

Allgemeine Vertragsinformationen AppleCare+ – Deutschland

In diesen Allgemeinen Vertragsinformationen finden Sie eine kurze Zusammenfassung Ihres Versicherungsschutzes mit AppleCare+. Dieses Dokument umfasst nicht alle Bedingungen von AppleCare+; vollständige Informationen zum Versicherungsschutz finden Sie in den AppleCare+-Vertragsbedingungen. Wenn Sie sich entscheiden, AppleCare+ zu erwerben, sollten Sie diese Allgemeinen Vertragsinformationen und die AppleCare+-Versicherungsbedingungen unbedingt lesen und aufbewahren, da alles Wissenswerte darin enthalten ist. Sie sollten Ihren Versicherungsschutz regelmäßig überprüfen, um sicherzustellen, dass er Ihren Bedürfnissen entspricht.

Identität des Versicherers

Diese Versicherung wird von der AIG Europe S.A. gezeichnet, einem Versicherungsunternehmen eingetragen unter der 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/. 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, caa.lu/.

Die AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, hat ihren Niederlassungssitz unter der Adresse Neue Mainzer Straße 46–50, 60311 Frankfurt, Deutschland ("**AIG**"), ist eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Frankfurt am Main unter der Nummer HRB 112611 und unterliegt in Deutschland der Rechtsaufsicht durch die BaFin-Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Kontaktdaten der BaFin: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, Tel.: 0228 / 4108 – 0, Fax: 0228 / 4108 - 1550.

CEO und Administrator-Delegierter der Geschäftsführung von AIG Europe S.A.: Thomas Lillelund.

Hauptbevollmächtigter der deutschen Niederlassung Alexander Nagler.

Etwaige Berichte über die Bonität und Finanzlage der AIG Europe S.A. sind gegebenenfalls hier zu finden aig.lu/.

Ladungsfähige Anschrift

AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, Hauptbevollmächtigter Alexander Nagler, Neue Mainzer Straße 46 - 50, 60311 Frankfurt.

Hauptgeschäftstätigkeit

Die Hauptgeschäftstätigkeit ist das Betreiben von Versicherungsgeschäft im Bereich Unfall- und Sachversicherung.

Angaben über das Bestehen eines Garantiefonds

Ein Garantiefond ist gesetzlich nicht vorgesehen.

Wesentliche Merkmale der Versicherung

AppleCare+ bietet Ihnen:

- (1) bis zu zwei (2) Jahre Reparatur- oder Ersatzleistungen für Ihre Apple Watch (alle Modelle außer Hermès und Edition), Ihren HomePod, Ihr iPad (inkl. eines Apple Pencil und einer iPad-Tastatur der Marke Apple ("iPad-Eingabegeräte")), Ihr iPhone, Ihren iPod oder Ihre Kopfhörer der Marke Apple oder Beats oder bis zu drei (3) Jahre Reparatur- oder Ersatzleistungen für Ihr Apple TV, Ihre Apple Watch Hermès oder Edition („Befristete Policen“); oder ein (1) Monat Reparatur- oder Ersatzleistungen für Ihr versichertes Apple-Gerät, was sich jeden Monat automatisch verlängert, beginnend mit dem auf dem Original-Kaufbeleg Ihrer Police ersichtlichen Kaufdatum Ihrer ersten Police („Monatspolice“). Beide Arten von Policen beinhalten:
 - unbeschränkte Zahl von Ansprüchen wegen unabsichtlicher Beschädigung während der Versicherungsdauer, jeweils vorbehaltlich der im Anhang festgelegten Selbstbeteiligung.
 - wenn Ihr Gerät eine aufladbare integrierte Batterie enthält, Versagen der Batterie eine elektrische Ladung von mindestens achtzig Prozent (80 %) oder mehr ihrer Originalspezifikation zu speichern, und
- (2) Prioritätszugang zum technischen Support von Apple, wenn Ihr Gerät nicht mehr einwandfrei funktioniert.

Wesentliche Merkmale, Bedingungen und Ausschlüsse

Der AppleCare+-Versicherungsschutz unterliegt bestimmten Bedingungen und Beschränkungen. Diese sind nachfolgend zusammengefasst. Umfassende Informationen finden Sie in Ihren AppleCare+-Vertragsbedingungen.

- AppleCare+ ist nur für Personen im Alter ab 18 Jahren und mit Wohnsitz in Deutschland verfügbar. Unternehmer (Geschäftskunden) müssen eine Niederlassung in Deutschland haben (siehe Ziffer 6.2.5).
- Der AppleCare+-Versicherungsschutz gilt nicht für Verlust oder Diebstahl, Abnutzung oder für oberflächliche Schäden an Ihrem Apple TV, Ihrer Apple Watch, Ihrem HomePod, iPad (inkl. iPad-Input Devices), iPhone, iPod oder Ihren Kopfhörern der Marke Apple oder Beats, die die Funktion des Geräts nicht beeinträchtigen (siehe Ziffer 5.1).
- Der AppleCare+-Versicherungsschutz gilt nicht für Ausfälle aufgrund von Design-, Material- oder Herstellungsfehlern. Diese Art von Defekten wird von Ihren Rechten unter 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 (siehe Ziffer 5.1.9).
- Jedes Mal, wenn Sie in Österreich einen Anspruch aufgrund von unabsichtlicher Beschädigung geltend machen, ist wie im Anhang dargelegt eine Selbstbeteiligung zu zahlen

Prämie

Die Prämie für AppleCare+ ist, wie im Anhang angegeben.

Versicherungsdauer

Ihr AppleCare+-Hardwareschutz beginnt erst mit dem Datum, an dem Sie AppleCare+ erwerben. Das heißt, wenn Sie AppleCare+ nach dem Kauf bzw. dem Leasingbeginn Ihrer Apple TV, Ihrer Apple Watch, Ihres HomePod, iPad (inkl. iPad Input Devices), iPhone, iPod oder Ihrer Kopfhörer der Marke Apple oder Beats erwerben, erhalten Sie Ihren Hardwareschutz erst ab diesem Datum.

Der Versicherungsschutz für technischen Support beginnt nach Ende des vom Hersteller gewährten kostenlosen technischen Supports und ab dem Kaufdatum bzw. Leasingbeginn Ihrer Apple TV, Ihrer Apple Watch, Ihres HomePod, iPad (inkl. iPad- Input Devices), iPhone oder iPod bzw. Ihrer Kopfhörer der Marke Apple oder Beats beginnt.

Bei befristeten Policen endet der Versicherungsschutz für alle Geräte nach 24 Monaten ab dem Tag, an dem Sie AppleCare+ gekauft haben, außer für Apple TV, Apple Watch Hermès und Edition, für die der Versicherungsschutz nach 36 Monaten endet, gerechnet ab dem Tag, an dem Sie AppleCare+ gekauft haben. Ihr AppleCare+-Kaufdatum befindet sich auf dem Originalbeleg für Ihre Police und ihrem Abdeckungsnachweis können Sie den Policentyp und die Laufzeit der Abdeckung entnehmen.

Ihr AppleCare+-Versicherungsschutz endet möglicherweise früher, wenn Sie, sofern Sie eine Zahlungsplanvereinbarung oder eine Leasingvereinbarung mit Apple oder einem autorisierten Apple-Händler abgeschlossen haben, Apple oder Ihr autorisierter Apple-Händler von Ihrem Kündigungsrecht Gebrauch gemacht haben. Bei Monatspolicen wird Apple, sofern Apple nicht länger in der Lage ist, den Service für Ihr versichertes Gerät zu erbringen, Ihnen eine Kündigung mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zukommen lassen, wonach Ihre Police nicht mehr erneuert wird.

Sie können während der Versicherungsdauer eine unbeschränkte Zahl von Ansprüchen auf Hardwareschutz geltend machen, jeweils vorbehaltlich der im Anhang festgelegten Selbstbeteiligung .

Widerrufsrecht und Kündigung

- Policen, bei denen Sie mit der Rückgabe Ihres Apple-Produkts den Versicherungsschutz stornieren

Sie können Ihren AppleCare+-Versicherungsvertrag mit der Rückgabe Ihres Apple-Produkts stornieren. Wenden Sie sich dazu an den ursprünglichen Verkaufskanal, über den Sie Ihr Apple-Produkt erworben haben (unabhängig davon, ob es sich um einen autorisierten Apple-Händler oder um Apple selbst handelt). Sie oder (Ihr Zahlungsplananbieter) erhalten eine vollständige Rückerstattung Ihrer Prämie.

- Policen, deren Prämien im Voraus zahlbar sind

Sie können den AppleCare+-Versicherungsvertrag jederzeit beenden. Wenn Sie den Vertrag innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem ursprünglichen Kauf von AppleCare+ widerrufen, erhalten Sie eine volle Rückerstattung der Prämie. Geht Ihre Kündigung bei Befristeten Policen nach dieser Dreißig-(30)-Tages-Frist ein, erhalten Sie eine anteilige Rückerstattung, deren Höhe davon abhängig ist, wie lange der AppleCare+-Vertrag schon besteht. Geht Ihre Kündigung bei Monatspolicen nach dieser 30-Tages-Frist ein, wird die Kündigung bis Mitternacht des letzten Tages des Monats hinausgeschoben, für den Ihre letzte monatliche Prämie gezahlt wurde.

- Policen, deren Prämien für Sie von einem Zahlungsplananbieter gezahlt werden, weil Sie eine Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen haben

Wenn Sie mit einem Zahlungsplananbieter eine Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen haben und sich ausdrücklich damit einverstanden erklären, kann der Zahlungsplananbieter das Recht auf Kündigung der Police geltend machen, wenn Sie sich mit einer Prämie ganz oder teilweise in Verzug befinden. Wenn Sie mit einem Zahlungsplananbieter eine Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen haben und sich nicht ausdrücklich damit einverstanden erklären, dass der Zahlungsplananbieter von seinem Recht auf Kündigung der Police Gebrauch machen kann, wenn Sie eine Mahnung hinsichtlich Ihrer Raten erhalten haben, so endet die Police automatisch zu dem Zeitpunkt, an dem Ihre versicherten Produkte an den Zahlungsplananbieter zurückgeschickt wurden und er diese erhalten hat. Wenn Sie oder Ihr Zahlungsplananbieter AppleCare+ innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Kauf

kündigen, wird Apple die Prämie in voller Höhe erstattet. Ihnen werden etwaig gezahlte Raten erstattet, wenn Sie zusätzlich Ihre Zahlungsplanvereinbarung kündigen oder sie von Ihrem Zahlungsplananbieter gekündigt wurde. Wenn Sie oder Ihr Zahlungsplananbieter nach dieser 30-Tages-Frist kündigen, erhält Apple eine zeitanteilige Rückerstattung. Wenn Sie außerdem Ihre Zahlungsplanvereinbarung kündigen oder Ihre Zahlungsplanvereinbarung gekündigt wurde, müssen Sie keine weiteren Raten zahlen.

Geltendmachung eines Anspruchs

Um einen Anspruch geltend zu machen, rufen Sie Apple unter der Nummer (+49) 0800 6645 451 an. Für einen Anspruch wegen Hardwareschutz können Sie auch einen Apple Store oder einen autorisierten Apple Service Provider aufsuchen. Sie müssen Ihren Anspruch bitte so bald wie möglich nach dem Eintreten des Problems geltend machen.

Bitte bewahren Sie Ihren Originalkaufbeleg und/oder Ihren Versicherungsschein auf, da Sie möglicherweise einen Nachweis liefern müssen, um den Anspruch auf AppleCare+-Abdeckung für Ihren Apple TV, Ihre Apple Watch, Ihren HomePod, Ihr iPad (inkl. iPad-Input Devices), Ihr iPhone, Ihren iPod, oder Ihre Kopfhörer der Marke Apple oder Beats zu belegen. Umfassende Informationen zur Geltendmachung eines Anspruchs finden Sie in den AppleCare+-Versicherungsbedingungen.

Beim Geltendmachen eines Anspruchs müssen einige Verpflichtungen bezüglich der Bereitstellung von Informationen und der zumutbaren Anweisungen von Apple erfüllt werden. Details finden Sie in Ziffer 8.1 der AppleCare+-Versicherungsbedingungen.

Gerichtsstand und anwendbares Recht

Auf den Versicherungsvertrag findet deutsches Recht Anwendung. Für Klagen aus oder im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag sind die deutschen Gerichte zuständig.

Vertragssprache

Maßgeblich für den Versicherungsvertrag ist die deutsche Sprachfassung. Sämtliche Kommunikation im Zusammenhang mit dieser Police erfolgt jeweils in deutscher Sprache.

Außergerichtliche Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren

AIG und Apple sind der Ansicht, dass Sie einen zuvorkommenden, fairen und raschen Service verdienen. Deshalb wird sich Apple selbst auf Geheiß von AIG mit Ihren Ansprüchen und etwaigen Beschwerden befassen, um sicherzustellen, dass Sie in allen Fragen einen einzigen Ansprechpartner haben. Falls der von Ihnen beanspruchte Service einmal nicht Ihren Erwartungen entspricht, kontaktieren Sie bitte Apple unter Verwendung der nachstehenden Kontaktdaten und unter Angabe der Seriennummer des versicherten Produkts:

| | |
|---------------------|--|
| Schriftlich: | Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland |
| Telefonisch: | (+49) 0800 6645 451 |
| Online: | Über Apple Support Kontakt unter support.apple.com/de-de/contact |
| Persönlich: | In jedem Apple Store, der unter apple.com/de/retail/storelist/ aufgelistet ist |

Wenn Sie mit dem Umgang Ihrer Eingabe weiterhin nicht zufrieden sind, können Sie eine der nachfolgenden Schlichtungsstellen anrufen. Mit Abschluss der Beschwerdeprüfung erhalten Sie hierzu von Apple genaue Informationen.

| | |
|---------------------|--|
| Schriftlich: | Versicherungsombudsmann 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@versicherungsombudsmann.de |
| Schriftlich: | The Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman 3rd Floor Lincoln House Lincoln Place Dublin 2 D02 VH29 Irland |
| Telefonisch: | +353 16620899 |
| Per E-Mail: | info@fspo.ie |

Da AIG Europe S.A. eine in Luxemburg ansässige Versicherungsgesellschaft ist, können zusätzlich zu dem oben beschriebenen Beschwerdeverfahren Beschwerden an die CSSF als Schlichtungsstelle in Luxemburg gemeldet werden. Die CSSF erreichen Sie wie folgt: Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), 283, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg, Tel.: +352 26 25 1 – 1, Fax: +352 26 25 1 – 2601, E-Mail: reclamation@cssf.lu, direction@cssf.lu. Sie können auch eine Anfrage einer "außergerichtlichen Lösung" an das luxemburgische **Commissariat Aux Assurances (CAA)** senden:

| | |
|---------------------|--|
| Schriftlich: | CAA, 7 Boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg – Grand Duché de Luxembourg |
| Per Fax: | + 352 22 69 10 |
| E-Mail: | reclamation@caa.lu |
| Online: | caa.lu (Beachten Sie: Schreiben an das Luxembourg Commissariat Aux Assurances (CAA) müssen auf Französisch, Deutsch, Englisch und Luxemburgisch erfolgen.) |

AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, unterliegt der eingeschränkten Rechtsaufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Sie können daher Ihre Beschwerde auch an diese Aufsichtsbehörde richten. Die Kontaktdaten der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht lauten: Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Tel.: 0228 / 4108 – 0, Fax: 0228 / 4108 - 1550.

Aufgrund der ODR-Verordnung ((EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates) wurde europaweit ein Mechanismus zur Online-Streitbeilegung von Streitigkeiten aus Online-Geschäften eingeführt. Die Online-Streitbeilegung-Plattform dient dabei als zentrale Anlaufstelle für schlichtungswillige Betroffene und ist verfügbar unter: ec.europa.eu/consumers/odr/.

Durch Einleitung dieses Beschwerdeverfahrens verwirken Sie nicht Ihr Recht, gerichtliche Schritte einzuleiten. Umfassende Informationen zur Geltendmachung eines Anspruchs finden Sie in Ihren AppleCare+-Versicherungsbedingungen.

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 30 Tagen ohne Angabe von Gründen telefonisch oder in Textform (z.B. per Brief) widerrufen. Die Frist beginnt, nachdem Sie den Versicherungsschein, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen, die weiteren Informationen nach § 7 Abs. 1 und 2 des Versicherungsvertragsgesetzes in Verbindung mit den §§ 1 bis 4 der VVG- Informationspflichtenverordnung und diese Belehrung jeweils in Textform erhalten haben, jedoch nicht vor Erfüllung unserer Pflichten gemäß § 312i Absatz 1 Satz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs in Verbindung mit Artikel 246c des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt der rechtzeitige Anruf oder die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an:

Schriftlicher Widerruf: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland.

Wenn Sie per Telefon widerrufen: +49 (0)800 6645 451

Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs endet Ihr Versicherungsschutz, und wir erstatten Ihnen die von Ihnen gezahlten Beiträge vollständig. Die Erstattung zurückzuzahlender Beiträge erfolgt unverzüglich, spätestens 30 Tage nach Zugang des Widerrufs. Beginnt der Versicherungsschutz nicht vor dem Ende der Widerrufsfrist, hat der wirksame Widerruf zur Folge, dass empfangene Leistungen zurückzugewähren und gezogene Nutzungen (z.B. Zinsen) herauszugeben sind.

Besondere Hinweise

Ihr Widerrufsrecht erlischt, wenn der Vertrag auf Ihren ausdrücklichen Wunsch sowohl von Ihnen als auch von uns vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

Wenn Sie mit einem Zahlungsplananbieter eine Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen haben, beachten Sie bitte:

Wenn Sie oder Ihr Zahlungsplananbieter diese Police innerhalb von dreißig Tagen ab dem Abschluss des Versicherungsvertrags widerrufen und eine Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen wurde (d. h. der Zahlungsplananbieter hat die Prämie für Sie bezahlt) oder Ihre Police automatisch beendet wurde, erhält Apple von AIG eine vollständige Rückerstattung. Sie sind verpflichtet, Ihren Zahlungsplananbieter über Ihren Widerruf 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 widerrufen, 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.