

AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol – Conditions générales – France

Ces conditions présentent des informations concernant Apple et la couverture dont vous bénéficiez sous AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol. Lisez ce document attentivement.

À propos d'Apple

Les conditions spécifiques de la société Apple qui vous fournit AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol (y compris ses informations légales) varient en fonction du lieu de souscription de votre contrat AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol. Si vous avez souscrit un contrat AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol sur l'Apple Store en ligne ou dans un centre de gestion des contacts Apple, reportez-vous au TABLEAU A.

Si vous n'avez pas souscrit le contrat AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol auprès d'Apple, mais d'un revendeur tiers, veuillez noter que ces conditions spécifiques s'appliquent uniquement à la société Apple mentionnée dans le TABLEAU A et non au tiers qui peut se prévaloir de conditions générales supplémentaires.

Nos services

Apple vend et gère AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol en tant qu'intermédiaire d'assurance sur base exclusive au nom d'AIG Europe S.A. (« AIG »), conformément aux termes d'un accord de distribution conclu entre Apple et AIG. En vertu de cet accord, quand vous souscrivez une police, Apple reçoit une commission d'AIG qui est un pourcentage de la prime totale. AIG verse à Apple un montant forfaitaire par police pour traiter les déclarations de sinistre en son nom. Apple et AIG ne détiennent l'un dans l'autre, directement ou indirectement, aucune participation dans leur capital social respectif et aucun droit de vote. Apple s'efforcera d'éviter tout conflit d'intérêts lorsque des produits vous seront proposés. Toutefois, si un conflit inévitable se produit, nous vous écrirons pour vous faire part de la nature de ce conflit.

Ni Apple ni AIG ne proposent de conseils ou de recommandations personnelles concernant AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol. Vous êtes seul à même de décider si AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol est adapté à vos besoins. Pour plus d'informations, veuillez consulter le Document d'information sur les produits d'assurance, le document Résumé de la police et les Conditions générales d'AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol.

À propos d'AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol

AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol est émis exclusivement par AIG Europe S.A. (« AIG »), qui est une compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège est situé à l'adresse 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, caa.lu. Le rapport annuel sur la solvabilité et la situation financière d'AIG Europe SA est disponible sur le site aig.lu.

AIG exerce ses activités en France via sa succursale sise à l'adresse suivante : Tour CB21, 16 PL de l'Iris 92400 Courbevoie. 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).

Vous n'êtes pas tenu de souscrire un contrat AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol pour acheter un appareil Apple.

AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol répond aux exigences et aux besoins de l'acheteur d'un iPhone neuf qui souhaite bénéficier d'une couverture en cas de perte, de vol et de dommage accidentel. La couverture en cas de perte ou de vol n'est incluse que si vous avez souscrit un contrat AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol.

Protection des données

Les informations que vous fournissez seront utilisées à des fins de gestion d'AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol et pour tous vos achats futurs de produits Apple. Vous disposez d'un droit d'accès à vos données personnelles en adressant une demande écrite au contact de protection des données indiqué dans le TABLEAU A. Dans certaines circonstances, des frais raisonnables peuvent être facturés pour ce service. Vous pouvez également nous contacter afin que nous rectifiions toute inexactitude dans les informations dont nous disposons à votre sujet.

Que faire en cas de réclamation

Si vous souhaitez déposer une réclamation, veuillez contacter le service clientèle d'Apple, qui pourra traiter votre réclamation dans la langue de votre pays de résidence :

<u>Par téléphone :</u>	Au moyen du numéro fourni sur le site support.apple.com/HT201232
<u>Par écrit :</u>	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande
<u>En ligne :</u>	Via Contacter l'assistance Apple, à l'adresse support.apple.com/fr-fr/contact
<u>En personne :</u>	En vous rendant dans un magasin Apple Store répertorié sur le site apple.com/fr/retail/storelist

Si Apple ne parvient pas à accuser réception d'une réclamation dans les cinq jours ouvrés à compter de sa réception, à vous tenir informé des progrès et à résoudre les problèmes à votre satisfaction dans les huit semaines, vous pourriez avoir le droit de transmettre la réclamation à l'un des médiateurs indiqués dans le TABLEAU A ci-dessous.

APPLECARE+ AVEC COUVERTURE EN CAS DE PERTE OU DE VOL – CONDITIONS SPÉCIFIQUES – FRANCE

REMARQUE : SI VOUS SOUSCRIVEZ UN CONTRAT APPLECARE+ AVEC COUVERTURE EN CAS DE PERTE OU DE VOL AUPRÈS D'UN REVENDEUR TIERS, VEUILLEZ NOTER QUE CES CONDITIONS SPÉCIFIQUES S'APPLIQUENT UNIQUEMENT À LA SOCIÉTÉ APPLE MENTIONNÉE DANS LE TABLEAU A ET NON AU REVENDEUR TIERS QUI PEUT SE PRÉVALOIR DE SES PROPRES CONDITIONS GÉNÉRALES SUPPLÉMENTAIRES.

TABLEAU A :

Si vous souscrivez un contrat AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol sur l'Apple Store en ligne ou auprès du service clientèle d'Apple, veuillez prendre connaissance des conditions générales suivantes :

1. AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol est distribué par Apple Distribution International Limited (« ADI »), dont le siège social est situé à Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill Cork, République d'Irlande. ADI est réglementée par la Banque Centrale d'Irlande en tant qu'intermédiaire d'assurance, sous le numéro d'enregistrement C55752. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site registers.centralbank.ie. Si le contrat AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol est souscrit auprès d'Apple via un financement en France, Apple Retail France E.U.R.L. est l'intermédiaire de crédit et l'entité offrant AppleCare+.

2. **Protection réglementaire.** En proposant AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol, ADI est soumise à certains codes de conduite imposés par la Banque Centrale d'Irlande. Des informations concernant ces codes de conduite sont disponibles sur le site centralbank.ie. En particulier, ADI est soumise au Code de la Protection des Consommateurs de 2012 (Consumer Protection Code 2012), au Code de Compétence Minimale (Minimum Competency Code) et aux normes d'Honorabilité et de Probité 2012 (Fitness and Probity Standards 2012).
3. **Protection des données.** Apple traite les données personnelles que vous lui fournissez conformément au Règlement général sur la protection des données et à la Loi de Protection des Données Irlandaise (Data Protection Acts) de 1988, de 2003 et de 2018, et aux autres lois applicables. Si vous avez des questions concernant la protection des données, vous pouvez contacter ADI à l'adresse ci-dessous, ou encore le Commissaire irlandais à la protection des données à l'adresse suivante : Office of the Data Protection Commissioner, Canal House, Station Road, Portarlinton, R32 AP23 Laois Co., Tél. 057 868 4800 (depuis l'Irlande) ou +353 57 868 4800 (depuis l'international). Si vous souhaitez faire une demande concernant vos données personnelles, veuillez écrire à Apple à l'adresse suivante : ADI, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande.
4. **Réclamations.** Si vous ne parvenez pas à résoudre votre réclamation avec Apple, vous pouvez la transmettre à un médiateur, à savoir le Médiateur de l'Assurance (français) ou le Médiateur des Services financiers et Pensions (Financial Services and Pensions Ombudsman) irlandais.

Adresse : Le Médiateur de l'Assurance TSA 50110
75441 - Paris Cedex 09

Site web : mediation-assurance.org

Pour plus de détails, veuillez consulter le site mediation-assurance.org or fsp.oie.

Vous pouvez aussi envoyer votre réclamation à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPACPR) de la Banque de France.

Pour contacter l'Autorité :

Adresse : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution
Direction du contrôle des pratiques commerciales
75436 PARIS CEDEX 09

Site web : acpr.banquefrance.fr/formulaire_transmission_information/assurance

Par e-mail : bibli@acpr.banque-france.fr

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site acpr.banque-france.

5. **Indemnisation.** ADI est membre du Système d'Indemnisation des Investisseurs (Investor Compensation Scheme) (ICCL), mis en place par la Loi sur l'Indemnisation des Investisseurs (Investor Compensation Act) en 1998. Cette loi prévoit la création d'un régime d'indemnisation et, dans certaines circonstances, le paiement d'une indemnisation aux clients des sociétés visées par cette loi.

Nous attirons votre attention sur le fait que votre droit à indemnisation n'existe que dans le cas où l'argent détenu par ADI en votre nom ne peut pas vous être retourné immédiatement ou dans un futur proche. Si un droit à indemnisation est constaté, le montant devant être payé correspond au montant le plus faible de soit 90 % de vos pertes, soit d'un montant maximum de 20 000 €.