

## AppleCare+ – Informations produit selon l'Article 3 de l'ICA – Suisse

---

Les présentes Informations produit récapitulent brièvement les modalités de votre couverture d'assurance AppleCare+. Ce document ne contient pas les conditions générales complètes d'AppleCare+ ; pour obtenir des informations détaillées sur la couverture, veuillez vous référer aux Conditions générales d'AppleCare+. Si vous choisissez de souscrire une assurance AppleCare+, il est important que vous lisiez et conserviez ces Informations produit ainsi que les Conditions générales d'AppleCare+, 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+ est une Police d'assurance fournie par la succursale d'Opfikon d'AIG Europe S.A., Luxembourg, (« **AIG** »). AppleCare+ constitue une assurance d'indemnisation et vise à compenser les dommages (*Schadenversicherung*) subis par l'Équipement couvert. AppleCare+ vous offre :

- (1) jusqu'à deux (2) années de couverture pour la réparation ou le remplacement de vos AirPods, Votre Apple Watch (pour tous les modèles, sauf Apple Watch Hermès, Apple Watch Hermès Ultra, et Apple Watch Edition), Votre appareil Beats, Votre HomePod, Votre iPad (y compris un Apple Pencil, un Apple Pencil Pro et/ou un clavier iPad de marque Apple (« Périphériques de saisie pour iPad »)), Votre iPhone ou Votre iPod, ou jusqu'à trois (3) années de couverture pour la réparation ou le remplacement de votre Apple TV, Apple Watch Hermès, Apple Watch Hermès Ultra, ou Apple Watch Edition (« Polices à durée déterminée ») ; ou pour un (1) mois de couverture pour la réparation ou le remplacement de votre appareil Apple couvert à compter de la date de souscription de votre première Police, telle qu'indiquée sur le reçu d'origine de votre Police qui se renouvellera automatiquement 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 ;
  - lorsque votre appareil comprend une batterie rechargeable intégrée, une 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 couverture AppleCare+ est soumise à certaines conditions et limitations. Celles-ci sont résumées ci-dessous. Pour obtenir des informations détaillées, veuillez vous référer aux Conditions générales d'AppleCare+.**

- **AppleCare+ est disponible uniquement en Suisse pour les résidents âgés de dix-huit (18) ans et plus (voir la clause 6.2.6).**
- **AppleCare+ ne couvre pas vos AirPods, Votre Apple TV, Votre Apple Watch, Votre appareil Beats, Votre HomePod, Votre iPad (y compris les Périphériques de saisie pour iPad), Votre iPhone ou Votre iPod, en cas de perte ou de vol, d'usure normale ou de dommages esthétiques n'affectant pas le fonctionnement de l'appareil (voir la clause 5.1).**
- **AppleCare+ 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 ou loué votre produit Apple auprès d'Apple (voir la clause 5.1.9).**
- **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+ est indiquée dans l'Annexe.

### **Période de couverture**

La couverture matérielle et l'assistance technique AppleCare+ prennent effet à la date où vous souscrivez AppleCare+. Cela signifie que si vous souscrivez un contrat AppleCare+ après la date d'achat ou de début de location de vos AirPods, Votre Apple TV, Votre Apple Watch, Votre appareil Beats, Votre HomePod, Votre iPad (Périphériques de saisie pour iPad compris), Votre iPhone ou Votre iPod, vous ne bénéficierez de la couverture matérielle et de l'assistance technique qu'à partir de cette date.

Pour les Polices à durée déterminée, la couverture expire 24 mois après la date de souscription du contrat AppleCare+ pour tous les appareils, à l'exception de l'Apple TV, l'Apple Watch Hermès, Apple Watch Hermès Ultra, ou Apple Watch Edition, pour lesquelles les deux types de couverture expirent 36 mois après la date de souscription du contrat AppleCare+. La date de souscription du contrat AppleCare+ figure sur l'original du reçu de votre police.

Pour les Polices mensuelles, votre couverture dure un mois à compter de la date à laquelle vous avez souscrit AppleCare+, telle qu'indiqué sur votre reçu et se renouvellera automatiquement chaque mois à la date du mois où vous avez acheté AppleCare+ figurant sur votre reçu. Pour les Polices mensuelles, dans l'éventualité où Apple ne serait plus en mesure d'assurer la réparation de votre appareil couvert, Apple vous enverra un préavis écrit de résiliation un mois à l'avance, ou selon les exigences de la loi, après quoi votre Police cessera d'être renouvelée.

Votre couverture AppleCare+ 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 pendant la période d'assurance, 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 pouvez résilier AppleCare+ à tout moment. Pour résilier AppleCare+ 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 contactez Apple pour résilier dans les trente (30) jours suivant la date de souscription d'AppleCare+, vous recevrez un remboursement intégral. Si vous résiliez votre Police après cette période de trente (30) jours, vous recevrez un remboursement au prorata de la durée où vous avez utilisé AppleCare+.

Pour les Polices mensuelles, si vous contactez Apple pour résilier dans les quatorze (14) jours suivant la date de souscription initiale de votre Police ou de chaque renouvellement de celle-ci, vous recevrez un remboursement intégral de votre prime. Si vous résiliez votre Police mensuelle plus de quatorze (14) jours après la date de souscription initiale de votre Police ou de chaque renouvellement de celle-ci, vous recevrez un remboursement au prorata du pourcentage de temps restant à courir de Votre Police mensuelle. Vous pouvez également empêcher le renouvellement automatique de Votre Police mensuelle en désactivant le renouvellement de la facturation de la Prime en consultant la page [support.apple.com/HT202039](https://support.apple.com/HT202039) depuis Votre appareil couvert et en sélectionnant « Annuler un abonnement » ou directement par le biais de Votre plateforme de facturation.

### **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 de vente 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 ticket de caisse et/ou votre certificat POC, car ils peuvent être demandés comme preuve d'achat pour confirmer que Vos AirPods, Votre Apple TV, Votre Apple Watch, Votre appareil Beats, Votre HomePod, Votre iPad (Périphériques de saisie pour iPad compris), Votre iPhone ou Votre iPod sont couverts par l'assurance AppleCare+. Pour plus de détails concernant la procédure de déclaration de sinistre, veuillez consulter les Conditions générales d'utilisation d'AppleCare+.

## Location au lieu d'achat

Une Couverture est également fournie si vous avez loué plutôt qu'acheté votre Apple Watch, HomePod, iPad (Périphériques de saisie pour iPad compris), iPhone, iPod, ou les casques/écouteurs de marque Apple ou Beats. 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+.

## Réclamations

AIG et Apple considèrent que vous méritez un service courtois, correct et rapide. AIG a demandé à Apple de traiter en son nom les réclamations relatives à la Couverture matérielle et à l'Assistance technique, ainsi que toutes les déclarations de sinistre 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 de contact ci-dessous en précisant le numéro de série de l'appareil :

<b><u>Par courrier :</u></b>	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande
<b><u>Par téléphone :</u></b>	Numéro de téléphone local disponible sur la page <a href="https://support.apple.com/HT201232">support.apple.com/HT201232</a>
<b><u>En ligne :</u></b>	Via Contacter l'Assistance Apple sur la page <a href="https://support.apple.com/de-ch/contact">support.apple.com/de-ch/contact</a> ou <a href="https://support.apple.com/fr-ch/contact">support.apple.com/fr-ch/contact</a>
<b><u>En personne :</u></b>	Dans n'importe quel magasin Apple Store (en Suisse ou ailleurs) répertorié sur le site <a href="https://apple.com/chde/retail/storelist/">apple.com/chde/retail/storelist/</a> ou <a href="https://apple.com/chfr/retail/storelist/">apple.com/chfr/retail/storelist/</a>

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.

<b>Adresse :</b>	Stiftung Ombudsman der Privatversicherung und der Suva P.O. Box 181 8024 Zürich Suisse
<b>Par téléphone :</b>	044 211 30 90
<b>E-mail :</b>	<a href="mailto:help@versicherungsombudsman.ch">help@versicherungsombudsman.ch</a>

<b>Adresse :</b>	The Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman 3rd Floor Lincoln House Lincoln Place Dublin 2 D02 VH29 Irlande
<b>Par téléphone :</b>	1890 88 20 90 ou +353 16620899
<b>Par e-mail :</b>	<a href="mailto:info@fspoi.ie">info@fspoi.ie</a>

Cette procédure de médiation n'affecte pas votre droit à entreprendre une action en justice. Pour obtenir des informations complètes sur la procédure de réclamation, veuillez vous référer à vos Conditions générales d'AppleCare+.

## **À propos d'AIG**

Le présent contrat d'assurance est émis 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.