

AppleCare+ pour Apple Vision Pro

REMARQUES SUR LA LOI SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS :

AppleCare+ est une police d'assurance qui couvre les risques de dommages causés à votre Apple Vision Pro et les recours à l'assistance technique. AppleCare+ ne couvre pas les défaillances dues à des défauts de conception et/ou de matériaux et/ou de fabrication. Ces défaillances seront couvertes séparément 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 ou loué votre produit Apple auprès d'Apple. En France, les consommateurs ont droit à une réparation ou à un remplacement gratuits, par les vendeurs, des biens qui ne sont pas conformes au contrat de vente dans les deux ans suivant la date de livraison, conformément au Code de la consommation, et à obtenir un remboursement ou à conserver le produit en bénéficiant d'un remboursement partiel de la part du vendeur ou du fabricant dans les deux ans suivant la découverte d'un vice caché, conformément au Code civil. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site apple.com/fr/legal/statutory-warranty.

Conditions générales pour la France (à l'exclusion de Monaco, des DROM, des TOM et des PTOM)

Merci d'avoir acheté AppleCare+, une police d'assurance émise par la succursale française d'AIG Europe S.A., (« **AIG** »), qui s'engage à assurer Votre Apple Vision Pro selon les Conditions générales énoncées dans cette Police d'assurance.

AppleCare+ couvre la réparation ou le remplacement de Votre appareil en cas de dommages accidentels ou de batterie défectueuse, ainsi que l'accès à l'assistance technique d'Apple (conformément à la clause 4.5).

Cette police d'assurance est commercialisée par Apple et par les revendeurs autorisés Apple. Apple, agissant pour le compte d'AIG, prendra aussi en charge toute déclaration de sinistre ou réclamation de Votre part (les informations détaillées concernant cette prise en charge sont indiquées dans la clause 12).

AppleCare+ ne couvre pas la perte ou le vol de Votre appareil ni les défaillances dues à des défauts de conception de Votre appareil. Toutefois, ces défaillances seront couvertes séparément 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 ou loué Votre produit Apple auprès d'Apple (conformément à la clause 5.1.18).

1. Définitions

Tout terme ou expression commençant par une majuscule dans cette police d'assurance est défini dans cette section et se voit appliquer la même définition dans toute la police :

- 1.1. « Dommage(s) accidentel(s) » désigne les dommages matériels, la casse ou la défaillance de Votre Équipement couvert causés par un événement imprévu et involontaire résultant d'une manipulation (p. ex. une chute de l'Équipement couvert ou un contact limité avec un liquide tel qu'un déversement) ou d'un événement extérieur (p. ex. des conditions environnementales ou atmosphériques extrêmes). Le dommage doit affecter le fonctionnement de Votre Équipement couvert, à l'exception de tout dommage esthétique tel que des rayures, un décollement, une décoloration, une distension, des déformations et/ou des éclats uniquement sur la coque de verre.

- 1.2. « **AIG** » désigne AIG Europe S.A., compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, aig.lu/. AIG Europe S.A. est agréée par le Ministère luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances. En France, AIG Europe S.A. exerce ses activités par le biais de sa succursale française, CB21-16 place de l'Iris 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463.
- 1.3. « **Police d'assurance annuelle** » désigne une Police d'assurance couvrant une période de douze (12) mois (c'est-à-dire un (1) an) qui se renouvelle automatiquement tous les 12 mois jusqu'à un maximum de cinq (5) ans à partir de la date de souscription initiale de la Police, à moins qu'elle ne soit résiliée plus tôt conformément à la clause 10 de cette Police, et qui est payée sur une base mensuelle récurrente.
- 1.4. « **Annexe** » désigne le document établissant les informations tarifaires de l'Équipement couvert, qui est intégré à Votre Police et en fait partie intégrante.
- 1.5. « **Apple** » désigne Apple Distribution International Limited (ou ses agents désignés), qui distribue, vend et gère cette Police d'assurance et traite les déclarations de sinistres et les réclamations pour le compte et au nom d'AIG.
- 1.6. « **Revendeur agréé Apple** » désigne un tiers autorisé par Apple à distribuer cette Police d'assurance au moment de la vente ou de la location de Votre Équipement couvert.
- 1.7. « **Centre de services agréé Apple** » désigne un prestataire de services tiers désigné comme agent d'Apple pour traiter les déclarations de sinistre au nom d'AIG. Une liste répertoriant ces prestataires est disponible sur le site locate.apple.com/fr/fr/.
- 1.8. « **Garantie limitée Apple** » désigne la garantie fabricant librement consentie fournie par Apple (telle que définie dans ses propres Conditions générales) aux acheteurs ou preneurs d'un Équipement couvert, laquelle fournit des avantages venant s'ajouter aux droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs, sans les remplacer.
- 1.9. « **Avis d'arriérés** » désigne l'avis émis par Votre Fournisseur de plan de paiement Vous informant de Vos arriérés de versement et/ou que Vous êtes en défaut de paiement en vertu du Contrat de plan de paiement.
- 1.10. « **Batterie défectueuse** » désigne la batterie d'un Équipement couvert fournie dans la même boîte que ce dernier, lorsque celle-ci est incapable de tenir une charge d'au moins quatre-vingts pour cent (80 %) de sa spécification d'origine.
- 1.11. « **Client Entreprises** » désigne un client qui s'est inscrit et a acheté le Matériel Couvert via le magasin en ligne Apple Entreprises.
- 1.12. « **Logiciels grand public** » désigne les applications logicielles de marque Apple préinstallées sur ou conçues pour fonctionner avec l'Équipement couvert.
- 1.13. « **Période de couverture** » désigne la période telle qu'établie dans la clause 3.
- 1.14. « **Équipement couvert** » désigne l'Apple Vision Pro identifié par le numéro de série indiqué sur votre certificat POC, ainsi que les Accessoires inclus. L'Équipement couvert doit avoir été acheté ou loué neuf auprès d'Apple ou d'un Revendeur agréé Apple avant la date de souscription de cette Police. Dans le cas où la propriété juridique de l'Équipement couvert Vous a été transférée, la Police doit Vous avoir été transférée conformément à la clause 11. L'Équipement couvert inclut les produits de remplacement qui Vous ont été fournis par Apple conformément à la clause 4.1.2 de la présente Police.

- 1.15. « Police d'assurance à durée déterminée » désigne une Police payée en une seule fois par Vous pour une durée de couverture de l'Équipement couvert de 24 mois.
- 1.16. « Couverture matérielle » désigne la couverture garantissant la réparation ou le remplacement de Votre Équipement couvert suite à un événement de Dommage accidentel ou à une Batterie défectueuse.
- 1.17. « Accessoires inclus » désigne la bande audio, la batterie, le câble de la batterie, le rideau et le cache anti-lumière fournis dans la même boîte que l'Apple Vision Pro couvert. Les Accessoires inclus n'incluent pas les accessoires achetés séparément auprès d'Apple ou d'un tiers.
- 1.18. « Versement » désigne toute somme payable par Vous en vertu d'un Contrat de plan de paiement que Vous avez conclu avec un Fournisseur de plan de paiement.
- 1.19. « Taxe d'assurance » désigne toute taxe applicable et en particulier la taxe sur les primes d'assurance incluse dans la Prime et payable selon les taux applicables à la date de souscription de la Police. La Taxe d'assurance applicable est indiquée dans l'Annexe.
- 1.20. « Évènement assuré » désigne : (a) les Dommages accidentels subis par Votre Équipement couvert et/ou (b) une Batterie défectueuse et/ou (c) le besoin d'utiliser l'Assistance technique, survenant durant la Période de couverture.
- 1.21. « Contrat de plan de paiement » désigne le contrat conclu entre Vous et Votre Fournisseur de plan de paiement pour financer le paiement de la totalité de Votre Prime pour une Police à durée déterminée par Versements.
- 1.22. « Fournisseur de plan de paiement » désigne la partie avec laquelle Vous avez conclu Votre Contrat de plan de paiement, qui inclut Apple, un Revendeur agréé Apple ou un organisme de financement tiers.
- 1.23. « Certificat POC » désigne le document attestant de la couverture dont Vous bénéficiez en souscrivant cette Police, et qui inclut les informations détaillées de Votre contrat d'assurance ainsi que le numéro de série de l'Équipement couvert par cette Police. Si Vous avez souscrit à cette Police dans un Magasin Apple Store ou auprès d'un Revendeur agréé Apple, l'original du reçu de la vente peut aussi Vous servir de Certificat POC.
- 1.24. « Police » désigne le présent document d'assurance contenant les conditions générales AppleCare+ applicables à Votre Police d'assurance annuelle ou Votre Police d'assurance à durée déterminée (comme indiqué dans le Certificat POC), lequel, avec l'Annexe et le Certificat POC que Vous avez reçu lors de la souscription à AppleCare+, constitue d'un point de vue juridique Votre contrat d'assurance souscrit auprès d'AIG.
- 1.25. « Franchise » désigne la Franchise applicable à l'Équipement couvert comme indiqué dans l'Annexe payable par Vous pour chaque déclaration de dommage accidentel effectuée conformément à cette Police d'assurance.
- 1.26. « Résumé de la police d'assurance » désigne le document qui récapitule brièvement les modalités de la couverture d'assurance AppleCare+ qui Vous est fournie par AIG.
- 1.27. « Prime » désigne le montant que Vous acceptez de payer pour la couverture fournie par la présente Police, comme indiqué dans l'Annexe. Inclut la taxe d'assurance.

- 1.28. « Assistance technique » désigne l'accès à l'Assistance technique Apple en cas de dysfonctionnement de Votre Équipement couvert, ladite assistance étant également accessible contre paiement (frais par incident).
- 1.29. « visionOS » désigne le système d'exploitation de marque Apple de l'Équipement couvert.
- 1.30. « Vous/Votre/Vos » désigne la personne qui possède ou loue l'Équipement couvert, et toute personne à laquelle une Police d'assurance à durée déterminée est transférée conformément à la clause 11.

2. La Police d'assurance

- 2.1. Votre Police est constituée du présent document d'assurance contenant les conditions générales de Votre couverture par AppleCare+, de l'Annexe et de Votre Certificat POC. Veuillez lire ces documents attentivement afin de Vous assurer qu'ils Vous fournissent la couverture que Vous souhaitez. Si Vos besoins évoluent ou si les informations sur la base desquelles cette Police a été établie viennent à changer, il se peut qu'Apple et AIG aient besoin de mettre à jour leurs dossiers et qu'il soit nécessaire de modifier les informations de Votre Certificat POC.
- 2.2. Si Vous avez besoin d'un Certificat POC de remplacement ou d'une copie des informations relatives à Votre assurance, rendez-Vous sur le site mysupport.apple.com/products, et suivez les instructions.

3. Type de police et Période de couverture

- 3.1. Que Vous ayez souscrit une Police à durée déterminée ou une Police annuelle, le type de Votre Police et Votre Période de couverture sont indiqués sur Votre reçu et/ou sur Votre Certificat POC.
- 3.2. Pour les deux types de Police, Votre Couverture matérielle et l'Assistance technique prennent effet à compter de la date de souscription de Votre Police. Cela signifie que si Vous souscrivez AppleCare+ après la date d'achat ou de début de location de Votre Équipement couvert, Vous ne bénéficierez de la Couverture matérielle et de l'Assistance technique qu'à partir de cette date.
- 3.3. Pour les Polices à durée déterminée : Votre Couverture matérielle et l'Assistance technique expirent toutes deux 24 mois après la date de souscription de Votre Police, comme indiqué sur Votre Certificat POC. La date de souscription de Votre Police figure sur l'original du reçu de Votre Police. La Prime doit être payée par carte de crédit, carte de débit ou par le biais de toute autre méthode de paiement autorisée, par exemple Apple Pay (la « Méthode de paiement »). Si Votre paiement n'est pas accepté (par exemple, si Votre carte de crédit ou de débit est refusée), Vous en serez informé et devrez prendre les mesures nécessaires pour effectuer le paiement. Si un Événement assuré se produit alors que Votre paiement n'a pas été effectué, Vous ne pourrez pas bénéficier de la couverture prévue par la présente Police d'assurance.
- 3.4. Police Annuelle : la durée de Votre Police est de douze (12) mois (c.-à-d. un (1) an) et la Prime est versée en mensualités équivalentes. Vous acceptez que la Méthode de paiement utilisée pour la souscription initiale de Votre Police soit enregistrée et automatiquement débitée du montant mensuel de la Prime avant la date anniversaire mensuelle de Votre souscription initiale à AppleCare+, figurant sur votre reçu. Si Votre Méthode de paiement ne peut pas être débitée pour quelque raison que ce soit, et que Vous n'avez pas effectué autrement le paiement de renouvellement de Prime correspondant en temps voulu, Votre Police sera résiliée conformément à la clause 10 et à l'article L-113-3 du Code des assurances. Votre Police d'assurance sera automatiquement renouvelée chaque année à partir de la date à laquelle Vous

avez souscrit Votre première Police d'assurance annuelle, comme indiqué sur l'original du reçu pour Votre Police, et ce dans la limite de cinq (5) ans à compter de la date de souscription initiale de Votre Police, sauf si Votre Police est résiliée par Vous ou par AIG, ou Apple, agissant pour le compte d'AIG, conformément à la clause 10.

- 3.5. Votre couverture aux termes des deux types de Polices peut expirer plus tôt si Vous ou Votre Fournisseur de plan de paiement avez exercé le droit de résiliation à tout moment et pour quelque raison que ce soit en vertu de la clause 10 ou si elle est résiliée par AIG en vertu des conditions des présentes.
- 3.6. **Cette Police ne Vous couvre pas en cas de dommages infligés à l'Équipement couvert par un Évènement assuré ayant eu lieu avant la souscription de cette Police ou après son annulation ou sa résiliation.**

4. Couverture

- 4.1. **Couverture du Matériel.** Si Vous faites une déclaration de sinistre valable conformément à la disposition Couverture matérielle de cette Police, AIG conviendra avec Apple :
- 4.1.1. de réparer l'Équipement couvert au moyen de pièces neuves ou de pièces Apple d'origine déjà utilisées qui ont été testées et satisfont aux exigences fonctionnelles d'Apple ; ou
- 4.1.2. si la réparation ne se justifie pas sur le plan pratique ou n'est pas économiquement viable, de remplacer Votre Équipement couvert par un appareil de marque Apple neuf, ou un appareil constitué de pièces neuves et/ou de pièces Apple d'origine déjà utilisées qui ont été testées et satisfont aux exigences fonctionnelles d'Apple.

Tous les produits de remplacement fournis dans le cadre de cette Police présenteront les mêmes caractéristiques que l'Équipement couvert d'origine ou des caractéristiques très similaires (par exemple, un modèle différent avec les mêmes caractéristiques ou le même modèle dans une autre couleur, avec des caractéristiques ou capacités technologiques ou fonctionnelles identiques ou améliorées) (sujet aux mises à jour des Logiciels grand public applicables) ; ou, à l'entière discrétion d'Apple, le produit de remplacement sera le même modèle ou un modèle plus récent, mais avec des caractéristiques ou des capacités technologiques ou fonctionnelles différentes de celles de l'Équipement couvert d'origine.

L'appareil de marque Apple de remplacement deviendra le nouvel Équipement couvert par cette Police d'assurance. En cas de remplacement, Apple ou le Centre de services agréé Apple conservera l'Équipement couvert d'origine, qui deviendra la propriété d'AIG. Vous ne pourrez vous opposer à un remplacement et récupérer l'Équipement couvert ayant été remplacé. Pour les réparations, Apple ou le Centre de services agréé Apple peut utiliser un Équipement couvert ou des pièces de rechange provenant d'un pays différent du pays d'origine de l'Équipement couvert ou des pièces d'origine.

- 4.2. Si la réparation ou le remplacement, conformément aux clauses 4.1.1 et 4.1.2, n'est pas possible ou disponible, AIG Vous remboursera l'Équipement couvert d'origine par crédit d'achat Apple, Apple Gift Card ou virement bancaire pour un montant égal au prix de vente actuel d'Apple (ou, si Apple ne vend pas actuellement le modèle d'Équipement couvert, le montant du dernier prix de vente auquel Apple a vendu ce modèle d'Équipement couvert), ou le montant payé pour l'Équipement couvert tel qu'indiqué sur la preuve d'achat d'origine, le montant le plus élevé étant retenu. Dans l'éventualité où un remboursement serait effectué conformément à la présente clause 4.2., l'Équipement couvert d'origine deviendra la propriété d'Apple et Votre Police sera automatiquement annulée étant donné que Vous ne serez plus en possession de l'Équipement couvert.

4.3. Si une réparation ou un appareil de remplacement Vous est fourni conformément à la clause 4.1, Apple ou le Centre de services agréé Apple peut installer les derniers logiciels ou système d'exploitation applicables à l'Équipement couvert dans le cadre de la couverture fournie par cette Police d'assurance. Les applications tierces installées sur l'Équipement couvert d'origine peuvent ne plus être compatibles avec l'Équipement couvert à l'issue de la mise à jour des logiciels et du système d'exploitation. Si Vous faites une déclaration de sinistre dans un pays différent du pays d'achat ou de location de l'Équipement couvert, Apple ou le Centre de services agréé Apple peut réparer ou remplacer les produits et pièces avec des produits et pièces locaux comparables.

4.4. **Franchise.** Pour chaque déclaration de sinistre valable pour Dommages accidentels que Vous effectuez conformément à cette Police, Vous devez payer la Franchise applicable au coût de la déclaration de sinistre stipulée dans l'Annexe avant de pouvoir bénéficier des avantages auxquels Vous avez droit selon la clause 4.1. La Franchise peut être payée à Apple ou au Centre de services agréé Apple à l'aide d'une Méthode de paiement autorisée.

Veillez noter que si Vous faites une déclaration de sinistre au titre de cette Police dans un autre pays que la France, la Franchise, ou les frais locaux équivalents, devront être payés dans la devise du pays concerné et au taux applicable dans ce pays. Pour obtenir des informations plus détaillées, veuillez consulter la page apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ et sélectionner l'appareil concerné et la localisation dans laquelle Vous souhaitez obtenir une réparation pour connaître les conditions et les frais applicables.

Pour que la Franchise de la Police pour Dommages accidentels de Niveau 1 s'applique, l'Équipement Couvert ne doit pas présenter d'autres dommages que ceux des Accessoires inclus, qui empêcheraient Apple de réparer ou de remplacer les Accessoires inclus. Un Équipement couvert comportant des Dommages additionnels sera classé dans la catégorie des déclarations de sinistre pour tout Autre dommage accidentel et sera facturé au prix de la Franchise de la Police pour Autre dommage accidentel de Niveau 2.

4.5. **Limite de garantie.** Le nombre de déclarations de sinistre pouvant être déposées pour des Événements assurés est illimité. Les déclarations de sinistre envoyées à et reçues par Apple et/ou AIG conformément à la clause 7 une fois la Période de couverture expirée peuvent ne pas être couvertes par la Police.

4.6. **Assistance technique.** Si Vous faites une déclaration de sinistre valide conformément à cette section de Votre Police d'assurance, un accès prioritaire à la ligne d'Assistance technique Apple vous sera octroyé si Votre Équipement couvert cesse de fonctionner correctement. L'Assistance technique couvre visionOS, les Logiciels grand public et tout problème de connectivité entre l'Équipement couvert et un ordinateur ou un appareil compatible répondant aux spécifications de connectivité de l'Équipement couvert. Elle couvre la version de visionOS et des Logiciels grand public actuelle au moment de l'achat, ainsi que la Version majeure précédente. « Version majeure » désigne toute version significative d'un logiciel commercialisé par Apple portant un numéro de version tel que « 1.0 » ou « 2.0 », et qui n'est pas une version bêta ou une préversion.

5. Exclusions

5.1. **Couverture du Matériel.** La Couverture matérielle offerte par la présente Police d'assurance ne Vous couvre pas dans les cas suivants :

5.1.1. **dommage ou défaillance causé(e) par l'usure normale et/ou l'utilisation de l'Équipement couvert ;**

- 5.1.2. **dommage esthétique, à l'exception de la coque de verre, n'affectant pas les fonctionnalités ou le bon fonctionnement de l'Équipement Couvert, y compris, mais sans s'y limiter, des rayures, un décollement, une décoloration, une distension, des déformations et/ou des éclats.**
- 5.1.3. **tout dommage, y compris des rayures, un décollement, une décoloration, une distension, des déformations et/ou des éclats sur des pièces ou accessoires tiers utilisés avec l'Équipement Couvert, y compris, mais sans s'y limiter, des lentilles sur ordonnance ou toutes autres lentilles de correction.**
- 5.1.4. **tout dommage, y compris des dommages accidentels, causés par tout type d'utilisation anormale, inappropriée, abusive, de mauvaise utilisation, de négligence ou toute autre utilisation incompatible avec le manuel d'utilisation ou le guide d'utilisation, ou Votre incapacité à suivre ou à respecter les instructions d'Apple relatives à l'utilisation, à l'entretien et/ou à la maintenance appropriés fournies par Apple, telles qu'indiquées dans le manuel d'utilisation ou le guide d'utilisation de l'Équipement couvert ;**
- 5.1.5. **la réparation et/ou le remplacement de toute batterie utilisée avec l'Équipement couvert autre que la batterie fournie dans la même boîte que l'Équipement couvert ou l'appareil de remplacement qui Vous a été fourni par Apple conformément à la clause 4.1, et tel que décrit par les clauses 1.10 et 1.19 ;**
- 5.1.6. **maintenance préventive de l'Équipement couvert ;**
- 5.1.7. **perte ou vol de l'Équipement couvert ;**
- 5.1.8. **dommages, y compris, mais sans s'y limiter, des dommages physiques excessifs (p. ex., des produits écrasés, tordus ou immergés dans un liquide) sur l'Équipement couvert, causés par une utilisation abusive ou incorrecte, c'est-à-dire une utilisation ou un comportement imprudent, délibéré ou intentionnel, notamment l'utilisation délibérée de l'Équipement couvert à des fins ou d'une façon pour lesquelles il n'a pas été conçu ;**
- 5.1.9. **dommages sur un produit autre que l'Équipement couvert ;**
- 5.1.10. **dommages causés par un produit autre que l'Équipement couvert ;**
- 5.1.11. **services visant à installer, enlever ou éliminer l'Équipement couvert ou l'équipement qui Vous a été fourni pendant la réparation de l'Équipement couvert ;**
- 5.1.12. **Équipement couvert dont le numéro de série a été modifié, rendu illisible ou effacé, Équipement couvert qui a été ouvert, réparé ou modifié par tout intervenant autre qu'Apple ou un représentant agréé Apple, ou Équipement couvert qui contient des composants qui ne sont pas autorisés par Apple ;**
- 5.1.13. **Équipement couvert (y compris tous les composants majeurs) non retourné à Apple lors d'une déclaration de sinistre ;**
- 5.1.14. **dommages causés à l'Équipement couvert par un incendie ou résultant d'une catastrophe naturelle ;**
- 5.1.15. **dommage sur l'Équipement couvert causé par des matières ou par la présence de matières, qui peuvent présenter un risque pour la santé humaine (p. ex., matériaux biologiques) ;**

- 5.1.16. fourniture d'un équipement pendant la période où l'Équipement couvert bénéficie d'un service de Couverture du Matériel ;**
- 5.1.17. dommages résultant de Dommages accidentels subis par l'Équipement couvert avant la date d'achat de Votre Police ;**
- 5.1.18. défaillances dues à des défauts de matériaux et/ou de fabrication et/ou de conception de l'Équipement couvert, celles-ci étant toutefois couvertes séparément soit 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 ou loué votre produit Apple auprès d'Apple ;**
- 5.1.19. perte, perte d'utilisation, dommages, corruption, impossibilité d'accéder à ou de manipuler le matériel électronique ou les logiciels, ou leurs composants, utilisés pour stocker, traiter, accéder, transmettre ou recevoir des informations présentes sur l'Équipement couvert en raison d'un motif ou d'une perte autre que les pertes couvertes spécifiquement mentionnées dans la présente Police, y compris un accès ou une utilisation non autorisés d'un tel système, une attaque par déni de service ou la réception ou la transmission d'un code malveillant ;**
- 5.1.20. perte, perte d'utilisation, dommages, corruption, impossibilité d'accéder à ou de manipuler des données électroniques stockées dans l'Équipement inclus, notamment les pertes engendrées par un accès non autorisé ou une utilisation non autorisée de ces données, une attaque par déni de service ou la réception ou transmission d'un code malveillant ; ou**
- 5.1.21. service de l'Équipement couvert dans le cadre de la présente Police à des fins commerciales en vue de Votre propre gain financier, y compris si Vous avez vendu, transféré, sous-traité, délégué ou cédé l'un de Vos droits en vertu de la présente Police (sous réserve des dispositions de la clause 11 de la présente Police).**
- 5.2. Assistance technique. L'Assistance technique au titre de la présente Police d'assurance ne Vous couvre pas dans les cas suivants :**
 - 5.2.1. l'utilisation ou la modification de l'Équipement couvert, de visionOS ou des Logiciels grand public d'une manière non prévue par le manuel d'utilisation, les spécifications techniques ou d'autres recommandations publiées sur le site web d'Apple relatif à l'Équipement couvert ;**
 - 5.2.2. les problèmes pouvant être résolus par la mise à jour des logiciels (y compris visionOS et les Logiciels grand public) avec la dernière version en date ;**
 - 5.2.3. les produits tiers ou autres produits ou logiciels de marque Apple (autres que l'Équipement couvert ou les Logiciels grand public) ou les effets de ces produits ou de leurs interactions sur l'Équipement couvert, visionOS ou les Logiciels grand public ;**
 - 5.2.4. l'utilisation d'un ordinateur ou système d'exploitation sans lien avec les Logiciels grand public ou les problèmes de connectivité liés à l'Équipement couvert ;**
 - 5.2.5. les logiciels autre que visionOS ou les Logiciels grand public ;**
 - 5.2.6. tout logiciel visionOS ou Logiciel grand public désigné comme « bêta », « préversion », « aperçu » ou autres appellations similaires ;**

- 5.2.7. les dommages ou la perte de tout logiciel ou donnée résidant ou enregistré sur l'Équipement couvert ;
- 5.2.8. tout dommage sur, ou perte de, tout logiciel ou toute donnée qui résidait ou était enregistré(e) sur l'Équipement couvert, y compris la récupération et la réinstallation de tels logiciels et données utilisateur ;
- 5.2.9. les navigateurs web et applications de messagerie électronique tiers et logiciels du fournisseur d'accès Internet ou les configurations visionOS nécessaires à leur utilisation ;
- 5.2.10. les conseils relatifs à l'usage quotidien de l'Équipement couvert lorsqu'il n'existe pas de problème sous-jacent avec les appareils ou logiciels ;
- 5.2.11. toute perte, perte d'utilisation, dommages, corruption, impossibilité d'accéder à ou de manipuler le matériel électronique ou les logiciels, ou leurs composants, utilisés pour stocker, traiter, consulter, transmettre ou recevoir des informations présentes sur l'Équipement couvert en raison d'un motif ou d'une perte autre que les pertes couvertes spécifiquement mentionnées dans la présente Police, y compris un accès ou une utilisation non autorisés d'un tel système, une attaque par déni de service ou la réception ou la transmission d'un code malveillant ; ou
- 5.2.12. toute perte, perte d'utilisation, dommages, corruption, impossibilité d'accéder à ou de manipuler les données électroniques stockées sur l'Équipement couvert, y compris toute perte causée par un accès ou une utilisation non autorisés de ces données, une attaque par déni de service ou la réception ou la transmission d'un code malveillant.

6. Conditions générales

- 6.1. Pour bénéficier de la protection complète de Votre Police d'assurance, Vous devez respecter cette clause, ainsi que les clauses 7, 8 et 9 qui constituent les conditions de cette Police d'assurance. **En cas de non-respect de ces conditions, la prise en charge de Votre déclaration pourra être refusée.**
- 6.2. Les conditions suivantes s'appliquent à cette Police d'assurance :
 - 6.2.1. **Pièces d'origine.** Pour pouvoir bénéficier de la Couverture matérielle, l'Équipement couvert doit être renvoyé à Apple dans sa totalité, avec toutes les pièces d'origine et les composants de rechange autorisés par Apple.
 - 6.2.2. **Exclusions de couverture.** La Couverture applicable au titre de cette Police est sujette aux exclusions telles que précisées à la clause 5.
 - 6.2.3. **Paiement de la Prime et Couverture.** La Prime applicable à cette Police d'assurance doit avoir été payée avant que Vous puissiez bénéficier de la Couverture matérielle et de l'Assistance technique et aucune déclaration de sinistre ne sera acceptée au titre de la présente Police si la Prime n'a pas été intégralement payée.

Pour les Polices à durée déterminée, s'il existe un Contrat de plan de paiement entre Vous et le Fournisseur du plan de paiement, Vous pouvez bénéficier de la Couverture matérielle et de l'Assistance technique à partir du moment où Vous concluez le Contrat de plan de paiement. Vous devez effectuer Vos Versements conformément aux conditions générales de Votre Contrat de plan de paiement.

- 6.2.4. **Pour les Polices à durée déterminée uniquement : non-paiement des Versements.** S'il existe un Contrat de plan de paiement entre Vous et le Fournisseur du plan de paiement et que Vous n'avez pas payé Vos arriérés de Versement à la date demandée dans l'Avis d'arriérés, le Fournisseur du plan de paiement peut demander en Votre nom à AIG de résilier Votre Police. AIG annulera Votre Police avec effet immédiat dès réception d'une telle demande de la part du Fournisseur du plan de paiement.
- 6.2.5. **Vos devoirs de précaution.** Vous êtes tenu de prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger l'Équipement couvert contre les Événements assurés et d'utiliser et d'entretenir l'Équipement couvert conformément aux instructions qui s'y appliquent.
- 6.2.6. **Votre lieu de résidence et Votre âge**
- 6.2.6.1. Si Vous n'êtes pas un Client Entreprises, Vous n'êtes autorisé à souscrire cette Police d'assurance que si Votre lieu de résidence principal se situe en France (à l'exclusion de Monaco, des DROM, des TOM et des PTOM) et que Vous êtes âgé de dix-huit (18) ans ou plus à la date de souscription de la présente Police d'assurance.
- 6.2.6.2. Si Vous êtes un Client Entreprises, Vous n'êtes autorisé à souscrire cette Police d'assurance que si Vous avez acheté l'Équipement couvert pour une utilisation en lien avec une entreprise, société, organisation caritative ou toute autre entité établie en France (à l'exclusion de Monaco, des DROM, des TOM et des PTOM).
- 6.2.7. **Autres assurances.** Si Vous disposez d'une autre police d'assurance pour l'Équipement couvert valide au cours de la Période de couverture, Vous pouvez toujours faire une déclaration de sinistre au titre de la présente Police, AIG acceptant de Vous couvrir indépendamment de toute autre police.
- 7. Comment faire une déclaration**
- 7.1. **Pour bénéficier de la couverture matérielle.** Vous devez faire Votre déclaration de sinistre le plus rapidement possible en Vous rendant dans un magasin Apple Store ou dans un Centre de services agréé Apple, en allant sur le site support.apple.com/fr-fr/contact, ou en téléphonant à Apple au +33 (0)805 540 003. Apple Vous demandera le numéro de série de Votre Équipement couvert avant de Vous fournir une assistance. Votre déclaration de sinistre sera résolue conformément à l'une des options indiquées dans la clause 7.4.
- 7.2. Le service de Couverture matérielle implique l'effacement de toutes les données contenues dans l'Équipement couvert et le reformatage des supports de stockage par Apple ou par le Centre de services agréé Apple. Veuillez sauvegarder régulièrement toutes Vos données et, si possible, les sauvegarder avant de faire Votre déclaration de sinistre.
- 7.3. Le cas échéant, Vous devrez fournir une preuve d'achat de Votre Équipement couvert et Votre Certificat POC afin de démontrer que Votre produit Apple constitue un Équipement couvert.
- 7.4. Les déclarations de sinistre valides conformément à la Couverture matérielle peuvent être effectuées selon les options de service suivantes :
- 7.4.1. **Service de réparation en magasin.** Vous pouvez apporter Votre Équipement couvert à un magasin Apple Store ou un Centre de services agréé Apple. Une réparation sera effectuée ou un remplacement fourni conformément à la clause 4.1. Une fois la réparation terminée ou le remplacement disponible (le cas échéant), Vous serez notifié pour venir dans un magasin Apple Store ou un Centre de services agréé Apple afin de récupérer Votre Équipement couvert.

7.4.2. **Service sur site.** Le service sur site est disponible pour l'Équipement couvert s'il se trouve dans un rayon de 80 km autour d'un Centre de services sur site agréé Apple. Si Apple détermine que le service sur site est disponible, Apple enverra un technicien sur le site de l'Équipement couvert. Une réparation sera réalisée sur site ou le technicien apportera l'Équipement couvert dans un Centre de services agréé Apple ou Centre de réparation Apple. Si l'Équipement couvert est réparé dans un Centre de services agréé Apple ou un Centre de réparation Apple, Apple organisera le transport de l'Équipement couvert vers Votre adresse de livraison après la réparation. Si le technicien n'a pas accès à l'Équipement couvert à l'heure du rendez-vous, toute visite ultérieure sur site pourra faire l'objet de frais supplémentaires. Conformément à la clause 4.1, si une réparation n'est pas disponible, un remplacement sera fourni et Apple organisera l'acheminement de l'Équipement couvert de remplacement vers Votre adresse de livraison.

7.4.3. **Service de remplacement express (« ERS »).**

Le service de remplacement express (ERS) peut être disponible pour l'Équipement couvert, en fonction de la capacité et de la disponibilité locales au moment où souhaitez obtenir une réparation et des dommages subis par votre Équipement couvert, sous réserve de la législation locale.

Si Vous choisissez d'utiliser l'ERS pour la Couverture matérielle d'une Batterie défectueuse, aucuns frais de franchise ne seront facturés pour l'ERS. Si Vous choisissez d'utiliser l'ERS pour la Couverture matérielle pour Dommages accidentels sur la batterie et/ou le câble de batterie de Votre Équipement couvert, Votre déclaration de sinistre sera sujette à la Franchise de la Police de Niveau 1 indiquée dans l'Annexe. Si Vous choisissez d'utiliser l'ERS pour la Couverture matérielle pour Dommages accidentels sur tout autre composant de Votre Équipement couvert (à l'exception des Accessoires inclus). Votre déclaration de sinistre sera sujette à la Franchise de la Police de Niveau 2 indiquée dans l'Annexe puisqu'un article de remplacement de l'Équipement couvert Vous sera fourni.

Si Apple exige le retour de l'Équipement couvert d'origine, Apple peut demander, à titre de caution, une autorisation de débit sur votre carte de crédit correspondant au montant total de l'Équipement couvert pour le produit de remplacement et aux frais de livraison applicables.

Apple peut Vous demander de retourner uniquement le composant de l'Équipement couvert concerné (p. ex., si seul le boîtier doit être réparé, il se peut que Vous ne deviez pas envoyer la batterie). Apple renverra les composants qui ne nécessitent pas de réparation. Si Apple exige le retour de la batterie uniquement ou seulement celui du composant de l'Équipement couvert concerné, Apple peut demander, à titre de caution, une autorisation de débit sur votre carte de crédit correspondant au montant de vente en magasin de la batterie et/ou du composant et des frais de livraison applicables.

Si Vous n'êtes pas en mesure de fournir ladite autorisation, il se peut que Vous ne puissiez pas bénéficier de l'ERS, auquel cas Apple vous proposera une autre solution de réparation. Si Vous ne retournez pas l'appareil ou le composant conformément aux directives, ou si Vous retournez un appareil ou un composant remplacé qui n'est pas couvert par ce service, Apple facturera le montant autorisé sur votre carte de crédit.

7.5. Les options de Service de Couverture du Matériel peuvent varier d'un pays à un autre, en fonction des capacités locales.

7.6. Lorsque certaines des méthodes de réparation mentionnées ci-dessus s'avèrent indisponibles, la méthode selon laquelle Apple Vous fournit la Couverture matérielle pourra être modifiée.

- 7.7. Apple peut restreindre la Couverture matérielle au pays où l'Équipement couvert a été acheté à l'origine. Si, au titre de cette Police, Vous faites une déclaration de sinistre dans un pays différent du pays d'achat, sous réserve qu'Apple puisse satisfaire à cette demande, Vous acceptez par avance de Vous soumettre à toutes les lois et réglementations locales relatives aux importations et aux exportations et d'acquitter tous les frais de douane, taxes sur la valeur ajoutée et autres taxes et frais associés applicables.
- 7.8. Vous pourrez être responsable des frais d'expédition et de manutention si l'Équipement couvert ne peut pas être réparé dans le pays dans lequel Vous faites une déclaration de sinistre, s'il ne s'agit pas du pays d'achat. Dans le cas où le service de Couverture du Matériel est effectué en dehors du pays d'achat, Apple peut réparer ou échanger les produits et pièces défectueux de Votre Équipement couvert avec des produits et pièces comparables conformes aux normes locales du pays de service.
- 7.9. **S'agissant de l'Assistance technique.** Vous pouvez faire une déclaration de sinistre en téléphonant à Apple au +33 (0)805 540 003, qui Vous demandera le numéro de série de l'Équipement couvert avant de Vous fournir une assistance.

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

Informations sur l'assistance internationale :	support.apple.com/HT201232
Centres de services agréés Apple et Magasins de vente Apple Store :	locate.apple.com/fr/fr
Assistance et service Apple :	support.apple.com/fr-fr/contact

8. Vos responsabilités lors d'une déclaration de sinistre

- 8.1. Lorsque Vous faites une déclaration aux termes de cette Police d'assurance, Vous devez respecter les conditions suivantes :
- 8.1.1. Vous devez fournir des informations concernant les symptômes et les causes des dommages ou des problèmes que Vous rencontrez avec l'Équipement couvert ;
- 8.1.2. Afin de permettre à Apple de résoudre les problèmes et de Vous fournir une assistance, Vous devez, le cas échéant, fournir des informations concernant, sans s'y limiter, le numéro de série de l'Équipement couvert, le modèle, la version du système d'exploitation et des logiciels installés, tout périphérique connecté ou installé sur l'Équipement couvert, tout message d'erreur rencontré, toute action effectuée sur l'Équipement couvert avant l'apparition du problème et les étapes suivies pour résoudre le problème ;
- 8.1.3. Vous devez suivre les instructions qui Vous sont fournies par Apple ou par le Centre de services agréé Apple et emballer l'Équipement couvert conformément aux instructions d'expédition fournies par Apple ou par le Centre de services agréé Apple ;
- 8.1.4. Vous ne devez envoyer aucun produit ou accessoire non concerné par une déclaration de sinistre au titre de la Couverture matérielle, car ceux-ci ne peuvent pas être retournés ;

- 8.1.5. Si possible, assurez-Vous que Vos logiciels et données se trouvant sur l'Équipement couvert ont été sauvegardés. Apple effacera le contenu de l'Équipement couvert et reformatera les supports de stockage. Ni AIG, ni Apple ne peuvent être tenus pour responsables de la perte de logiciels ou de données se trouvant sur l'Équipement couvert lorsque ceux-ci ont été retournés dans le cadre d'une déclaration de sinistre conformément à cette Police ; et
- 8.1.6. Vous devez fournir à Apple tous les composants majeurs du produit couvert par la Couverture matérielle afin de permettre à Apple d'évaluer la validité de Votre déclaration de sinistre.
- 8.2. Apple Vous renverra Votre Équipement couvert ou Vous fournira un produit de remplacement avec une configuration identique à celle de l'Équipement couvert à l'origine, sous réserve des mises à jour applicables. Apple peut installer des mises à jour de visionOS dans le cadre de la réparation ou du remplacement de votre Équipement couvert qui empêcheront l'Équipement couvert de revenir à une version antérieure de visionOS. Les applications tierces installées sur l'Équipement couvert peuvent ne plus être compatibles avec l'Équipement couvert ou ne plus fonctionner sur celui-ci à l'issue de la mise à jour de visionOS. Vous êtes responsable de la réinstallation de tous vos autres logiciels et données, et de la reconfiguration de vos mots de passe.
- 8.3. Dans les limites fixées par la loi, AIG, Apple, les Centres de services agréés Apple, ainsi que leurs employés et agents respectifs ne peuvent être tenus pour responsables des pertes indirectes encourues par Vous, telles que les coûts de restauration, de reprogrammation ou de reproduction de tout programme ou données, ni des pertes d'activité, de chiffre d'affaires, de revenus ou de manques à gagner résultant d'une incapacité à remplir leurs obligations conformément à cette Police.

9. Tromperie, fraude et usage non autorisé

- 9.1. Si une déclaration de sinistre s'avère frauduleuse ou si Vous avez sciemment fourni des informations inexactes lors de la déclaration de sinistre, la prise en charge de Votre sinistre sera rejetée. Apple ou AIG se réservent le droit de dénoncer le cas à la police ou à toute autre autorité compétente.

10. Résiliation

- 10.1. Quel que soit votre type de Police, conformément à l'article L. 113-15-2 du Code des assurances, Vous pouvez résilier cette Police avec effet immédiat à tout moment et pour quelque raison que ce soit et Vous pouvez avoir droit à un remboursement de Votre Prime tel que décrit ci-dessous, en téléphonant à Apple au numéro indiqué sur la page support.apple.com/HT201232. Vous pouvez également envoyer une demande par écrit à l'adresse : Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande et votre Police sera résiliée dès réception de Votre notification.

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

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

Date

Signature »

- 10.2. Pour résilier la présente Police en retournant votre Équipement couvert (à l'exception d'un programme de reprise Apple Trade In autorisé) tel que le permet la politique de retour du réseau de distribution d'origine, adressez-vous au réseau de distribution d'origine auprès duquel Vous avez acheté votre Équipement couvert (qu'il s'agisse d'un Revendeur agréé Apple ou d'Apple). Vous recevrez un remboursement intégral de la Police.
- 10.3. En vertu de l'Article L. 112-10 du Code de la consommation français, si Vous êtes un client particulier, nous Vous invitons expressément à vérifier que Vous n'êtes pas déjà couvert par une Police d'assurance existante pour une des prestations de cette Police AppleCare+. Si c'est le cas, Vous avez le droit de résilier cette Police dans les quatorze (14) jours suivant sa souscription, sans frais ni pénalité, et de recevoir un remboursement intégral de la Prime, à condition que Vous n'ayez effectué aucune réclamation dans le cadre de cette Police. Veuillez consulter l'encadré dans le Résumé de la Police pour plus de détails concernant ce droit de résiliation spécifique.
- 10.4. Si Vous avez souscrit cette Police auprès d'un Revendeur agréé Apple et que Vous annulez dans les trente (30) jours suivant la date de souscription de cette Police, Vous pouvez annuler cette Police via le Revendeur agréé Apple afin de recevoir un remboursement intégral de la Prime.
- 10.5. Pour recevoir un remboursement, Vous devez fournir l'original de Votre reçu et/ou Votre Certificat POC.
- 10.6. Pour les Polices à durée déterminée :
- 10.7. Si Vous payez Votre Police par mensualités, Vous pouvez effectuer la résiliation de celle-ci en contactant Apple ou le Fournisseur de plan de paiement et en demandant que Votre Police soit résiliée en Votre nom.
- 10.8. Si Vous résiliez cette Police conformément à la clause 10.1 et non en relation avec le retour de votre Équipement couvert, Vous pouvez bénéficier d'un remboursement de la Prime calculé selon le barème suivant :
- 10.8.1. si Vous contactez Apple pour résilier cette Police dans les trente (30) jours suivant la date de souscription de Votre Police, Vous recevrez un remboursement intégral de la Prime que Vous avez payée, ou
- 10.8.2. si Vous contactez Apple pour résilier la présente Police plus de trente (30) jours après la date de souscription de Votre Police, Vous aurez droit à un remboursement au prorata proportionnel au temps restant avant l'expiration de Votre Police.
- 10.9. Pour les Polices Annuelles :
- 10.10. AIG, ou Apple pour le compte d'AIG, pourra résilier Votre Police si Vous n'effectuez pas l'un des Versements de Prime mensuels à la date d'échéance. AIG, ou Apple pour le compte de AIG, Vous enverra un rappel de paiement et Vous aurez un mois pour le payer. Si votre mensualité n'est pas payée au cours de cette période, la Police sera automatiquement résiliée à compter de la date à laquelle la Prime impayée était due. Si la Prime est payée pendant le délai de grâce d'un mois, la couverture fonctionnera comme si elle avait été payée à la date d'échéance. Aucune indemnité ne sera versée pour un accident survenu après l'expiration du délai de grâce d'un mois si la Prime n'a pas été payée.
- 10.11. Si Vous résiliez cette Police conformément à la clause 10.1 et non en relation avec le retour de votre Équipement couvert, Vous pouvez bénéficier d'un remboursement de la Prime calculé selon le barème suivant :

- 10.11.1. si Vous contactez Apple pour résilier la présente Police dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de souscription initiale de Votre Police ou de chaque mensualité de Prime versée, Vous recevrez un remboursement intégral de la totalité de la Prime mensuelle que Vous avez payée.
- 10.11.2. si Vous contactez Apple pour résilier cette Police plus de quatorze (14) jours après la date de souscription initiale de Votre Police ou plus de quatorze (14) jours après la date de la dernière mensualité de Prime versée, Vous recevrez un remboursement au prorata calculé selon le pourcentage de la durée restante de Votre Police pour ce mois.
- 10.12. Vous pouvez également résilier votre Police annuelle en désactivant le renouvellement de la facturation de la Prime en consultant la page support.apple.com/HT202039 depuis Votre Équipement couvert et en sélectionnant « Annuler un abonnement » ou directement depuis Votre plate-forme de facturation. Le fait de désactiver la facturation de la Prime de renouvellement sera considéré comme l'expression de Votre intention de résilier Votre Police annuelle à la fin du mois pour lequel la dernière mensualité de Votre Prime a été payée. Votre Police d'assurance annuelle restera active jusqu'à minuit le dernier jour de cette Période de couverture, date à laquelle elle sera résiliée et aucun remboursement ne Vous sera accordé.
- 10.13. Tout remboursement auquel Vous avez droit sera effectué soit en créditant la Méthode de paiement que Vous avez utilisée pour la souscription de la Police ou la Méthode de paiement enregistrée pour les Polices Annuelles ou, si c'est impossible, par virement bancaire à Votre attention. Si Votre Police à durée déterminée est financée via un Fournisseur de plan de paiement, tout remboursement peut être payé au Fournisseur de plan de paiement qui a payé ladite Police.
- 10.14. Pour les Polices d'assurance annuelles, si Vous faites reprendre votre Équipement couvert par Apple ou un Revendeur Agréé Apple dans le cadre d'un programme de reprise autorisé par Apple, cette reprise sera considérée comme représentant Votre intention de résilier Votre Police d'assurance annuelle. En fonction de la date de Votre échange, Vous pourrez avoir droit à un remboursement conformément à la clause 10.11.
- 10.15. AIG, ou Apple pour le compte d'AIG, peut résilier Votre Police dans l'éventualité où Apple ne pourrait plus réparer Votre Équipement couvert ou tout appareil de marque Apple de fonctionnalité équivalente, auquel cas Vous recevrez un préavis d'un mois Vous informant que Votre Police sera résiliée et cessera d'être renouvelée.

11. Transfert de la Police d'assurance à durée déterminée

- 11.1. Vous pouvez transférer une quelconque Police d'assurance à durée déterminée au moment de la cession de l'Équipement couvert à toute autre personne résidant en France (à l'exclusion de Monaco, des DROM, des TOM et des PTOM) âgée de dix-huit (18) ans ou plus ; cette nouvelle partie sera couverte pour le restant de la Période de couverture. Un Client Entreprises ne peut transférer cette Police d'assurance à Durée Déterminée qu'à un autre Client Entreprises. Vous ne pouvez pas transférer votre Police annuelle.
- 11.2. Vous devez informer Apple, au nom et pour le compte d'AIG, du transfert dans les meilleurs délais en téléphonant à Apple au +33 (0)805 540 003, ou en écrivant à Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande. Lorsque Vous notifiez Apple du transfert de la Police, Vous devez fournir le numéro de série de l'Équipement couvert, ainsi que le nom, l'adresse et l'adresse e-mail du nouveau propriétaire ou preneur, afin qu'Apple puisse envoyer un certificat POC actualisé au nouveau propriétaire ou preneur. Vous devez remettre ces Conditions générales au nouveau propriétaire ou preneur.

12. Réclamations

- 12.1. AIG et Apple estiment que Vous méritez un service courtois, équitable et rapide. AIG a demandé à Apple de traiter en son nom les déclarations de sinistre et les réclamations relatives à la Couverture du matériel et à l'Assistance technique afin de s'assurer que Vous ayez 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 (y compris en français).

Par écrit :	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande
Par téléphone :	+33 (0)805 540 003
En ligne :	Via Contacter l'assistance Apple, à l'adresse support.apple.com/fr-fr/contact
En personne :	Dans n'importe quel magasin Apple Store répertorié sur le site apple.com/fr/retail/storelist

- 12.2. Si Apple ne parvient pas à accuser réception d'une réclamation dans les cinq (5) jours ouvrables à compter de sa réception, à Vous tenir informé des progrès et à résoudre les problèmes à Votre satisfaction dans les huit (8) semaines, Vous pourriez avoir le droit de transmettre la réclamation à l'un des médiateurs suivants, qui examinera Votre dossier. Apple Vous donnera des informations concernant cette procédure dans sa lettre de réponse finale traitant des questions soulevées.
- 12.3. Remarque : un médiateur ne prendra pas Votre réclamation en compte si Vous n'avez pas en premier lieu donné à Apple l'opportunité de la résoudre au moyen d'une réclamation écrite. Vous pouvez transmettre Votre réclamation aux adresses suivantes :

En France, en vertu du Titre V du Livre Ier du Code de la consommation :	Le Médiateur de l'Assurance TSA 5011075441 - Paris Cedex 09
Site web :	mediation-assurance.org
Par e-mail :	le.mediateur@mediation-assurance.org
Adresse :	The Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman 3rd Floor Lincoln House Lincoln Place Dublin 2 D02 VH29
Par téléphone :	+353 (0)1662 0899
Par e-mail :	info@fspo.ie

Le médiateur des Services financiers et pensions de la République d'Irlande peut ne pas prendre en compte votre réclamation si le plaignant est une société à responsabilité limitée avec un chiffre d'affaires supérieur à trois (3) millions d'euros.

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

- 12.4. Si Vous souhaitez effectuer une réclamation au sujet d'une police d'assurance achetée en ligne, Vous pouvez utiliser la plate-forme de Règlement en ligne des litiges de la Commission européenne, qui se trouve à l'adresse ec.europa.eu/consumers/odr.

13. Informations générales

- 13.1. Cette Police d'assurance est soumise à la loi française. Les tribunaux français sont seuls compétents pour régler tout litige découlant de la présente Police d'assurance, ou la concernant.
- 13.2. Les conditions générales de cette Police d'assurance ne seront disponibles qu'en français et toutes les communications faites dans le cadre de ou concernant cette Police d'assurance devront s'effectuer en français.
- 13.3. AIG ne fournira aucune couverture ni ne paiera de déclaration de sinistre ni ne fournira d'avantage aux termes de cette Police dans la mesure où la fourniture de cette couverture, le paiement de ce dommage ou la fourniture de cet avantage risquerait d'exposer AIG, la société mère d'AIG ou l'entité dotée du contrôle final, à des sanctions, interdictions ou restrictions en vertu des résolutions des Nations Unies ou du droit ou des sanctions commerciales ou économiques du Royaume-Uni, du Grand-Duché du Luxembourg, de l'Union européenne ou des États-Unis.
- 13.4. AIG Europe S.A., compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. AIG Europe S.A. est agréée par le Ministère luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances, 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD du Luxembourg, Tél. : (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, caa.lu/. Le rapport annuel sur la solvabilité et la situation financière d'AIG Europe SA est disponible sur le site aig.lu/.
- Succursale pour la France Tour CB21-16 place de l'Iris 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463, téléphone : +33 1.49.02.42.22. La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG Europe S.A. est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09 acpr.banque-france.fr/.
- 13.5. Apple Distribution International Limited et ses agents et représentants agréés distribuent, vendent, gèrent et traitent les déclarations de sinistre faites conformément à cette Police au nom d'AIG. Apple Distribution International Limited a son siège à Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande. Apple Distribution International Limited est réglementée par la Banque Centrale d'Irlande.
- 13.6. Seuls Vous (ou Votre représentant légal en cas de décès) et AIG pouvez vous prévaloir de l'application des clauses de cette Police.
- 13.7. Conformément aux Articles L. 114-1 et L. 114-2 du Code des assurances, toute action légale dérivant d'un contrat d'assurance est prescrite au bout de deux (2) ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai de prescription ne court : (i) en cas de dissimulation, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur a eu connaissance des faits, et (ii) en cas de sinistre, que du jour où les parties concernées en ont eu connaissance, si elles prouvent qu'elles l'ont ignoré jusque-là.

La période de prescription est interrompue par l'une des causes ordinaires d'interruption de la période de prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

- 13.8. Pour les Polices Annuelles, AIG (ou Apple pour le compte de AIG) Vous notifiera de toutes modifications aux conditions générales de cette Police, y compris aux Primes et Franchises, en Vous en notifiant par écrit un mois avant la date d'expiration de la Police. Nous ne procéderons à une modification substantielle qu'en cas de changement de la loi affectant la présente Police, par exemple une modification de la taxe sur les Primes d'assurance, pour s'ajuster aux fluctuations des taux de change, pour refléter un changement de notre approche de souscription, y compris pour élargir ou améliorer Votre couverture, ou, si nécessaire, pour ajuster les coûts de traitement des déclarations de sinistres.

Si les modifications Vous semblent acceptables et que Vous y consentez en intégralité, alors cette Police se poursuivra après son renouvellement.

Si les changements ne sont pas acceptables, Vous pouvez résilier cette Police conformément à la clause 10.1, ou AIG (ou Apple au nom d'AIG) Vous en informera par écrit et Votre Police annuelle prendra fin à la prochaine date de renouvellement.

Tant pour les Polices annuelles que pour les Polices à durée déterminée, dans l'éventualité où AIG modifierait les conditions générales afin d'améliorer Votre couverture sans coût supplémentaire, lesdites conditions générales s'appliqueront immédiatement à la présente Police.

14. Signatures

Important : Vous devez signer cette Police d'assurance en utilisant la page de signature détachable figurant dans le livret Guide du produit et retourner cette page à AIG, par courrier postal ou par e-mail, à l'adresse qui y est indiquée.

Comment AIG utilise Vos données personnelles

Les données à caractère personnel recueillies par l'assureur sont collectées afin de permettre la souscription ainsi que la gestion des contrats et des sinistres par les services de l'assureur. Ces données sont susceptibles d'être communiquées aux mandataires de l'assureur, à ses partenaires, prestataires et sous-traitants pour ces mêmes finalités, et peuvent être transférées en dehors de l'Union européenne. Par exemple, les données à caractère personnel peuvent être transférées à l'étranger pour les sociétés du groupe aux États-Unis qui fournissent le support informatique centralisé. Afin d'assurer la sécurité et la protection adéquate des données à caractère personnel, ces transferts ont été préalablement autorisés par l'autorité française de protection des données (CNIL) et sont encadrés par des garanties, notamment par les clauses contractuelles types établies par la Commission européenne. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les droits d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes des personnes concernées peuvent être exercés en contactant l'assureur à l'adresse suivante : AIG Service Clients Tour CB21, 16 Place l'Iris, 92040 Paris la Défense Cedex, en joignant leur référence de dossier ainsi qu'une copie de leur pièce d'identité. Elles peuvent également s'opposer, par simple lettre envoyée comme indiqué ci-dessus, à ce que leurs données à caractère personnel soient utilisées à des fins de prospection commerciale. La politique de protection des données personnelles de l'assureur est accessible sur son site à l'adresse suivante : aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles - tab1Dtlsw.