

## **AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol – Informations sur le produit conformément à l'article 3 ICA – Suisse**

---

Ces informations sur le produit récapitulent brièvement les modalités de votre couverture d'assurance AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol. Ce document ne contient pas les conditions générales complètes d'AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol ; pour obtenir des informations détaillées sur la couverture, veuillez vous référer aux Conditions générales d'AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol. Si vous choisissez de souscrire une assurance AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol, il est important que vous lisiez et conserviez ces Informations sur le produit ainsi que les Conditions générales d'AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol, car ces deux documents contiennent toutes les informations dont vous avez besoin. Veuillez passer en revue votre couverture régulièrement pour vous assurer qu'elle répond à vos besoins.

---

### **Résumé du produit**

AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol est une police d'assurance fournie par la succursale Opfikon d'AIG Europe S.A., Luxembourg, (« **AIG** »). AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol constitue une assurance d'indemnisation et vise à compenser les dommages (*Schadenversicherung*) subis par l'Équipement couvert. AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol vous offre :

- (1) Jusqu'à deux (2) années de couverture pour la réparation ou le remplacement de votre iPhone (« Polices d'assurance à durée déterminée ») ; ou 1 (un) mois de couverture pour la réparation ou le remplacement de votre iPhone, à compter de la date de souscription de votre première Police comme indiqué sur le reçu de vente d'origine de votre Police, qui sera automatiquement renouvelée chaque mois (« Polices mensuelles »). Les deux types de Polices incluent :
  - un nombre illimité de déclarations de sinistre en cas de dommage accidentel pendant la période d'assurance, chacune étant sujette à une franchise, comme indiqué dans l'Annexe ;
  - jusqu'à deux (2) déclarations valides de vol ou de perte au cours de chaque période de 12 mois, à compter du début de votre couverture, comme indiqué sur l'original de votre reçu, chacune étant soumise à une franchise restant à votre charge chaque fois que vous formulez une demande de réparation ou de remplacement valide, comme indiqué dans l'Annexe.
  - en cas d'incapacité de la batterie à tenir une charge électrique de quatre-vingts pour cent (80 %) ou plus de ses spécifications d'origine ; et
- (2) un accès prioritaire à l'assistance technique Apple dans le cas où votre appareil cesse de fonctionner correctement.

## **Modalités, conditions et exclusions significatives**

**La Police AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol est soumise à certaines conditions et limitations. Celles-ci sont résumées ci-dessous. Pour obtenir des informations détaillées, veuillez vous référer aux Conditions générales de la Police AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol.**

- **AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol est disponible uniquement en Suisse pour les résidents âgés de dix-huit (18) ans et plus (voir la clause 6.2.6).**
- **AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol ne couvre pas l'usure normale ni les dommages esthétiques de votre iPhone qui n'affectent pas le fonctionnement de l'appareil (voir la clause 5.1.6 et 5.1.7).**
- **AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol ne vous couvre pas en cas de défaillances dues à des défauts de conception, de matériaux ou de fabrication. Ces défaillances peuvent être couvertes par vos droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs, par la garantie limitée Apple ou directement par Apple pendant la même période que la période de couverture AppleCare+, même si vous n'avez pas acheté votre produit Apple auprès d'Apple (voir la clause 5.1.9).**
- **AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol permet de présenter un nombre illimité de déclarations de sinistre valides en cas de dommage accidentel et jusqu'à deux (2) déclarations de vol ou de perte au cours de chaque période de douze (12) mois (voir la Section 4.6 et 4.7).**
- **Une franchise peut rester à votre charge pour chaque déclaration de dommage accidentel faite en Suisse, comme indiqué dans l'Annexe.**
- 

## **Prime**

La prime s'appliquant à AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol est indiquée dans l'Annexe.

## **Période de couverture**

Votre couverture matérielle AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol commence uniquement à la date d'achat d'AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol. Cela signifie que si vous souscrivez à AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol après que vous avez acheté ou commencé à louer votre iPhone, votre matériel ne sera couvert qu'à partir de cette date. La couverture d'assistance technique prend effet après expiration de la couverture d'assistance technique support fournie par le fabricant, laquelle débute le jour où vous achetez ou commencez à louer votre iPhone.

Pour les Polices à durée déterminée, la couverture expire 24 mois après la date d'achat d'AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol. Votre date d'achat d'AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol figure sur l'original du reçu de votre police.

Pour les Polices mensuelle, votre couverture est d'une durée d'un mois à compter de la date d'achat d'AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol figurant sur votre reçu et sera automatiquement renouvelée chaque mois à compter de cette date d'achat, comme indiqué sur votre reçu. Pour les Polices mensuelles, dans le cas où Apple ne serait plus en mesure de prendre en charge votre iPhone, Apple vous donnera un préavis écrit d'un mois vous informant de la résiliation, ou tel qu'exigé par la loi, après quoi le renouvellement de votre Police cessera.

Votre Police AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol peut expirer plus tôt si vous exercez votre droit de résiliation.

Vous avez droit à un nombre illimité de déclarations de sinistre en vertu de la couverture matérielle et à jusqu'à deux (2) déclarations de vol ou de perte valides au cours de chaque période de douze (12) mois (voir la Section 4.6 et 4.7), chacune étant sujette à une franchise, comme indiqué dans l'Annexe.

### **Droit légal de rétractation et de résiliation**

Conformément à l'Article 2a du LCA, Vous pouvez retirer Votre demande de conclure la présente Police ou l'acceptation de cette dernière par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte. Le délai de rétractation est de quatorze jours et commence à courir dès que Vous avez demandé ou accepté la Police. Vous exercez votre droit de rétractation en temps opportun si vous informez Apple, au nom d'AIG, de votre rétractation ou si vous remettez votre avis de rétractation au bureau de poste le dernier jour du délai de rétractation.

La rétractation rend non valide la demande de conclure la présente Police ou l'acceptation de cette dernière. Tout avantage dont Vous avez bénéficié doit être remboursé. L'assuré ne doit aucun dédommagement supplémentaire à la compagnie d'assurance. Si l'équité l'exige, l'assuré doit rembourser à la compagnie d'assurance en tout ou en partie les frais découlant des enquêtes spéciales que cette dernière a réalisées de bonne foi en vue de la conclusion du contrat.

Vous êtes en droit de résilier AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol à tout moment. Pour résilier AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol avec le retour de votre produit Apple, accédez au circuit de distribution utilisé à l'origine pour l'achat de votre produit Apple (qu'il s'agisse d'un revendeur agréé Apple ou d'Apple). Vous (ou Votre Fournisseur de plan de paiement) recevrez un remboursement complet de la Police.

Pour les Polices à durée déterminée, si vous résiliez d'une autre manière dans les trente (30) jours suivant la date d'achat d'AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol, vous serez intégralement remboursé. Si vous résiliez après cette période de trente (30) jours, vous recevrez un remboursement au prorata de votre contrat AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol.

Pour les Polices mensuelles, si vous résiliez la police dans un délai de quatorze (14) jours après votre souscription initiale ou le renouvellement de cette Police, vous recevrez le remboursement intégral de la mensualité de cette prime. Si vous résiliez votre Police mensuelle plus de quatorze (14) jours après la date de votre souscription initiale ou le renouvellement, cette résiliation sera différée jusqu'à minuit le dernier jour du mois pour lequel votre dernière mensualité de la Prime a été réglée, et aucun autre versement ne sera prélevé, sauf si vous contactez Apple pour demander une annulation immédiate.

### **Faire une déclaration de sinistre**

Pour déposer une déclaration de sinistre, téléphonez à Apple (numéro de téléphone local disponible sur la page [support.apple.com/HT201232](https://support.apple.com/HT201232)). Si votre déclaration de sinistre concerne votre couverture matérielle, vous pouvez également faire une déclaration directement dans un magasin Apple Store (en Suisse ou ailleurs) ou dans un centre de services agréé Apple. Vous devez déclarer votre sinistre rapidement après sa survenance.

Veillez conserver l'original de votre reçu et/ou votre Certificat POC, car ils peuvent être demandés comme preuve d'achat pour confirmer que votre iPhone est couvert par l'assurance AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol. Pour plus de détails concernant la procédure de déclaration de sinistre, veuillez consulter les Conditions générales d'AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol.

### Location au lieu d'achat

Une Couverture est également fournie si vous avez loué plutôt qu'acheté votre iPhone. Le cas échéant, la Couverture est fournie pendant la durée du Contrat de location, sauf si la présente Police est résiliée ou expire plus tôt conformément à ses conditions. Pour plus de détails concernant la Couverture d'un équipement loué, veuillez consulter les Conditions générales d'AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol.

### Réclamations

Pour les réclamations relatives aux déclarations de sinistre au titre de la Couverture en cas de Perte ou de Vol uniquement :

Si le service que Vous avez reçu ne répond pas à Vos attentes concernant le traitement de Votre déclaration de sinistre au titre de la Couverture en cas de Perte ou de Vol, veuillez contacter AIG aux coordonnées ci-dessous en précisant Votre nom et le numéro de série de l'Équipement couvert, afin qu'AIG puisse traiter Vos commentaires de manière efficace. Apple peut traiter Votre demande dans une langue officielle de l'Union européenne de Votre pays de résidence.

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>En ligne :</b>      | <a href="http://aigtheftandloss.uk/">aigtheftandloss.uk/</a>                 |
| <b>Par téléphone :</b> | 0800-563528  |
| <b>E-mail :</b>        | <a href="mailto:appleescalationteam@aig.com">appleescalationteam@aig.com</a> |

Pour toute autre réclamation :

AIG et Apple estiment que Vous méritez un service courtois, équitable et rapide. AIG a demandé à Apple de traiter en son nom les réclamations relatives aux déclarations de sinistre en vertu de la Couverture matérielle et de l'Assistance technique ainsi que toutes les réclamations liées à la souscription afin de s'assurer que Vous disposiez d'un point de contact unique pour toutes Vos requêtes. Si le service que Vous avez reçu ne répond pas à Vos attentes, veuillez contacter Apple aux coordonnées ci-dessous en précisant Votre nom et le numéro de série de l'Équipement couvert, afin qu'Apple puisse traiter Vos commentaires de manière efficace. Apple peut traiter Votre demande dans une langue officielle de l'Union Européenne de Votre pays de résidence.

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Par écrit :</b>     | Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande  |
| <b>Par téléphone :</b> | Numéro de téléphone local disponible sur la page <a href="http://support.apple.com/HT201232">support.apple.com/HT201232</a>   |
| <b>En ligne :</b>      | Via Contacter l'assistance Apple à l'adresse <a href="http://support.apple.com/de-ch/contact">support.apple.com/de-ch/contact</a> ou <a href="http://support.apple.com/fr-ch/contact">support.apple.com/fr-ch/contact</a> |
| <b>En personne :</b>   | Dans n'importe quel magasin Apple Store (en Suisse ou ailleurs) répertorié  |

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution apportée à votre réclamation, vous pouvez la transmettre à l'un des médiateurs suivants, qui analysera votre dossier. Apple vous fournira des informations sur cette procédure à l'issue du processus de réclamation.

**Adresse :** Stiftung Ombudsman der Privatversicherung und der Suva  
P.O. Box 181  
8024 Zürich  
Suisse

**Par téléphone :** 044 211 30 90

**E-mail :** [help@versicherungsombudsman.ch](mailto:help@versicherungsombudsman.ch)

**Adresse :** The Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman  
3rd Floor  
Lincoln House  
Lincoln Place  
Dublin 2  
D02 VH29  
Irlande

**Par téléphone :** 1890 88 20 90 ou +353 16620899

**Par e-mail :** [info@fspoi.ie](mailto:info@fspoi.ie)

Cette procédure de médiation n'affecte pas votre droit à entreprendre une action en justice. Pour plus de détails concernant la procédure de déclaration de sinistre, veuillez consulter vos Conditions générales d'AppleCare+ avec couverture en cas de perte et de vol.

### À propos d'AIG

La présente assurance est émise par AIG Europe S.A., une compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806). AIG Europe S.A. a son siège social sis 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, [aig.lu/](http://aig.lu/). AIG Europe S.A. est agréée par le Ministère luxembourgeois des Finances et supervisée par le Commissariat aux Assurances, 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD du Luxembourg, Tél. : (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), [caa.lu/](http://caa.lu/).

La succursale d'Opfikon d'AIG Europe S.A., Bertrange, a son siège social sis Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg, est immatriculée sous le numéro CHE-107.381.353, et son activité est réglementée en Suisse par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA. Les coordonnées de la FINMA sont les suivantes : Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA, Laupenstrasse 27, 3003 Berne, Téléphone +41 31 327 91 00, Fax +41 31 327 91 01, E-mail : [info@finma.ch](mailto:info@finma.ch).

Page d'accueil : [finma.ch/](http://finma.ch/).

Si un rapport sur la solvabilité et la situation financière d'AIG Europe S.A. est disponible, il est accessible sur le site [aig.lu/](http://aig.lu/).

## **Traitement et conservation des données personnelles**

AIG traite les données qui découlent des documents contractuels ou qui résultent de l'exécution du contrat et utilise notamment ces données pour le calcul des Primes, la clarification des risques, le traitement des déclarations de sinistre, la réalisation d'évaluations statistiques et le marketing. Les données sont stockées physiquement et/ou électroniquement et sont supprimées ou détruites à l'expiration de la période de stockage. AIG est autorisé à transférer les données nécessaires au traitement du contrat aux tiers concernés en Suisse ou à l'étranger, notamment aux compagnies de coassurance et de réassurance, et aux entreprises en Suisse ou à l'étranger qui appartiennent à AIG, Inc. En cas de soupçon d'infraction portant sur des biens ou des documents, ou dans le cas où AIG résilie le contrat en raison d'informations ou de preuves frauduleuses étayant la déclaration de sinistre (article 40 de l'Insurance Contracts Act), un rapport peut être déposé auprès de l'Association suisse d'assurances (ASA) pour être intégré au système d'informations centralisé. AIG est en outre autorisé à obtenir les informations pertinentes, notamment concernant la sinistralité passée, auprès des administrations publiques et d'autres tiers. Cela s'applique indépendamment du fait que le contrat soit ou non conclu. L'assuré a le droit de demander à AIG de fournir les informations prévues par la législation à l'égard du traitement des données le concernant. Le consentement au traitement des données peut être révoqué à tout moment.

## **Traitement des informations personnelles par AIG en tant qu'assureur**

Dans le cadre de l'administration de ses contrats d'assurance, AIG collecte et utilise des informations personnelles pour traiter les réclamations (si nécessaire) et répondre à vos demandes. AIG peut partager des informations personnelles avec ses filiales et d'autres parties à ces fins. Vos informations personnelles seront utilisées conformément à la Politique de confidentialité d'AIG et peuvent être transférées en dehors de Suisse. Vous pouvez obtenir des informations supplémentaires dans les Conditions générales d'AppleCare+. Vos informations personnelles seront stockées en Suisse ou dans des systèmes centralisés situés en dehors de Suisse. Elles seront conservées sous forme électronique et papier.

060123 AC+ Switzerland Theft and Loss KFD v1.0 - French