

AppleCare+ per Apple TV
AppleCare+ per Apple Watch
AppleCare+ per Headphones
AppleCare+ per HomePod
AppleCare+ per iPad
AppleCare+ per iPhone
AppleCare+ per iPod

NOTA SULLA LEGGE PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI:

AppleCare+ è una polizza assicurativa che copre il rischio di danni e necessità di assistenza tecnica a AirPods, Apple TV, Apple Watch, dispositivi Beats, HomePod, iPad, iPhone o iPod. AppleCare+ non fornisce copertura per guasti dovuti a difetti di progettazione e/o materiali e/o lavorazione. Tali guasti saranno coperti dai diritti del Contraente ai sensi delle leggi per la tutela dei consumatori e/o dalla Garanzia Limitata Apple o dalla stessa Apple, durante lo stesso periodo del Periodo di Copertura di AppleCare+, anche se il Contraente non ha acquistato il proprio prodotto Apple da Apple. In Svizzera i consumatori hanno diritto a riparazione, sostituzione, sconto o rimborso gratuito da parte del venditore per la merce non conforme al contratto di vendita al momento della consegna, entro due anni dalla consegna, ai sensi del codice civile svizzero. Per ulteriori dettagli, vedere apple.com/chde/legal/statutory-warranty (se il Contraente è di lingua tedesca) o apple.com/chfr/legal/statutory-warranty (se è di lingua francese).

Termini e Condizioni – Svizzera

Grazie per aver acquistato AppleCare+, una polizza assicurativa stipulata dalla Filiale di Opfikon di AIG Europe S.A., Lussemburgo (“**AIG**”) che si impegna ad assicurare AirPods, Apple TV, Apple Watch, dispositivi Beats, HomePod, iPad, iPhone o iPod secondo i termini e le condizioni previsti dalla presente Polizza.

AppleCare+ copre la riparazione o sostituzione del dispositivo del Contraente in caso di Danni Accidentali o Perdita di Capacità della Batteria e consente di accedere al Supporto Tecnico Apple (come illustrato nella clausola 4.6).

La Polizza è venduta da Apple e dai Rivenditori Autorizzati Apple. Apple, per conto di AIG, gestirà le richieste di intervento e qualsiasi reclamo che il Contraente avanzerà (a questo proposito i dettagli completi si trovano alla clausola 12).

AppleCare+ non copre il Contraente in caso di smarrimento o furto del dispositivo o per difetti del dispositivo (come stabilito nella clausola 5.1.9), sebbene questi siano coperti dai diritti di tutela dei consumatori o dalla Garanzia limitata Apple o da Apple stessa per lo stesso periodo del Periodo di copertura AppleCare+ anche se il prodotto Apple non è stato acquistato da Apple (come stabilito nella clausola 5.1.9).

1. Definizioni

Ogni parola o espressione indicata con l'iniziale maiuscola nella presente Polizza è definita nella presente sezione delle definizioni e assumerà lo stesso significato ogniqualvolta verrà usata nell'intera Polizza in oggetto:

- 1.1. Per “Danni Accidentali” s'intende qualsiasi danno fisico, rottura o guasto dell'Apparecchiatura Coperta provocato da un evento imprevedibile e non intenzionale verificatosi a causa dell'utilizzo della stessa (ad esempio, caduta dell'Apparecchiatura Coperta o contatto con liquidi) 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 ne compromettono la visibilità.

- 1.2. Per “AIG” s'intende AIG Europe S.A. la cui sede legale si trova presso 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Lussemburgo, che opera attraverso la sua filiale, il cui indirizzo è Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg, Svizzera, N. di registrazione CHE-107.381.353.
- 1.3. Per “Appendice” s'intende il documento che stabilisce le informazioni sui prezzi dell'Apparecchiatura Coperta, che è integrato e costituisce parte della Polizza del Contraente.
- 1.4. 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 di intervento e i reclami per conto di AIG.
- 1.5. Per “Centro Assistenza Autorizzato Apple (AASP)” s'intende un fornitore di servizi terzo nominato da Apple in qualità di suo rappresentante per gestire le richieste per conto di AIG. Un elenco di questi fornitori è disponibile in locate.apple.com/ch/de o locate.apple.com/ch/fr.
- 1.6. Per “Rivenditore Autorizzato Apple” s'intende un soggetto terzo autorizzato da Apple a distribuire la presente Polizza, al momento della vendita dell'Apparecchiatura Coperta al Contraente.
- 1.7. Per “Garanzia limitata Apple” s'intende la garanzia volontaria del produttore fornita da Apple (in base a condizioni di assistenza separate) agli acquirenti delle Apparecchiature Coperte. Fornisce vantaggi che si aggiungono, ma non sostituiscono, ai diritti previsti dal diritto dei consumatori.
- 1.8. Per “Avviso di arretrati” s'intende l'avviso che viene emesso dal fornitore del piano di pagamento al Contraente per informarlo dei suoi arretrati rateali e/o della sua inadempienza ai sensi del Contratto per il piano di pagamento.
- 1.9. Per “Perdita di Capacità della Batteria” s'intende, in relazione all'Apparecchiatura Coperta che usa una batteria ricaricabile integrata, l'impossibilità per la batteria dell'Apparecchiatura Coperta di raggiungere una carica uguale o superiore all'ottanta per cento (80%) delle specifiche originali.
- 1.10. Per “Beats” s'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 effettuato la registrazione per l'Apparecchiatura Coperta o ha acquistato la medesima, attraverso il negozio online dedicato di Apple.
- 1.12. Per “Software” 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 definito alla clausola 3.
- 1.14. Per “Apparecchiatura Coperta” s'intendono i dispositivi AirPods, Apple TV, Apple Watch, dispositivi Beats, HomePod, iPad (compresi i dispositivi di input per iPad), iPhone o iPod 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 medesima confezione. L'Apparecchiatura Coperta deve essere stata acquistata o concessa in leasing al Contraente come nuova da Apple o da un Rivenditore Autorizzato Apple. Qualora la proprietà legale dell'Apparecchiatura Coperta

sia stata trasferita al Contraente, la Polizza risulterà stata acquisita dal Contraente ai sensi della clausola 11. L'Apparecchiatura Coperta comprende tutti i prodotti sostitutivi forniti al Contraente da Apple ai sensi della clausola 4.1.2 della presente Polizza.

- 1.15. Per “Polizza a Tempo determinato” s'intende una Polizza pagata una tantum dal Contraente o tramite un Contratto per il piano di pagamento per un periodo di copertura di 24 mesi, per tutti i dispositivi a eccezione di Apple TV, Apple Watch Hermès ed Edition, che prevedono un periodo di copertura di 36 mesi.
- 1.16. Per “Copertura Hardware” s'intende la copertura assicurativa che prevede la riparazione o sostituzione dell'Apparecchiatura Coperta in seguito a eventi di Danno Accidentale e Perdita di Capacità della Batteria.
- 1.17. Per “Imposta sull'Assicurazione” s'intende l'imposta applicata al premio assicurativo inclusa nel Premio, calcolata secondo le aliquote applicabili alla data d'acquisto della Polizza. L'Imposta sull'Assicurazione è definita nell'Appendice.
- 1.18. Per “Rata” s'intende qualsiasi somma pagata dal Contraente in base a un Contratto per il piano di pagamento, che include il pagamento di premi e interessi.
- 1.19. 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.
- 1.20. Per “Dispositivo di input per iPad” si intende una Apple Pencil, e/o un/uno/una Apple Pencil Pro, e/o una tastiera per iPad a marchio Apple utilizzata in combinazione, e compatibile con, l'Apparecchiatura coperta.
- 1.21. Per “Polizza mensile” s'intende una Polizza con durata di un mese che si rinnova automaticamente ogni mese, salvo recesso ai sensi della clausola 10 della presente Polizza, e che viene pagata su base ricorrente, a cadenza mensile.
- 1.22. Per “Contratto per il piano di pagamento” s'intende il contratto tra il Contraente e il Fornitore del piano di pagamento per finanziare il Pagamento rateale del premio completo per una Polizza a Tempo determinato.
- 1.23. Per “Fornitore del piano di pagamento” s'intende la parte con cui si è stipulato il Contratto per il piano di pagamento, che può includere Apple, un rivenditore autorizzato Apple o un istituto finanziario terzo.
- 1.24. Per “Certificato POC” s'intende il documento attestante l'esistenza della copertura assicurativa, che il Contraente riceverà all'atto dell'acquisto della presente Polizza e che riporta le informazioni relative all'assicurazione del Contraente e il numero di serie dell'Apparecchiatura Coperta a cui la Polizza si riferisce. Se la presente Polizza è stata acquistata in un Apple Store o presso un Rivenditore Autorizzato Apple, la ricevuta di vendita originale può anch'essa costituire il Certificato POC.
- 1.25. Per “Polizza” s'intende il presente documento assicurativo che stabilisce i termini e condizioni di AppleCare+ per la Polizza mensile o la Polizza a Tempo determinato (come indicato nel Certificato POC) che, insieme all'Appendice e al certificato POC ricevuto al momento dell'acquisto di AppleCare+, costituisce il contratto legale di assicurazione con AIG.
- 1.26. Per “Franchigia della polizza” s'intende la relativa franchigia per l'Apparecchiatura Coperta come indicato nell'Appendice, corrisposta dal Contraente per ciascun sinistro per Danni Accidentali presentato ai sensi della presente Polizza.

- 1.27. Per “Premio” s'intende l'importo che il Contraente accetta di pagare per la copertura ai sensi della presente Polizza, come stabilito nell'Appendice. Il Premio è comprensivo dell'Imposta sull'Assicurazione all'aliquota applicabile.
- 1.28. 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 dietro pagamento di una tariffa per intervento.
- 1.29. Per “Contraente” s'intende il soggetto titolare dell'Apparecchiatura Coperta e ogni successore legittimo, in caso di variazione della titolarità.

2. La Polizza

- 2.1. La Polizza è costituita dal presente documento assicurativo, in cui sono specificati termini e condizioni della copertura assicurativa AppleCare+, dall'Appendice e dal Certificato POC del Contraente. Verificare con attenzione tali documenti per assicurarsi che forniscano la copertura desiderata dal Contraente. Qualora le esigenze del Contraente cambino o vengano apportate modifiche a qualsiasi informazione su cui si basa la Polizza, potrebbe essere necessario aggiornare la relativa documentazione e modificare i dati contenuti nel Certificato POC del Contraente da parte di Apple e AIG.
- 2.2. Qualora sia necessario ottenere un certificato POC sostitutivo o una copia dei dettagli dell'assicurazione, visitare mysupport.apple.com/products/ch-de o mysupport.apple.com/products/ch-fr, e seguire le istruzioni.

3. Tipo di Polizza e Periodo di Copertura

- 3.1. A prescindere dall'acquisto di una Polizza a Tempo determinato o una Polizza mensile, il Tipo di Polizza e il Periodo di copertura saranno indicati nella ricevuta di acquisto o nel Certificato POC.
- 3.2. Per entrambi i tipi di Polizza, la Copertura Hardware e il Supporto Tecnico avranno inizio dalla data in cui il Contraente acquista la propria Polizza. Ciò significa che, se il Contraente acquista AppleCare+ dopo aver acquistato l'Apparecchiatura Coperta, riceverà la Copertura per l'Hardware e il Supporto Tecnico solo a partire da quella data.
- 3.3. Polizza a Tempo determinato: sia la Copertura Hardware sia quella per Supporto Tecnico scadono dopo 24 mesi dalla data di acquisto della Polizza per tutti i dispositivi ad eccezione di Apple TV, Apple Watch Hermès ed Edition, per i quali entrambi i tipi di copertura scadono dopo 36 mesi dalla data di acquisto della Polizza, come indicato nel Certificato POC. La data di acquisto della Polizza del Contraente è indicata sulla ricevuta originale di acquisto della Polizza. Il Premio deve essere pagato con carta di credito, carta di debito o altra fonte di pagamento autorizzata, *ad esempio* Apple Pay (la “Fonte di pagamento”). Se il pagamento non è stato completato correttamente (ad esempio, se l'addebito sulla carta di credito o il pagamento non è andato a buon fine), il Contraente verrà informato e dovrà intervenire per completare il pagamento. Se si verifica un evento assicurato e il pagamento non è stato completato, il Contraente non avrà diritto a ricevere la copertura.
- 3.4. Polizza mensile: la durata della polizza è di un (1) mese. La Polizza si rinnoverà automaticamente ogni mese a partire dalla data di acquisto della prima Polizza mensile, come risulta dalla ricevuta di acquisto originale della Polizza. Il Contraente accetta di conservare in archivio la Fonte di pagamento utilizzata per l'acquisto della Polizza iniziale. Per i successivi rinnovi mensili, alla Fonte di pagamento verrà automaticamente addebitato il Premio mensile in anticipo rispetto al primo giorno di ogni mese. Se la Fonte di pagamento del Contraente non può essere addebitata per qualsiasi motivo

e il Contraente non ha altrimenti effettuato il pagamento del Premio di rinnovo nei tempi previsti, la Polizza del Contraente sarà annullata ai sensi della clausola 10.6.1. Nel caso in cui Apple non sia più in grado di fornire assistenza all'Apparecchiatura Coperta, Apple fornirà al Contraente un preavviso scritto di un mese per la cancellazione o come altrimenti richiesto dalla legge, dopodiché la Polizza non sarà più rinnovata.

- 3.5. La copertura per entrambi i tipi di Polizza potrebbe terminare prima se il Contraente ha esercitato il suo diritto di recesso in qualsiasi momento e per qualsivoglia motivo ai sensi della clausola 10 o se è stata annullata da AIG in conformità ai termini della presente Polizza.
- 3.6. La presente Polizza non copre i danni all'Apparecchiatura Coperta causati da un Evento Assicurato verificatosi prima dell'acquisto della presente Polizza o dopo che la Polizza è stata annullata o altrimenti risolta.

4. Copertura

- 4.1. **Copertura Hardware.** Qualora il Contraente presenti una Denuncia di Sinistro valida ai sensi della Copertura Hardware della presente Polizza, AIG provvederà affinché Apple:
 - 4.1.1. ripari l'Apparecchiatura Coperta utilizzando parti nuove o parti originali Apple precedentemente usate che sono state testate e hanno superato i requisiti di funzionalità di Apple; o
 - 4.1.2. laddove la riparazione presenti difficoltà pratiche o venga ritenuta non economicamente conveniente, sostituisca l'Apparecchiatura Coperta con un nuovo dispositivo dello stesso modello marchio Apple, oppure un dispositivo composto da parti nuove e/o parti originali Apple precedentemente usate che sono state testate e hanno superato i requisiti di funzionalità di Apple. Tutti i prodotti sostitutivi forniti ai sensi della presente Polizza devono avere come minimo le stesse caratteristiche (ad esempio un modello differente con le stesse caratteristiche o lo stesso modello di diverso colore) dell'Apparecchiatura Coperta originale o caratteristiche sostanzialmente simili (previa esecuzione degli aggiornamenti del Software di Consumo). Per i dispositivi Beats, tutte le sostituzioni verranno riparate con dispositivi a marchio Beats in linea con la presente 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 l'Apparecchiatura Coperta o parti sostitutive per gli interventi di assistenza 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 Denuncia di Sinistro.

- 4.2. Nel caso in cui, ai sensi della precedente clausola 4.1.2, venga fornito un dispositivo sostitutivo, Apple o l'AASP potrà installare il software e il sistema operativo più aggiornati applicabili all'Apparecchiatura Coperta (se presenti) nel quadro della copertura prevista dalla presente Polizza. Se applicabile, le applicazioni di terzi installate sull'Apparecchiatura Coperta originale potrebbero non essere più compatibili con l'Apparecchiatura Coperta in seguito all'aggiornamento del software e del sistema operativo. Laddove il Contraente presenti una Denuncia di Sinistro in un Paese diverso da quello in cui ha acquistato o preso in leasing l'Apparecchiatura Coperta, Apple o il Centro Assistenza Autorizzato Apple potranno riparare o sostituire prodotti e parti con prodotti e parti locali della medesima qualità.

- 4.3. La presente è una polizza di assicurazione contro la responsabilità civile e intende risarcire i danni (*Schadenversicherung*) all'Apparecchiatura Coperta.
- 4.4. **Franchigia.** In relazione a ciascuna richiesta di risarcimento valida per Danno Accidentale presentata dal Contraente ai sensi della presente Polizza, prima di aver diritto ai vantaggi di cui alla clausola 4.1, il Contraente è tenuto pagare la Franchigia applicabile, come indicato nell'Appendice, a copertura dei costi della richiesta. La Franchigia potrà essere pagata ad Apple o al Centro Assistenza Autorizzato Apple mediante una Fonte di Pagamento autorizzata.

Si prega di notare che se si presenta una richiesta di risarcimento in un Paese diverso dalla Svizzera ai sensi della presente Polizza, la Franchigia della Polizza o le commissioni locali equivalenti potrebbero dover essere corrisposte nella valuta di quel Paese e al tasso applicabile in quel Paese; per ulteriori dettagli, visitare apple.com/it/legal/sales-support/appicare/appicareplus/ e selezionare il dispositivo e la località appropriati per i quali si richiede l'assistenza per visualizzare i termini e le commissioni applicabili.

Termini specifici per iPad e dispositivi di input per iPad.

Una richiesta di risarcimento per Danni Accidentali relativa a un dispositivo di input per iPad rappresenta una richiesta di risarcimento separata da qualsivoglia Danno Accidentale a iPad, anche se sia l'iPad stesso, sia il dispositivo di input per iPad vengono danneggiati nello stesso momento e qualsivoglia richiesta di risarcimento è soggetta alla Franchigia applicabile specificata nell'Appendice.

Per tutte le richieste di risarcimento per Danni Accidentali allo schermo dell'iPad, l'Apparecchiatura Coperta non deve presentare danni aggiuntivi oltre al danno allo schermo inclusi, a titolo esemplificativo, la scocca piegata o ammaccata, che impedirebbero a Apple di sostituire lo schermo sull'Apparecchiatura Coperta. In caso di Apparecchiatura Coperta con danni aggiuntivi, la richiesta verrà classificata come Altri tipi di Danno Accidentale di iPad (iPad Air 11" (chip Apple M2), iPad Air 13" (chip Apple M2), iPad Pro 11" (chip Apple M4), iPad Pro 13" (chip Apple M4)) come indicato nell'Appendice. Una richiesta di risarcimento per Danno Accidentale relativo esclusivamente allo schermo di iPad è soggetta alla Franchigia per Danno Accidentale relativo esclusivamente allo schermo (solo per i modelli iPad iPad Air 11" (chip Apple M2), iPad Air 13" (chip Apple M2), iPad Pro 11" (chip Apple M4), iPad Pro 13" (chip Apple M4)) specificata nell'Appendice.

Se il Contraente sceglie di utilizzare il servizio sostituzioni express ("ERS") per un Danno Accidentale relativo esclusivamente allo schermo di iPad, la richiesta verrà classificata come Altri tipi di Danno Accidentale di iPad (iPad Air 11" (chip Apple M2), iPad Air 13" (chip Apple M2), iPad Pro 11" (chip Apple M4), iPad Pro 13" (chip Apple M4)), come indicato nell'Appendice.

Le riparazioni in caso di Danno Accidentale relativo esclusivamente allo schermo di iPad sono disponibili solo per i modelli di iPad: iPad Air 11" (chip Apple M2), iPad Air 13" (chip Apple M2), iPad Pro 11" (chip Apple M4), iPad Pro 13" (chip Apple M4).

Termini specifici per iPhone.

Per le richieste di risarcimento per Danni Accidentali al solo schermo o al vetro posteriore dell'iPhone, l'Apparecchiatura Coperta non deve presentare danni aggiuntivi oltre al danno allo schermo o al vetro posteriore, inclusi, a titolo esemplificativo, scocca piegata o ammaccata, che impedirebbe a Apple di sostituire lo schermo o il vetro posteriore sull'Apparecchiatura Coperta. L'Apparecchiatura Coperta con danni aggiuntivi verrà classificata come richiesta di risarcimento per altri danni accidentali iPhone.

Per una richiesta di risarcimento per Danni Accidentali allo schermo e al vetro posteriore dell'iPhone, l'Apparecchiatura Coperta non deve presentare danni aggiuntivi oltre al danno allo schermo e al vetro posteriore, inclusi, a titolo esemplificativo, la scocca piegata o ammaccata, che impedirebbe a Apple di sostituire lo schermo o il vetro posteriore sull'Apparecchiatura Coperta. L'Apparecchiatura Coperta con danni aggiuntivi verrà classificata come richiesta di risarcimento per altri danni accidentali iPhone. Una richiesta di risarcimento per Danni Accidentali allo schermo e al vetro posteriore dell'iPhone è soggetta alle Franchigie della polizza Solo schermo e Solo vetro posteriore di iPhone specificate nell'Appendice.

Se si decide di utilizzare il servizio di sostituzione rapida (Express Replacement Service – “ERS”) per una richiesta di risarcimento per Danni Accidentali solo schermo iPhone, solo vetro posteriore iPhone o schermo e vetro posteriore iPhone, la richiesta di risarcimento verrà addebitata come altri danni accidentali iPhone.

Le riparazioni per Danni Accidentali solo vetro posteriore sono disponibili esclusivamente per iPhone. La riparazione per Danni Accidentali solo vetro posteriore è disponibile esclusivamente per tutti i modelli di iPhone 12, 13, 14 e 15.

- 4.5. **Limiti alla richiesta di risarcimento.** Non vi è limite al numero di richieste di risarcimento che si possono presentare in caso di Sinistri. Le richieste di intervento presentate e ricevute da Apple e/o da AIG, ai sensi della clausola 7 dopo il Periodo di Copertura potrebbero non essere coperte dalla Polizza.
- 4.6. **Supporto Tecnico.** Qualora presenti una richiesta di risarcimento valida ai sensi di questa sezione della Polizza, il Contraente riceverà accesso prioritario alla linea di assistenza tecnica di Apple se la sua Apparecchiatura Coperta smette di funzionare correttamente. Il Supporto Tecnico coprirà i problemi relativi all'Apparecchiatura Coperta, al Software 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. Il Supporto Tecnico coprirà la versione più aggiornata disponibile del Software applicabile e la precedente Release Principale. Per “Release Principale” s'intende una versione rilevante 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 Copertura Hardware ai sensi della 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; o
 - 5.1.2.3. interventi di assistenza o riparazione (ivi inclusi 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 (ivi inclusi 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 dal normale utilizzo dell'Apparecchiatura Coperta;
 - 5.1.8. danni causati da incendio;
 - 5.1.9. guasti dovuti a difetti riguardanti materiali e/o manodopera; tuttavia, tali guasti potrebbero essere coperti separatamente dai diritti dei consumatori, dalla Garanzia Convenzionale Apple oppure da Apple stessa per un periodo corrispondente al Periodo di Copertura di AppleCare+, anche qualora il prodotto Apple non sia stato acquistato direttamente da Apple;
 - 5.1.10. la perdita, la perdita dell'uso, i danni, la corruzione, la impossibilità di accedere o l'impossibilità di manipolare un elemento hardware elettronico o software o i componenti dello stesso, che siano usati per memorizzare, trattare, accedere, trasmettere o ricevere informazioni all'interno dell'Apparecchiatura Coperta come risultato di qualsiasi causa o perdita diversa dalle perdite coperte specificamente indicate nella presente Polizza, compreso l'accesso non autorizzato o l'uso non autorizzato di tale sistema, un attacco di tipo "Denial of service" (diniego di servizio) o l'invio o la ricezione di un codice dannoso; o
 - 5.1.11. la perdita, la perdita dell'uso, i danni, la corruzione, la impossibilità di accedere o l'impossibilità di manipolare dati elettronici memorizzati nell'Apparecchiatura Coperta compresa qualsiasi perdita causata da un accesso non autorizzato o l'uso non autorizzato di tali dati, un attacco di tipo "Denial of service" (diniego di servizio) o l'invio o la ricezione di un codice dannoso.
- 5.2. **Supporto Tecnico.** Il Supporto Tecnico di cui alla presente Polizza non copre l'utente per:
- 5.2.1. utilizzo o modifica dell'Apparecchiatura Coperta o del Software in modo difforme da quanto previsto dal manuale d'uso, 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) alla versione più aggiornata;
 - 5.2.3. prodotti di terzi o altri prodotti o software con marchio Apple (diversi dall'Apparecchiatura Coperta o dal Software) o gli effetti di tali prodotti sull'Apparecchiatura Coperta o sul Software e le interazioni con essi;
 - 5.2.4. utilizzo di un computer o sistema operativo non compatibile con il Software oppure problemi di connettività che non derivino dall'Apparecchiatura Coperta;
 - 5.2.5. software del sistema operativo o qualsiasi Software contrassegnato dalla dicitura "beta", "pre-release", "anteprima" oppure da indicazioni analoghe;
 - 5.2.6. danni a qualsiasi software o a dati, o perdita dei medesimi, presenti o registrati nell'Apparecchiatura Coperta;

- 5.2.7. recupero e reinstallazione di programmi software e dati utente;
- 5.2.8. consulenza relativa all'uso quotidiano dell'Apparecchiatura Coperta, laddove non sia presente un problema sottostante hardware o software;
- 5.2.9. la perdita, la perdita dell'uso, i danni, la corruzione, la impossibilità di accedere o l'impossibilità di manipolare un elemento hardware elettronico o software o i componenti dello stesso, che siano usati per memorizzare, trattare, accedere, trasmettere o ricevere informazioni all'interno dell'Apparecchiatura Coperta come risultato di qualsiasi causa o perdita diversa dalle perdite coperte specificamente indicate nella presente Polizza, compreso l'accesso non autorizzato o l'uso non autorizzato di tale sistema, un attacco di tipo "Denial of service" (diniego di servizio) o l'invio o la ricezione di un codice dannoso; o
- 5.2.10. la perdita, la perdita dell'uso, i danni, la corruzione, la impossibilità di accedere o l'impossibilità di manipolare dati elettronici memorizzati nell'Apparecchiatura Coperta compresa qualsiasi perdita causata da un accesso non autorizzato o l'uso non autorizzato di tali dati, un attacco di tipo "Denial of service" (diniego di servizio) o l'invio o la ricezione di un codice dannoso.

6. Condizioni Generali

- 6.1. Per avere piena protezione dalla Polizza, è necessario rispettare questa clausola, così come le clausole 7, 8 e 9, che sono condizioni della presente Polizza. La mancata osservanza delle presenti condizioni potrà risultare nel rifiuto della richiesta di intervento del Contraente.
- 6.2. Le condizioni seguenti si applicano a questa Polizza:
 - 6.2.1. **Parti originali.** Come condizione per ricevere la Copertura Hardware, l'Apparecchiatura coperta completa deve essere resa ad Apple nella sua interezza, comprese tutte le parti originali o i componenti sostitutivi autorizzati da Apple.
 - 6.2.2. **Esclusioni dalla copertura.** La Copertura ai sensi della Polizza del Contraente è soggetta alle esclusioni di cui alla clausola 5.
 - 6.2.3. **Pagamento del premio e copertura.** Il Premio deve essere pagato prima di ricevere la Copertura Hardware o il Supporto Tecnico e nessuna richiesta di risarcimento verrà soddisfatta ai sensi della presente Polizza se il premio non è stato interamente pagato.

Per le Polizze a Tempo determinato, se il Contraente accetta di pagare l'intero Premio per la Polizza a rate, verrà richiesto di stipulare un Contratto per il piano di pagamento con un fornitore di piano di pagamento e potrà ricevere la Copertura hardware o l'Assistenza tecnica dal momento in cui stipula tale contratto. Il Contraente dovrà pagare le proprie Rate in base ai termini e alle condizioni del proprio Accordo sul Piano di Pagamento.
 - 6.2.4. **Per le Polizze a Tempo determinato: mancato pagamento delle rate.** Qualora il Contraente paghi la Polizza a Tempo determinato a rate e non effettui un pagamento ai sensi del Contratto per il piano di pagamento, il fornitore del piano di pagamento emetterà un avviso di mora per nostro conto e la copertura assicurativa verrà sospesa e alla fine risolta in conformità alla legge sulle assicurazioni applicabile se non provvederà a saldare le rate arretrate entro la data indicata nell'avviso di mora.
 - 6.2.5. **Dovere di salvataggio.** Il Contraente è tenuto ad adottare ogni ragionevole precauzione

al fine di proteggere l'Apparecchiatura Coperta da eventuali Sinistri e deve usare e mantenere l'Apparecchiatura Coperta in conformità alle relative istruzioni.

6.2.6. **Residenza ed età del Contraente.**

6.2.6.1. Se non è un Cliente Business, il Contraente ha diritto di acquistare la presente Polizza solo se ha la sua residenza 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 al fine di attività legate a un'impresa commerciale, un ente benefico o altri enti sprovvisti 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 Denuncia di Sinistro 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 di intervento**

7.1. **Per la 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 o support.apple.com/fr-ch/contact oppure chiamando Apple al numero 0800 00 1853. Prima di fornire assistenza, Apple richiederà il numero di serie dell'Apparecchiatura Coperta. La richiesta di intervento del Contraente sarà gestita attraverso le opzioni specificate alla clausola 7.4.

7.2. Nel prestare l'assistenza per la 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, in particolare, prima di presentare una Denuncia di Sinistro, ove possibile.

7.3. Se richiesto, il Contraente deve produrre 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 AASP. Verrà effettuata una riparazione o verrà fornita una sostituzione in conformità alla clausola 4.1.2. Una volta completata la riparazione o effettuata la sostituzione (se 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 effettuare una prenotazione in anticipo all'indirizzo apple.com/chde/retail o all'indirizzo 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 su carta di credito a garanzia pari al prezzo al dettaglio del prodotto sostitutivo e delle spese di spedizione applicabili. Se il Contraente non fornirà un'autorizzazione 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 tali istruzioni, Apple annullerà l'autorizzazione su carta di credito e al Contraente non saranno addebitati né il prodotto sostitutivo né le spese per la spedizione di andata e ritorno dall'indirizzo indicato dal 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 l'importo autorizzato sulla carta di credito del Contraente.

Il Contraente può scegliere di utilizzare ERS per le Denunce di Sinistri per Danni Accidentali che riguardano esclusivamente lo schermo di iPhone, esclusivamente il vetro posteriore di iPhone o lo schermo e il vetro posteriore di iPhone, ma queste saranno soggette alla Franchigia per Altri tipi di Danno Accidentale di iPhone indicata nell'Appendice e al Contraente sarà fornito un articolo sostitutivo all'Apparecchiatura Coperta.

Il Contraente può scegliere di utilizzare ERS per le Denunce di Sinistri per Danni Accidentali che riguardano esclusivamente il display di iPad, ma queste saranno soggette alla Franchigia per Altri tipi di Danno Accidentale di iPad (iPad Air 11” (chip Apple M2), iPad Air 13” (chip Apple M2), iPad Pro 11” (chip Apple M4), iPad Pro 13” (chip Apple M4)) indicata nell'Appendice e al Contraente sarà fornito un articolo sostitutivo all'Apparecchiatura Coperta.

Il servizio ERS non è disponibile per le Denunce di Sinistri per Danni Accidentali che riguardano iPod.

- 7.5. Le opzioni di assistenza della Copertura Hardware potranno variare in base al Paese e alla capacità locale.
- 7.6. Laddove non è 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 Denuncia di Sinistro ai sensi della presente Polizza in un Paese diverso da quello in cui è stato effettuato l'acquisto, ha l'obbligo di rispettare tutte le leggi e le normative vigenti in materia d'importazione ed esportazione ed è totalmente responsabile di dazi doganali, IVA, imposte e altri oneri associati.
- 7.8. Per **Supporto Tecnico**, il Contraente può presentare una richiesta di intervento telefonando ad Apple (numeri di telefono locali disponibile all'indirizzo support.apple.com/HT201232 che, prima di fornire assistenza, richiederà il numero di serie dell'Apparecchiatura Coperta.

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

| | |
|---|--|
| Informazioni sul supporto nei vari Paesi | support.apple.com/HT201232 |
| Centri Assistenza Autorizzati Apple e Apple Store | locate.apple.com/ch/de o locate.apple.com/ch/fr |

8. Responsabilità del Contraente nella presentazione di una richiesta di intervento

- 8.1. Alla presentazione di una richiesta di intervento, ai sensi della presente Polizza, il Contraente dovrà agire come segue:
 - 8.1.1. Il Contraente deve fornire informazioni riguardo ai sintomi e alle cause del danno o ai problemi riscontrati nell'Apparecchiatura Coperta;
 - 8.1.2. per consentire ad Apple di individuare il problema e assistere il Contraente nell'evasione della richiesta di intervento, 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 dall'AASP e imballare l'Apparecchiatura Coperta secondo le istruzioni per la spedizione fornite da Apple o dall'AASP;
 - 8.1.4. non deve inviare prodotti e accessori che non siano oggetto della Denuncia di Sinistro richiesta relativa alla Copertura Hardware (ad esempio custodie, caricabatterie per auto, ecc.) poiché questi non potranno essere restituiti;
 - 8.1.5. il Contraente dovrebbe 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 di intervento ai sensi della presente Polizza; e
 - 8.1.6. deve fornire a Apple tutti i principali componenti del prodotto oggetto della Copertura Hardware per consentirle di accertare la validità della Denuncia di Sinistro.
- 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, o 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 di intervento è fraudolenta o che il Contraente abbia volutamente fornito informazioni false nella presentazione di una richiesta di intervento, quest'ultima sarà respinta e la Polizza sarà rescissa 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. Diritto legale di recesso e annullamento

- 10.1. Ai sensi dell'Art. 2a VVG, il Contraente può revocare la sua richiesta di stipulare la presente Polizza o la dichiarazione di accettazione per iscritto o in altra forma che ne consenta la prova tramite testo. Il periodo di recesso dura 14 giorni e inizia dal momento della richiesta o dell'accettazione della Polizza. Il Contraente esercita il diritto di recesso in tempo notificando ad Apple, per conto di AIG, il recesso o consegnando la propria comunicazione di recesso all'ufficio postale entro l'ultimo giorno del periodo di recesso.
- 10.2. L'effetto del recesso consiste nel rendere non valide la richiesta di stipula o la dichiarazione di accettazione della presente Polizza. Qualsiasi vantaggio già ricevuto dev'essere rimborsato. Il contraente non deve all'assicuratore alcun ulteriore compenso. Ove ciò sia equo, il Contraente è tenuto a rimborsare all'assicuratore, del tutto o in parte, i costi sostenuti per accertamenti speciali effettuati in buona fede dall'assicuratore in relazione alla stipula del contratto.
- 10.3. Indipendentemente dal tipo di Polizza, il Contraente può recedere dalla Polizza in qualsiasi momento per qualsiasi motivo e il Contraente può avere diritto al rimborso del Premio come descritto di seguito, chiamando Apple al numero di telefono indicato nella pagina support.apple.com/HT201232. Si può anche scrivere a: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland. Il recesso entrerà in vigore alla ricezione della comunicazione.
 - 10.3.1. Per recedere dalla presente Polizza con la 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 suo Erogatore del Piano di Pagamento) riceveranno il rimborso completo della Polizza.
 - 10.3.2. Per ricevere un rimborso il Contraente è tenuto a esibire la ricevuta di vendita in originale e/o il Certificato POC.
- 10.4. Per le Polizze a Tempo determinato:
 - 10.4.1. Qualora il Contraente paghi il Premio a rate, potrà recedere contattando Apple o il Fornitore del piano di pagamento e richiedendo che provveda ad annullare la Polizza per suo conto.
- 10.5. Se il Contraente recede dalla presente Polizza in accordo con la clausola 10.1, non in relazione alla restituzione dell'Apparecchiatura Coperta, potrebbe avere diritto a ricevere un rimborso del Premio che verrà calcolato in base a quanto segue:
 - 10.5.1. Qualora il Contraente contatti Apple per recedere dalla presente Polizza entro trenta (30) giorni dalla data di acquisto della stessa e abbia pagato il premio per intero in anticipo, riceverà un rimborso dell'intero premio pagato.
 - 10.5.2. Qualora il Contraente contatti Apple per procedere al recesso più di trenta (30) giorni dopo la data di acquisto della Polizza e abbia pagato il premio per intero in anticipo, riceverà il rimborso di una parte del premio pagato in base alla parte del Periodo di Copertura rimanente.
- 10.6. Per le Polizze mensili:
 - 10.6.1. AIG, Apple o un Rivenditore Autorizzato Apple per conto di AIG può annullare la Polizza senza preavviso in caso di mancato pagamento di una rata mensile del Premio alla data in cui è dovuta. In tal caso, AIG o Apple per conto di AIG invierà al Contraente

un promemoria di pagamento e il Contraente ha un mese di tempo per saldare. Se non viene pagata entro tale periodo, la Polizza sarà annullata a partire dalla data in cui il Premio non pagato era dovuto. Se il Premio viene pagato durante il periodo di grazia di un mese, la copertura sarà valida come se il Premio fosse stato pagato alla data in cui era dovuto. Se il Premio rimane non pagato, non saranno pagate le denunce di sinistri verificatisi dopo il periodo di grazia di un mese.

- 10.7. Se il Contraente recede dalla presente Polizza ai sensi della clausola 10.1, non in relazione alla restituzione dell'Apparecchiatura Coperta, potrebbe avere diritto a un rimborso del Premio che verrà calcolato in base a quanto segue:
- 10.7.1. Se il Contraente contatta Apple per recedere dalla Polizza mensile entro quattordici (14) giorni dalla data di acquisto iniziale o da ciascun rinnovo della Polizza, riceverà il rimborso completo dell'ultimo pagamento del Premio.
- 10.7.2. Se il Contraente contatta Apple per recedere dalla Polizza mensile oltre quattordici (14) giorni dalla data di acquisto iniziale o oltre quattordici (14) giorni dall'ultima rata mensile pagata per il Premio, riceverà un rimborso per l'ultima rata pagata in base alla percentuale di tempo ancora valido della Polizza mensile.
- 10.7.3. Il Contraente può anche impedire il rinnovo automatico della Polizza mensile disattivando il rinnovo della fatturazione Premium accedendo sul proprio dispositivo all'indirizzo support.apple.com/HT202039 e selezionando "Annulla un abbonamento" oppure direttamente tramite la propria piattaforma di pagamento. La disattivazione del rinnovo della fatturazione del Premio sarà ritenuta un'espressione dell'intenzione del Contraente di recedere dalla Polizza mensile al termine del mese per cui è stata pagata l'ultima rata mensile del Premio. La Polizza mensile rimarrà attiva fino alla mezzanotte dell'ultimo giorno del mese pagato, dopodiché il recesso sarà effettivo, non saranno addebitate altre rate per il Premio e il Contraente non riceverà rimborsi per il Premio.
- 10.7.4. AIG o Apple, per conto di AIG, può recedere dalla Polizza nel caso in cui Apple non sia più in grado di fornire interventi di assistenza per l'Apparecchiatura Coperta o qualsiasi apparecchiatura di funzionalità equivalente, nel qual caso al Contraente sarà inviato un preavviso di un mese per comunicare la rescissione della Polizza che non sarà rinnovata.
- 10.8. L'eventuale rimborso dovuto sarà pagato al Contraente mediante accredito tramite la Fonte di Pagamento utilizzata per acquistare la Polizza oppure la Fonte di Pagamento in archivio per le Polizze mensili e, ove ciò non sia possibile, mediante bonifico bancario. Se la Polizza a Tempo Determinato viene finanziata tramite un Erogatore del Piano di Pagamento, tutti i rimborsi possono essere devoluti all'Erogatore del Piano di Pagamento che ha pagato la polizza.
- 10.9. Il rimborso dovuto sarà al netto dell'Imposta sull'Assicurazione inclusa nel Premio, laddove non sia possibile recuperarla dalle autorità fiscali.
- 10.10. Per le Polizze mensili, se il Contraente permuta la sua Apparecchiatura Coperta presso Apple o presso un Rivenditore Autorizzato Apple nell'ambito di un programma Apple Trade In autorizzato, tale permuta sarà considerata espressione della volontà del Contraente di recedere dalla Polizza Mensile. A seconda della data della permuta, il Contraente potrebbe avere diritto a un rimborso ai sensi della clausola 10.9.
- 11. Solo per le Polizze a Tempo determinato: variazione di proprietà dell'Apparecchiatura Coperta acquistata**
- 11.1. Qualora la titolarità dell'Apparecchiatura Coperta cambi, il Contraente dovrà avvisare Apple, per conto di AIG, del trasferimento non appena possibile, telefonando a Apple

(i numeri locali sono disponibili all'indirizzo support.apple.com/HT201232) oppure scrivendo a Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland. Al momento della comunicazione a Apple, è necessario fornire il numero di serie dell'Apparecchiatura Coperta e nome, indirizzo e indirizzo email del nuovo proprietario.

- 11.2. Se la proprietà dell'Apparecchiatura Coperta cambia, tutti i diritti e gli obblighi previsti dalla presente Polizza a Tempo determinato passeranno al nuovo proprietario.
- 11.3. Il nuovo proprietario dell'Apparecchiatura Coperta potrà rifiutare il trasferimento della Polizza a Tempo determinato mediante dichiarazione scritta o in altro formato che ne consenta la prova testuale entro e non oltre 30 giorni dal passaggio di proprietà.
- 11.4. AIG o Apple per conto di AIG, può risolvere la Polizza entro 14 giorni dalla conoscenza del nuovo proprietario per iscritto o in un'altra forma che consenta la prova testuale. La Polizza deve scadere non prima di 30 giorni dalla cessazione.

12. Richieste di risarcimento

- 12.1. AIG e Apple ritengono che i clienti meritino un servizio corretto e tempestivo e debbano essere trattati con cortesia. AIG ha incaricato Apple di gestire, per suo conto, le richieste e i reclami relativi alla Copertura Hardware, al Supporto Tecnico e alle Polizze, in modo che il Contraente si rivolga a un unico punto di contatto per tutte le questioni. 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 e fornire il proprio nome e il numero di serie dell'Apparecchiatura Coperta, per aiutare Apple a gestire i reclami ricevuti in modo più efficiente. Apple è in grado di gestire un reclamo nella lingua europea del Paese di residenza di chi la trasmette.

| | |
|----------------------|--|
| <u>Per iscritto:</u> | Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland |
| <u>Per telefono:</u> | numero locale disponibile all'indirizzo support.apple.com/HT201232 |
| <u>Online:</u> | Tramite Contact Apple Support all'indirizzo support.apple.com/de-ch/contact o support.apple.com/fr-ch/contact |
| <u>Di persona:</u> | Qualsiasi negozio di vendita al dettaglio Apple (in Svizzera o ovunque), elencato su apple.com/chde/retail/storelist/ o apple.com/chfr/retail/storelist |

- 12.2. Qualora Apple non sia in grado di accettare una Denuncia di Sinistro entro cinque (5) giorni lavorativi dal ricevimento, di tenere informato il Contraente sui progressi e di risolvere le questioni in modo soddisfacente entro otto (8) settimane, il Contraente potrebbe avere il diritto di deferire la richiesta a uno dei seguenti difensori civici che esamineranno il caso. Apple è tenuta a fornire dettagli su come farlo quando fornirà la lettera di risposta finale che affronta le questioni sollevate.
- 12.3. Nota: un difensore civico potrebbe non prendere in considerazione una Denuncia di sinistra se il Contraente non ha fornito a Apple l'opportunità di risolverlo in precedenza. Il Contraente può inoltrare la sua richiesta a:

Stiftung Ombudsman der Privatversicherung und der Suva
P.O. Box 181
8024 Zurigo
Svizzera

Per telefono: 044 211 30 90

Tramite email: help@versicherungsombudsman.ch

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

Per telefono: 1890 88 20 90 o +353 16620899

Tramite email: 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 a responsabilità limitata con un fatturato annuo superiore a € 3 milioni.

Seguire la presente procedura di reclamo non pregiudica il diritto in capo al Contraente di perseguire le vie legali.

- 12.4. Qualora il Contraente desideri presentare una richiesta per una polizza assicurativa acquistata online, potrebbe poter avere adito alla piattaforma di risoluzione delle controversie online della Commissione europea, reperibile all'indirizzo ec.europa.eu/consumers/odr.
- 12.5. Poiché AIG Europe S.A. è una compagnia assicurativa con sede in Lussemburgo, oltre alla procedura di richiesta di cui sopra, il Contraente ha accesso agli organi di mediazione lussemburghese per eventuali richieste di risarcimento relative alla presente Polizza. Dettagli di contatto degli organismi di mediazione lussemburghesi sono disponibili sul sito web di AIG Europe S.A.: aig.lu/.

13. Assicurazione di terzi (Noleggio dell'Apparecchiatura Coperta)

13.1. Concetto di assicurazione di terzi

Se la presente Polizza si riferisce a un'Apparecchiatura Coperta che non è stata acquistata dal Contraente, ma semplicemente è stata noleggiata, la presente clausola 13 si applicherà in aggiunta alle altre clausole della Polizza. Le altre clausole restano applicabili, fatte salve eventuali integrazioni e modifiche indicate nella presente clausola 13.

Qualora l'Apparecchiatura Coperta sia stata noleggiata all'Acquirente, l'assicurazione ai sensi della presente Polizza si qualifica generalmente come “assicurazione di terzi per conto proprio”, in base alle specifiche indicate di seguito.

13.2. Definizioni

Le seguenti definizioni aggiuntive si applicheranno se la presente Polizza si riferisce all'Apparecchiatura Coperta noleggiata dall'Acquirente:

Per “Contratto di noleggio” s'intende il contratto tra il Locatore e il Contraente in merito al noleggio dell'Apparecchiatura Coperta.

Per “Locatore” s'intende la parte del Contratto di locazione che concede in noleggio

all'Acquirente l'Apparecchiatura Coperta. Il Locatore coincide con il Rivenditore autorizzato Apple ai sensi della presente Politica.

Per “Contraente” s'intende la persona che ha preso a noleggio l'Apparecchiatura Coperta dal Locatore.

13.3. Parti del contratto di assicurazione

La presente Polizza è considerata un contratto di assicurazione tra AIG e l'Acquirente e solo l'Acquirente può far valere i termini della presente Polizza. Il Locatore non avrà alcun diritto ai sensi della presente Polizza.

L'accettazione del Locatore in relazione all'Apparecchiatura Coperta verrà considerata come accettazione da parte del Contraente ai fini della presente Polizza.

Il Contraente non può cedere alcuna richiesta di risarcimento ai sensi della presente Polizza al Locatore o a terzi.

13.4. Copertura solo dopo l'esercizio dei diritti del consumatore

Qualsiasi riferimento ai diritti dei consumatori relativi agli acquirenti nei confronti di venditori e produttori nella presente Polizza sarà applicabile anche se tali diritti possono essere formalmente diritti del Locatore e non diritti del Contraente. Il Contraente deve coordinarsi con il Locatore se tali diritti possono essere esercitati solo dal Locatore che risulta acquirente e proprietario dell'Apparecchiatura Coperta.

13.5. Noleggio invece dell'acquisto

Ogni volta che la presente Polizza fa riferimento a “acquisto” o “acquirente” dell'Apparecchiatura Coperta, il termine “acquisto” o “acquirente” verrà sostituito dal termine “locazione” o “locatario” ai fini della presente clausola 13, nella misura applicabile.

13.6. Risoluzione del contratto di noleggio

La presente Polizza cesserà automaticamente al momento della risoluzione del Contratto di noleggio, a meno che il Contraente non diventi proprietario dell'Apparecchiatura Coperta a seguito della risoluzione del Contratto di noleggio, nel qual caso la presente Polizza continuerà ad applicarsi ad eccezione della presente clausola 13.

13.7. Variazione

Se il Locatore trasferisce la proprietà dell'Apparecchiatura Coperta a una terza parte, la presente Polizza continuerà ad applicarsi salvo che il Locatore venga sostituito da tale terza parte.

Qualora il Contraente trasferisca il Contratto di Leasing ad altri soggetti, la presente Polizza verrà automaticamente risolta contestualmente a tale trasferimento.

14. Informazioni generali

14.1. La presente Polizza verrà regolata dalla legge svizzera e il Contraente e AIG accettano di sottoporsi ai tribunali di Zurigo, Svizzera, o al loro tribunale domiciliare svizzero, per determinare qualsiasi controversia derivante da o in connessione con essa, soggetta al diritto procedurale svizzero obbligatorio.

14.2. I termini e le condizioni della presente Polizza sono disponibili solo in tedesco e francese e tutte le comunicazioni relative a questa Polizza saranno in tedesco o francese

(a seconda dei casi).

- 14.3. AIG non è tenuta a fornire copertura e a indennizzare alcuna richiesta di risarcimento o a pagare alcunché in virtù del presente contratto 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 dei regolamenti del Regno Unito, del Granducato di Lussemburgo, dell'Unione europea o degli Stati Uniti d'America.
- 14.4. Questa assicurazione è sottoscritta da AIG Europe S.A., impresa di assicurazione, con R.C.S. Lussemburghese B 218806. AIG Europe S.A. ha la sua sede legale in 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Lussemburgo, aig.lu/. AIG Europe S.A. è autorizzata dal Ministero delle Finanze del Lussemburgo ed è sotto la supervisione del Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, caa.lu/.

Europe S.A., Bertrange, Opfikon Branch ha sede legale in Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg, numero di registrazione della filiale CHE-107.381.353 ed è regolamentata per la conduzione di affari in Svizzera dall'Autorità di vigilanza sui mercati finanziari svizzeri FINMA. I dettagli di contatto di FINMA sono: Swiss Financial Market Supervisory Authority FINMA, Laupenstrasse 27, 3003 Bern, telefono +41 31 327 91 00, Fax +41 31 327 91 01, email: info@finma.ch

Homepage: finma.ch/.

Se è disponibile una relazione sulla solvibilità e sulle condizioni finanziarie di AIG Europe S.A., è possibile trovarla all'indirizzo aig.lu/.

Trattamento e conservazione dei dati personali

AIG elabora i dati estratti dai documenti contrattuali o risultanti dalla stipula del contratto e utilizza tali dati, in particolare, per calcolo dei premi, definizione del rischio, elaborazione delle richieste di risarcimento, esecuzione di valutazioni statistiche e marketing. I dati sono conservati in formato cartaceo e/o elettronico e vengono cancellati o distrutti allo scadere del periodo di conservazione. AIG è autorizzata a trasmettere i dati eventualmente necessari per la gestione del contratto a terzi interessati in Svizzera o all'estero, in particolare a società di coassicurazione e riassicurazione e a società, in Svizzera o all'estero, che appartengono ad AIG, Inc. Nel caso in cui si sospetti un reato in materia di beni o documenti, o nel caso in cui AIG rescinda il contratto a causa di informazioni o prove fraudolente a sostegno della richiesta di risarcimento (art. 40 Legge sui contratti di assicurazione), può essere presentata una denuncia all'Associazione Svizzera d'Assicurazioni (ASA) per inclusione nel sistema informativo centralizzato. AIG è inoltre autorizzata ad ottenere le informazioni pertinenti, in particolare per quanto riguarda l'esperienza di perdite pregresse, dagli uffici governativi e da altri terzi. Ciò si applica indipendentemente dal fatto che il contratto si concretizzi o meno. Il contraente ha il diritto di chiedere ad AIG di fornire le informazioni previste dalla normativa in relazione al trattamento dei suoi dati. 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, amministrano e gestiscono le richieste di risarcimento ai sensi della presente Polizza per conto di AIG. Apple Distribution International Limited ha la propria sede legale in 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 il suo rappresentante legale, in caso di decesso) e AIG possono far rispettare i termini della presente Polizza.

14.7. Per le Polizze mensili, AIG (o Apple o un Rivenditore Autorizzato Apple per conto di AIG) comunicherà al Contraente eventuali modifiche ai termini e alle condizioni della presente Polizza, compresi il Premio o la Franchigia della Polizza, dandogliene comunicazione scritta con un mese di anticipo. La società apporterà modifiche sostanziali solo in caso di cambiamenti legislativi che interessano la presente Polizza, ad esempio per una modifica dell'imposta sui premi assicurativi, per adeguarsi alle fluttuazioni dei tassi di cambio, per riflettere una modifica del nostro approccio assicurativo, anche per ampliare o migliorare la copertura del Contraente, o se necessario per adeguarsi ai costi di gestione dei sinistri.

Se le modifiche sono accettabili per il Contraente, la Polizza continuerà a essere stipulata.

Se le modifiche non sono accettabili, il Contraente può recedere dalla presente Polizza ai sensi della clausola 10.1.

Sia per le Polizze mensili sia per le Polizze a Tempo determinato, nel caso in cui AIG modifichi i termini e le condizioni per migliorare la copertura del Contraente senza alcun costo aggiuntivo, tali termini e condizioni saranno immediatamente applicati alla presente Polizza.

Modalità di trattamento dei dati personali da parte di AIG

AIG Europe S.A., Lussemburgo, Opfikon Branch si impegna a proteggere la privacy dei clienti. **“Informazioni personali”** identifica e si riferisce al contraente o ad altre persone o informazioni in base alle quali il Contraente o tali altre persone potrebbero essere identificati.

I tipi di Dati Personali che AIG può raccogliere e le ragioni: a seconda del nostro rapporto con il Contraente, i Dati Personali raccolti possono includere dati identificativi 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 delle richieste di funzionari pubblici o governativi con un'ingiunzione nell'ambito di indagini o di attività per l'individuazione o la prevenzione delle frodi
- Definizione e tutela di 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 delle informazioni personali: per le finalità di cui sopra, le informazioni personali possono essere condivise con le società del nostro gruppo e con altri fornitori di servizi. I Dati Personali saranno condivisi con altri terzi (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 delle Informazioni Personali: misure legali e di sicurezza adeguate vengono utilizzate per tutelare le Informazioni Personali. I nostri fornitori di servizi 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 sopra.

Richieste o domande: per richiedere l'accesso o la correzione di informazioni personali imprecise o per richiedere la cancellazione o la soppressione di informazioni personali, inviare un'email all'indirizzo: dataprotection-ch@aig.com oppure scrivere a AIG Europe S.A., Luxembourg, Opfikon Branch, Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg. Per ulteriori dettagli sull'uso dei Dati Personali del Contraente, consultare la Politica di tutela della privacy completa all'indirizzo aig.ch/privacy-policy oppure richiederne una copia utilizzando le informazioni di contatto riportate sopra.