

## AppleCare+ iPhone

### HINWEIS ZU VERBRAUCHERSCHUTZGESETZEN:

AppleCare+ mit Diebstahl und Verlust ist eine Versicherungspolice, die Diebstahl und Verlust oder Schäden an Ihrem iPhone sowie den Bedarf an technischer Unterstützung abdeckt. AppleCare+ mit Diebstahl und Verlust bietet keinen Versicherungsschutz für Fehler aufgrund von Defekten im Design (Konstruktion/Fabrikation) und/oder den Materialien und/oder der Verarbeitung. Diese Art von Defekten wird separat von den Verbraucherschutzgesetzen, der eingeschränkten Apple-Garantie oder von Apple selbst für den gleichen Zeitraum, der auch für den AppleCare+-Versicherungsschutz gilt, abgedeckt, selbst wenn Sie Ihr Apple-Produkt nicht von Apple erworben oder geleast haben. In Deutschland haben Kunden gemäß dem deutschen Bürgerlichen Gesetzbuch unter bestimmten Voraussetzungen für zwei Jahre ab dem Lieferdatum Anspruch auf eine kostenlose Reparatur, einen Ersatz, Rabatt oder eine Rückerstattung durch den Verkäufer bzgl. nicht vertragskonformer Waren. Weitere Informationen finden Sie unter [apple.com/de/legal/statutory-warranty/](https://apple.com/de/legal/statutory-warranty/).

### Versicherungsbedingungen – Deutschland

Wir danken Ihnen für den Abschluss der Versicherungspolice AppleCare+ mit Diebstahl und Verlust. Die AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, Neue Mainzer Straße 46–50, 60311 Frankfurt ("AIG") versichert Ihr iPhone gemäß den in dieser Police enthaltenen Bedingungen.

Mit AppleCare+ mit Diebstahl und Verlust werden Reparatur oder Ersatz (gemäß Ziffern 1.29 „Versicherungsschutz für Diebstahl und Verlust“, 4 „Versicherungsumfang“ und 5 „Ausschlüsse“) Ihres Geräts im Falle eines Diebstahls (Ziffer 1.28), Verlustes (Ziffer 1.19), einer unabsichtlichen Beschädigung (Ziffer 1.1) oder eines Akku-Leistungsverlustes (Ziffer 1.9) abgedeckt und wird zudem der Zugang zum technischen Support von Apple (1.27) gewährt.

Die Police wird von Apple und autorisierten Apple-Händlern vertrieben. Apple bearbeitet im Namen von AIG zugleich ausgewählte Eingaben und jegliche von Ihnen gemeldete Beschwerden (genauere Informationen hierzu finden Sie in Ziffer 12).

**AppleCare+ mit Diebstahl und Verlust deckt keine technischen Defekte an Ihrem Gerät ab. Fehler können jedoch separat von den Verbraucherschutzgesetzen, der eingeschränkten Apple-Garantie oder von Apple selbst für den gleichen Zeitraum, der auch für den AppleCare+-Versicherungsschutz gilt, abgedeckt sein, selbst wenn Sie Ihr Apple-Produkt nicht von Apple erworben oder geleast haben (gemäß Ziffer 5.1.8).**

#### 1. Definitionen

Jedes Wort oder jeder Ausdruck, das bzw. der in dieser Police mit großem Anfangsbuchstaben erscheint, wird in diesem Abschnitt "Definitionen" definiert und hat an jeder Stelle in dieser Police dieselbe entsprechende Bedeutung. Versicherungsumfang und Ausschlüsse bestimmen sich nach den Ziffern 4 und 5.

- 1.1. "Unabsichtliche Beschädigung" bezeichnet einen Sachsubstanzscha den oder einen technischen Funktionsverlust Ihres versicherten Produkts aufgrund eines unvorhergesehenen und unbeabsichtigten Ereignisses, das entweder aufgrund des Umgangs (z. B. durch Herunterfallen des versicherten Produkts oder durch Kontakt mit Flüssigkeit) oder aufgrund eines externen Ereignisses (z. B. extreme Umwelt- oder atmosphärische Bedingungen) eingetreten ist. Der Schaden muss die Funktionalität Ihres versicherten Produkts beeinträchtigen, wozu auch Risse im Display gehören, wenn sie die Sichtbarkeit des Displays beeinträchtigen.

- 1.2. "AIG" steht für AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, mit eingetragenem Sitz unter der Adresse Neue Mainzer Straße 46–50, 60311 Frankfurt ("AIG"). AIG ist eine Niederlassung der AIG Europe S.A., mit Sitz unter der Adresse 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburg.
- 1.3. "Apple" bezeichnet die Apple Distribution International Limited (oder seine Beauftragten), die diese Police vertreibt, verkauft und verwaltet und die Ansprüche und Beschwerden im Namen von AIG bearbeitet.
- 1.4. "Autorisierter Apple Service Provider" bezeichnet einen Drittanbieter, der als Apple-Beauftragter für die Bearbeitung von Ansprüchen im Namen von AIG bevollmächtigt wurde. Eine Liste dieser Anbieter finden Sie unter [locate.apple.com/de/de](https://locate.apple.com/de/de).
- 1.5. "Autorisierter Apple-Händler" bezeichnet Dritte, die von Apple für den Vertrieb dieser Police und zugleich für den Verkauf der versicherten Produkte ermächtigt werden.
- 1.6. "AppleCare+-Details" bezeichnet die Support-Website [apple.com/de/legal/sales-support/applecare/applecareplus/de/tl/](https://apple.com/de/legal/sales-support/applecare/applecareplus/de/tl/).
- 1.7. "Eingeschränkte Apple-Garantie" bezeichnet die von Apple gewährte freiwillige Herstellergarantie (gemäß den eigenständigen Leistungsbedingungen) für Käufer oder Leasingnehmer der versicherten Produkte, die zusätzliche Rechte gewährt, die neben und nicht anstelle der Rechte durch die Verbraucherschutzgesetze gelten.
- 1.8. "Mahnung" bedeutet das Schreiben eines Zahlungsplananbieters an Sie, in dem dieser Ihnen mitteilt, dass Sie mit Ihren Ratenzahlungen in Verzug sind und/oder dass Sie in Verzug gemäß der Zahlungsplanvereinbarung sind.
- 1.9. "Akku-Leistungsverlust" bezeichnet im Zusammenhang mit dem versicherten Produkt, das eine integrierte aufladbare Batterie nutzt, den Zustand, bei dem die Fähigkeit der Batterie des versicherten Produkts, eine elektrische Ladung zu halten, weniger als achtzig Prozent (80 %) gegenüber ihrer Original-Spezifikation beträgt.
- 1.10. "Geschäftskunde" bezeichnet einen Kunden, der sich im Apple Online Store für Unternehmen registriert und dort sein versichertes Produkt erworben hat.
- 1.11. "Verbraucher-Software" bezeichnet das Betriebssystem ("OS") des versicherten Produkts, Softwareanwendungen, die auf dem versicherten Produkt vorinstalliert sind, und Anwendungen der Marke Apple, die auf dem versicherten Produkt nachträglich installiert werden und sich im Laufe der Zeit ändern können.
- 1.12. "Versicherungszeitraum" bezeichnet den in Ziffer 3.2 genannten Zeitraum.
- 1.13. "Versichertes Produkt" bezeichnet das iPhone, identifiziert durch die Seriennummer, die auf Ihrem Versicherungsschein steht, sowie das Originalzubehör, das in derselben Verpackung geliefert wird. Das versicherte Produkt muss neu von Apple oder einem autorisierten Apple-Händler erworben oder geleast worden sein. Wurde das Eigentum am versicherten Produkt auf Sie übertragen, muss der Versicherungsschutz ebenfalls gemäß Ziffer 11 auf Sie übertragen worden sein. Das versicherte Produkt umfasst alle Ersatzprodukte, die Ihnen von Apple gemäß Ziffer 4.1.2 oder 4.2 dieser Police bereitgestellt werden.
- 1.14. "Befristete Police" bezeichnet eine Police, für die Prämie einmalig durch Sie oder gemäß einer Zahlungsplanvereinbarung für einen Versicherungszeitraum von 24 Monaten gezahlt wird.

- 1.15. "Hardwareschutz" bezeichnet den Versicherungsschutz für die Reparatur oder den Ersatz Ihres versicherten Produkts aufgrund der Ereignisse unabsichtliche Beschädigung oder Akku-Leistungsverlust.
- 1.16. "Versicherungssteuer" bezeichnet die in der Prämie enthaltene Versicherungssteuer, die in Höhe des zum Datum des Abschlusses der Police geltenden Satzes zahlbar ist und für das Apple-iPhone derzeit 19 % beträgt. Bitte beachten Sie, dass sich dieser Satz ändern kann.
- 1.17. "Rate" bezeichnet jede Zahlung, die Sie im Rahmen einer Zahlungsplanvereinbarung mit einem Zahlungsplananbieter zu leisten haben.
- 1.18. "Versichertes Ereignis" bezeichnet (a) Diebstahl oder Verlust Ihres versicherten Produkts und/oder (b) eine unabsichtliche Beschädigung Ihres versicherten Produkts und/oder ein Akku-Leistungsverlust und/oder (c) die Notwendigkeit der Inanspruchnahme des technischen Support, jeweils während des Versicherungszeitraums.
- 1.19. "Verlust" bezeichnet den Fall, dass Sie Ihr versichertes Produkt versehentlich verlegt haben und es unwiederbringlich ist. Versicherungsschutz wird nur gemäß den weiteren Voraussetzungen nach Ziffer 1.29 gewährt.
- 1.20. "Monatspolice" bezeichnet eine Police mit einer Dauer von einem Monat, die sich Monat für Monat automatisch erneuert, sofern sie nicht gemäß Ziffer 10 dieser Police gekündigt wird, und für die monatlich wiederkehrende Zahlungen geleistet werden.
- 1.21. "Zahlungsplanvereinbarung" bezeichnet die Vereinbarung zwischen Ihnen und Ihrem Zahlungsplananbieter zur Finanzierung Ihrer Zahlung der vollständigen Prämie für eine Police mit festgelegter Laufzeit durch Ratenzahlungen.
- 1.22. "Zahlungsplananbieter" bezeichnet die Vereinbarung zwischen Ihnen und Ihrem Zahlungsplananbieter zur Finanzierung Ihrer Zahlung der vollen Prämie für eine Befristete Police durch Ratenzahlungen.
- 1.23. "Versicherungsschein" bezeichnet den Nachweis der Deckung, den Sie beim Kauf dieser Police erhalten und der Ihre Versicherungsdaten und die Seriennummer des versicherten Produkts, für das diese Police gilt, beinhaltet. Wenn Sie diese Police in einem Apple Store oder über einen autorisierten Apple-Händler abgeschlossen haben, kann Ihr Original-Kaufbeleg auch als Versicherungsschein dienen.
- 1.24. "Police" bezeichnet dieses Versicherungsdokument, in dem die Versicherungsbedingungen AppleCare+ mit Diebstahl und Verlust für Ihre Monatspolice oder Ihre Befristete Police (wie aus dem Versicherungsschein ersichtlich), aufgeführt sind, das zusammen mit dem beim Kauf von AppleCare+ mit Diebstahl und Verlust erhaltenen Versicherungsschein Ihren Versicherungsvertrag mit AIG darstellt.
- 1.25. „Selbstbeteiligung“ bezeichnet Ihre Selbstbeteiligung, diese beträgt für das

iPhone:	
Unabsichtliche Beschädigungen, die nur das vordere Display betreffen:	29 €
Unabsichtliche Beschädigungen, die nur das rückseitige Glas betreffen (gilt nur für alle iPhone-12-Modelle und 13-Modelle):	29 €
Andere unabsichtliche Beschädigungen:	99 €
Diebstahl oder Verlust:	129 €

Die Selbstbeteiligung fällt für jeden Versicherungsfall gesondert an. Hinweis: Wenn Sie in einem anderen Land als Deutschland gemäß dieser Police einen Anspruch wegen unabsichtlicher Beschädigung geltend machen, muss die Selbstbeteiligung in der Währung des Landes und in Höhe des in dem Land geltenden Satzes bezahlt werden. Weitere Informationen erhalten Sie unter "AppleCare+-Details".

Bei einem Anspruch wegen einer unabsichtlichen Beschädigung, die nur das vordere Display oder nur das rückseitige Glas des iPhone betrifft, darf das versicherte Produkt außer entweder dem vorderen Displayschaden oder dem Schaden am rückseitigen Glas keine weiteren Schäden aufweisen, die verhindern würden, dass Apple entweder das Display oder das rückseitige Glas des versicherten Produkts austauschen kann. Beispielsweise darf das Gehäuse nicht verbogen oder eingedellt sein. Versicherte Produkte, die weitere Schäden aufweisen, werden als Ansprüche für iPhone-Geräte mit anderen unabsichtlichen Beschädigungen eingestuft.

Bei einem Anspruch wegen einer unabsichtlichen Beschädigung, die das Display und das rückseitige Glas des iPhone betrifft, darf das versicherte Produkt außer dem Displayschaden und dem Schaden am rückseitigen Glas keine weiteren Schäden aufweisen, die verhindern würden, dass Apple das Display und das rückseitige Glas des versicherten Produkts austauschen kann. Beispielsweise darf das Gehäuse nicht verbogen oder eingedellt sein. Versicherte Produkte, die weitere Schäden aufweisen, werden als Ansprüche für iPhone-Geräte mit anderen unabsichtlichen Beschädigungen eingestuft. Ein Anspruch wegen einer unabsichtlichen Beschädigung, die das Display und das rückseitige Glas des iPhone betrifft, unterliegt den in der obenstehenden Tabelle angegebenen Selbstbeteiligungen sowohl für Beschädigungen, die nur das Display betreffen, als auch für Beschädigungen, die nur das rückseitige Glas betreffen, wird jedoch – was den Selbstbehalt anbelangt – lediglich als einheitlicher Anspruch wegen unabsichtlicher Beschädigung gewertet; ansonsten liegen aber zwei Schadenfälle im Sinne der jährlichen Höchst-Deckung vor (siehe Ziffer 4.5).

Wenn Sie sich dafür entscheiden, den Express-Austauschservice („ERS“) für einen Versicherungsanspruch zu beanspruchen, der ausschließlich auf den Ersatz eines iPhone-Bildschirms, ausschließlich auf den Ersatz eines iPhone-Rückglases oder auf den Ersatz sowohl eines iPhone-Bildschirms als auch eines iPhone-Rückglases gerichtet ist, wird Ihr Anspruch als Sonstiger iPhone-Unfallschaden kategorisiert (siehe Ziffer 7.4.3).

Reparaturen am Display und am rückseitigen Glas sind nur für das iPhone erhältlich. Reparaturen am rückseitigen Glas sind nur für alle iPhone-12-Modelle und 13-Modelle erhältlich.

- 1.26. "Prämie" bezeichnet den in Ziffer 2.3 ausgewiesenen Betrag, den Sie für den Versicherungsschutz gemäß dieser Police zahlen. Die Versicherungssteuer in Höhe des geltenden Satzes ist in der Prämie enthalten.
- 1.27. "Technischer Support" bezeichnet den Zugang zum technischen Support von Apple, den Sie erhalten, wenn Ihr versichertes Produkt nicht mehr einwandfrei funktioniert, und für den Apple außerhalb des Versicherungsschutzes für jede Anfrage möglicherweise eine Gebühr berechnet.
- 1.28. „Diebstahl“ bezeichnet die Wegnahme Ihres versicherten Produkts durch eine andere Person ohne oder gegen Ihren Willen in der Absicht, es sich oder einem Dritten durch dauernde Enteignung und wenigstens vorübergehende Aneignung rechtswidrig zuzueignen. Versicherungsschutz wird nur unter den weiteren Voraussetzungen gemäß Ziff. 1.29 gewährt.

- 1.29. „Versicherungsschutz für Diebstahl und Verlust“ bezeichnet den Versicherungsschutz, der den Ersatz Ihres versicherten Produkts aufgrund von Diebstahl oder Verlust gewährleistet. Objektive Voraussetzung für jedweden Versicherungsschutz ist, dass die „Mein iPhone suchen“ (Find my iPhone) Funktion zum Zeitpunkt des Eintritts des versicherten Ereignisses aktiviert ist und während des gesamten Schadenprüfungs- und abwicklungsprozesses aktiviert und Ihr iPhone zudem mit Ihrer Apple ID verbunden bleibt.
- 1.30. "Sie/Ihr" bezeichnet die Person, die Eigentümer oder Leasingnehmer des versicherten Produkts ist, und jede weitere Person, auf die eine Befristete Police gemäß Ziffer 11 übertragen wird.

## 2. Die Police

- 2.1. Ihr Versicherungsvertrag setzt sich zusammen aus dieser Police, in der die Versicherungsbedingungen Ihres Versicherungsschutzes gemäß AppleCare+ mit Diebstahl und Verlust dargelegt sind, und Ihrem Versicherungsschein. Bitte überprüfen Sie beides genau, um sicherzustellen, dass Sie Ihren gewünschten Versicherungsschutz erhalten. Wenn Ihre Wünsche und Bedürfnisse oder Ihre Daten, auf denen diese Police basiert, sich ändern, müssen Apple und AIG möglicherweise ihre Unterlagen aktualisieren, und die Informationen in Ihrem Versicherungsschein müssen gegebenenfalls geändert werden.
- 2.2. Sollten Sie einen Ersatz für den Versicherungsschein oder eine Kopie Ihrer Versicherungsdaten benötigen, gehen Sie bitte auf [mysupport.apple.com/products](https://mysupport.apple.com/products), und folgen Sie den Anweisungen.
- 2.3. Die Prämie für Ihre Police beträgt:

	<u>Befristete Police</u>	<u>Monatspolice</u>
iPhone SE:	149 €	7,49 € pro Monat
iPhone 8, 7, 6s:	209 €	10,49 € pro Monat
iPhone 13 mini, 13, 12 mini, 12, 11, XR, 8 Plus, 7 Plus, 6s Plus:	229 €	11,49 € pro Monat
iPhone 13 Pro, 13 Pro Max, 12 Pro, 12 Pro Max, 11 Pro, 11 Pro Max, XS, XS Max, X:	289 €	14,49 € pro Monat

Diese Preise beinhalten die Versicherungssteuer in Höhe des derzeit anwendbaren Satzes.

- 2.4. Bei einer Befristeten Police muss die Prämie beim Kauf der Police entweder in bar oder per Debit- oder Kreditkarte bezahlt werden. Wenn Ihre Zahlung nicht fehlerfrei durchgeführt werden kann (z. B. wenn Ihre Abbuchung fehlgeschlagen oder Ihre Kreditkarte ungültig ist), werden Sie informiert und müssen dafür sorgen, dass die Zahlung durchgeführt werden kann. Tritt ein versichertes Ereignis ein, bevor Ihre Zahlung erfolgreich durchgeführt wurde, besteht die Möglichkeit, dass Sie keinen Versicherungsschutz genießen. Die Einzelheiten entnehmen Sie bitte Ziffer 6.2.3.

Wenn Sie eine Zahlungsplanvereinbarung mit einem Zahlungsplananbieter abgeschlossen haben, ist Ihre Prämie Bestandteil des zugrunde liegenden Kredits. Ihr Zahlungsplananbieter leitet die Prämie an AIG weiter.

- 2.5. Wenn Sie eine Monatspolice erworben haben, stimmen Sie zu, dass die Kreditkarte, Girocard oder sonst autorisierte Zahlungsquelle, z.B. Apple Pay (die „Zahlungsquelle“), die beim ursprünglichen Erwerb der Police verwendet wurde, gespeichert wird. Für darauffolgende monatliche Vertragserneuerungen wird die Zahlungsquelle automatisch an jedem Monatsersten mit der monatlichen Prämie belastet. Falls Ihre Zahlungsquelle aus irgendeinem Grund nicht belastet werden kann und Sie die entsprechende Prämienzahlung nicht auf andere Weise rechtzeitig eingezahlt haben, wird Ihre Police gemäß Ziffern 10.4.1 und 6.2.3. gekündigt.

### **3. Art der Police und Versicherungszeitraum**

- 3.1. Gleich, ob Sie eine Befristete Police oder eine Monatspolice erworben haben, ergeben sich Policenart und Versicherungszeitraum aus Ihrem Kaufbeleg und Ihrem Versicherungsschein. Wenn Sie eine Monatspolice erworben haben, stimmen Sie zu, dass die Kreditkarte, Girocard oder sonst autorisierte Zahlungsquelle, z. B. Apple Pay (die „Zahlungsquelle“), die beim ursprünglichen Erwerb der Police verwendet wurde, gespeichert wird. Für darauffolgende monatliche Vertragserneuerungen wird die Zahlungsquelle automatisch an jedem Monatsersten mit der monatlichen Prämie belastet. Falls Ihre Zahlungsquelle aus irgendeinem Grund nicht belastet werden kann und Sie die entsprechende Prämienzahlung nicht auf andere Weise rechtzeitig eingezahlt haben, wird Ihre Police gemäß Ziffern 10.4.1 und 6.2.3 gekündigt.
- 3.2. Für beide Arten von Policen beginnt Ihr Versicherungsschutz für Diebstahl und Verlust und Ihr Hardwareschutz ab dem Datum, an dem Sie Ihre Police erworben haben. Das heißt, wenn Sie AppleCare+ mit Diebstahl und Verlust nach dem Kauf oder Leasingbeginn Ihres versicherten Produkts erwerben, erhalten Sie Ihren Versicherungsschutz für Diebstahl und Verlust und Hardwareschutz erst ab diesem Datum. Die Deckung für technischen Support beginnt nach Ablauf des vom Hersteller gewährten kostenlosen technischen Supports, der ab dem Kaufdatum bzw. bei Leasingbeginn des versicherten Produkts beginnt.
- 3.2.1. Befristete Police: Ihr Versicherungsschutz für Diebstahl und Verlust, Ihr Hardwareschutz als auch Ihr Versicherungsschutz für Technischen Support enden für alle Geräte nach 24 Monaten ab dem Tag, an dem Sie Ihre Versicherungspolice gekauft haben wie aus Ihrem Versicherungsschein ersichtlich. Das Kaufdatum Ihrer Police ist auf dem Original-Kaufbeleg Ihrer Police angegeben.
- 3.2.2. Monatspolice: Die Laufzeit Ihrer Police beträgt einen (1) Monat. Ihre Police erneuert sich automatisch jeden Monat, beginnend ab dem aus dem Original-Kaufbeleg für Ihre Police ersichtlichen Datum, an dem Sie Ihre erste Monatspolice gekauft haben. Sofern Apple nicht länger in der Lage ist, den Service für Ihr versichertes Gerät zu erbringen, wird Apple Ihnen eine schriftliche Kündigung mit einer Frist von einem Monat zukommen lassen, ab welcher Ihre Police nicht mehr erneuert wird.
- 3.3. Ihr Versicherungsschutz unter beiden Arten von Policen endet möglicherweise früher, wenn Sie oder Ihr Zahlungsplananbieter von dem Kündigungsrecht gemäß Ziffer 10 Gebrauch gemacht haben. Wenn Sie gemäß Ziffer 4.5 keinen Versicherungsschutz mehr für Diebstahl und Verlust oder Unabsichtliche Beschädigung haben, dauert Ihr Hardwareschutz für Akku-Leistungsverlust und Technischen Support durchgehend während Ihres Versicherungszeitraums an.
- 3.4. Diese Police erstreckt sich nicht auf Schäden am versicherten Produkt aus einem versicherten Ereignis, das vor dem Erwerb dieser Police eingetreten ist.

#### **4. Versicherungsumfang**

4.1. **Hardwareschutz.** Wenn Sie gemäß dem Abschnitt "Hardwareschutz" dieser Police einen berechtigten Anspruch geltend machen, wird AIG arrangieren, dass Apple folgende Leistungen vornimmt:

4.1.1. Reparatur des versicherten Produkts mithilfe neuer Teile oder zuvor verwendeter und getesteter Apple-Originalteile, die die Apple-Funktionsanforderungen erfüllen; oder

4.1.2. falls eine Reparatur aus tatsächlichen oder wirtschaftlichen Gründen nicht möglich ist, die Bereitstellung eines Ersatzes für das versicherte Produkt in Form eines Neugeräts der Marke Apple oder eines Geräts, das neue und/oder zuvor verwendete und getestete Apple-Originalteile enthält und die Apple-Funktionsanforderungen erfüllt. Alle im Rahmen dieser Police bereitgestellten Ersatzgeräte besitzen mindestens den gleichen oder einen im Wesentlichen ähnlichen Funktionsumfang (z. B. ein anderes Modell mit gleichem Funktionsumfang oder das gleiche Modell in einer anderen Farbe) wie das versicherte Originalprodukt (gemäß den geltenden Verbraucher-Software-Updates). Das Ersatzgerät der Marke Apple wird zum neuen versicherten Produkt gemäß diesem Versicherungsvertrag. Im Falle eines Ersatzes behält Apple oder der autorisierte Apple Service Provider das versicherte Originalprodukt. Apple oder der autorisierte Apple Service Provider kann für die Instandhaltung das versicherte Produkt oder Ersatzteile verwenden, die aus einem anderen Land stammen als dem Land, aus dem das versicherte Produkt oder die Originalteile stammen.

Das versicherte Produkt wird entweder repariert oder ersetzt, unter keinen Umständen besteht ein Anspruch auf eine Geldleistung.

4.2. **Versicherungsschutz für Diebstahl und Verlust.** Wenn Sie einen gültigen Anspruch unter dem Versicherungsschutz für Diebstahl und Verlust dieser Police geltend machen, wird AIG dafür sorgen, dass Apple einen Ersatz für das versicherte Produkt durch ein neues Gerät der Marke Apple oder ein Gerät bereitstellt, das neue und/oder zuvor verwendete und getestete Apple-Originalteile enthält und die Apple-Funktionsanforderungen erfüllt. Alle im Rahmen dieser Police bereitgestellten Ersatzgeräte besitzen mindestens den gleichen oder einen im Wesentlichen ähnlichen Funktionsumfang (z. B. ein anderes Modell mit gleichem Funktionsumfang oder das gleiche Modell in einer anderen Farbe) wie das versicherte Originalprodukt (gemäß den geltenden Verbraucher-Software-Updates). Das Ersatzgerät der Marke Apple wird zum neuen versicherten Produkt unter diesem Versicherungsvertrag. Wenn im Falle eines Ersatzes Ihr verlorenes oder gestohlenen Gerät später wiedererlangt wird, müssen Sie das Originalgerät an Apple oder den autorisierten Apple Service Provider zurückgeben, die das versicherte Originalprodukt behalten. Apple oder der autorisierte Apple Service Provider kann für die Instandhaltung das versicherte Produkt oder Ersatzteile verwenden, die aus einem anderen Land stammen als dem Land, aus dem das versicherte Produkt oder die Originalteile stammen.

Das versicherte Produkt wird nur ersetzt, unter keinen Umständen besteht ein Anspruch auf eine Geldleistung.

Wenn Sie der Verpflichtung, das Originalprodukt zurückzugeben, nicht nachkommen, ist AIG nicht zu einer Entschädigungsleistung an Sie verpflichtet, wenn Sie diese Verpflichtung vorsätzlich verletzt haben. Im Fall einer grob fahrlässigen Verletzung der Verpflichtung ist AIG berechtigt, die Entschädigungsleistung im Verhältnis zur Schwere Ihres Verschuldens zu kürzen, wobei die Beweislast für das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit bei Ihnen liegt. Ungeachtet des Vorstehenden ist AIG verpflichtet, Sie zu entschädigen, soweit die Verletzung der Verpflichtung weder für den Eintritt oder die Feststellung des versicherten Ereignisses noch die Feststellung oder den Umfang der

Verpflichtung der AIG zur Entschädigung Ihnen gegenüber ursächlich ist. Dies gilt nicht, wenn Sie diese Verpflichtung arglistig verletzt haben.

- 4.3. Wenn Sie gemäß Ziffer 4.1.2 oder Ziffer 4.2 einen Ersatz erhalten, darf Apple oder der autorisierte Apple Service Provider die neueste Software und das für das versicherte Produkt geltende Betriebssystem (sofern vorhanden) als Bestandteil des Versicherungsschutzes entsprechend dieser Police installieren. Falls zutreffend sind Drittanwendungen, die auf dem versicherten Originalprodukt installiert sind, infolge eines Updates der Software oder des Betriebssystems möglicherweise nicht mit dem versicherten Produkt kompatibel. Wenn Sie einen Anspruch nicht in dem Land geltend machen, in dem Sie das versicherte Produkt erworben bzw. geleast haben, können Apple oder der autorisierte Apple Service Provider Produkte und Teile mit bzw. durch vergleichbare(n) lokale(n) Produkte(n) und Teile(n) reparieren oder ersetzen.
- 4.4. **Selbstbeteiligung:** Bei jedem gültigen Anspruch wegen einer Unabsichtlichen Beschädigung oder Diebstahls und Verlusts, den Sie gemäß dieser Police geltend machen, müssen Sie die entsprechende Selbstbeteiligung gemäß Ziffer 1.25 bezahlen, bevor Sie Anspruch auf Leistungen gemäß Ziffer 4.1 und Ziffer 4.2 haben. Die Selbstbeteiligung kann in bar oder per Überweisung oder Kreditkarte bezahlt werden.
- 4.5. **Jährliche Deckungsbeschränkung.** Während jedes 12-Monats-Zeitraums beginnend zum Anfang Ihres Versicherungszeitraums, wie auf Ihrem Original-Kaufbeleg ersichtlich, sind maximal zwei Versicherungsfälle wegen einer Unabsichtlichen Beschädigung und maximal zwei Versicherungsfälle wegen Diebstahl und Verlust versichert, für weitere Versicherungsfälle dieser Art besteht kein Versicherungsschutz. Mit Abwicklung des jeweils zweiten Versicherungsfalles wegen einer Unabsichtlichen Beschädigung oder wegen Diebstahl und Verlust innerhalb dieses 12-Monats-Zeitraums endet der entsprechende Versicherungsschutz automatisch. Er wird mit den selben Maßgaben zu Beginn des nächsten bedingungsgemäßen 12-Monats-Zeitraums reaktiviert. Nicht ausgeschöpfter jährlicher Versicherungsschutz wird nicht in den nächsten 12-Monats-Zeitraum übertragen. Ihr Versicherungsschutz für technischen Support und Akku-Leistungsverlust bleibt unbeschadet dessen bis zum Ende des Versicherungszeitraums bestehen. Ein Anspruch wegen einer unabsichtlichen Beschädigung, die das Display und das rückseitige Glas des iPhone betrifft, unterliegt den Selbstbeteiligungen sowohl für Beschädigungen, die nur das Display betreffen, als auch für Beschädigungen, die nur das rückseitige Glas betreffen, wird jedoch ansonsten als ein einheitlicher Versicherungsfall behandelt und auf Ihre Deckungsbeschränkung angerechnet.
- 4.6. **Technischer Support.** Wenn Sie einen berechtigten Anspruch gemäß diesem Abschnitt Ihres Versicherungsvertrags geltend machen, erhalten Sie Prioritätszugang zur technischen Support-Helpline von Apple für den Fall, dass Ihr versichertes Produkt nicht mehr fehlerfrei funktioniert. AIG übernimmt für Sie die Kosten für den technischen Support. Dieser Versicherungsschutz beginnt nach Ablauf des gewährten kostenlosen Supports, der am Kaufdatum bzw. bei Leasingbeginn Ihres versicherten Produkts beginnt. Der technische Support umfasst das versicherte Gerät, die Verbraucher-Software und wesentliche Verbindungsprobleme zwischen dem versicherten Produkt und einem Apple TV- oder anderen kompatiblen Fernsehgerät oder einem kompatiblen drahtlosen Gerät oder Computer, das bzw. der die Verbindungsspezifikation des versicherten Produkts erfüllt. Er deckt die jeweils aktuelle Version einer eventuell vorhandenen Verbraucher-Software und die vorhergehende Hauptversion ab. "Hauptversion" bezeichnet eine grundlegende Softwareversion, die von Apple in einem Versionsnummernformat wie "1.0" oder "2.0" freigegeben wird und bei der es sich nicht um eine Beta-Version oder Vorabversion eines künftigen Formates handelt.



## 5. **Ausschlüsse**

5.1. **Hardwareschutz.** Vom Versicherungsschutz ausgenommen sind:

- 5.1.1. nicht versicherte Produkte;
- 5.1.2. Schäden, verursacht durch:
  - 5.1.2.1. Missbrauch oder Fehlgebrauch, d. h. einen absichtlich verursachten Schaden, einschließlich der wissentlichen Nutzung des versicherten Produkts für den Zweck oder auf eine Weise, für den/die es nicht bestimmt war;
  - 5.1.2.2. tatsächliche oder versuchte, nicht autorisierte Modifizierung oder Veränderung des versicherten Produkts; oder
  - 5.1.2.3. Service- oder Reparaturarbeiten (einschließlich Upgrades), die nicht durch Apple oder einen autorisierten Apple Service Provider vorgenommen werden;
- 5.1.3. versicherte Produkte mit einer absichtlich veränderten, unkenntlich gemachten oder entfernten Seriennummer oder ein versichertes Produkt, das von jemand anderem als Apple oder einem autorisierten Vertreter von Apple geöffnet, gewartet, modifiziert oder geändert wurde, oder ein versichertes Produkt, das von Apple nicht autorisierte Bauteile enthält;
- 5.1.4. versicherte Produkte (einschließlich aller wichtigen Komponenten), die bei der Geltendmachung eines Anspruchs Apple nicht zur Verfügung gestellt werden;
- 5.1.5. kosmetische Schäden am versicherten Produkt, die die Funktionalität des versicherten Produkts nicht beeinträchtigen, insbesondere Haarrisse, Kratzer, Dellen, beschädigte Kunststoffteile an Anschlüssen und Entfärbung;
- 5.1.6. Schaden oder Ausfall, der durch übliche Abnutzung bzw. Verschleiß und/oder Benutzung des versicherten Produkts verursacht wurde;
- 5.1.7. Schäden durch Feuer;
- 5.1.8. Fehler aufgrund von Defekten im Design (Konstruktion / Fabrikation) und/oder den Materialien und/oder der Verarbeitung; diese Fehler können jedoch separat von den Verbraucherschutzgesetzen, der eingeschränkten Apple-Garantie oder von Apple selbst für den gleichen Zeitraum, der auch für den AppleCare+ mit Diebstahl und Verlust-Versicherungsschutz gilt, abgedeckt sein, selbst wenn Sie Ihr Apple-Produkt nicht von Apple erworben oder geleast haben;
- 5.1.9. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung elektronischer Hard- oder Software oder deren Komponenten, die dazu dient, Informationen innerhalb des versicherten Produkts zu speichern, zu verarbeiten, darauf zuzugreifen, diese zu übertragen oder zu empfangen, als Folge anderer Ursachen oder Verluste als der in dieser Police ausdrücklich genannten und versicherten Verluste, einschließlich unbefugter Zugriffe oder unerlaubter Nutzung eines solchen Systems, eines Denial-of-Service-Angriffs oder des Empfangs oder der Übertragung von bösartigem Code; oder
- 5.1.10. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung von in dem versicherten Produkt gespeicherten elektronischen Daten, einschließlich solcher Verluste, die auf einen unbefugten Zugriff oder eine unbefugte Nutzung solcher Daten, einen Denial-of-Service-Angriff oder den Empfang oder die Übertragung von bösartigem Code zurückzuführen sind.

- 5.2. **Technischer Support.** Vom Versicherungsschutz ausgenommen sind:
- 5.2.1. die Nutzung oder Änderung des versicherten Produkts oder der Verbraucher-Software auf eine Weise, die gemäß dem Benutzerhandbuch, den technischen Spezifikationen, Herstellervorgaben oder anderen auf der Apple-Webseite veröffentlichten Richtlinien für das versicherte Produkt nicht vorgesehen ist;
  - 5.2.2. Probleme und Störungen, die durch ein Software-Upgrade (einschließlich der Verbraucher-Software) auf die neueste Version gelöst werden könnten;
  - 5.2.3. Produkte anderer Hersteller oder andere Apple-Produkte oder Apple-Software (außer dem versicherten Produkt und der Verbraucher-Software) oder die Auswirkungen solcher Produkte auf oder Wechselwirkungen mit dem versicherten Produkt oder der Verbraucher-Software;
  - 5.2.4. die Verwendung eines Computers oder eines Betriebssystems, der bzw. das nicht mit Problemen der Verbraucher-Software oder mit Verbindungsproblemen zusammenhängt, die nicht vom versicherten Produkt ausgehen;
  - 5.2.5. OS-Software oder eine andere Verbraucher-Software, die als "Beta", "Vorversion" oder "preview" gekennzeichnet ist;
  - 5.2.6. Schaden an oder Verlust einer Software oder von Daten, die auf dem versicherten Produkt installiert bzw. gespeichert sind;
  - 5.2.7. Wiederherstellung und Neuinstallation von Softwareprogrammen und Benutzerdaten;
  - 5.2.8. Beratung bezüglich der Alltagsnutzung des versicherten Produkts ohne ein zugrunde liegendes Problem mit seiner Software oder Hardware;
  - 5.2.9. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung elektronischer Hard- oder Software oder deren Komponenten, die dazu dient, Informationen innerhalb des versicherten Produkts zu speichern, zu verarbeiten, darauf zuzugreifen, diese zu übertragen oder zu empfangen, als Folge anderer Ursachen oder Verluste als der in dieser Police ausdrücklich genannten und versicherten Verluste, einschließlich unbefugter Zugriffe oder unerlaubter Nutzung eines solchen Systems, eines Denial-of-Service-Angriffs oder des Empfangs oder der Übertragung von böartigem Code; oder
  - 5.2.10. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung von in dem versicherten Produkt gespeicherten elektronischen Daten, einschließlich solcher Verluste, die auf einen unbefugten Zugriff oder eine unbefugte Nutzung solcher Daten, einen Denial-of-Service-Angriff oder den Empfang oder die Übertragung von böartigem Code zurückzuführen sind.
- 5.3. **Versicherungsschutz für Diebstahl und Verlust.** Vom Versicherungsschutz ausgenommen sind:
- 5.3.1. Wertverlust Ihres versicherten Produkts oder andere Schäden, die durch einen Virus auf Ihrem versicherten Produkt verursacht wurden oder daraus entstanden sind;
  - 5.3.2. Verlust oder Beschädigung von auf Ihrem Produkt befindlicher oder gespeicherter Software oder Daten;
  - 5.3.3. Wiederherstellung und Neuinstallation von Softwareprogrammen und Nutzerdaten;

- 5.3.4. Nutzungsausfall des versicherten Produkts inklusive aller Folgeschäden (einschließlich, aber nicht begrenzt auf wirtschaftliche Verluste oder sonstige Umsatz-, Gewinn-, Geschäfts-, Goodwill-Verluste oder Verluste erwarteter Einsparungen),
- 5.3.5. jeder Diebstahl oder Verlust des versicherten Produkts, der von Ihnen oder Ihrem Repräsentanten vorsätzlich herbeigeführt wurde. Wenn Sie oder Ihr Repräsentant den Versicherungsfall durch grobe Fahrlässigkeit herbeiführen, ist AIG berechtigt, Ihre Versicherungsleistung in einem der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Repräsentant ist jede Person, die das versicherte Produkt mit Ihrer Erlaubnis nutzt;
- 5.3.6. Kosten oder Gebühren für den Ersatz von Freisprecheinrichtungen und anderem Zubehör, das nicht mehr mit dem versicherten Produkt verwendet werden kann;
- 5.3.7. freiwillige Trennung von dem versicherten Produkt (etwa durch Betrug oder Täuschung), und illegaler Handel oder Beschlagnahme durch eine Regierung oder eine öffentliche Behörde;
- 5.3.8. nicht versicherte Produkte; oder
- 5.3.9. wirtschaftliche Verluste, die sich aus der unberechtigten Nutzung Ihres versicherten Produkts ergeben, einschließlich, aber nicht begrenzt auf:
  - 5.3.9.1. Einkäufe unter Verwendung von gespeicherten Daten zur Girokarte, Kreditkarte, zum Bankkonto oder von Apple Pay etc.;
  - 5.3.9.2. nicht genehmigten Zugang zu Ihrem Online-Banking;
  - 5.3.9.3. nicht genehmigte Nutzung Ihres versicherten Produkts, um Anrufe zu tätigen oder Nachrichten zu verschicken;
  - 5.3.9.4. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung elektronischer Hard- oder Software oder deren Komponenten, die dazu dient, Informationen innerhalb des versicherten Produkts zu speichern, zu verarbeiten, darauf zuzugreifen, diese zu übertragen oder zu empfangen, als Folge anderer Ursachen oder Verluste als der in dieser Police ausdrücklich genannten und versicherten Verluste, einschließlich unbefugter Zugriffe oder unerlaubter Nutzung eines solchen Systems, eines Denial-of-Service-Angriffs oder des Empfangs oder der Übertragung von böartigem Code;
  - 5.3.9.5. Verlust, Nutzungsausfall, Zerstörung, Beschädigung, Unzugänglichkeit oder Unmöglichkeit der Bearbeitung von in dem versicherten Produkt gespeicherten elektronischen Daten, einschließlich solcher Verluste, die auf einen unbefugten Zugriff oder eine unbefugte Nutzung solcher Daten, einen Denial-of-Service-Angriff oder den Empfang oder die Übertragung von böartigem Code zurückzuführen sind; oder
  - 5.3.9.6. Diebstahl oder Verlust eines versicherten Produkts, auf dem über den gesamten Versicherungszeitraum hinweg, einschließlich zum Zeitpunkt des Diebstahls oder Verlusts, die Funktion „Wo ist?“ nicht aktiviert war. Um Ersatzansprüche aufgrund von Diebstahl oder Verlust geltend machen zu können, muss durchgehend die Funktion „Wo ist?“ aktiviert sein und das versicherte Gerät mit Ihrer Apple ID verbunden bleiben.

## 6. Allgemeine Vereinbarungen

- 6.1. Um den vollen Versicherungsschutz zu gewährleisten, müssen Sie die nachfolgenden Bedingungen sowie die weiteren Vereinbarungen, die Sie in den Ziffern 7, 8 und 9 finden, beachten. Verletzen Sie eine dieser Bedingungen, kann das die Ablehnung Ihres Anspruchs zur Folge haben.
- 6.2. Für diese Police gelten folgende Bedingungen:
- 6.2.1. **„Wo ist?“**. Objektive Voraussetzung für den Versicherungsschutz bei Diebstahl und Verlust ist, dass die Funktion „Wo ist?“ (Apple Find My) zum Zeitpunkt des Eintritts des versicherten Ereignisses aktiviert ist und während des gesamten Schadenprüfungs- und -abwicklungsprozesses aktiviert und Ihr iPhone zudem mit Ihrer Apple ID verbunden bleibt (Ziffern 1.19, 1.28 und 1.29).
- 6.2.2. **Originalteile**. Als Voraussetzung für den Erhalt von Hardwareschutz müssen alle versicherten Produkte in ihrer Gesamtheit an Apple zurückgegeben werden, einschließlich aller Originalteile oder von Apple autorisierten Ersatzbauteile.
- 6.2.3. **Deckungsgrenzen**. Der Versicherungsschutz gemäß Ihrer Police unterliegt den Ausschlüssen unter Ziffer 5.
- 6.2.4. **Prämienzahlung**. Die Prämie ist eine Einzelprämie, die den gesamten Versicherungszeitraum abdeckt. Sie ist mit Abschluss dieser Police fällig. Wird sie nicht rechtzeitig gezahlt, ist AIG berechtigt, von der Police zurückzutreten, solange die Zahlung nicht getätigt wurde, es sei denn, Sie haben die Nichtzahlung nicht zu vertreten. Wurde die Prämie zum Zeitpunkt des Eintritts eines versicherten Ereignisses nicht bezahlt, ist AIG nicht verpflichtet, eine Zahlung zu leisten, es sei denn, Sie haben die Nichtzahlung nicht zu vertreten.

Hinweis ausschließlich für Monatspolice: Im Falle der Nichtzahlung einer Folgeprämie nach Ihrem ursprünglichen Kauf kann AIG, oder Apple im Auftrag von AIG, die Police kündigen, wenn Sie an die Zahlung dieser Prämie erinnert wurden und die Prämie nicht innerhalb eines Monats ab deren Fälligkeitszeitpunkt zahlen. Wenn die Prämie nicht innerhalb dieses Zeitraums gezahlt wird, endet die Police automatisch zum Ende der Nachfrist von einem Monat. Wenn die Prämie innerhalb der Nachfrist von einem Monat gezahlt wird, bleibt der Versicherungsschutz bestehen, als wenn sie zum Fälligkeitszeitpunkt gezahlt worden wäre. Tritt der Versicherungsfall nach Fristablauf ein und sind Sie bei Eintritt mit der Zahlung der Prämie oder der Zinsen oder Kosten in Verzug, ist AIG nicht zur Leistung verpflichtet.

Hinweis ausschließlich für Befristete Police: Wenn Sie eine Zahlungsplanvereinbarung mit einem Zahlungsplananbieter abgeschlossen haben, ist die Prämie Bestandteil des zugrunde liegenden Kredits. Sie erhalten den Hardwareschutz oder Technischen Support ab dem Zeitpunkt, an dem Sie die Zahlungsplanvereinbarung abschließen. Sie müssen Ihre Ratenzahlungen gemäß den Bedingungen Ihrer Zahlungsplanvereinbarung leisten.

- 6.2.5. **Ihre Sorgfaltspflicht**. Sie müssen alle erforderlichen Vorsichtsmaßnahmen treffen, um das versicherte Produkt vor einem versicherten Ereignis zu schützen; Sie müssen außerdem das versicherte Produkt gemäß seinen Anweisungen nutzen und warten.

Wenn Sie dieser Verpflichtung nicht nachkommen, kann AIG die Police innerhalb eines Monats nach Kenntnis einer Verletzung dieser Sorgfaltspflicht kündigen, es sei denn die Verletzung beruht nicht auf Vorsatz oder auf grober Fahrlässigkeit. AIG ist nicht zur Leistung verpflichtet, wenn Sie vorsätzlich Ihre Sorgfaltspflicht verletzt haben. Im Fall einer groben Fahrlässigkeit können Sie laut AIG einen Anspruch gemäß dieser Police

geltend machen. Sie tragen dabei die Beweislast, dass Sie höchstens grob fahrlässig gehandelt haben.

Abweichend hiervon ist AIG zur Leistung verpflichtet, sofern die Nichtbeachtung Ihrer Sorgfaltspflicht weder für den Eintritt oder die Feststellung eines versicherten Ereignisses noch die Feststellung oder den Umfang der Leistungspflicht von AIG ursächlich ist. Dies gilt allerdings nicht, wenn Sie Ihre Sorgfaltspflicht arglistig verletzt haben.

#### 6.2.6. **Ihr Wohnsitz und Alter.**

6.2.6.1. Wenn Sie kein Geschäftskunde sind, schließen wir nur einen Versicherungsvertrag mit Ihnen, wenn Sie Ihren Hauptwohnsitz in Deutschland haben und am Tag des Abschlusses des Versicherungsvertrages mindestens achtzehn (18) Jahre alt sind.

6.2.6.2. Wenn Sie Geschäftskunde sind, schließen wir nur einen Versicherungsvertrag mit Ihnen, wenn Sie das versicherte Produkt zur Verwendung im Zusammenhang mit einem/einer in Deutschland ansässigen Unternehmen, Stiftung, Wohltätigkeitsorganisation oder nicht rechtsfähigen Vereinigung erworben haben.

6.2.7. **Eigentümer des versicherten Produkts.** Wenn Sie nicht der Eigentümer des versicherten Produkts sind (z. B. wenn es einer Leasingvereinbarung unterliegt), kommt der Hardwareschutz für Diebstahl und Verlust dem Eigentümer des versicherten Produkts zugute. Wenn Ihr Wissen oder Ihr Verhalten von rechtlicher Bedeutung sind, sind das Wissen und das Verhalten des Eigentümers ebenfalls von Bedeutung.

### 7. **Geltendmachen eines Anspruchs**

7.1. **Für Hardwareschutz.** Für Hardwareschutz müssen Sie Ihren Anspruch so bald wie möglich melden, indem Sie einen Apple Store oder einen autorisierten Apple Service Provider aufsuchen, auf [support.apple.com/de-de](https://support.apple.com/de-de) zugreifen oder Apple unter der Nummer +49 (0)800 6645 451 anrufen. Apple benötigt die Seriennummer Ihres versicherten Produkts, um Sie unterstützen zu können. Ihr Anspruch wird mittels der in Ziffer 7.4 dargelegten Optionen abgewickelt.

7.2. Während der Leistungen im Zusammenhang mit dem Hardwareschutz werden bei Geräten mit Speichermedien die auf dem versicherten Produkt gespeicherten Daten von Apple oder dem autorisierten Apple Service Provider gelöscht und das Speichermedium neu formatiert. Sie sollten alle Daten regelmäßig und wenn möglich vor der Geltendmachung eines Anspruchs sichern.

7.3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, müssen Sie einen Kaufnachweis für Ihr versichertes Produkt und Ihren Versicherungsschein vorlegen, um zu belegen, dass Ihr Apple-Produkt ein versichertes Produkt ist.

7.4. Gültige Ansprüche aufgrund des Hardwareschutzes können wie folgt geltend gemacht werden:

7.4.1. **Carry-In-Service.** Sie können Ihr versichertes Produkt in einem Apple Store oder bei einem autorisierten Apple Service Provider abgeben. Entsprechend Ziffer 4.1 wird dann eine Reparatur durchgeführt oder ein Ersatz bereitgestellt. Sobald die Reparatur abgeschlossen ist oder – falls dieser Fall eintreten sollte – ein Ersatz zur Verfügung steht, werden Sie benachrichtigt und können Ihr versichertes Produkt oder den Ersatz für das versicherte Produkt im Apple Store oder bei dem autorisierten Apple Service Provider abholen.

Wenn Sie das versicherte Produkt bei einem Apple Store abgeben, können einige Reparaturen vor Ort durchgeführt werden. Es wird empfohlen, im Voraus eine Reservierung zu tätigen unter [apple.com/de/retail](https://apple.com/de/retail).

- 7.4.2. **Mail-In-Service.** Apple schickt Ihnen die erforderliche Verpackung und bezahlt das Porto im Voraus, sodass Sie Ihr versichertes Produkt an Apple schicken können. Sobald die Untersuchung oder Reparatur abgeschlossen ist, schickt Apple das versicherte Produkt oder einen Ersatz für das versicherte Produkt an Sie zurück. Apple bezahlt die Portokosten zu und von Ihrem Standort, wenn Sie alle Anweisungen befolgen.
- 7.4.3. **Express-Austauschservice ("ERS").** Dieser Service erfordert die Rücksendung des versicherten Produkts an Apple und eine Kreditkartenautorisierung als Sicherheit für den Einzelhandelspreis des Ersatzprodukts und der anfallenden Versandkosten. Wenn Sie keine Kreditkartenautorisierung erteilen können, können Sie diesen Service nicht in Anspruch nehmen. Apple schickt Ihnen ein Ersatzprodukt und Anweisungen für die Rücksendung des versicherten Produkts zu. Wenn Sie diese Anweisungen befolgen, löscht Apple die Kreditkartenautorisierung und das Ersatzprodukt, und die Versandkosten zu und von Ihrer angegebenen Versandadresse werden Ihnen nicht berechnet. Sollten Sie das ursprüngliche versicherte Produkt nicht gemäß den Anweisungen zurücksenden oder stattdessen ein Produkt, das nicht das versicherte Produkt ist, zurückschicken, wird Apple Ihre Kreditkarte mit dem autorisierten Betrag belasten.
- Bitte beachten Sie, dass der ERS nicht für Ansprüche wegen unabsichtlicher Beschädigung verfügbar ist, die, nur das Display des iPhone, nur das rückseitige Glas des iPhone oder das Display und das rückseitige Glas des iPhone betreffen; Sie können jedoch gemäß Klausel 1.25, Selbstbeteiligung für andere unabsichtliche Beschädigungen des iPhone, wählen, den ERS für Schäden zu verwenden, die nur das Display des iPhone, nur das rückseitige Glas des iPhone oder das Display und das rückseitige Glas des iPhone betreffen.
- 7.5. Sollte (aufgrund von Ereignissen, die sich dem Einflussbereich von AIG entziehen) nicht die Möglichkeit bestehen, eine der oben aufgeführten Service-Methoden bereitzustellen, muss die Methode, mit der Apple Ihnen den Hardwareschutz bereitstellt, möglicherweise abgeändert werden.
- 7.6. Für **Versicherungsschutz für Diebstahl und Verlust** müssen Sie Ihren Anspruch so schnell wie möglich melden, indem Sie Kontakt zu [support.apple.com/de-de](https://support.apple.com/de-de) aufnehmen oder Apple unter +49 (0)800 6645 451 anrufen.
- 7.7. Auf Verlangen müssen Sie Strafanzeige bei der Polizei stellen und das polizeiliche Aktenzeichen mitteilen sowie Polizeiberichte und ähnliches vorlegen. Des Weiteren kann AIG die Vorlage eines Kaufnachweises Ihres versicherten Produkts und eine Kopie eines amtlichen Lichtbildausweises wie z. B. Reisepass oder Führerschein sowie Ihres Versicherungsscheins verlangen, um zu belegen, dass es sich bei Ihrem Apple Produkt um ein versichertes Produkt handelt.
- 7.8. Die Serviceoptionen für den Versicherungsschutz bei Diebstahl und Verlust und den Hardwareschutz können von Land zu Land unterschiedlich sein, abhängig von den lokalen Möglichkeiten. Für den Versicherungsschutz bei Diebstahl und Verlust bedeutet dies, dass wir ein Ersatz-iPhone möglicherweise nur in das Land liefern können, in dem Sie die diese Police erworben haben.

- 7.9. Wenn Sie einen Anspruch gemäß dieser Police in einem Land geltend machen möchten, in dem Sie Ihren Kauf nicht getätigt haben, müssen Sie alle geltenden Import- und Exportgesetze und -bestimmungen einhalten. Sie haften außerdem für alle Zölle, Mehrwertsteuer und andere Steuern und Gebühren, die anfallen können.

- 7.10. **Für technischen Support** machen Sie Ihren Anspruch geltend, indem Sie Apple unter der Nummer +49 (0)800 6645 451 anrufen. Die Seriennummer Ihres versicherten Produkts, wird benötigt, um Sie unterstützen zu können.

Sie erhalten auch Informationen durch Nutzung der nachfolgenden kostenlosen Support-Ressourcen, die für alle Apple-Kunden kostenlos sind:

<b>Informationen zum internationalen Support:</b>	<a href="https://support.apple.com/de-de/HT201232">support.apple.com/de-de/HT201232</a>
---	---

<b>Autorisierte Apple Service Provider und Apple Stores:</b>	<a href="https://locate.apple.com/de/de">locate.apple.com/de/de</a>
--	---

<b>Apple Support und Service:</b>	<a href="https://support.apple.com/de-de/contact">support.apple.com/de-de/contact</a>
-----------------------------------	---

- 7.11. Wenn Sie eine der vorgenannten Verpflichtungen verletzen, ist AIG nicht zu einer Entschädigungsleistung an Sie verpflichtet, wenn Sie diese Verpflichtung vorsätzlich verletzt haben. Im Fall einer grob fahrlässigen Verletzung der Verpflichtung ist AIG berechtigt, seine Entschädigung in einem der Schwere Ihres Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen, wobei die Beweislast für das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit bei Ihnen liegt. Ungeachtet des Vorstehenden ist AIG verpflichtet, Sie zu entschädigen, soweit die Verletzung der Verpflichtung weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch die Feststellung oder den Umfang der Verpflichtung der AIG zur Entschädigung Ihnen gegenüber ursächlich ist. Dies gilt nicht, wenn Sie diese Verpflichtung arglistig verletzt haben.

## **8. Ihre Verantwortung bei der Geltendmachung eines Anspruchs**

- 8.1. Wenn Sie einen Anspruch gemäß dieser Police geltend machen, müssen Sie – entscheidend sind die Einzelfallumstände – Folgendes beachten:
- 8.1.1. Sie müssen Angaben zu den Umständen rund um den Diebstahl oder Verlust, zu Symptomen und Ursachen des Schadens am oder Problemen mit dem versicherten Produkt machen;
- 8.1.2. Nach Aufforderung müssen Sie den Diebstahl des versicherten Produkts den Behörden der Strafverfolgung melden (bspw. der Polizei) und AIG oder Apple eine Kopie des Aktenzeichens der Polizei oder den Polizeibericht vorlegen.
- 8.1.3. Um Apple zu ermöglichen, die Störung zu beseitigen oder Sie anderweitig zu unterstützen, müssen Sie soweit möglich unverzüglich jede Auskunft – auf Verlangen in Schriftform – erteilen, die zur Feststellung des Versicherungsfalles oder des Umfangs der Leistungspflicht des Versicherers erforderlich ist sowie jede Untersuchung über Ursache und Höhe des Schadens und über den Umfang der Entschädigungspflicht gestatten. Sie haben insbesondere auf Anfrage alle erforderlichen Informationen bereitzustellen, insbesondere die Seriennummer des versicherten Produkts, Modell, Version des installierten Betriebssystems und der Software, alle am versicherten Produkt angeschlossenen oder installierten Peripheriegeräte, alle angezeigten Fehlermeldungen, die Maßnahmen, die vor Eintreten des Problems mit dem versicherten Produkt ergriffen wurden, und die Schritte, die zur Lösung des Problems unternommen wurden, sofern angemessen;

- 8.1.4. Sie müssen die von Apple oder dem autorisierten Apple Service Provider erteilten, zumutbaren Anweisungen befolgen und das versicherte Produkt gemäß den von Apple oder dem autorisierten Apple Service Provider erteilten Versandanweisungen verpacken;
- 8.1.5. Sie dürfen keine Produkte und Zubehörteile einsenden, die nicht unter den Versicherungsschutz fallen (z. B. Schutzcases, Autoladegeräte usw.) da diese nicht zurückgegeben werden können;
- 8.1.6. Sie sollten wenn möglich sicherstellen, dass Ihre auf dem versicherten Produkt vorhandene Software und Daten gesichert werden. Apple löscht die Inhalte des versicherten Produkts und formatiert das Speichermedium neu. Weder AIG noch Apple haften für den Verlust von Software oder Daten, die sich auf dem versicherten Produkt befinden, wenn es als Teil eines Anspruchs gemäß dieser Police versendet wird; und
- 8.1.7. Außer bei einem Anspruch aus dem Versicherungsschutz für Diebstahl und Verlust, müssen Sie Apple alle wichtigen Komponenten des Produkts zur Verfügung stellen, für das ein Anspruch erhoben wird, damit Apple den Anspruch prüfen kann.
- 8.2. Sie sind dafür verantwortlich, alle sonstigen Softwareprogramme, Daten und Passwörter neu zu installieren.
- 8.3. Außer in Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haften AIG, Apple, der autorisierte Apple Service Provider und ihre Angestellten und Beauftragten im Fall einer Pflichtverletzung nicht für mittelbare Schäden, die Ihnen entstehen, wie z. B. Kosten der Wiedererlangung, Neuprogrammierung und Wiederherstellung von Programmen oder Daten und Vermögensschäden (z. B. entgangener Gewinn, entgangenes Einkommen, entgangene Ersparnisse).
- 8.4. Wenn Sie eine der vorgenannten Verpflichtungen verletzen, ist AIG entsprechend Ziffer 7.11. ganz oder teilweise nicht zu einer Entschädigungsleistung verpflichtet.

## **9. Betrug, Täuschung und illegale Nutzung**

- 9.1. Wird ein Anspruch als betrügerisch befunden, oder machen Sie wissentlich irreführende Angaben bei der Geltendmachung eines Anspruchs, wird der Anspruch abgelehnt, Ihre Police wird gekündigt, und an Sie zahlbare Prämien werden nicht erstattet, sofern die Nichtbeachtung weder das Eintreten noch die Eröffnung eines versicherten Ereignisses noch die Feststellung des Ausmaßes der Zahlungsverpflichtung von AIG beeinflusste. Apple oder AIG können die Polizei oder andere Aufsichtsbehörden benachrichtigen.
- 9.2. Diese Police kann von AIG fristlos gekündigt werden, falls das versicherte Produkt im Rahmen strafbarer Aktivitäten oder zur Vereinfachung oder Ermöglichung einer kriminellen Handlung verwendet wird.

## **10. Vertragsbeendigung**

- 10.1. Sie können diese Police jederzeit und ohne Angabe von Gründen telefonisch unter der Nummer +49 (0)800 6645 451 oder schriftlich mit Schreiben an die folgende Adresse kündigen: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland.
- 10.2. Um diese Police durch Rückgabe Ihres versicherten Produkts (mit der Ausnahme einer Inzahlungnahme), wie dies durch die Rückgabebedingungen des ursprünglichen Verkaufskanals genehmigt ist, zu beenden, wenden Sie sich unabhängig von der Art Ihrer Police an den Kanal, über den Sie Ihr versichertes Produkt erworben haben (unabhängig davon, ob es sich bei diesem um einen autorisierten Apple-Händler oder um Apple selbst



handelt). Sie (oder Ihr Zahlungsplananbieter) erhalten eine vollständige Rückerstattung Ihrer Prämie.

- 10.3. Um eine Rückerstattung zu erhalten, müssen Sie Ihren Original-Kaufbeleg und/oder Ihren Versicherungsschein vorlegen.
- 10.4. Für Befristete Policen:
- 10.4.1. Wenn Sie mit einem Zahlungsplananbieter eine Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen haben und sich darin ausdrücklich damit einverstanden erklären, kann der Zahlungsplananbieter Ihre Police kündigen, wenn Sie eine Mahnung hinsichtlich Ihrer Raten erhalten haben und Ihre Raten nicht bezahlen.
- 10.4.2. Wenn Sie mit einem Zahlungsplananbieter eine Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen haben und Sie darin nicht Ihr ausdrückliches Einverständnis erklärt haben, dass der Zahlungsplananbieter von dem Recht auf Kündigung Ihrer Police Gebrauch machen kann, wenn Sie eine Mahnung erhalten haben oder Ihre Raten nicht bezahlen, so endet die Police automatisch zu dem Zeitpunkt, an dem Ihre versicherten Produkte an den Zahlungsplananbieter zurückgeschickt wurden und er diese erhalten hat.
- 10.4.3. Wenn Sie diese Police auf Wunsch beenden, und zwar nicht in Verbindung mit der Rückgabe Ihres versicherten Produkts, haben Sie möglicherweise Anspruch auf eine Rückerstattung der Versicherungsprämie, die auf der folgenden Grundlage berechnet wird:
- 10.4.3.1. Wenn Sie diese Police innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Abschluss des Versicherungsvertrags widerrufen, wird Ihnen die von Ihnen gezahlte Prämie vollständig erstattet, bzw. wenn Sie oder Ihr Zahlungsplananbieter diese Police innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Abschluss des Versicherungsvertrags kündigen und eine Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen wurde (d. h. der Zahlungsplananbieter hat die Prämie für Sie bezahlt) oder Ihre Police automatisch beendet wurde, erhält Apple von uns eine vollständige Rückerstattung. Sie sind verpflichtet, Ihren Zahlungsplananbieter über Ihre Kündigung gemäß Ziffer 10.1 in Kenntnis zu setzen und ihn aufzufordern, Ihre Zahlungsplanvereinbarung, wenn nicht bereits geschehen, zu kündigen. Unter allen vorgenannten Umständen wird Ihr Zahlungsplananbieter Ihnen alle von Ihnen getätigten Zahlungen zurückerstatten. Wenn Sie beschließen, nur Ihre Police zu kündigen, und das versicherte Produkt auch unter Ihre Zahlungsplanvereinbarung fällt, müssen Sie Ihren Zahlungsplananbieter über die Kündigung Ihrer Police informieren, um eine Rückerstattung des Anteils Ihrer Rate zu erhalten, die der Prämie für AppleCare+ entspricht, oder
- 10.4.3.2. Wenn Sie später als dreißig (30) Tage nach dem Abschluss des Versicherungsvertrags kündigen und Ihre Prämie vollständig im Voraus bezahlt haben, erhalten Sie eine teilweise Rückerstattung der Prämie entsprechend dem verbleibenden Versicherungszeitraum.

Wenn Sie eine Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen haben und Sie oder Ihr Zahlungsplananbieter Ihre Police kündigen oder Ihre Police mehr als dreißig (30) Tage nach Abschluss des Versicherungsvertrages automatisch endet, zahlt AIG diese Rückerstattung an Apple. Sie sind verpflichtet, Ihren Zahlungsplananbieter über Ihre Kündigung gemäß Ziffer 10.1 in Kenntnis zu setzen und ihn aufzufordern, Ihre Zahlungsplanvereinbarung, wenn nicht bereits geschehen, zu kündigen. Unter allen vorgenannten Umständen wird Ihr Zahlungsplananbieter keine weiteren Ratenzahlungen verlangen.

- 10.5. Für Monatspolice:
- 10.5.1. AIG, Apple oder ein autorisierter Apple-Händler im Auftrag von AIG kann Ihre Police im Falle der Nichtzahlung der Prämie, wie in Ziffer 6.2.3. dargelegt, kündigen.
- 10.5.2. Wenn Sie diese Police auf Wunsch beenden, und zwar nicht in Verbindung mit der Rückgabe Ihres versicherten Produkts, haben Sie möglicherweise Anspruch auf eine Rückerstattung der Versicherungsprämie, die auf der folgenden Grundlage berechnet wird:
- 10.5.2.1. Wenn Sie diese Monatspolice innerhalb von 30 Tagen ab dem ursprünglichen Kauf und Erhalt der Widerrufsbelehrung (einschließlich dieser, der Versicherungsbedingungen und der weiteren Informationen gemäß § 7 Abs. 2 VVG) widerrufen, erhalten Sie eine volle Rückerstattung der von Ihnen gezahlten Prämie.
- 10.5.2.2. Wenn Sie Ihre Monatspolice später als einen Monat nach dem ursprünglichen Kaufdatum oder nach einer Erneuerung Ihrer Monatspolice kündigen, wird die Kündigung bis Mitternacht des letzten Tages des Monats hinausgeschoben, für den Ihre letzte monatliche Prämie gezahlt wurde.
- 10.5.3. Um Ihre Monatspolice zu kündigen, müssen Sie Apple anrufen oder schreiben, wie in Ziffer 10.1 oben angegeben. Wenn Sie den Kauf über Apple abgeschlossen haben oder wenn Sie Ihre Monatspolice von einem autorisierten Apple-Händler gekauft haben, müssen Sie den Händler kontaktieren, um Ihre Monatspolice zu kündigen.
- 10.5.4. Um zu verhindern, dass Ihre Monatspolice automatisch verlängert wird, können Sie die Abrechnung der Verlängerung Ihrer Prämie direkt über Ihre Abrechnungsplattform oder auf Ihrem versicherten Gerät (falls verfügbar) deaktivieren. Wenn Sie die Abrechnung der Verlängerung Ihrer Prämie deaktivieren, drücken Sie damit Ihre Absicht aus, die Monatspolice zum Ende des Monats, für den Sie Ihre letzte Monatsprämie bezahlt haben, zu kündigen. Ihre Monatspolice bleibt bis zum Ende des entsprechenden Monats aktiv und wird dann gekündigt, ohne dass Sie eine Rückerstattung für die Kündigung erhalten.
- 10.5.5. AIG, oder Apple im Auftrag von AIG, kann Ihre Police mit einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen, wenn Apple nicht mehr in der Lage ist, den Service für Ihr versichertes Produkt zu erbringen, sodass Ihre Police nicht mehr erneuert wird.
- 10.6. Ihre Rückerstattung wird entweder durch eine Gutschrift auf Ihre Debit- oder Kreditkarte, die Sie beim Kauf der Police verwendet haben, oder auf Ihre gespeicherte Zahlungsquelle für Monatspolice oder, falls dies nicht möglich ist, per Banküberweisung an Sie oder Apple ausgezahlt
- 10.7. Jegliche Rückerstattung erfolgt netto ohne die Versicherungssteuer, die in der Prämie enthalten war, falls diese nicht bei der Steuerbehörde geltend gemacht werden kann.
- 10.8. Wenn Sie Ihr versichertes Produkt an Apple oder einen autorisierten Apple-Händler in Zahlung geben als Teil eines autorisierten Inzahlungnahme-Programms von Apple, wird bei Monatspolice dies als Kündigung der Monatspolice behandelt. Abhängig vom Datum Ihrer Inzahlungsgabe haben Sie möglicherweise Anspruch auf eine Rückerstattung gemäß Ziffer 10.5.2.

## 11. Übertragung der Befristeten Police

- 11.1. Sie können eine Befristete Police bei der Übertragung des Eigentums an dem versicherten Produkt an eine andere in Deutschland wohnhafte Person, die mindestens achtzehn (18) Jahre alt ist, ebenfalls übertragen, sodass die neue Vertragspartei für den restlichen Versicherungszeitraum den verbleibenden Versicherungsschutz genießt. Ein Geschäftskunde darf den Versicherungsvertrag nur auf einen anderen in Deutschland ansässigen Geschäftskunden übertragen.
- 11.2. Sie müssen Apple im Auftrag von AIG so bald wie möglich über die Übertragung entweder telefonisch unter +49 (0)800 6645 451 oder schriftlich mit Schreiben an Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland, benachrichtigen. Wenn Sie Apple über die Übertragung der Police benachrichtigen, müssen Sie die Seriennummer des versicherten Produkts und den Namen, die Adresse und E-Mail-Adresse des neuen Eigentümers bzw. Leasingnehmers angeben, damit Apple einen aktualisierten Versicherungsschein an den neuen Eigentümer bzw. Leasingnehmer schicken kann. Sie müssen dem neuen Eigentümer bzw. Leasingnehmer diese Versicherungsbedingungen zur Verfügung stellen und ihm gegebenenfalls die Anzahl der von Ihnen angemeldeten Ansprüche wegen einer unabsichtlichen Beschädigung mitteilen.
- 11.3. Die Übertragung der Police wird rechtsverbindlich, wenn Apple im Auftrag von AIG einen geänderten Versicherungsschein an den Erwerber ausstellt.
- 11.4. Wenn die Benachrichtigung über die Übertragung nicht erfolgt, ist AIG nicht zur Entschädigungsleistung verpflichtet, sofern das versicherte Ereignis sich mehr als einen Monat nach dem Zeitpunkt ereignet, in dem die Benachrichtigung bei der AIG hätte eingehen sollen und die AIG mit dem Erwerber nicht in den bestehenden Vertrag eingetreten wäre. Ungeachtet des Vorstehenden ist die AIG zur Entschädigungsleistung an den Erwerber verpflichtet, wenn ihr die Übertragung in dem Zeitpunkt, in dem sie die Benachrichtigung hätte erhalten sollen, bekannt war oder wenn im Zeitpunkt des versicherten Ereignisses die Kündigungsfrist für AIG abgelaufen war und AIG den Vertrag nicht gekündigt hatte.

## 12. Beschwerden

- 12.1. AIG und Apple sind der Ansicht, dass Sie einen zuvorkommenden, fairen und raschen Service verdienen. Gemäß den Anweisungen von AIG wird sich Apple im eigenen Namen mit Ihren geltend gemachten Ansprüchen befassen, um sicherzustellen, dass Sie in allen Fragen einen einzigen Ansprechpartner haben. Falls der von Ihnen beanspruchte Service in einem Fall nicht Ihren Erwartungen entspricht, kontaktieren Sie bitte Apple mithilfe der nachfolgenden Kontaktdaten und unter Angabe Ihres Namens und der Seriennummer des Geräts, damit Apple Ihre Anliegen effizienter bearbeiten kann. Apple kann eine Anfrage in der Sprache Ihres europäischen Wohnsitzlandes bearbeiten.

<b>Schriftlich:</b>	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland
<b>Telefonisch:</b>	+49 (0)800 6645 451
<b>Online:</b>	Über "Apple Support online kontaktieren" unter <a href="https://support.apple.com/de-de/contact">support.apple.com/de-de/contact</a>
<b>Persönlich:</b>	Jeder Apple Store, der aufgelistet ist unter <a href="https://apple.com/de/retail/storelist/">apple.com/de/retail/storelist/</a> .

- 12.2. Falls Apple Ihre Reklamation nicht innerhalb von fünf (5) Geschäftstagen ab dem Eingang der Reklamation bestätigt, Sie nicht über den Bearbeitungsfortschritt informiert und die Angelegenheiten nicht innerhalb von acht (8) Wochen zu Ihrer Zufriedenheit löst, sind Sie berechtigt, die Reklamation an eine der folgenden Schlichtungsstellen zu richten, die Ihren Fall prüfen wird. Sie erhalten von Apple weitere Informationen über die Vorgehensweise im Rahmen des Antwortschreibens, mit dem zum Beschwerdegegenstand abschließend Stellung genommen wird.
- 12.3. Hinweis: Eine Schlichtungsstelle wird sich einer Beschwerde nicht annehmen, wenn Sie Apple zuvor nicht die Möglichkeit eingeräumt haben, die Angelegenheit zu lösen. Bitte richten Sie Ihre Beschwerde an:

Versicherungsombudsman e. V.  
Postfach 080632  
10006 Berlin

- Telefonisch: 0800 3696000 (gebührenfrei aus dem deutschen Festnetz) oder aus dem Ausland +49 30 206058 99 (gebührenpflichtig)
- Per E-Mail: [beschwerde@versicherungsombudsman.de](mailto:beschwerde@versicherungsombudsman.de)
- Der Versicherungsombudsman e.V. kann sich mit Ihrer Beschwerde nicht befassen, wenn Sie kein Verbraucher sind.

Wenn Ihre Beschwerde sich gegen Apple selbst richtet, senden Sie bitte Ihre Beschwerde an:

The Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman  
3rd Floor  
Lincoln House  
Lincoln Place  
Dublin 2  
D02 VH29  
Republik Irland

**Telefonisch:** +353 16620899

**Per E-Mail:** [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie)

Der Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman kann möglicherweise eine Reklamation nicht berücksichtigen, wenn der Reklamierende eine Aktiengesellschaft mit einem Jahresumsatz von mehr als 3 Mio. Euro ist.

Durch Einleitung dieses Beschwerdeverfahrens verwirken Sie nicht Ihr Recht, gerichtliche Schritte einzuleiten.

- 12.4. Wenn Sie eine Beschwerde hinsichtlich einer online erworbenen Versicherungspolice einreichen möchten, können Sie dafür unter Umständen die Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Kommission unter [ec.europa.eu/consumers/odr](https://ec.europa.eu/consumers/odr) nutzen.
- 12.5. Da die AIG Europe S.A. eine Versicherungsgesellschaft mit Sitz in Luxemburg ist, können Sie zusätzlich zu dem oben dargelegten Beschwerdeverfahren hinsichtlich aller Beschwerden, die Sie in Bezug auf diese Police haben, die Schlichtungsstellen in Luxemburg anrufen. Die Kontaktdaten der Schlichtungsstellen in Luxemburg sind auf der Website der AIG Europe S.A. zu finden: [aig.lu/](https://aig.lu/).

### **13. Allgemeine Informationen**

- 13.1. Diese Police unterliegt deutschem Recht. Sie und AIG vereinbaren, dass ausschließlich die Gerichte der Bundesrepublik Deutschland zuständig sind.
- 13.2. Die Versicherungsbedingungen dieser Police stehen nur in deutscher Sprache zur Verfügung, und sämtliche Kommunikation im Zusammenhang mit dieser Police erfolgt jeweils in deutscher Sprache.
- 13.3. AIG bietet keinen Versicherungsschutz und ist nicht verpflichtet, einen Anspruch zu regulieren oder eine sonstige Leistung im Rahmen dieses Vertrages zu gewähren, soweit der Versicherungsschutz bzw. die Regulierung des Anspruchs oder die Gewährung der Leistung dazu führen würde, die AIG, die Muttergesellschaft der AIG oder das oberste sie beherrschende Unternehmen einer Sanktion, einem Verbot oder einer Einschränkung auf der Grundlage einer Resolution der Vereinten Nationen oder von Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Vorschriften des Vereinigten Königreichs, des Großherzogtums Luxemburg, der Europäischen Union oder der Vereinigten Staaten von Amerika auszusetzen.
- 13.4. Diese Versicherung wird von der AIG Europe S.A. abgeschlossen, einem Versicherungsunternehmen eingetragen unter der Nummer B 218806. im Handels- und Firmenregister (RCS) von Luxemburg. Die AIG Europe S.A. hat ihren Hauptsitz in der 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburg, [aig.lu/](http://aig.lu/). Die AIG Europe S.A. ist durch das luxemburgische Finanzministerium (Luxembourg Ministère des Finances) zugelassen und wird überwacht durch die Versicherungskommission (Commissariat aux Assurances) mit Sitz in 7 Boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburg, Großherzogtum Luxemburg, Tel.: (+352) 22 69 11-1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), [caa.lu/](http://caa.lu/).
- Die AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, hat ihren Niederlassungssitz unter der Adresse Neue Mainzer Straße 46-50, 60311 Frankfurt, Deutschland, ist eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Frankfurt am Main unter der Nummer HRB 112611 und unterliegt in Deutschland der Rechtsaufsicht der BaFin-Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Kontaktdaten der BaFin: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn. Tel.: 0228 / 4108 - 0. Fax: 0228 / 4108 - 1550. [bafin.de/DE/RechtRegelungen/Rechtsgrundlagen/rechtsgrundlagen\\_node.html](http://bafin.de/DE/RechtRegelungen/Rechtsgrundlagen/rechtsgrundlagen_node.html).
- Vorstandsvorsitzender der AIG Europe S.A.: Jean-Marie Nessi.
- Hauptbevollmächtigter der deutschen Niederlassung: Alexander Nagler.
- Ein Bericht über die Bonität und Finanzlage der AIG Europe S.A. ist gegebenenfalls unter [aig.lu/](http://aig.lu/) zu finden.
- 13.5. Apple Distribution International Limited und seine ermächtigten Beauftragten oder Vertreter vertreiben, verkaufen, verwalten und bearbeiten Ansprüche gemäß dieser Police im Auftrag von AIG. Apple Distribution International Limited hat seinen eingetragenen Sitz in Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill Cork, Republik Irland. Apple Distribution International Limited wird von der Central Bank of Ireland beaufsichtigt.
- 13.6. Die Bedingungen dieser Police können ausschließlich von Ihnen (oder Ihrem gesetzlichen Vertreter im Falle Ihres Ablebens) und AIG durchgesetzt werden. Außer den Übertragungsregeln in Ziffer 11 besteht kein Recht zur Abtretung.

- 13.7. Bei Monatspolicen wird AIG (oder Apple oder ein autorisierter Apple-Händler m Auftrag von AIG) Sie über Änderungen an den Versicherungsbedingungen dieser Police informieren, einschließlich Änderung der Prämie oder der Selbstbeteiligung, indem Sie einen Monat im Voraus eine schriftliche Benachrichtigung über solche Änderungen erhalten, beginnend zum Ende jedes Ein-Monats-Zeitraums. Wir werden nur dann eine wesentliche Änderung durchführen, wenn eine Gesetzesänderung diese Police betrifft, beispielsweise eine Änderung der Versicherungssteuer, oder zur Anpassung an Schwankungen des Währungswechselkurses, zur Abbildung einer Änderung unserer Zeichnungspraxis, einschließlich zur Erweiterung oder Verbesserung Ihres Versicherungsschutzes, oder nach Bedarf zur Anpassung an die Kosten der Anspruchserfüllungder Anspruchserfüllung.

Wenn Sie mit den Änderungen einverstanden sind, hat diese Police weiter Bestand.

Wenn Sie mit den Änderungen nicht einverstanden sind, können Sie diese Police gemäß Ziffer 10.1 kündigen.

Falls AIG die Versicherungsbedingungen ändert, um Ihren Versicherungsschutz ohne zusätzliche Kosten zu verbessern, gelten solche Versicherungsbedingungen unmittelbar für diese Police, sowohl bei Monatspolicen als auch bei Befristeten Policen.

## **Verwendung personenbezogener Daten durch AIG**

Wir als AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, setzen uns für den Schutz der Privatsphäre von Kunden, Anspruchstellern, Versicherungsvermittlern und sonstigen Geschäftskontakten ein.

Der Verantwortliche im Sinne der EU-Datenschutzgrundverordnung (im Folgenden DSGVO) und anderer nationaler Datenschutzgesetze der Mitgliedsstaaten sowie sonstiger datenschutzrechtlicher Bestimmungen ist die AIG Europe SA, Direktion für Deutschland, Neue Mainzer Straße 46-50, 60311 Frankfurt am Main, Deutschland.

Die Kontaktdaten des externen Datenschutzbeauftragten des Verantwortlichen lauten: Herr Rechtsanwalt Dr. Karsten Kinast, LL.M., KINAST Rechtsanwaltsgesellschaft mbH, Hohenzollernring 54, 50672 Köln, oder per E-Mail an: [datenschutz-aig@kinast-partner.de](mailto:datenschutz-aig@kinast-partner.de).

**"Personenbezogene Daten"** weisen auf Ihre Identität und diejenige anderer Personen (z. B. Ihr(e) Partner(in) oder andere Mitglieder Ihrer Familie) hin und beziehen sich auf Sie oder andere Personen.

### **1. Personenbezogene Daten, die wir zur Durchführung des Versicherungsvertrags verarbeiten**

Die folgenden personenbezogenen Daten eines Versicherungsnehmers/ Versicherungsvermittlers/Geschäftspartners werden für Sachversicherungen/technische Versicherungen erhoben:

- Vor- und Nachname, Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer.

**Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten:** Vertragsgemäße Durchführung des Versicherungsvertrags sowie Einhaltung gesetzlicher Vorgaben.

Im Einzelnen:

- Versicherungsverwaltung, z. B. Kommunikation, Prüfung und Auszahlung von Forderungen
- Vornahme von Beurteilungen und Entscheidungen über die Bereitstellung und Bedingungen einer Versicherung und Begleichung von Forderungen
- Unterstützung und Beratung zu medizinischen und zu Reiseangelegenheiten
- Verwaltung unserer Geschäftstätigkeiten und IT-Infrastruktur
- Verhinderung, Aufdeckung und Ermittlung von Straftaten, z. B. Betrug und Geldwäsche
- Begründung und Wahrung gesetzlicher Rechte
- Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften (einschließlich der Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften außerhalb Ihres Wohnsitzlands)

### **Rechtsgrundlage der Verarbeitung personenbezogener Daten**

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung des Versicherungsvertrags oder, zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen nach Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DSGVO und ggf. von spezialgesetzlichen Vorschriften aus dem Versicherungsvertragsgesetz (VVG).

### **Speicherdauer**

Sobald der rechtlich zulässige Zweck der Datenverarbeitung entfallen ist, werden die Daten, vorbehaltlich etwaiger gesetzlicher Aufbewahrungsfristen, gelöscht.

## **2. Weitergabe personenbezogener Daten**

Für unter Ziff. 1 genannte Zwecke können personenbezogene Daten an unsere Konzernunternehmen und andere Dritte weitergegeben werden (wie an Versicherungsvermittler und andere Versicherungsvertriebsparteien, Versicherer und Rückversicherer, Kreditauskunfteien, medizinische Fachkräfte und sonstige Dienstleister). Personenbezogene Daten werden an das Hinweis- und Informationssystem der Versicherungswirtschaft (HIS) weitergegeben. Personenbezogene Daten werden an Dritte (einschließlich öffentlicher Behörden) weitergegeben, wenn dies gemäß einem Gesetz oder einer Vorschrift erforderlich ist. Personenbezogene Daten (einschließlich Einzelheiten zu Verletzungen) können in Forderungsregister eingetragen werden, die an andere Versicherer weitergegeben werden. Wir sind verpflichtet, alle Schadensersatzforderungen Dritter wegen Körperverletzung den Berufsgenossenschaften zu melden. Wir können diese Register durchsuchen, um Betrug zu verhindern, aufzudecken und zu ermitteln oder um Ihre Forderungshistorie oder diejenige einer anderen natürlichen oder juristischen Person, die wahrscheinlich von der Versicherung oder Forderung betroffen ist, zu überprüfen. Personenbezogene Daten können an potenzielle Käufer und Käufer unseres Unternehmens weitergegeben und nach einem Verkauf unseres Unternehmens oder der Übertragung von Vermögenswerten des Unternehmens übermittelt werden.

Eine aktuelle Liste der Konzerngesellschaften sowie Dienstleister, die für AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, eine Datenverarbeitung selbst als Verantwortlicher oder im Auftrag erbringen, kann auch im Internet eingesehen werden unter [aig.de/privacy-policy](http://aig.de/privacy-policy).

## **3. Internationale Übermittlung**

Aufgrund der globalen Art unserer Geschäftstätigkeiten können personenbezogene Daten an Parteien übermittelt werden, die sich in anderen Ländern befinden (wie die USA, China, Mexiko, Malaysia, die Philippinen, die Bermudas und andere Länder, die möglicherweise ein anderes Datenschutzniveau haben als das Land, in dem Sie Ihren Sitz haben). Bei diesen Übermittlungen werden wir Maßnahmen treffen, um sicherzustellen, dass Ihre personenbezogenen Daten ausreichend geschützt sind und gemäß den Anforderungen des Datenschutzrechts übermittelt werden. Bei der Übermittlung an eine Partei außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums übermitteln wir personenbezogene Daten entweder in Länder, die nach Ansicht der Europäischen Kommission über ein angemessenes Schutzniveau für personenbezogene Daten verfügen, oder wir verwenden spezielle EU-Standardvertragsklauseln, um Ihre Daten zu schützen. Bei in den USA ansässigen Anbietern geben wir zudem personenbezogene Daten an diese weiter, wenn sie unter das Privacy-Shield-Abkommen fallen, welches ein ähnliches Schutzniveau für den Datenaustausch zwischen Europa und den USA vorsieht.

Weitere Informationen über internationale Übermittlungen an konzernverbundene Unternehmen und Dritte sind in unserer Datenschutzrichtlinie enthalten. Eine aktuelle Liste der Konzerngesellschaften sowie Dienstleister, die für AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, eine Datenverarbeitung in Funktionsübertragung oder im Auftrag erbringen, kann auch im Internet eingesehen werden unter [aig.de/privacy-policy](http://aig.de/privacy-policy).

## **4. Sicherheit personenbezogener Daten**

Es werden angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen getroffen, um Ihre personenbezogenen Daten zu schützen und zu sichern. Wenn wir personenbezogene Daten an einen Dritten (einschließlich unserer Dienstleister) weitergeben oder einen Dritten mit der Verarbeitung personenbezogener Daten für uns beauftragen, wird der Dritte sorgfältig ausgewählt und muss angemessene Sicherheitsmaßnahmen treffen.



## **5. Ihre Rechte**

Aus der DSGVO ergeben sich für Sie als Betroffener einer Verarbeitung personenbezogener Daten die folgenden Rechte:

Gemäß Art. 15 DSGVO können Sie Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten verlangen. Sie können insbesondere Auskunft über die Verarbeitungszwecke, die Kategorien der personenbezogenen Daten, die Kategorien von Empfängern, gegenüber denen Ihre Daten offengelegt wurden oder werden, die geplante Speicherdauer, das Bestehen eines Rechts auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung oder Widerspruch, das Bestehen eines Beschwerderechts, die Herkunft Ihrer Daten, sofern diese nicht von Ihnen erhoben wurden, über eine Übermittlung in Drittländer oder an internationale Organisationen sowie über das Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling und ggf. aussagekräftige Informationen zu deren Einzelheiten verlangen.

Gemäß Art. 16 DSGVO können Sie unverzüglich die Berichtigung unrichtiger oder die Vervollständigung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten verlangen.

Gemäß Art. 17 DSGVO können Sie die Löschung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten verlangen, soweit die Verarbeitung nicht zur Ausübung des Rechts auf freie Meinungsäußerung und Information, zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung, aus Gründen des öffentlichen Interesses oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist.

Gemäß Art. 18 DSGVO können Sie die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen, soweit die Richtigkeit der Daten von Ihnen bestritten wird, die Verarbeitung unrechtmäßig ist, wir die Daten nicht mehr benötigen und Sie deren Löschung ablehnen, weil Sie diese zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigen. Das Recht aus Art. 18 DSGVO steht Ihnen auch zu, wenn Sie gemäß Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt haben.

Gemäß Art. 20 DSGVO können Sie verlangen, Ihre personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesebaren Format zu erhalten, oder Sie können die Übermittlung an einen anderen Verantwortlichen verlangen.

Bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf Grundlage berechtigter Interessen gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 Buchst. f DSGVO haben Sie das Recht, gemäß Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einzulegen, soweit dafür Gründe vorliegen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, oder sich der Widerspruch gegen Direktwerbung richtet. Im Fall der Direktwerbung besteht für Sie ein generelles Widerspruchsrecht, das von uns ohne Angabe einer besonderen Situation umgesetzt wird.

Gemäß Art. 7 Abs. 3 DSGVO können Sie Ihre einmal erteilte Einwilligung jederzeit gegenüber uns widerrufen. Dies hat zur Folge, dass wir die auf dieser Einwilligung beruhende Datenverarbeitung für die Zukunft nicht mehr fortführen dürfen.

Gemäß Art. 77 DSGVO steht Ihnen das Recht zu, sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren. In der Regel können Sie sich hierfür an die Aufsichtsbehörde Ihres üblichen Aufenthaltsortes, Ihres Arbeitsplatzes oder unseres Unternehmenssitzes wenden.