

## 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+ Versicherungsbedingungen. 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. abgeschlossen, einem Versicherungsunternehmen eingetragen unter der Nummer B 218806 im Handels- und Firmenregister (RCS) von Luxemburg eingetragen ist. AIG Europe S.A. hat ihren Hauptsitz in der 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburg, [aig.lu/](http://aig.lu/). Die AIG Europe S.A. ist durch das luxemburgische Finanzministerium (Luxembourg Ministère des Finances) zugelassen und wird überwacht durch die Versicherungskommission (Commissariat aux Assurances) mit Sitz in 7 Boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburg, Großherzogtum Luxemburg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), [caa.lu/](http://caa.lu/).

Die AIG Europe S.A., Direktion für Deutschland, hat ihren Niederlassungssitz unter der Adresse Neue Mainzer Straße 46–50, 60311 Frankfurt, Deutschland („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.: +49 (0) 228 / 4108 – 0, Fax: +49 (0) 228 / 4108 - 1550.

CEO und Administrateur délégué Vorstandsvorsitzender der 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/](http://aig.lu/).

### Zustelladresse

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 AirPods, Ihre Apple Watch (alle Modelle außer Apple Watch Hermès, Apple Watch Hermès Ultra, und Apple Watch Edition), Ihr Gerät der Marke Beats, Ihren HomePod, Ihr iPad (inkl. eines Apple Pencil, eines Apple Pencil Pro und/oder einer iPad-Tastatur der Marke Apple („iPad-Eingabegeräte“)), Ihr iPhone oder Ihren iPod oder bis zu drei (3) Jahre Reparatur- oder Ersatzleistungen für Ihr Apple TV, Apple Watch Hermès, Apple Watch Hermès Ultra, oder Apple Watch Edition („befristete Policen“) oder einen (1) Monat Reparatur- oder Ersatzleistungen für Ihr versichertes Apple Gerät ab dem Datum, an dem Sie ausweislich des Originalkaufbelegs für Ihre Police Ihre erste Police abgeschlossen haben, wobei sich diese Police jeden Monat automatisch verlängert („Monatspolicen“). Beide Arten von Versicherungsverträgen 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+ Versicherungsbedingungen.**

- AppleCare+ ist nur für Personen im Alter ab 18 Jahren und mit Wohnsitz in Deutschland verfügbar. Unternehmer (Geschäftskunden) müssen einen Sitz in Deutschland haben (siehe Ziffer 6.2.5).
- Der AppleCare+-Versicherungsschutz gilt nicht für Verlust oder Diebstahl, Abnutzung oder für oberflächliche Schäden an Ihren AirPods, Ihrem Apple TV, Ihrer Apple Watch, Ihrem Gerät der Marke Beats, Ihrem HomePod, Ihrem iPad (inkl. iPad-Eingabegeräte), Ihrem iPhone oder Ihrem iPod, , 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 Deutschland einen Anspruch aufgrund von unabsichtlicher Beschädigung geltend machen, kann wie im Anhang dargelegt eine Selbstbeteiligung fällig werden.

## Prämie

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

## **Versicherungszeitraum**

Ihr Hardwareschutz AppleCare+ und der technische Support beginnen erst mit dem Datum, an dem Sie Ihr AppleCare+ erwerben. Das bedeutet, wenn Sie AppleCare+ nach dem Kauf bzw. dem Leasingbeginn Ihrer AirPods, Ihres Apple TV, Ihrer Apple Watch, Ihres Geräts der Marke Beats, Ihres HomePod, Ihres iPad (inkl. iPad-Eingabegeräte), Ihres iPhone oder Ihres iPod erwerben, erhalten Sie Ihren Hardwareschutz und technischen Support erst ab diesem Datum.

Bei befristeten Versicherungsverträgen 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, Apple Watch Hermès Ultra, und Apple Watch 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 Ihren Versicherungsvertrag und Ihrem Abdeckungsnachweis können Sie den Versicherungsvertragstyp und die Laufzeit der Abdeckung entnehmen.

Bei Monatspolicen gilt Ihr Versicherungsschutz für einen Monat ab dem Datum, an dem Sie AppleCare+ ausweislich Ihres Kaufbelegs erworben haben; er verlängert sich jeden Monat an dem Kalendertag, an dem Sie AppleCare+ ausweislich Ihres Kaufbelegs erworben haben. Wenn Apple nicht länger in der Lage ist, den Service für Ihr versichertes Gerät zu erbringen, kündigt Apple Ihnen bei Monatspolicen mit einer Frist von einem Monat oder gemäß anderslautenden gesetzlichen Vorgaben und danach verlängert sich Ihr Versicherungsvertrag nicht mehr.

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 Monatsversicherungsverträgen 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 Ihr Versicherungsvertrag 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**

- Versicherungsverträge, bei denen der Versicherungsschutz mit der Rückgabe Ihres Apple-Produkts endet

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.

- Versicherungsverträge, deren Prämien im Voraus zahlbar sind

Sie können AppleCare+ jederzeit kündigen. 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 Versicherungsverträgen nach dieser Dreißig-(30)-Tages-Frist ein, erhalten Sie eine anteilige Rückerstattung, deren Höhe davon abhängig ist, wie lange der AppleCare+-Vertrag schon besteht.

Wenn Sie Ihren Monatsversicherungsvertrag innerhalb von vierzehn (14) Tagen ab dem Datum des ursprünglichen Vertragsschlusses oder der Verlängerung Ihres Versicherungsvertrags kündigen, erhalten Sie eine vollständige Erstattung der Prämienzahlung für diesen Monat. Wenn Sie Ihren Monatsversicherungsvertrag später als vierzehn (14) Tage ab dem Datum des ursprünglichen Vertragsschlusses oder der Verlängerung Ihres Versicherungsvertrags kündigen, wird die Kündigung bis Mitternacht des letzten Tages des Monats hinausgeschoben, für den Ihre letzte monatliche Prämienzahlung abgebucht wird, sofern Sie sich nicht an Apple zwecks einer unmittelbar wirksamen Kündigung wenden.

- Versicherungsverträge, 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 des Versicherungsvertrags 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 dem Recht zur Kündigung des Versicherungsvertrags Gebrauch machen kann und Sie mit einer Prämie ganz oder teilweise in Verzug geraten, so endet der Versicherungsvertrag 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 Ihnen 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, erhalten Sie 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 (0) 800 6645 451 an. Für einen Anspruch wegen Hardwareschutz können Sie auch einen Apple Store oder einen autorisierten Apple Service Provider aufsuchen. Bitte machen Sie Ihren Anspruch so bald wie möglich nach dem Eintreten des Problems geltend.

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

Es bestehen mehrere Verpflichtungen in Bezug auf die Informationen, die Sie bereitstellen, und das Verfahren, das Sie bei der Geltendmachung eines Anspruchs einhalten müssen. Siehe Ziffer 8.1.

### **Gerichtsstand und anwendbares Recht**

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

## Vertragssprache

Die Allgemeinen Versicherungsbedingungen und die Allgemeinen Versicherungsinformationen werden in deutscher Sprache bereitgestellt. Sämtliche Kommunikation im Zusammenhang mit diesem Versicherungsvertrag erfolgt jeweils in deutscher Sprache.

## Außergerichtliche Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren

AIG und Apple sind der Ansicht, dass Ihnen ein zuvorkommender, fairer und rascher Service zusteht. 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:

<b>Schriftlich:</b>	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republik Irland
<b>Telefonisch:</b>	(+49) 0800 6645 451
<b>Für Online-Anfragen:</b>	Über Apple Support Kontakt unter <a href="https://support.apple.com/de-de/contact">support.apple.com/de-de/contact</a>
<b>Für persönliche Anfragen:</b>	In jedem Apple Store, der unter <a href="https://apple.com/de/retail/storelist/">apple.com/de/retail/storelist/</a> aufgelistet ist

Wenn Sie mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde immer noch nicht zufrieden sind, können Sie sich an eine der nachfolgenden Schlichtungsstellen wenden, die Ihren Fall prüfen wird. Mit Abschluss der Beschwerdeprüfung erhalten Sie hierzu von Apple genaue Informationen.

<b>Schriftlich:</b>	Versicherungsombudsmann e. V. Postfach 080632 10006 Berlin
<b>Telefonisch:</b>	0800 3696000 (gebührenfrei aus dem deutschen Festnetz) oder aus dem Ausland +49 30 206058 99 (gebührenpflichtig)
<b>Per E-Mail:</b>	<a href="mailto:beschwerde@versicherungsombudsmann.de">beschwerde@versicherungsombudsmann.de</a>
<b>Schriftlich:</b>	The Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman 3rd Floor Lincoln House Lincoln Place Dublin 2 D02 VH29 Irland
<b>Telefonisch:</b>	+353 16620899
<b>Per E-Mail:</b>	<a href="mailto:info@fspo.ie">info@fspo.ie</a>

Da sich unser Hauptsitz in Luxemburg befindet, können Sie Ihre Beschwerde auch bei der luxemburgischen Finanzaufsichtsbehörde, der Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), einreichen. 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](mailto:reclamation@cssf.lu), [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu). Sie können auch eine Anfrage einer „außergerichtlichen Lösung“ an das luxemburgische **Commissariat Aux Assurances (CAA)** senden:

<b>Schriftlich:</b>	CAA, 7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg - Großherzogtum Luxemburg
<b>Per Fax:</b>	+ 352 22 69 10
<b>E-Mail:</b>	<a href="mailto:reclamation@caa.lu">reclamation@caa.lu</a>
<b>Für Online-Anfragen:</b>	<a href="http://caa.lu">caa.lu</a> (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.: +49 (0) 228 / 4108 – 0, Fax: +49 (0) 228 / 4108 - 1550.

Infolge 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-Streitbeilegungs-Plattform dient dabei als zentrale Anlaufstelle für schlichtungswillige Betroffene und ist verfügbar unter: [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).

Durch Einleitung dieser Beschwerdeverfahren verirken 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:

Wenn Sie per Brief widerrufen: 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 Polizza innerhalb von 30 Tagen ab dem Abschluss der Polizza widerrufen und eine Zahlungsplanvereinbarung abgeschlossen (d. h. der Zahlungsplananbieter hat die Prämie für Sie bezahlt) oder Ihre Polizza automatisch beendet wurde, erhält Apple von AIG eine Rückerstattung in voller Höhe. 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 geleisteten Zahlungen zurückerstatten. Wenn Sie beschließen, nur Ihren Versicherungsvertrag zu widerrufen, und das versicherte Produkt auch unter Ihre Zahlungsplanvereinbarung fällt, müssen Sie Ihren Zahlungsplananbieter über die Kündigung Ihres Versicherungsvertrags informieren, um eine Rückerstattung des Anteils Ihrer Rate zu erhalten, die der Prämie für AppleCare+ entspricht.