

REMARQUES SUR LE DROIT DE LA CONSOMMATION :

AppleCare+ est une police d'assurance qui couvre les risques de dommages causés à Votre iPad, iPhone ou iPod 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, toutefois ces défaillances peuvent être couvertes par vos droits en tant que consommateur, et/ou par la Garantie limitée d'un an 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 www.apple.com/fr/legal/statutory-warranty/).

AppleCare+ pour l'iPad
AppleCare+ pour l'iPhone
AppleCare+ pour l'iPod
Conditions générales pour la France

Merci d'avoir acheté AppleCare+, une police d'assurance émise par la succursale française d'AIG Europe Limited (« AIG »), qui s'engage à assurer votre iPhone, iPad ou iPod selon les Conditions générales énoncées dans cette Police d'assurance.

AppleCare+ garantit la réparation ou le remplacement de votre appareil en cas de dommages accidentels ou d'épuisement de la batterie, ainsi que l'accès à une assistance technique téléphonique assurée par Apple (comme indiqué dans la clause 4).

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 défauts de l'appareil (comme indiqué dans la clause 5.1.8). Ces défauts peuvent toutefois être couverts par vos droits en tant que consommateur, ou par la Garantie limitée d'un an Apple.

1. Définitions.

Tout terme ou expression commençant par une majuscule dans cette police d'assurance est défini dans cette section, et la même définition s'applique tout au long de la police :

- 1.1. « Dommage accidentel » a la signification qui lui a été attribuée dans la clause 4.1.
- 1.2. « AIG » désigne AIG Europe Limited, dont le siège se trouve à The AIG Building, 58 Fenchurch Street, Londres EC3M 4AB, Royaume-Uni, et exerçant ses activités en France à travers sa succursale domiciliée à l'adresse suivante : Tour CB21, 16 place de l'Iris, Paris La Défense, 92400 Courbevoie, et immatriculée sous le numéro 752 862 540. R.C.S. Nanterre.
- 1.3. « Apple » désigne Apple Distribution International (ou ses agents désignés), qui distribue, vend et gère cette Police d'assurance et traite les réclamations et les plaintes pour le compte et au nom d'AIG.
- 1.4. « Centre de services agréés Apple » désigne un fournisseur de services tiers désigné en tant qu'agent d'Apple traitant les déclarations de sinistre au nom et pour le compte d'AIG. Une liste répertoriant ces fournisseurs est disponible sur le site <http://support.apple.com/kb/HT1434>.
- 1.5. « Revendeur agréé Apple » désigne un tiers autorisé par Apple à distribuer cette Police d'assurance au moment de la vente du Matériel Couvert.
- 1.6. « Assistance AppleCare+ » désigne le site Web d'assistance <http://www.apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus.html>.
- 1.7. « Garantie limitée d'un an Apple » désigne la garantie fabricant volontaire fournie par Apple (régie par ses propres Conditions générales) aux acquéreurs du Matériel Couvert, qui fournit des prestations en sus et non en remplacement des droits prévus par le Code de la consommation.
- 1.8. « Épuisement de la batterie » a la signification qui lui a été attribuée dans la clause 4.1.
- 1.9. « Client Entreprises » désigne un client qui s'est inscrit et a acheté le Matériel Couvert via le magasin en ligne Apple Entreprises.
- 1.10. « Logiciel grand public » désigne le système d'exploitation (« iOS ») du Matériel Couvert et les applications logicielles préinstallées sur le Matériel Couvert, ainsi que les applications de la marque Apple installées postérieurement sur Matériel Couvert, et qui varient selon les cas.
- 1.11. « Période de couverture » désigne la période établie dans la clause 3.

- 1.12. « Matériel Couvert » désigne l'iPhone, iPad ou iPod de marque Apple identifié par le numéro de série indiqué sur Votre Certificat POC, ainsi que les accessoires d'origine fournis dans la même boîte. Le Matériel Couvert doit avoir été acheté neuf auprès d'Apple ou d'un Revendeur agréé Apple au maximum 30 jours avant la date de souscription de cette Police d'assurance ou, dans le cas où la propriété du Matériel Couvert Vous a été transférée, la Police d'assurance doit Vous avoir été transférée conformément à la clause 11.
- 1.13. « Couverture du Matériel » a la signification qui lui a été attribuée dans la clause 4.1.
- 1.14. « Taxe d'assurance » désigne les taxes applicables, et notamment, la taxe sur les conventions d'assurance, qui sont incluses dans la Prime, et payables au taux en vigueur à la date de souscription de la Police d'assurance, qui, pour les produits Apple suivant, sont :
- iPad : 9 %
iPhone : 9 %
iPod : 9%.
- Veillez noter que ces taux sont sujets à modification.
- 1.15. « Évènement assuré » désigne : (a) les Dommages accidentels infligés à Votre Équipement couvert et/ou l'Épuisement de la batterie et/ou (b) le besoin d'utiliser l'Assistance technique, survenant au cours de la Période de couverture.
- 1.16. « Certificat POC » désigne le document d'attestation d'assurance que Vous recevrez à la souscription de cette Police d'assurance, et qui inclut les informations détaillées relatives à Votre assurance et le numéro de série du Matériel Couvert par cette Police d'assurance. Si Vous avez souscrit cette Police d'assurance dans un Magasin de vente Apple Store ou auprès d'un Revendeur agréé Apple, l'original du ticket de caisse peut aussi Vous servir de Certificat POC.
- 1.17. « Police d'assurance » désigne le présent document d'assurance précisant les conditions générales AppleCare+, qui, avec le Certificat POC que Vous avez reçu lors de Votre achat d'AppleCare+, constituent Votre contrat d'assurance, souscrit auprès d'AIG.
- 1.18. « Franchise » désigne la somme restant à Votre charge applicable au Matériel Couvert selon la grille suivante :
- iPad : 49 €
iPhone : 69 €
iPod : 29 €
- que Vous devrez payer pour chaque sinistre pour Dommages accidentels que Vous déclarez en France sous cette Police d'assurance. Veillez noter que si Vous faites une déclaration de sinistre sous cette Police d'assurance dans un autre pays, la Franchise devra être payée dans la devise du pays concerné et au taux applicable (pour plus d'informations, consultez l'Assistance AppleCare+).
- 1.19. « Prime » désigne le montant que Vous acceptez de payer à AIG pour la couverture fournie par la présente Police, tel qu'énoncé par la clause 2.3.
- 1.20. « Assistance technique » a la signification qui lui a été attribuée dans la clause 4.1.
- 1.21. « Vous/Votre/Vos » désigne la personne propriétaire du Matériel Couvert, et toute personne à laquelle la Police d'assurance est transférée conformément à la clause 11.

2. La Police d'assurance

- 2.1. Votre Police d'assurance est constituée du présent document d'assurance comportant les conditions générales de Votre couverture par AppleCare+ et de Votre Certificat POC. Veillez revoir ces documents attentivement afin de Vous assurer qu'ils Vous fournissent la couverture que Vous souhaitez. Si Vos besoins évoluent, ou si les informations selon lesquelles cette Police

d'assurance a été établie changent, Apple et AIG peuvent devoir mettre à jour leurs dossiers et les informations de Votre Certificat POC peuvent avoir besoin d'être modifiées.

2.2. Si Vous avez besoin d'obtenir un Certificat POC de remplacement ou obtenir une copie de Vos informations d'assurance, veuillez vous rendre sur le site www.apple.com/support/applecare/view, suivez les instructions et saisissez le numéro de série de Votre Matériel Couvert.

2.3. La Prime de cette Police suit la tarification suivante :

iPad : 99 €

iPhone : 99 €

iPod : 59 €

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

2.4. La Prime doit être payée en espèces ou par carte de crédit lors de la souscription de la Police d'assurance. Si Votre paiement n'a pas été accepté (par exemple si Votre carte de crédit ou de débit a été refusée), Vous en serez informé et Vous devez prendre les mesures nécessaires pour effectuer le paiement. Si un Évènement assuré se produit alors que Votre paiement n'est pas terminé, Vous ne pourrez pas bénéficier de la garantie prévue par la présente Police d'assurance.

3. Période de couverture

3.1. **Votre Couverture du Matériel prend effet à la date de souscription de Votre Police d'assurance. Cela signifie que si Vous souscrivez AppleCare+ jusqu'à 30 jours après la date d'achat de Votre Matériel Couvert, Vous ne bénéficierez de la Couverture du Matériel qu'à compter de cette date. Votre couverture d'Assistance technique prend effet à l'expiration de Votre couverture d'assistance technique gratuite de 90 jours offerte par Apple, laquelle prend effet à la date d'achat de Votre Équipement couvert. Les deux types de couverture expirent 24 mois après la date d'achat de Votre Matériel Couvert.**

3.2. Votre assurance peut expirer plus tôt si Vous avez exercé Votre droit de résiliation conformément à la clause 10. Si Vous n'êtes plus admissible à une déclaration de sinistre pour Dommages accidentels, Votre Couverture du Matériel pour Épuisement de la batterie et votre Assistance technique restent valables jusqu'à la date d'expiration, 24 mois après la date d'achat de Votre Matériel Couvert.

3.3. **Cette Police d'assurance ne Vous couvre pas en cas de dommages causés au Matériel Couvert par un Évènement assuré ayant eu lieu avant la date de souscription de cette Police d'assurance.**

4. Couverture

4.1. Les définitions suivantes s'appliquent à Votre couverture :

« Dommages accidentels » désigne les dommages matériels, bris ou la panne de Votre Matériel Couvert en raison d'un évènement imprévu et non intentionnel résultant soit d'une manipulation (p. ex. une chute du Matériel Couvert ou contact avec un liquide) ou d'un évènement externe (p. ex. à des conditions environnementales ou atmosphériques extrêmes). Les dommages doivent affecter le fonctionnement de Votre Matériel Couvert, ce qui inclut les fissures de l'écran d'affichage qui affectent la visibilité de l'écran.

« Épuisement de la batterie » désigne le fait que la capacité de charge de la batterie de l'Équipement couvert a diminué de cinquante pour cent (50 %) ou plus par rapport aux spécifications d'origine indiquées sur l'écran de Votre batterie.

« Couverture du Matériel » désigne la couverture garantissant la réparation ou le remplacement de Votre Matériel Couvert suite à un évènement de Dommage accidentel ou d'Épuisement de la batterie.

« Assistance technique » désigne l'accès à l'Assistance technique téléphonique Apple dans le cas

où Votre Matériel Couvert cesserait de fonctionner correctement, ladite assistance étant également accessible contre paiement (frais par incident).

4.2. **Couverture du Matériel.** Si Vous faites une déclaration de sinistre valide sous la disposition Couverture du Matériel de cette Police d'assurance, AIG s'assurera qu'Apple :

4.2.1. répare le Matériel Couvert à l'aide de pièces neuves ou reconditionnées équivalentes à des pièces neuves en matière de performances et de fiabilité ; ou

4.2.2. si la réparation n'est pas possible ou n'est pas économiquement viable, qu'Apple remplace Votre Matériel Couvert par un nouvel appareil de marque Apple, ou par un appareil de marque Apple équivalent à un appareil neuf en matière de performances et de fiabilité, et du même type que l'appareil d'origine. Si aucun appareil de marque Apple équivalent à Votre Matériel Couvert n'est disponible, un appareil de marque Apple équivalent au Matériel Couvert au moins en matière de fonctionnalités Vous sera fourni (sujet aux mises à jour des Logiciels grand public applicables). L'appareil de marque Apple de remplacement deviendra le nouveau Matériel Couvert par cette Police d'assurance. En cas de remplacement, Apple ou le Centre de services agréés Apple conservera le Matériel Couvert 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.

4.3. Si un appareil de remplacement Vous est fourni conformément à la clause 4.2.2, Apple ou le Centre de services agréés Apple peut installer les derniers logiciels ou système d'exploitation applicables au Matériel Couvert en application de la couverture fournie par cette Police d'assurance. Les applications tierces installées sur le Matériel Couvert d'origine peuvent ne plus être compatibles avec le Matériel 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 du Matériel Couvert, Apple ou le Centre de services agréés Apple peut réparer ou remplacer les produits et pièces avec des produits et pièces locaux comparables.

4.4. **Franchise :** pour chaque prise en charge de sinistre valable pour des Dommages accidentels en vertu de cette Police d'assurance, Vous devrez payer la Franchise applicable au coût du sinistre avant de pouvoir bénéficier des avantages auxquels Vous avez droit conformément à la clause 4.2. La Franchise peut être versée à Apple ou au Centre de services agréés Apple en espèces ou par carte de crédit ou de débit.

4.5. **Limite de garantie :** la présente Police d'assurance vous couvre pour deux sinistres pour Dommages accidentels au maximum au cours de la Période de couverture. Une fois le second sinistre pris en charge, la couverture pour Dommages accidentels fournie au titre de cette Police d'assurance prendra fin. Toutefois, Votre assurance pour l'Assistance technique et l'Épuisement de la batterie restera valable jusqu'à la fin de la Période de couverture.

4.6. **Support technique :** Si Vous faites une déclaration de sinistre valable conformément à cette section de Votre Police d'assurance, Vous aurez la possibilité d'accéder à la ligne d'Assistance technique Apple si Votre Matériel Couvert cesse de fonctionner correctement, ce qui est également accessible moyennant un supplément (frais par incident). Cette couverture prend effet à l'expiration de l'assistance gratuite de 90 jours offerte par Apple, qui prend effet à la date d'achat de Votre Matériel Couvert. L'Assistance technique couvre les Logiciels grand public et tout problème de connectivité entre le Matériel Couvert et un appareil de type AirPort, l'Apple TV ou un appareil sans fil ou ordinateur compatible selon les spécifications de connectivité du Matériel Couvert. Elle couvre la version 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 avec un numéro de version tel que « 1.0 » ou « 2.0 », et qui n'est pas une version bêta ou une préversion.

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. dommages causés par :
 - 5.1.2.1. abus ou mauvaise utilisation, c'est-à-dire dommages intentionnels y compris l'utilisation du Matériel Couvert à des fins ou d'une façon pour lesquelles il n'a pas été conçu ;
 - 5.1.2.2. modification ou altération, ou tentative de modification ou d'altération du Matériel Couvert ;
ou
 - 5.1.2.3. service ou réparation (mises à niveau y compris) effectué par une entité autre qu'Apple ou un Centre de services agréés Apple ;
- 5.1.3. Matériel Couvert dont le numéro de série a été modifié, rendu illisible ou effacé ;
- 5.1.4. perte ou vol de Votre Équipement couvert ;
- 5.1.5. Matériel Couvert (y compris tous les composants majeurs) non retourné à Apple ;
- 5.1.6. dommage cosmétique 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 ;
- 5.1.7. dommage ou défaillance causés par l'usure normale et/ou l'usage du Matériel Couvert ;
- 5.1.8. défaillance due aux défauts matériels, et/ou à la fabrication, et/ou à la conception ; ou dommages causés par le feu.
- 5.2. Assistance technique. Cette Police d'assurance ne Vous couvre pas dans les cas suivants :
 - 5.2.1. utilisation ou modification du Matériel Couvert ou des Logiciels grand public d'une manière qui n'est pas mentionnée dans le manuel de l'utilisateur, les spécifications techniques ou d'autres recommandations publiées sur le site web d'Apple relatif au Matériel Couvert ;
 - 5.2.2. problèmes pouvant être résolus par la mise à jour des logiciels (y compris 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 le Matériel Couvert ou les Logiciels grand public) ou effets de ces produits ou de leurs interactions sur le Matériel Couvert ou les Logiciels grand public ;
 - 5.2.4. utilisation d'un ordinateur ou système d'exploitation sans lien avec les Logiciels grand public ou des problèmes de connectivité causés par le Matériel Couvert ;
 - 5.2.5. tout logiciel iOS ou Logiciel grand public désigné comme « bêta », « préversion » ou « aperçu » et autres appellations similaires ;
 - 5.2.6. dommages ou perte de tout logiciel ou donnée résidant ou enregistré sur le Matériel Couvert ;
 - 5.2.7. restauration ou réinstallation des programmes logiciels ou données de l'utilisateur ; ou
 - 5.2.8. conseils relatifs à l'usage quotidien du Matériel Couvert lorsqu'il n'existe pas de problème sous-jacent avec les matériels ou logiciels.
- 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 sinistre pourra être refusée.
 - 6.2. Les conditions suivantes s'appliquent à cette Police d'assurance :

- 6.2.1. **Limites de la Police d'assurance.** La Couverture applicable conformément à cette Police d'assurance est soumise aux exclusions prévues par la clause 5.
- 6.2.2. **Paiement de la Prime.** La Prime applicable à cette **Police d'assurance** doit avoir été payée avant que Vous puissiez bénéficier de la Couverture du Matériel ou de l'Assistance technique.
- 6.2.3. **Vos devoirs de précaution.** Vous devez prendre toutes les précautions nécessaires pour protéger le Matériel Couvert contre les Événements assurés, et utiliser et entretenir le Matériel Couvert conformément aux instructions d'entretien et d'utilisation.
- 6.2.4. **Votre lieu de résidence et Votre âge.**
- 6.2.4.1. Si Vous n'êtes pas un Client Entreprises, Vous n'êtes autorisé à souscrire cette Police d'assurance que si Votre lieu de résidence principale se situe en France et que Vous êtes âgé de 18 ans ou plus à la date de souscription de la présente Police d'assurance.
- 6.2.4.2. Si Vous êtes un Client Entreprises, Vous n'êtes autorisé à souscrire cette Police d'assurance que si Vous avez acheté le Matériel Couvert pour une utilisation en lien avec une entreprise, société, organisation caritative ou toute autre entité établie en France.
- 6.2.5. **Autres assurances.** Si Vous disposez d'une autre police d'assurance pour le Matériel Couvert valable durant la Période de couverture, Vous pouvez toujours faire une déclaration de sinistre sous cette Police d'assurance car AIG accepte de Vous couvrir indépendamment de toute autre police.

7. **Comment faire une déclaration de sinistre**

- 7.1. **S'agissant de la Couverture du Matériel,** Vous devez signaler Votre déclaration de sinistre le plus rapidement possible en Vous rendant dans un Magasin de vente Apple Store ou dans un Centre de services agréés Apple, en allant sur le site www.apple.com/support, ou en téléphonant à Apple au (+33) 0805 540 003. Apple Vous demandera le numéro de série de Votre Matériel Couvert avant de Vous fournir une assistance. Votre déclaration de sinistre sera traitée conformément aux options indiquées dans la clause 7.4.
- 7.2. Le service de Couverture du Matériel implique que toutes les données contenues dans le Matériel Couvert soient effacées et que les supports de stockage soient reformatés par Apple ou par le Centre de services agréés 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 devez fournir une preuve de souscription de Votre Police d'assurance afin de confirmer que Votre produit Apple fait partie du Matériel Couvert.
- 7.4. Les déclarations de sinistre valides conformément à la Couverture du Matériel peuvent être effectuées selon les options suivantes :
- 7.4.1. **Service de retour en magasin.** Vous pouvez apporter Votre Matériel Couvert à un Magasin de vente Apple Store ou à un Centre de services agréés Apple. Conformément à la clause 4.2, votre Matériel Couvert sera soit réparé soit remplacé. Une fois la réparation terminée ou si un appareil de remplacement est disponible (selon les cas), Vous serez notifié et invité à venir au Magasin de vente Apple Store ou au Centre de service agréés Apple afin de récupérer Votre Matériel Couvert.
- Si Vous retournez le Matériel Couvert à un Magasin de vente Apple Store, certaines réparations peuvent être effectuées sur place. Bien qu'il soit possible de venir au magasin sans rendez-vous, il est préférable de prendre rendez-vous à l'avance sur le site www.apple.com/retail/geniusbar.
- 7.4.2. **Service de retour par envoi postal.** Apple Vous enverra les emballages requis affranchis pour que Vous puissiez envoyer Votre Matériel Couvert à Apple. Une fois l'évaluation ou la réparation terminée, Apple Vous renverra le Matériel Couvert ou un remplacement. Si Vous suivez correctement toutes les instructions, Apple couvrira les frais d'affranchissement depuis et vers Votre adresse de livraison.
- 7.4.3. **Service de remplacement express.** Apple Vous demandera de retourner le Matériel Couvert ainsi

que de fournir une autorisation de carte de crédit pour le montant du prix du produit en magasin, qui servira de caution pour le produit de remplacement et pour les frais de livraison applicables. Si Vous n'êtes pas en mesure de fournir une autorisation de carte de crédit, ce service ne pourra pas Vous être proposé. Apple Vous enverra un produit de remplacement avec les instructions nécessaires pour le retour du Matériel Couvert. Si Vous suivez ces instructions, Apple annulera l'autorisation de carte de crédit et Vous ne serez pas facturé pour le produit de remplacement et la livraison depuis et vers Votre adresse de livraison. Si Vous ne retournez pas le Matériel Couvert d'origine selon les instructions fournies, ou si Vous retournez un produit différent du Matériel Couvert, Apple prélèvera le montant autorisé sur Votre carte de crédit.

Veillez noter que le Service de remplacement express n'est pas disponible pour l'iPod.

- 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 l'Assistance AppleCare+ pour plus d'informations.
- 7.6. Dans les endroits où certaines des méthodes de service mentionnées ci-dessus ne sont pas disponibles, il peut être nécessaire de changer la méthode selon laquelle Apple Vous fournit la Couverture du Matériel.
- 7.7. Si Vous faites une réclamation sous cette Police d'assurance dans un pays différent du pays d'achat, Vous devrez Vous soumettre à toutes les lois et règlements relatives aux importations et aux exportations et serez responsable de tous les frais de douane, taxes sur la valeur ajoutée et autres taxes et frais associés applicables.
- 7.8. S'agissant de l'**Assistance technique**, Vous pouvez faire une déclaration de sinistre en téléphonant à Apple au (+33) 0805 540 003, qui Vous demandera le numéro de série du Matériel Couvert avant de Vous fournir une assistance.

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

Information sur l'assistance internationale	http://www.apple.com/support/country
Centres de services agréés Apple et Magasins de vente Apple Store	http://support.apple.com/kb/HT1434
Assistance et service Apple	http://www.apple.com/support/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 manifestations et les causes des dommages ou des problèmes que Vous rencontrez avec le Matériel 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, étant entendu que cette liste n'est pas limitative, le numéro de série du Matériel Couvert, le modèle, la version du système d'exploitation et des logiciels installés, tout périphérique connecté ou installé sur le Matériel Couvert, tout message d'erreur affiché, toute action effectuée sur le Matériel 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 agréés Apple et emballer le Matériel Couvert conformément aux instructions d'expédition fournies par Apple ou par le Centre de services agréés Apple ;

- 8.1.4. Vous ne devez envoyer aucun produit ou accessoire ne faisant pas partie d'une déclaration de sinistre dans le cadre de la Couverture du Matériel (p. ex. coques, chargeurs de voiture, etc.) car ceux-ci ne Vous seront pas retournés ;
- 8.1.5. si possible, assurez-Vous que Vos logiciels et données se trouvant sur le Matériel Couvert ont été sauvegardés. Apple effacera les contenus du Matériel Couvert et reformatera les supports de stockage. Ni AIG, ni Apple ne peuvent être tenus responsables de la perte de logiciels ou de données se trouvant sur le Matériel Couvert lorsque ceux-ci ont été retournés dans le cadre d'une réclamation sous cette Police d'assurance ; et
- 8.1.6. Vous devez fournir à Apple tous les composants majeurs du produit couvert par la Couverture du Matériel afin de permettre à Apple d'évaluer la validité de Votre déclaration de sinistre.
- 8.2. 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 le cadre de l'exonération de responsabilités maximale permise par les lois applicables, AIG, Apple, les Centres de services agréés Apple, ainsi que leurs employés et agents respectifs ne peuvent être tenus responsables de toute perte que Vous pourriez subir, comme par exemple les coûts de restauration, de reprogrammation ou de reproduction de tout programme ou données ou les pertes d'activité, de chiffre d'affaires, de revenus ou les manques à gagner résultant d'une incapacité à remplir leurs obligations sous cette Police d'assurance.

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 trompeuses au cours de la déclaration de sinistre, la prise en charge de Votre sinistre sera rejetée et Votre Police d'assurance sera résiliée sans remboursement de la Prime. Apple ou AIG peuvent avertir la police ou toute autre autorité compétente.
- 9.2. Cette Police d'assurance peut être résiliée immédiatement par AIG si le Matériel Couvert est utilisé dans le cadre d'activités criminelles ou afin de faciliter ou de permettre un acte criminel.

10. Résiliation

- 10.1. Vous pouvez résilier cette Police à tout moment et pour quelque raison que ce soit en téléphonant à Apple au (+33) 0805 540 003 ou en écrivant à : Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande, (Fax : +353 (0)21 428 3917).

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

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

Date

Signature »

- 10.2. En cas de résiliation de Votre Police d'assurance, Vous pouvez bénéficier d'un remboursement de la Prime calculé selon le barème suivant :
- 10.3. En cas de résiliation de Votre Police d'assurance, Vous pouvez bénéficier d'un remboursement de la Prime calculé selon le barème suivant :
- 10.3.1. si Vous résiliez dans les trente (30) jours suivant la date de souscription de Votre Police d'assurance, Vous recevrez un remboursement correspondant au montant total de la Prime que Vous avez payée, ou
- 10.3.2. si Vous résiliez plus de trente (30) jours après la date d'achat de la Police, Vous recevrez un remboursement au prorata de la Période de couverture restante.

Le remboursement auquel Vous avez droit Vous sera payé soit en créditant la carte de crédit utilisée lors de la souscription, soit par virement bancaire.

11. Transfert de la Police d'assurance

- 11.1. Vous pouvez transférer cette Police d'assurance au moment de la cession du Matériel Couvert à toute autre personne résidant en France âgée de 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 uniquement à un autre Client Entreprises.
- 11.2. Vous devez notifier Apple, au nom et pour le compte de AIG, du transfert dans les meilleurs délais en téléphonant à Apple au (+33) 0805 540 003, ou en écrivant à Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande (Fax : +353 (0)21-428-3917). Lorsque Vous notifiez Apple du transfert de la Police d'assurance, Vous devez fournir le numéro de série du Matériel Couvert, ainsi que le nom, l'adresse et l'adresse électronique du nouveau propriétaire, afin qu'Apple puisse envoyer un Certificat POC actualisé au nouveau propriétaire. Vous devez fournir ces Conditions générales au nouveau propriétaire 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 considèrent que Vous méritez un service courtois, abordable et rapide. AIG a mandaté Apple pour traiter les déclarations de sinistre et les réclamations en son nom et pour son compte afin de s'assurer que Vous ayez un point de contact pour toutes Vos requêtes. Si le service que Vous avez reçu ne répond pas à Vos attentes, veuillez contacter Apple à l'aide des adresses ci-dessous en précisant Votre nom et le numéro de série du Matériel 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).

Par écrit : Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande

Par téléphone : (+33) 0805 540 003

Par fax : +353 (0)21 428 3917

En ligne : Via Contacter l'assistance Apple sur le site www.apple.com/support/contact

En personne : Dans n'importe quel Magasin de vente Apple Store répertorié sur le site <http://www.apple.com/retail/storelist/>

- 12.2. Si Apple ne parvient pas à accuser réception d'une réclamation dans les cinq jours ouvrés à partir de la réception de ladite réclamation, de Vous tenir informé du traitement de votre réclamation et de résoudre Votre demande d'une manière qui Vous semble acceptable dans un délai de huit semaines, Vous êtes autorisé à transmettre la réclamation à l'un des médiateurs suivants, qui analysera Votre situation. 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. Vous pouvez transmettre Votre réclamation aux adresses suivantes :

Le médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'assurance (FFSA)
BP 290
75425 PARIS CEDEX 09

Par Fax : 01 45 23 27 15

Par courrier électronique : le.mediateur@mediation-assurance.org

The Republic of Ireland Financial Services Ombudsman
9SR 3rd Floor
Lincoln House
Lincoln Place
Dublin 2

Par téléphone : +353 1 662 08 99

Par courrier électronique : enquiries@financialombudsman.ie

Le médiateur des Services financiers 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 3 millions d'euros.

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

13. Dispositif d'indemnisation des services financiers britanniques (« FSCS » – Financial Services Compensation Scheme)

- 13.1. AIG est couvert par le FSCS. Si AIG ne parvient pas à remplir ses obligations financières, Vous pouvez bénéficier d'une indemnisation sous ce dispositif. Pour ce type d'assurance, 90 % de Votre sinistre est couvert, sans plafond. Pour plus d'informations concernant les modalités du FSCS, allez sur www.fscs.org.uk, ou téléphonez au 0207 892 7300 ou 0800 678 1100.
- 13.2. Si Vous êtes un Client Entreprises, Votre capacité à faire une réclamation sous le dispositif FSCS dépend du type d'entreprise et des circonstances.

14. Informations générales

- 14.1. Cette Police d'assurance est soumise à la loi française. Les tribunaux français sont seuls compétents pour régler tout litige découlant de ou concernant la présente Police d'assurance.
- 14.2. 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.
- 14.3. Cette assurance est émise par AIG Europe Limited, qui a reçu une autorisation de la Prudential Regulation Authority et est réglementée par la Financial Conduct Authority et la Prudential Regulation Authority (numéro de référence de la société : 202628). Ces informations peuvent être vérifiées sur le registre des Services financiers britanniques (www.fsa.gov.uk/register/home.do). Société immatriculée en Angleterre sous le numéro 1486260. Siège social : The AIG Building, 58 Fenchurch Street, Londres EC3M 4AB, Royaume-Uni. AIG Europe Limited exerce ses activités en France via sa succursale domiciliée à l'adresse suivante : Tour CB21, 16 place de l'Iris, Paris La Défense, 92400 Courbevoie et immatriculée sous le numéro 752 862 540. R.C.S. Nanterre.
- 14.4. Apple Distribution International et ses agents et représentants agréés distribuent, gèrent et traitent les déclarations de sinistre faites sous cette Police au nom d'AIG. Apple Distribution International a son siège à Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande. Apple Distribution International est réglementée par la Banque Centrale d'Irlande.
- 14.5. Vous seul (ou Vos ayants-droits en cas de décès), ainsi qu'AIG peuvent se prévaloir des termes de la présente Police d'assurance.

- 14.6. Conformément aux Articles L. 114-1 et L. 114-2 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai de prescription ne court : (i) en cas de réticence, omission, déclaration fautive 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.

15. 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, à l'adresse qui y est indiquée.

Comment AIG utilise Vos informations 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 : <http://www.aig.com/fr-protection-des-donnees> »