

## AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol pour l'iPhone

### REMARQUES SUR LA LOI SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS :

AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol est une police d'assurance qui couvre les risques de vol, de perte et de dommages causés à votre iPhone, ainsi que les recours à l'assistance technique. AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol 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](http://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+ avec couverture en cas de perte ou de vol, une police d'assurance émise par la succursale française d'AIG Europe S.A. (« **AIG** »), qui s'engage à assurer votre iPhone selon les conditions générales énoncées dans cette police d'assurance.

AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol couvre la réparation ou le remplacement de votre appareil en cas de vol, de perte, 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+ avec couverture en cas de perte ou de vol ne couvre pas 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 5.1.8).**

#### 1. Définitions

Tout terme ou expression commençant par une majuscule dans cette police d'assurance est défini dans cette clause 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 avec un liquide) ou d'un événement extérieur (p. ex., des conditions environnementales ou atmosphériques extrêmes). Les dommages doivent affecter le fonctionnement de Votre Équipement couvert, ce qui inclut les fissures de l'écran d'affichage qui gênent la visibilité de l'écran.

- 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/](http://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. « Annexe » désigne le document établissant les informations tarifaires de l'Équipement couvert, qui est intégré à votre Police et en fait partie intégrante.
- 1.4. « **Police annuelle** » désigne une Police d'une période de couverture de 12 mois qui se renouvelle automatiquement tous les 12 mois pendant une période maximum de 5 ans à compter de la date de souscription originale de la Police, à moins qu'elle ne soit résiliée plus tôt conformément à la clause 10 de cette Police, et qui est payée de façon récurrente et annuelle en 12 mensualités égales.
- 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. « Centre de services agréé Apple » désigne un fournisseur de services tiers désigné comme agent d'Apple pour traiter les déclarations de sinistre au nom d'AIG. Une liste répertoriant ces fournisseurs est disponible sur le site [locate.apple.com/fr/fr/](http://locate.apple.com/fr/fr/).
- 1.7. « 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 l'Équipement couvert.
- 1.8. « Détails AppleCare+ » désigne le site Web d'assistance [apple.com/fr/legal/sales-support/applecare/applecareplus/fr/tl/](http://apple.com/fr/legal/sales-support/applecare/applecareplus/fr/tl/).
- 1.9. « 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.
- 1.10. « Batterie défectueuse » désigne la batterie d'un Équipement couvert comprenant une batterie rechargeable intégrée, lorsque celle-ci est incapable de tenir une charge égale à quatre-vingts pour cent (80 %) de ses spécifications 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. « Logiciel grand public » désigne le système d'exploitation (« OS ») de l'Équipement couvert et les applications logicielles préinstallées sur l'Équipement couvert, ainsi que les applications de marque Apple installées postérieurement sur l'Équipement couvert, et qui varient selon les cas.
- 1.13. « Période de couverture » désigne la période telle qu'établie dans la clause 3.
- 1.14. « Équipement couvert » désigne l'iPhone identifié par le numéro de série indiqué sur Votre Certificat POC, ainsi que les accessoires originaux fournis dans la même boîte de livraison. L'Équipement couvert doit avoir été acheté ou loué neuf auprès d'Apple ou d'un Revendeur agréé. 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 tout produit de remplacement qui Vous est fourni par Apple en vertu de la clause 4.1.2 ou 4.2 de la présente Police.

- 1.15. « **Police à durée déterminée** » désigne une Police d'assurance que Vous payez en une seule fois pour une période de couverture 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. « 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.
- 1.18. « Événement assuré » désigne : (a) le vol ou la perte de Votre Équipement couvert et/ ou (b) les Dommages accidentels subis par Votre Équipement couvert et/ou (c) une Batterie défectueuse et/ou (d) le besoin d'utiliser l'Assistance technique, survenant au cours de la Période de couverture.
- 1.19. « Perte » signifie que Vous avez accidentellement égaré Votre Équipement couvert, et que celui-ci est irrécupérable.
- 1.20. « 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 cette Police dans un magasin Apple Store ou auprès d'un Revendeur agréé Apple, l'original du reçu peut également Vous servir de Certificat POC.
- 1.21. « Police » désigne le présent document d'assurance contenant les conditions générales AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol pour Votre Police annuelle ou votre Police à durée déterminée (tel que stipulé dans le Certificat POC), lequel, avec l'Annexe et le Certificat POC que Vous avez reçu lors de l'achat d'AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol, constitue Votre contrat d'assurance légal, souscrit auprès d'AIG.
- 1.22. « Franchise » désigne la Franchise applicable à l'Équipement couvert comme indiqué dans l'Annexe.

La Franchise est payable par Vous pour chaque déclaration de dommage accidentel, perte ou vol relevant de Votre responsabilité en France (à l'exclusion de Monaco, des DROM, des TOM et des PTOM) conformément à cette Police d'assurance. Veuillez noter que si Vous faites une déclaration de sinistre pour Dommages accidentels au titre de cette Police dans un autre pays, la Franchise devra être payée dans la devise du pays concerné et au taux applicable (pour plus d'informations, consultez le site Détails AppleCare+).

Pour les déclarations de dommage accidentel concernant uniquement l'écran ou uniquement le dos en verre d'un iPhone, l'Équipement couvert ne doit avoir subi aucun dommage autre que l'écran ou le dos en verre, notamment, mais sans s'y limiter, aucune déformation ou bosse de la coque, susceptible d'empêcher le remplacement de l'écran ou le dos en verre par Apple sur l'Équipement couvert. Si l'Équipement couvert a subi des dommages supplémentaires, la déclaration sera classée dans la catégorie « iPhone autre dommage accidentel ».

Pour les déclarations de dommage accidentel concernant l'écran et le dos en verre d'un iPhone, l'Équipement couvert ne doit avoir subi aucun dommage autre que l'écran et le dos en verre, notamment, mais sans s'y limiter, aucune déformation ou bosse de la coque, susceptible d'empêcher le remplacement de l'écran et le dos en verre par Apple sur l'Équipement couvert. Si l'Équipement couvert a subi des dommages supplémentaires, la déclaration sera classée dans la catégorie « iPhone autre dommage accidentel ». Les déclarations de dommage accidentel concernant l'écran et le dos en verre d'un iPhone sont sujettes aux franchises associées aux catégories « Écran uniquement » et « Dos en verre uniquement » mentionnées dans l'Annexe.

Si vous choisissez d'utiliser le service de remplacement express (« ERS ») pour un iPhone dont les dommages sont limités à l'écran, au dos en verre, ou à l'écran et au dos en verre, Votre déclaration sera classée dans la catégorie « iPhone autre dommage accidentel ».

Les réparations limitées à l'écran et au dos en verre ne sont disponibles que pour l'iPhone. Les réparations de dos en verre sont disponibles pour tous les modèles d'iPhone 12, 13 et les modèles 14 uniquement.

- 1.23. « Résumé de la police d'assurance » désigne le document qui récapitule brièvement les modalités de la couverture d'assurance AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol qui Vous est fournie par AIG.
- 1.24. « 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.
- 1.25. « 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).
- 1.26. « Vol » désigne le détournement malhonnête et non autorisé de Votre Équipement couvert par une autre personne dans le but de Vous en priver définitivement.
- 1.27. « Couverture en cas de perte ou de vol » désigne la couverture prévoyant le remplacement de Votre Équipement couvert en cas d'événements de Vol ou de Perte. La fonctionnalité Localiser doit être activée sur votre Équipement couvert au moment du Vol ou de la Perte. La fonctionnalité Localiser doit rester activée, et Votre Équipement couvert doit rester associé à Votre identifiant Apple tout au long du traitement des déclarations de Vol ou de Perte.
- 1.28. « 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+ avec couverture en cas de perte ou de vol 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](https://mysupport.apple.com/products), et suivez les instructions.

## **3. Période de couverture**

- 3.1. Que vous ayez souscrit une Police à Durée Déterminée ou une Police Annuelle, Votre Type de Police et votre Période de Couverture seront indiqués sur Votre justificatif d'achat et votre Certificat POC.
- 3.2. Pour les deux types de Polices, Votre Couverture en cas de perte ou de vol et Votre Couverture matérielle prennent effet à compter de la date de souscription de Votre Police. Cela signifie que si Vous souscrivez à AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol après la date d'achat ou de début de location de Votre Équipement couvert, Vous ne bénéficierez de la Couverture en cas de perte ou de vol et de la Couverture matérielle qu'à partir de cette date. Votre couverture d'Assistance

technique prend effet à expiration de Votre couverture d'assistance technique gratuite fournie par le fabricant, laquelle prend effet à la date à laquelle Vous achetez ou commencez à louer Votre Équipement couvert.

- 3.3. Police à Durée Déterminée : votre Couverture matérielle comme votre couverture d'Assistance technique expirent 24 mois après la date de souscription de Votre Police. La date d'achat de votre Police figure sur l'original du reçu pour 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 ») lors de la souscription de la Police. 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 terminer le paiement. Si un Événement assuré se produit alors que Votre paiement n'a pas été effectué, Vous ne pourrez pas bénéficier de la garantie 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. La Méthode de paiement utilisée pour la souscription initiale de Votre Police sera enregistrée et automatiquement débitée du montant mensuel de la Prime avant la date anniversaire mensuelle de Votre souscription initiale à AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol, 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, Votre Police sera résiliée conformément à la clause 10 et à l'article L113-3 du code des assurances. Votre Police est renouvelée automatiquement chaque année à compter de la date de Votre première souscription d'une Police Annuelle telle qu'indiquée sur l'original du reçu de Votre Police, pour une durée maximum de 5 ans à compter de la date de souscription originale de Votre Police, sous réserve de toute résiliation par Vous ou par AIG, ou par Apple pour le compte de AIG, conformément à la clause 10 et à l'article L113-3 du code des assurances.
- 3.5. Votre couverture aux termes des deux types de Polices peut expirer plus tôt si Vous exercez Votre droit de résiliation en vertu de la clause 10 ou si elle est résiliée par AIG en vertu des conditions des présentes. Si Vous avez épuisé Vos droits à garantie pour Vol et Perte, Votre Couverture matérielle et l'Assistance technique restent valables jusqu'à la fin de Votre Période de couverture.
- 3.6. **Cette Police ne Vous couvre pas en cas de dommages infligés à l'Équipement couvert par un Événement 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 valide 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 Apple 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 par cette Police ont des fonctionnalités similaires (par exemple un modèle différent avec les mêmes fonctionnalités ou le même modèle dans une couleur différente) à l'Équipement couvert (sujet aux mises à jour des

Logiciels grand public applicables). En cas de remplacement, Apple ou le Centre de services agréé Apple conservera l'Équipement couvert d'origine. 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.

L'Équipement couvert peut uniquement être réparé ou remplacé ; aucun avantage en espèces ne sera octroyé par AIG en cas de déclaration de sinistre.

- 4.2. Couverture en cas de perte ou de vol. Si Vous faites une déclaration de sinistre valide conformément à la disposition Couverture en cas de perte ou de vol de cette Police, AIG conviendra avec Apple d'un remplacement de l'Équipement couvert par un nouvel appareil de marque Apple ou un appareil composé 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 par cette Police ont des fonctionnalités similaires (par exemple, un modèle différent avec les mêmes fonctionnalités ou le même modèle dans une couleur différente) à l'Équipement couvert (sujet aux mises à jour des Logiciels grand public applicables). En cas de remplacement, et dans le cas où votre appareil perdu ou volé est ensuite retrouvé, Vous devez renvoyer l'appareil d'origine à Apple ou au Centre de services agréé Apple, qui conservera l'Équipement couvert d'origine. 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.

L'Équipement couvert peut uniquement être réparé ou remplacé ; aucun avantage en espèces ne sera fourni par AIG en cas de déclaration de sinistre.

- 4.3. Si un appareil de remplacement Vous est fourni conformément à la clause 4.1.2 ou 4.2, Apple ou le Centre de services agréé Apple peut installer les logiciels ou le système d'exploitation les plus récents applicables à l'Équipement couvert (le cas échéant) dans le cadre de la couverture fournie par cette Police. Les applications tierces installées sur l'Équipement couvert d'origine peuvent alors 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, Vol ou Perte 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 les clauses 4.1 et 4.2. La Franchise peut être payée à Apple ou au Centre de services agréé Apple à l'aide d'une Méthode de paiement autorisée.

- 4.5. **Limite de garantie : Couverture matérielle et Assistance technique.** Vous pouvez déposer un nombre illimité de déclarations de sinistre pour bénéficier de la Couverture matérielle et de l'Assistance technique pendant la Période de couverture. 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. **Limite de garantie : Vol et Perte.** Au maximum, deux déclarations de Vol et de Perte peuvent être effectuées au cours de chaque période de 12 mois, à compter du début de Votre Période de couverture, telle qu'indiquée sur l'original de Votre reçu. Après le règlement de la deuxième déclaration de sinistre pour Vol ou Perte au cours de chaque période de 12 mois, la couverture correspondante pour cette Police cessera jusqu'à la

date anniversaire de la souscription de Votre Police, date à laquelle débutera la période de 12 mois suivante, le cas échéant, permettant d'effectuer deux déclarations supplémentaires de Vol ou Perte. Toutes les déclarations inutilisées expireront à la fin de chaque période de 12 mois. La Couverture matérielle et l'Assistance technique resteront en vigueur jusqu'à la fin de la Période de couverture, quel que soit le nombre de déclarations de Vol et de Perte effectuées.

- 4.7. **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. Cette couverture prend effet à expiration de la période d'assistance gratuite, qui commence à la date à laquelle Vous achetez ou commencez à louer Votre Équipement couvert. L'Assistance technique couvre l'Équipement couvert, les Logiciels grand public et tout problème de connectivité entre l'Équipement couvert et une Apple TV ou tout autre téléviseur compatible et un appareil sans fil ou ordinateur compatible répondant aux spécifications de connectivité de l'Équipement couvert. Elle couvre toute version 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. Cette Police d'assurance ne Vous couvre pas dans les cas suivants :**
- 5.1.1. **par un produit autre que le Matériel Couvert ;**
  - 5.1.2. **dommages causés par :**
    - 5.1.2.1. **utilisation abusive ou incorrecte, c'est-à-dire dommages intentionnels, y compris l'utilisation de l'Équipement couvert à des fins ou d'une façon pour lesquelles il n'a pas été conçu ;**
    - 5.1.2.2. **tentative de modification ou d'altération, respectivement modification ou altération effective de l'Équipement couvert ; ou**
    - 5.1.2.3. **service ou réparation (mises à niveau y compris) effectué(e) par une entité autre qu'Apple ou un Centre de services agréé Apple ;**
  - 5.1.3. **Équipement couvert dont le numéro de série a été modifié, rendu illisible ou effacé, Équipement couvert qui a été ouvert, réparé ou modifié par quiconque autre qu'Apple ou un représentant agréé Apple, ou Équipement couvert qui contient des composants qui ne sont pas autorisés par Apple ;**
  - 5.1.4. **Matériel Couvert (y compris tous les composants majeurs) non retourné à Apple ;**
  - 5.1.5. **dommage esthétique n'affectant pas le fonctionnement du Matériel Couvert, y compris et sans s'y limiter, les fissures mineures, les rayures, les éraflures, les bris d'éléments en plastique des ports et les décolorations ;**
  - 5.1.6. **dommage ou défaillance causé(e) par l'usure normale et/ou l'utilisation de l'Équipement couvert ;**
  - 5.1.7. **dommages causés par le feu ;**

- 5.1.8. défaillances dues à des défauts de conception et/ou de matériaux et/ou de fabrication, 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 ;**
- 5.1.9. la perte, la perte d'utilisation, les dommages, la corruption, l'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**
- 5.1.10. la perte, la perte d'utilisation, les dommages, la corruption, l'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.**
- 5.2. Assistance technique. Cette Police d'assurance ne Vous couvre pas dans les cas suivants :**
- 5.2.1. l'utilisation ou modification de l'Équipement couvert ou des Logiciels grand public d'une manière non prévue par le manuel de l'utilisateur, les spécifications techniques ou d'autres recommandations publiées sur le site Web d'Apple relatif à l'Équipement couvert ;**
- 5.2.2. problèmes pouvant être résolus par la mise à jour des logiciels (y compris les Logiciels grand public) avec la dernière version en date ;**
- 5.2.3. produits tiers ou autres produits ou logiciels de marque Apple (autres que le Matériel Couvert ou les Logiciels grand public) ou effets de ces produits ou de leurs interactions sur le Matériel Couvert 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 des problèmes de connectivité ne provenant pas de l'Équipement couvert ;**
- 5.2.5. tout logiciel OS ou Logiciel grand public désigné comme « bêta », « préversion », « aperçu » ou autres appellations similaires ;**
- 5.2.6. dommage ou perte de tout logiciel ou donnée résidant ou enregistré sur l'Équipement couvert ;**
- 5.2.7. restauration ou réinstallation des programmes logiciels ou données de l'utilisateur ;**
- 5.2.8. conseils relatifs à l'usage quotidien de l'Équipement couvert lorsqu'il n'existe pas de problème sous-jacent avec les appareils ou logiciels ;**
- 5.2.9. la perte, la perte d'utilisation, les dommages, la corruption, l'impossibilité d'accéder à ou de manipuler 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 ;**

- 5.2.10. la perte, la perte d'utilisation, les dommages, la corruption, l'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.**
- 5.3. Couverture en cas de perte ou de vol. Cette Police d'assurance ne Vous couvre pas dans les cas suivants :**
- 5.3.1. perte de valeur de Votre Équipement couvert ou toute perte causée par ou découlant d'un virus présent sur Votre Équipement couvert ;**
- 5.3.2. perte de tout logiciel ou donnée résidant ou enregistré sur l'Équipement couvert ;**
- 5.3.3. restauration ou réinstallation des programmes logiciels ou données de l'utilisateur ;**
- 5.3.4. perte d'utilisation de l'Équipement couvert, y compris toute perte indirecte (y compris, mais sans s'y limiter, toute perte économique ou autre perte de chiffres d'affaires, de bénéfices, d'activités, de clientèle ou d'économies escomptées) ;**
- 5.3.5. tout Vol ou toute Perte de l'Équipement couvert causé(e) par un acte délibéré de Votre part, de celle de Vos employés ou de toute personne utilisant l'Équipement couvert avec Votre autorisation ;**
- 5.3.6. coûts ou frais liés au remplacement des kits voiture et autres accessoires qui ne peuvent plus être utilisés avec l'Équipement couvert ;**
- 5.3.7. cession volontaire de l'Équipement couvert (y compris l'incitation à le faire par fraude ou duperie), et commerce illégal ou confiscation par un gouvernement ou une autorité publique ;**
- 5.3.8. produit autre que l'Équipement couvert ;**
- 5.3.9. pertes financières résultant de l'utilisation non autorisée de Votre Équipement couvert, y compris, mais sans s'y limiter :**
- 5.3.10. achats effectués en utilisant une carte de débit/crédit ou des coordonnées bancaires stockées, ou encore Apple Pay ;**
- 5.3.10.1. accès non autorisé à Votre compte bancaire en ligne ;**
- 5.3.10.2. utilisation non autorisée de Votre Équipement couvert pour passer des appels ou envoyer des messages ;**
- 5.3.11. 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 ;**
- 5.3.12. 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**

**5.3.13. tout vol ou toute perte d'un Équipement couvert sur lequel la fonctionnalité Localiser n'est pas activée pendant toute la Période de couverture, y compris au moment du Vol ou de la Perte. La fonctionnalité Localiser doit rester activée, et Votre Équipement couvert doit rester associé à Votre identifiant Apple tout au long du traitement des déclarations de Vol ou de Perte.**

## **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. **Localiser.** Pour pouvoir bénéficier de la Couverture en cas de perte ou de vol, la fonctionnalité Localiser doit être activée sur Votre Équipement couvert pendant toute Votre période de couverture et au moment du Vol ou de la Perte. La fonctionnalité Localiser doit rester activée, et Votre Équipement couvert doit rester associé à Votre identifiant Apple tout au long du traitement des déclarations de Vol ou de Perte.

6.2.2. **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.

6.2.3. **Exclusions de couverture.** La Couverture applicable au titre de cette Police est sujette aux exclusions telles que précisées à la clause 5.

6.2.4. **Paiement de la Prime.** La Prime applicable à cette Police d'assurance doit avoir été payée avant que Vous puissiez bénéficier de la Couverture en cas de perte ou de vol, de la Couverture matérielle ou de l'Assistance technique.

6.2.5. **Vos devoirs de précaution.** Vous êtes tenu de prendre toutes les précautions nécessaires 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).

6.3. **Autres assurances :** Si Vous êtes couvert par les mêmes garanties auprès d'autres assureurs, Vous devez Nous en informer immédiatement et Nous communiquer leurs noms ainsi que les montants couverts, conformément à l'Article L. 121-4 du Code des assurances français.

## 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](https://support.apple.com/fr-fr/contact), ou en téléphonant à Apple au +33 (0)8-05-54-00-03. 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. Pour les appareils comportant des supports de stockage, 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 du Matériel peuvent être effectuées selon les options suivantes :

7.4.1. **Service de retour 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.

Si Vous retournez l'Équipement couvert à un magasin Apple Store, certaines réparations peuvent être effectuées sur place. Il est préférable de prendre rendez-vous à l'avance sur le site [apple.com/fr/retail](https://apple.com/fr/retail).

7.4.2. **Réparation par envoi postal.** Apple Vous enverra les emballages requis affranchis pour que Vous puissiez envoyer Votre Équipement couvert à Apple. Une fois l'évaluation ou la réparation terminée, Apple Vous renverra l'Équipement couvert ou un remplacement. Si Vous suivez correctement toutes les instructions, Apple couvrira les frais d'affranchissement depuis et vers Votre adresse de livraison.

7.4.3. **Service de remplacement express.** Apple Vous demandera de retourner l'Équipement couvert ainsi qu'une autorisation de paiement par carte de crédit pour le prix du produit en magasin en tant que caution pour le produit de remplacement et pour les frais de livraison applicables. Si Vous n'êtes pas en mesure de fournir une autorisation de paiement par carte de crédit, ce service ne pourra pas Vous être proposé. Apple Vous enverra un produit de remplacement avec les instructions nécessaires pour le retour de l'Équipement couvert. Si Vous suivez ces instructions, Apple annulera l'autorisation de paiement par carte de crédit et aucuns frais ne Vous seront facturés pour le produit de remplacement ou la livraison depuis et vers Votre adresse de livraison. Si Vous ne retournez pas l'Équipement couvert d'origine selon les instructions fournies, ou si Vous retournez un produit différent de l'Équipement couvert, Apple prélèvera le montant autorisé sur Votre carte de crédit.

Veillez noter que le Service de remplacement express n'est pas disponible pour les déclarations de Dommage accidentel concernant uniquement l'écran d'un iPhone, uniquement le dos en verre d'un iPhone, ou l'écran et le dos en verre d'un iPhone. Cependant, Vous pouvez choisir d'utiliser le Service de remplacement express pour les déclarations de Dommage accidentel concernant uniquement l'écran d'un iPhone ou uniquement le dos en verre d'un iPhone, ou l'écran et le dos en verre d'un iPhone moyennant la franchise associée à la catégorie « iPhone autre dommage accidentel » indiquée dans l'Annexe.

- 7.5. 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.
- 7.6. S'agissant de la **Couverture en cas de perte ou de vol**, Vous devez signaler Votre déclaration de sinistre le plus tôt possible, en allant sur [support.apple.com/fr-fr/iphone/theft-loss-claims](https://support.apple.com/fr-fr/iphone/theft-loss-claims) ou en téléphonant à Apple au +33 (0)805 540 003.
- 7.7. Si cela Vous est demandé, Vous devez présenter un numéro de procès-verbal ou une copie du procès-verbal, ou encore une preuve d'achat de Votre Équipement couvert, une copie d'une pièce d'identité officielle avec photo (passeport ou permis de conduire, par exemple) ainsi que Votre Certificat POC afin de confirmer que Votre produit Apple est un Équipement couvert.
- 7.8. Les options de service Couverture en cas de perte ou de vol et Couverture matérielle peuvent varier d'un pays à un autre, en fonction des capacités locales. S'agissant de la Couverture en cas de perte ou de vol, cela signifie qu'il est possible que nous ne puissions livrer un iPhone de remplacement que dans le pays dans lequel Vous avez souscrit cette Police.
- 7.9. Si, au titre de cette Police, Vous faites une déclaration de sinistre dans un pays différent du pays d'achat, 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.
- 7.10. **S'agissant de l'Assistance technique**, Vous pouvez faire une déclaration de sinistre en téléphonant à Apple au +33 (0)8-05-54-00-03, 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'aide gratuites répertoriées ci-dessous :

<b>Informations sur l'assistance internationale :</b>	<a href="https://support.apple.com/fr-fr/HT201232">support.apple.com/fr-fr/HT201232</a>
<b>Centres de services agréés Apple et Magasins de vente Apple Store :</b>	<a href="https://locate.apple.com/fr/fr">locate.apple.com/fr/fr</a>
<b>Assistance et service Apple :</b>	<a href="https://support.apple.com/fr-fr/contact">support.apple.com/fr-fr/contact</a>

## **8. Vos responsabilités lors d'une déclaration de sinistre**

- 8.1. Lorsque Vous faites une déclaration aux termes de cette Police d'assurance, en fonction des circonstances de Votre déclaration, Vous devez respecter les conditions suivantes :
- 8.1.1. Vous devez fournir des informations concernant les circonstances du Vol ou de la Perte, ainsi que sur les symptômes et les causes des dommages ou des problèmes que Vous rencontrez avec l'Équipement couvert ;
- 8.1.2. Si cela Vous est demandé, Vous devez signaler le Vol de l'Équipement couvert aux autorités légales (police) et communiquer à AIG ou Apple un numéro de procès-verbal ou une copie du procès-verbal.
- 8.1.3. 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 affiché, toute action effectuée sur l'Équipement couvert avant l'apparition du problème et les étapes suivies pour résoudre le problème ;

- 8.1.4. 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 ;
- 8.1.5. Vous ne devez envoyer aucun produit ou accessoire non concerné par une déclaration de sinistre (p. ex. coques de protection, chargeurs de voiture, etc.), car ceux-ci ne peuvent pas être retournés ;
- 8.1.6. Si possible, assurez-Vous que Vos logiciels et données se trouvant sur l'Équipement couvert ont été sauvegardés. Apple effacera les contenus 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
- 8.1.7. Sauf dans le cas d'une déclaration de sinistre au titre de la Couverture en cas de perte ou de vol, Vous devez fournir à Apple tous les composants majeurs du produit concerné par une déclaration de sinistre afin de permettre à Apple d'évaluer la validité de Votre déclaration de sinistre.
- 8.2. 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. Conformément à l'article L113-15-2 du code des assurances, Vous pouvez résilier cette Police à tout moment et pour quelque raison que ce soit en téléphonant à Apple au +33 (0)8-05-54-00-03 ou en écrivant à : Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande.

Si Vous souhaitez résilier AppleCare+ avec couverture en cas de perte ou de vol par écrit, Vous pouvez utiliser le modèle de lettre de résiliation suivant :

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

Date

Signature »

- 10.2. Pour résilier cette Police avec le retour de Votre Équipement couvert (hors programme de reprise autorisé par Apple), comme le permet la politique de retour du circuit de distribution d'origine, accédez au circuit de distribution utilisé à l'origine pour l'achat de 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+ avec couverture en cas de perte ou de vol. 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. Pour recevoir un remboursement, Vous devez fournir l'original de Votre reçu et/ou Votre Certificat POC.
- 10.5. Pour les Polices d'assurance à Durée Déterminée :
- 10.6. Si Vous résiliez cette Police pour des raisons pratiques, 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 :
  - 10.6.1. Si Vous résiliez dans les trente (30) jours suivant la date de souscription de Votre Police, Vous recevrez un remboursement correspondant au montant total de la Prime que Vous avez payée, ou
  - 10.6.2. Si Vous résiliez plus de trente (30) jours après la date de souscription à la Police, Vous recevrez un remboursement proportionnel à la Période de couverture restante.
  - 10.6.3. Tout remboursement auquel Vous avez droit Vous sera payé soit en créditant la Méthode de paiement utilisée lors de la souscription de la Police, soit par virement bancaire.
- 10.7. Pour les Polices Annuelles :
- 10.8. AIG, ou Apple pour le compte de AIG, pourra résilier Votre Police sans préavis si vous n'effectuez pas l'un des paiements de prime mensuels à la date d'échéance. Si l'un des paiements mensuels n'est pas réglé dans les quinze (15) jours de sa date d'échéance, et nonobstant le droit de AIG, ou d'Apple pour le compte d'AIG, d'intenter un procès pour obtenir l'exécution de la Police, la Police sera suspendue quarante-cinq (45) jours après Votre réception du préavis. Si la Prime n'est pas payée pendant la période de quarante-cinq (45) jours, la Police sera résiliée. Si la Prime est réglée au cours de cette période de quarante-cinq (45) jours, alors la couverture fonctionnera comme si elle avait été versée à la date d'échéance. Aucune déclaration ne sera payée pour un accident ayant lieu après écoulement de cette période de grâce de quarante-cinq (45) jours si la prime reste impayée.
- 10.9. Si Vous résiliez, vous pourrez avoir droit à un remboursement de la Prime qui sera calculé de la façon suivante :
  - 10.9.1. Si vous résiliez cette Police Annuelle dans un délai de quatorze (14) jours après la date de souscription initiale ou chaque renouvellement de Votre Police, vous recevrez un remboursement intégral de Votre dernière mensualité de Prime versée. Pour résilier, vous devez contacter Apple conformément aux instructions données à la clause 10.1 ci-dessus.

- 10.9.2. Si Vous résiliez Votre Police Annuelle plus de quatorze (14) jours après la date de votre souscription initiale ou du renouvellement, cette résiliation sera différée jusqu'à minuit du dernier jour du mois pour lequel votre dernière mensualité de prime a été réglée et aucune autre prime ne sera prélevée. Pour résilier, vous devez contacter Apple conformément aux instructions données à la clause 10.1 ci-dessus.
- 10.9.3. Si vous résiliez Votre Police Annuelle à tout moment après un an à compter de la date de votre souscription initiale de Votre Police telle qu'indiquée au justificatif d'achat original, conformément à l'article L113-15-2 du code des assurances, cette résiliation sera effective au dernier jour du mois pour lequel votre dernière mensualité de prime a été réglée et aucune autre prime ne sera prélevée. Pour résilier, vous devez contacter Apple conformément aux instructions données à la clause 10.1 ci-dessus.
- 10.9.4. AIG, ou Apple pour le compte de AIG, pourra résilier Votre Police chaque année après la date de la souscription initiale et Votre Police ne sera alors plus renouvelée.
- 10.9.5. Tout remboursement auquel Vous avez droit sera effectué soit en créditant la carte de débit ou de crédit 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.
- 10.10. Dans le cas des Polices Annuelles, si Vous échangez Votre Équipement Couvert auprès d'Apple ou d'un Revendeur Agréé Apple dans le cadre d'un programme Apple trade-in agréé, cet échange sera considéré comme une expression de votre volonté de résilier Votre Police Annuelle. En fonction de la date de Votre échange, vous pourrez avoir droit à un remboursement conformément à la clause 10.9.

## **11. Transfert de la Police d'Assurance à Durée Déterminée**

- 11.1. Vous pouvez transférer toute 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 qu'à un autre Client Entreprises.
- 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)8-05-54-00-03, 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 et, le cas échéant, le notifier du nombre de déclarations de sinistre pour Dommages accidentels que Vous avez faites.

## **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 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).

<b>Par écrit :</b>	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande
<b>Par téléphone :</b>	+33 (0)8-05-54-00-03
<b>En ligne :</b>	Via Contacter l'assistance Apple, à l'adresse <a href="https://support.apple.com/fr-fr/contact">support.apple.com/fr-fr/contact</a>
<b>En personne :</b>	Dans n'importe quel magasin Apple Store répertorié sur le site <a href="https://apple.com/fr/retail/storelist">apple.com/fr/retail/storelist</a>

- 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 :

<b>En France, en vertu du Titre V du Livre Ier du Code de la consommation :</b>	Le Médiateur de l'Assurance TSA 5011075441 - Paris Cedex 09
<b>Site Web :</b>	<a href="https://mediation-assurance.org">mediation-assurance.org</a>
<b>Par e-mail :</b>	<a href="mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org">le.mediateur@mediation-assurance.org</a>
<b>Adresse :</b>	The Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman 3rd Floor Lincoln House Lincoln Place Dublin 2 D02 VH29
<b>Par téléphone :</b>	+353 (0) 16 62 08 99
<b>Par e-mail :</b>	<a href="mailto:info@fspo.ie">info@fspo.ie</a>

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 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](https://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 dommage 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](mailto:caa@caa.lu), [caa.lu](http://caa.lu). Le rapport annuel sur la solvabilité et la situation financière d'AIG Europe SA est disponible sur le site [aig.lu/](http://aig.lu/).

Succursale pour la France Tour CB21-16 place de l'Iris 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463, téléphone : +33 (0)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/](http://acpr.banque-france.fr/).

13.5. Apple Distribution International Limited et ses agents et représentants agréés distribuent, 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 ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai de prescription ne court : (i) en cas de réticence, omission, déclaration fautive 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 intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils 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.

Conformément à l'Article L. 114-3 du Code des assurances, en dérogation à l'Article 2254 du Code civil, les parties à la Police ne peuvent, même d'un commun accord, modifier la durée de la période de prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

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 à l'avance. Nous n'effectuerons de modifications substantielles que dans le cas d'une modification légale affectant cette Police, comme par exemple un changement dans la Taxe d'Assurance, pour ajustement en fonction des fluctuations de taux de change, afin de refléter une modification de notre approche de la souscription, y compris afin d'étendre ou d'améliorer votre couverture, ou en fonction des besoins afin d'ajuster les frais de remboursement des déclarations.

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

Si Vous considérez que les modifications sont inacceptables, alors Vous pourrez résilier cette Police conformément à la Clause 10.1, ou AIG (ou Apple pour le compte de AIG) Vous notifiera par écrit et Votre Police Annuelle prendra fin à la prochaine date de renouvellement.

Pour la Police Annuelle comme pour la Police à Durée Déterminée, dans le cas d'une modification des conditions générales par AIG afin d'améliorer votre couverture sans frais additionnels, ces conditions générales s'appliqueront immédiatement à cette 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 la 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 de 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 - tab1DtIsw](http://aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles-tab1DtIsw).

060622 AC+ France Theft and Loss v1.1 - French