCare+. Si c'est le cas, Vous avez le droit de résilier cette Police dans les quatorze (14) jours suivant sa souscription, sans frais ni pénalité, et de recevoir un remboursement intégral de la Prime, à condition que Vous n'ayez effectué aucune réclamation dans le cadre de cette Police. Veuillez consulter l'encadré dans le Résumé de la Police pour plus de détails concernant ce droit de résiliation spécifique.
- 10.4. Pour recevoir un remboursement, Vous devez fournir l'original de Votre reçu et/ou Votre Certificat POC.
- 10.5. Pour les Polices d'assurance à durée déterminée :
- 10.6. Si Vous résiliez cette Police pour des raisons pratiques, et non en relation avec le retour de votre Équipement couvert, Vous pouvez bénéficier d'un remboursement de la Prime calculé selon le barème suivant :
  - 10.6.1. Si Vous résiliez dans les trente (30) jours suivant la date de souscription de Votre Police, Vous recevrez un remboursement correspondant au montant total de la Prime que Vous avez payée, ou
  - 10.6.2. Si Vous résiliez plus de trente (30) jours après la date de souscription à la Police, Vous recevrez un remboursement proportionnel à la Période de couverture restante.
- 10.7. Tout remboursement auquel Vous avez droit Vous sera payé soit en créditant la carte bancaire ou de débit utilisée lors de la souscription de la Police, soit par virement bancaire.
- 10.8. Pour les Polices d'assurance annuelles :
  - 10.8.1. AIG, ou Apple ou un Revendeur Autorisé agissant pour le compte d'AIG, pourra résilier Votre Police sans préavis dans le cas où vous ne payez pas une Prime annuelle à son échéance. À défaut de paiement d'une Prime annuelle dans les quinze (15) jours à compter de son échéance, et ce indépendamment du droit d'AIG, ou d'Apple agissant pour le compte d'AIG, de poursuivre l'exécution du contrat en justice, la Police sera suspendue quarante-cinq (45) jours après que Votre réception d'une mise en demeure. Si la Prime n'est pas payée pendant la période de quarante-cinq (45) jours, la Police sera résiliée. Si la Prime est payée pendant la période de grâce de quarante-cinq (45) jours, la couverture fonctionnera comme si elle avait été payée à la date d'échéance. Aucun sinistre ne sera payé pour tout accident survenu après l'expiration du délai de grâce de quarante-cinq (45) jours si la prime demeure impayée.
  - 10.8.2. En cas de résiliation de Votre part, Vous pouvez avoir droit à un remboursement de la Prime qui sera calculé sur la base suivante.
    - 10.8.2.1. Si Vous résiliez Votre Police d'assurance annuelle dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de souscription initiale ou de chaque renouvellement de Votre Police, Vous recevrez un remboursement intégral de la totalité de la Prime annuelle que Vous avez payée. Pour résilier, vous devez téléphoner à Apple comme indiqué à l'article 10.1 ci-dessus.

- 10.8.3. Si Vous résiliez Votre Police d'assurance annuel plus de trente (30) jours après la date de souscription initiale ou de renouvellement de votre Police d'assurance, Vous recevrez un remboursement d'une partie de la Prime que vous avez payée, en fonction de la partie restante de la Période de couverture. Pour résilier, Vous devez téléphoner à Apple comme indiqué à l'article 10.1 ci-dessus.
- 10.8.4. Sous réserve de la clause 10.8.2 et de la résiliation de Votre Police dans les trente (30) jours du renouvellement, si Vous résiliez Votre Police d'assurance annuelle à tout moment après expiration d'un délai d'un an à compter de la date de souscription initiale de Votre Police telle qu'elle figure sur l'original du reçu, conformément à l'article L. 113-15-2 du Code des assurances, Vous recevrez un remboursement d'une proportion de la Prime que Vous avez payée en fonction de la partie restante de la Période de couverture et aucun autre paiement de prime ne sera perçu. Pour résilier, vous devez téléphoner à Apple comme indiqué à l'article 10.1 ci-dessus.
- 10.8.5. AIG ou Apple, agissant pour le compte d'AIG, peut résilier Votre Police d'assurance chaque année après la date de souscription initiale et Votre Police cessera alors d'être renouvelée.
- 10.9. Si Vous souhaitez empêcher le renouvellement automatique de Votre Police d'assurance annuelle, Vous pouvez désactiver la facturation de la Prime de renouvellement directement sur Votre plateforme de facturation ou sur Votre Appareil couvert (le cas échéant). Le fait que Vous désactiviez la facturation de la Prime de renouvellement sera considéré comme représentant Votre intention de résilier Votre Police d'assurance annuelle à la fin de l'année pour laquelle Votre dernière Prime annuelle a été payée. Votre Police d'assurance annuelle restera active jusqu'à minuit le dernier jour de cette Période de couverture, date à laquelle elle sera résiliée et aucun remboursement pour résiliation ne Vous sera accordé.
- 10.10. Tout remboursement auquel Vous avez droit sera versé soit en créditant la carte de débit ou de crédit que Vous avez utilisée pour souscrire la Police d'assurance ou Votre Méthode de paiement enregistrée pour les Polices d'assurance annuelles ou, si cela n'est pas possible, par un virement bancaire.
- 10.11. Pour les Polices d'assurance annuelles, si Vous faites reprendre votre Équipement couvert par Apple ou un Revendeur Agréé Apple dans le cadre d'un programme de reprise autorisé par Apple, cette reprise sera considérée comme représentant Votre intention de résilier Votre Police d'assurance annuelle. En fonction de la date à laquelle Vous avez fait reprendre Votre Équipement couvert, Vous pourrez avoir droit à un remboursement conformément à la clause 10.9.

## **11. Transfert de la Police d'assurance à durée déterminée**

- 11.1. Vous pouvez transférer une quelconque Police d'assurance à durée déterminée au moment de la cession de l'Équipement couvert à toute autre personne résidant en France (à l'exclusion de Monaco, des DROM, des TOM et des PTOM) âgée de dix-huit (18) ans ou plus ; cette nouvelle partie sera couverte pour le restant de la Période de couverture. Un Client Entreprises ne peut transférer cette Police d'assurance qu'à un autre Client Entreprises.
- 11.2. Vous devez informer Apple, au nom et pour le compte d'AIG, du transfert dans les meilleurs délais en téléphonant à Apple au +33 (0)8-05-54-00-03, ou en écrivant à Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande. Lorsque Vous notifiez Apple du transfert de la Police, Vous devez fournir le numéro de série de l'Équipement couvert, ainsi que le nom, l'adresse et l'adresse e-mail du nouveau propriétaire ou preneur, afin qu'Apple puisse envoyer un certificat POC actualisé au nouveau propriétaire ou preneur. Vous devez remettre ces Conditions générales au nouveau propriétaire ou preneur et, le cas échéant, le notifier du nombre de déclarations de sinistre pour Dommages accidentels que Vous avez faites.

## 12. Réclamations

- 12.1. AIG et Apple estiment que Vous méritez un service courtois, équitable et rapide. AIG a demandé à Apple de traiter en son nom les déclarations de sinistre et les réclamations afin de s'assurer que Vous ayez un point de contact unique pour toutes Vos requêtes. Si le service que Vous avez reçu ne répond pas à Vos attentes, veuillez contacter Apple aux coordonnées ci-dessous en précisant Votre nom et le numéro de série de l'Équipement couvert, afin qu'Apple puisse traiter Vos commentaires de manière efficace. Apple peut traiter Votre demande dans une langue officielle de l'Union Européenne de Votre pays de résidence (y compris en français).

<b>Par écrit :</b>	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande
<b>Par téléphone :</b>	+33 (0)8-05-54-00-03
<b>En ligne :</b>	Via Contacter l'assistance Apple, à l'adresse <a href="https://support.apple.com/fr-fr/contact">support.apple.com/fr-fr/contact</a>
<b>En personne :</b>	Dans n'importe quel magasin Apple Store répertorié sur le site <a href="https://apple.com/fr/retail/storelist">apple.com/fr/retail/storelist</a>

- 12.2. Si Apple ne parvient pas à accuser réception d'une réclamation dans les cinq (5) jours ouvrables à compter de sa réception, à Vous tenir informé des progrès et à résoudre les problèmes à Votre satisfaction dans les huit (8) semaines, Vous pourriez avoir le droit de transmettre la réclamation à l'un des médiateurs suivants, qui examinera Votre dossier. Apple Vous donnera des informations concernant cette procédure dans sa lettre de réponse finale traitant des questions soulevées.

- 12.3. Remarque : un médiateur ne prendra pas Votre réclamation en compte si Vous n'avez pas en premier lieu donné à Apple l'opportunité de la résoudre au moyen d'une réclamation écrite. Vous pouvez transmettre Votre réclamation aux adresses suivantes :

<b>En France, en vertu du Titre V du Livre 1er du Code de la consommation :</b>	Le Médiateur de l'Assurance TSA 5011075441 - Paris Cedex 09
<b>Site web :</b>	<a href="https://mediation-assurance.org">mediation-assurance.org</a>
<b>Par e-mail :</b>	<a href="mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org">le.mediateur@mediation-assurance.org</a>

<b>En Irlande, à l'adresse suivante :</b>	The Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman 3rd Floor Lincoln House Lincoln Place Dublin 2 D02 VH29
<b>Par téléphone :</b>	+353 (0) 16 62 08 99
<b>Par e-mail :</b>	<a href="mailto:info@fspo.ie">info@fspo.ie</a>

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

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

- 12.4. Si Vous souhaitez effectuer une réclamation au sujet d'une police d'assurance achetée en ligne, Vous pouvez utiliser la plate-forme de Règlement en ligne des litiges de la Commission européenne, qui se trouve à l'adresse [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).

### **13. Informations générales**

- 13.1. Cette Police d'assurance est soumise à la loi française. Les tribunaux français sont seuls compétents pour régler tout litige découlant de la présente Police d'assurance, ou la concernant.
- 13.2. Les conditions générales de cette Police d'assurance ne seront disponibles qu'en français et toutes les communications faites dans le cadre de ou concernant cette Police d'assurance devront s'effectuer en français.
- 13.3. AIG ne fournira aucune couverture ni ne paiera de déclaration de dommage ni ne fournira d'avantage aux termes de cette Police dans la mesure où la fourniture de cette couverture, le paiement de ce dommage ou la fourniture de cette avantage risquerait d'exposer AIG, la société mère d'AIG ou l'entité dotée du contrôle final, à des sanctions, interdictions ou restrictions en vertu des résolutions des Nations Unies ou du droit ou des sanctions commerciales ou économiques du Royaume-Uni, du Grand-Duché du Luxembourg, de l'Union Européenne ou des États-Unis.
- 13.4. AIG Europe S.A., compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. AIG Europe S.A. est agréée par le Ministère luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances, 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD du Luxembourg, Tél. : (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), [caa.lu/](http://caa.lu/). Le rapport annuel sur la solvabilité et la situation financière d'AIG Europe SA est disponible sur le site [aig.lu/](http://aig.lu/).
- Succursale pour la France Tour CB21-16 place de l'Iris 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463, téléphone : +33 (0)1-49-02-42-22. La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG Europe S.A. est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09 [acpr.banque-france.fr/](http://acpr.banque-france.fr/).
- 13.5. Apple Distribution International Limited et ses agents et représentants agréés distribuent, gèrent et traitent les déclarations de sinistre faites conformément à cette Police au nom d'AIG. Apple Distribution International Limited a son siège à Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande. Apple Distribution International Limited est réglementée par la Banque Centrale d'Irlande.
- Seuls Vous (ou Votre représentant légal en cas de décès) et AIG pouvez vous prévaloir de l'application des clauses de cette Police.
- 13.6. Conformément aux Articles L. 114-1 et L. 114-2 du Code des assurances, toute action légale dérivant d'un contrat d'assurance est prescrite au bout de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai de prescription ne court : (i) en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur a eu connaissance des faits, et (ii) en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

La période de prescription est interrompue par l'une des causes ordinaires d'interruption de la période de prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

- 13.7. Pour les Polices d'assurance annuelles, AIG (ou Apple agissant pour le compte d'AIG) vous informera de toute modification des conditions générales de cette Police d'assurance, y compris de la Prime ou de la Franchise de la Police d'assurance, en Vous informant par écrit un mois avant ces modifications. Tout changement important ne sera effectué que dans le cas d'un changement de la loi affectant cette Police d'assurance, par exemple un changement de la Taxe d'assurance sur les Primes, pour s'adapter aux fluctuations des taux de change, pour refléter un changement de notre approche en matière de souscription, y compris pour élargir ou améliorer votre couverture, ou si nécessaire pour s'adapter aux coûts de traitement des sinistres.

Si les modifications vous conviennent et que vous les acceptez toutes, la présente Police sera maintenue.

Si les modifications ne Vous conviennent pas, Vous pouvez résilier la présente Police conformément à la clause 10.1, ou AIG (ou Apple agissant pour le compte d'AIG) Vous en informera par écrit et Votre Police d'assurance annuelle prendra fin à la prochaine date de renouvellement.

Dans le cas où AIG modifie les conditions générales afin d'améliorer Votre couverture sans coût supplémentaire, ces conditions générales s'appliqueront immédiatement, qu'il s'agisse d'une Police d'assurance annuelle ou d'une Police d'assurance à durée déterminée.

#### **14. Signatures**

Important : vous devez signer cette Police d'assurance en utilisant la page de signature détachable figurant dans le livret Guide du produit et retourner cette page à AIG, par courrier postal ou par e-mail, à l'adresse qui y est indiquée.

## **Comment AIG utilise Vos données personnelles**

Les données à caractère personnel recueillies par l'assureur sont collectées afin de permettre la souscription ainsi que la gestion des contrats et des sinistres par les services de l'assureur. Ces données sont susceptibles d'être communiquées aux mandataires de l'assureur, à ses partenaires, prestataires et sous-traitants pour ces mêmes finalités et peuvent être transférées en dehors de l'Union européenne. Par exemple, les données à caractère personnel peuvent être transférées à l'étranger pour les sociétés du groupe aux États-Unis qui fournissent le support informatique centralisé. Afin d'assurer la sécurité et la protection adéquate des données à caractère personnel, ces transferts ont été préalablement autorisés par la CNIL et sont encadrés par des garanties, notamment par les clauses contractuelles types établies par la Commission européenne. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les droits d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes des personnes concernées peuvent être exercés en contactant l'assureur à l'adresse suivante : AIG Service Clients Tour CB21, 16 Place de l'Iris, 92040 Paris la Défense Cedex, en joignant leur référence de dossier ainsi qu'une copie de leur pièce d'identité. Elles peuvent également s'opposer, par simple lettre envoyée comme indiqué ci-dessus, à ce que leurs données à caractère personnel soient utilisées à des fins de prospection commerciale. La politique de protection des données personnelles de l'assureur est accessible sur son site à l'adresse suivante [aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles - tab1DtIsw](http://aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles - tab1DtIsw).