

**AppleCare+ pour l'Apple Watch**  
**AppleCare+ pour l'HomePod**  
**AppleCare+ pour l'iPad**  
**AppleCare+ pour l'iPhone**  
**AppleCare+ pour l'iPod**  
**AppleCare+ pour Casques/Écouteurs**

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

AppleCare+ est une police d'assurance qui couvre les risques de dommages causés à votre Apple Watch, HomePod, iPad, iPhone, iPod, vos casques/écouteurs de marque Apple ou casques/écouteurs de marque Beats et les recours à l'assistance technique. AppleCare+ ne couvre pas les défaillances dues à des défauts de conception et/ou de matériaux et/ou de fabrication. Ces défaillances seront couvertes séparément par vos droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs, par la garantie limitée Apple ou directement par Apple pendant la même période que la période de couverture AppleCare+, même si vous n'avez pas acheté ou loué votre produit Apple auprès d'Apple. En France, les consommateurs ont droit à une réparation ou à un remplacement gratuits, par les vendeurs, des biens qui ne sont pas conformes au contrat de vente dans les deux ans suivant la date de livraison, conformément au Code de la consommation, et à obtenir un remboursement ou à conserver le produit en bénéficiant d'un remboursement partiel de la part du vendeur ou du fabricant dans les deux ans suivant la découverte d'un vice caché, conformément au Code civil. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site [apple.com/fr/legal/statutory-warranty](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+, une police d'assurance émise par la succursale française d'AIG Europe S.A. (« **AIG** »), qui s'engage à assurer Votre Apple Watch, HomePod, iPad, iPhone, iPod, ainsi que Vos casques/écouteurs de marque Apple ou Beats selon les conditions générales énoncées dans cette Police d'assurance.

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

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

**AppleCare+ ne couvre pas la perte ou le vol de Votre appareil ni les défaillances dues à des défauts de conception de Votre appareil. Toutefois, ces défaillances seront couvertes séparément par Vos droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs, par la garantie limitée Apple ou directement par Apple pendant la même période que la période de couverture AppleCare+, même si Vous n'avez pas acheté ou loué Votre produit Apple auprès d'Apple (conformément à la clause 5.1.9).**

#### **1. Définitions**

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

- 1.1. « **Dommage(s) accidentel(s)** » désigne les dommages matériels, la casse ou la défaillance de Votre Équipement couvert causés par un événement imprévu et involontaire résultant d'une manipulation (p. ex., une chute de l'Équipement couvert ou un contact 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, <http://www.aig.lu/>. Au Luxembourg, 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. « 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.
- 1.4. « 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](https://locate.apple.com/fr/fr).
- 1.5. « 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.
- 1.6. « Détails AppleCare+ » désigne le site web d'assistance [apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus](https://apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus).
- 1.7. « 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.
- 1.8. « 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.
- 1.9. « Beats » désigne Beats Electronics LLC (également connue sous le nom de Beats by Dr. Dre), une filiale d'Apple Inc. produisant des produits audio, y compris certains Équipements couverts portant la marque Beats.
- 1.10. « Client Entreprises » désigne un client qui s'est inscrit et a acheté l'Équipement couvert via le magasin en ligne Apple Entreprises.
- 1.11. « Logiciels 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 ou Beats installées postérieurement sur l'Équipement couvert, et qui varient selon les cas.
- 1.12. « Période de couverture » désigne la période telle qu'établie dans la clause 3.1.
- 1.13. « Équipement couvert » désigne l'Apple Watch, le HomePod, l'iPad (y compris les périphériques d'entrée pour iPad), l'iPhone, l'iPod, les casques/écouteurs de marque Apple ou Beats identifiés par le numéro de série indiqué sur Votre Certificat POC (ou, dans le cas d'un Périphérique d'entrée pour iPad, attesté par Votre preuve d'achat), 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 Apple soixante (60) jours au plus avant la date de souscription de cette Police, ou, 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.

- 1.14. « Couverture matérielle » désigne la couverture prévoyant la réparation ou le remplacement de Votre Équipement couvert suite à un Dommage accidentel ou à une Batterie défectueuse.
- 1.15. « 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, répertoriés ci-dessous, par produit Apple :

Apple Watch :	9 %
HomePod :	9 %
iPad :	9 %
iPhone :	9 %
iPod :	9 %
Casques/écouteurs de marque Apple :	9 %
Casques/écouteurs de marque Beats :	9 %

Veillez noter que ces taux sont sujets à modification.

- 1.16. « Événement assuré » désigne : (a) les Dommages accidentels subis par Votre Équipement couvert et/ou (b) une Batterie défectueuse et/ou (c) le besoin d'utiliser l'Assistance technique, survenant au cours de la Période de couverture.
- 1.17. « Périphérique d'entrée pour iPad » désigne un Apple Pencil et/ou un clavier iPad de marque Apple.
- 1.18. « 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 de vente peut également Vous servir de Certificat POC.
- 1.19. « Police » désigne le présent document d'assurance contenant les conditions générales d'AppleCare+, lequel, avec le Certificat POC que Vous avez reçu lors de la souscription à AppleCare+, constitue d'un point de vue juridique Votre contrat d'assurance souscrit auprès d'AIG.
- 1.20. « Franchise » désigne la Franchise applicable à l'Équipement couvert selon le barème suivant :

Apple Watch (tous les modèles sauf Hermès et Edition) :	65 €
Apple Watch Hermès ou Edition:	75 €
HomePod :	29 €
iPad :	
Apple Pencil :	29 €
Clavier iPad de marque Apple :	29 €
Tout autre dommage accidentel (iPad, iPad Air, iPad mini) :	49 €
Tout autre dommage accidentel (iPad Pro) :	49 €
iPhone :	
Dommages accidentels de l'écran uniquement :	29 €
Tout autre dommage accidentel :	99 €
iPod :	29 €
Casques/écouteurs de marque Apple :	29 €
Casques/écouteurs de marque Beats :	29 €

payable par Vous pour chaque dommage accidentel 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 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 d'un iPhone, l'Équipement couvert ne doit avoir subi aucun dommage autre que l'écran, notamment, mais sans s'y limiter, aucune déformation ou bosse de la coque, susceptible d'empêcher le remplacement de l'écran par Apple sur l'Équipement couvert. Si l'Équipement couvert a subi des dommages supplémentaires, la déclaration sera classée dans la catégorie « iPhone Tout autre dommage accidentel ». Les réparations portant uniquement sur l'écran ne sont disponibles que pour l'iPhone.

- 1.21. « Résumé de la police d'assurance » désigne le document qui récapitule brièvement les modalités de la couverture d'assurance AppleCare+ qui Vous est fournie par AIG.
- 1.22. « Prime » désigne le montant que Vous acceptez de payer pour la couverture fournie par la présente Police, tel qu'établi dans la clause 2.3. La Prime comprend la Taxe d'assurance.
- 1.23. « 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).
- 1.24. « Vous/Votre/Vos » désigne la personne qui possède ou loue l'Équipement couvert, et toute personne à laquelle la Police d'assurance 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+ 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.
- 2.3. La Prime de Votre Police suit la tarification suivante :

Apple Watch Series 3 :	65 €
Apple Watch Series 4, 5 :	99 €
Apple Watch Hermès, Edition :	199 €
HomePod :	45 €
iPad, iPad Air et iPad mini :	79 €
iPad Pro :	139 €
iPhone 8, 7 et 6s :	149 €
iPhone 11, XR, 8 Plus, 7 Plus et 6s Plus :	169 €
iPhone 11 Pro, 11 Pro Max, Xs, Xs Max et X :	229 €
iPod :	59 €
Casques/écouteurs de marque Apple :	39 €
Casques/écouteurs de marque Beats :	39 €

La Taxe d'assurance au taux applicable est comprise dans ces prix.

- 2.4. La Prime doit être payée en espèces ou par carte de crédit ou de débit au moment 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. Période de couverture**

- 3.1. Votre Couverture matérielle prend effet à compter de la date de souscription de Votre Police. Cela signifie que si Vous souscrivez à AppleCare+ jusqu'à soixante (60) jours après la date d'achat ou de début de location de Votre Équipement couvert, Vous ne bénéficierez 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. Les deux types de couverture expirent 24 mois après la date d'achat de Votre Police pour tous les appareils, à l'exception de l'Apple Watch Hermès et Edition, pour laquelle les deux types de couverture expirent 36 mois après la date d'achat de Votre Police. La date d'achat de Votre Police est indiquée sur Votre Certificat POC.
- 3.2. Votre couverture peut expirer plus tôt si Vous exercez Votre droit de résiliation en vertu de la clause 10. Si vous avez épuisé vos droits à garantie pour Dommages accidentels, Votre couverture matérielle pour Batterie défectueuse et Assistance technique reste valable jusqu'à la fin de la Période de couverture.
- 3.3. **Cette Police ne Vous couvre pas pour les dommages subis par l'Équipement couvert causés par un Événement assuré s'étant produit avant la date de souscription de cette Police.**

### **4. Couverture**

- 4.1. **Couverture matérielle.** 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 reconditionnées équivalentes à des pièces neuves en termes de performance et de fiabilité ; 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 nouvel appareil de marque Apple, ou par un appareil de marque Apple équivalent à un appareil neuf en termes de performance et de fiabilité, et du même type que l'appareil d'origine. Si aucun appareil de marque Apple équivalent à Votre Équipement couvert n'est disponible, un appareil de marque Apple équivalent à l'Équipement couvert au moins en matière de fonctionnalités Vous sera fourni (sujet aux mises à jour des Logiciels grand public applicables). Les casques/écouteurs de marque Beats seront remplacés par des casques/écouteurs de marque Beats, conformément à la présente clause. L'appareil de marque Apple ou Beats de remplacement deviendra le nouvel Équipement couvert par cette Police d'assurance. En cas de remplacement, Apple ou le Centre de services agréé Apple conservera l'Équipement couvert d'origine.

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. Si un appareil de remplacement Vous est fourni conformément à la clause 4.1.2, Apple ou le Centre de services agréé Apple peut installer les derniers logiciels ou système d'exploitation applicables à l'Équipement couvert (le cas échéant) dans le cadre de la couverture fournie par cette Police d'assurance. 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.
- 4.3. **Franchise.** Pour chaque déclaration de sinistre valable pour Dommages accidentels que Vous effectuez conformément à cette Police, Vous devrez payer la Franchise applicable au coût de la déclaration de sinistre avant de bénéficier des avantages auxquels Vous avez droit selon la clause 4.1. La Franchise peut être payée à Apple ou au Centre de services agréé Apple en espèces, par carte de crédit ou de débit.
- 4.4. **Limite de garantie.** La présente Police d'assurance vous couvre pour deux déclarations de Dommages accidentels au maximum au cours de la Période de couverture. Une fois la deuxième déclaration prise en charge, la couverture pour Dommages accidentels fournie au titre de cette Police d'assurance prendra fin. Toutefois, Votre couverture pour Assistance technique et Batterie défectueuse restera valable jusqu'à la fin de la Période de couverture. Toute déclaration de dommages accidentels faite pour un Périphérique d'entrée pour iPad sera considérée comme une déclaration individuelle de Dommages accidentels et sera comptabilisée dans Votre limite de deux déclarations, même si elle découle du même incident qu'une déclaration de dommages accidentels pour Votre iPad.
- 4.5. **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 un appareil de type AirPort, l'Apple TV 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 matérielle. Cette Police d'assurance ne Vous couvre pas dans les cas suivants :
- 5.1.1. pour un produit autre que l'Équipement couvert ;
- 5.1.2. dommages causés par :
- 5.1.2.1. abus ou mauvaise utilisation, 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, ou modification ou altération effective de l'Équipement couvert ; ou
- 5.1.2.3. service ou réparation (mises à niveau y compris) effectué 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. perte ou vol de Votre Équipement couvert ;
- 5.1.5. Équipement couvert (y compris tous les composants majeurs) non retourné à Apple ;
- 5.1.6. dommage esthétique n'affectant pas le fonctionnement de l'Équipement 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 ;
- 5.1.7. dommage ou défaillance causé par une usure et/ou une utilisation normale(s) de l'Équipement couvert ;
- 5.1.8. dommage causé par le feu ; ou
- 5.1.9. 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.
- 5.2. **Assistance technique.** Cette Police ne Vous couvre pas dans les cas suivants :
  - 5.2.1. 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 l'Équipement couvert ou les Logiciels grand public) ou effets de ces produits ou de leurs interactions sur l'Équipement couvert ou les Logiciels grand public ;
  - 5.2.4. 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 ; ou
  - 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.

## 6. Conditions générales

- 6.1. Pour bénéficier de la protection complète de Votre Police d'assurance, Vous devez respecter cette clause, ainsi que les clauses 7, 8 et 9 qui constituent les conditions de cette Police d'assurance. **En cas de non-respect de ces conditions, la prise en charge de Votre déclaration pourra être refusée.**

- 6.2. Les conditions suivantes s'appliquent à cette Police d'assurance :
- 6.2.1. **Pièces d'origine.** Pour pouvoir bénéficier d'un service couvert par la garantie, l'Équipement couvert doit être renvoyé à Apple dans sa totalité, avec toutes les pièces d'origine et les composants de rechange autorisés par Apple.
- 6.2.2. **Limites de la Police d'assurance.** La Couverture applicable au titre de cette Police est sujette aux exclusions telles que précisées à la clause 5.
- 6.2.3. **Paiement de la Prime.** La Prime applicable à cette Police d'assurance doit avoir été payée avant que Vous puissiez bénéficier de la Couverture matérielle ou de l'Assistance technique.
- 6.2.4. **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.
- 6.2.5. **Votre lieu de résidence et Votre âge.**
- 6.2.5.1. 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.
- 6.2.5.2. Si Vous êtes un Client Entreprises, Vous n'êtes autorisé à souscrire cette Police d'assurance que si Vous avez acheté l'Équipement couvert pour une utilisation en lien avec une entreprise, société, organisation caritative ou toute autre entité établie en France (à l'exclusion de Monaco, des DROM, des TOM et des PTOM).
- 6.2.6. **Autres assurances.** Si Vous disposez d'une autre police d'assurance pour l'Équipement couvert valide au cours de la Période de couverture, Vous pouvez toujours faire une déclaration de sinistre au titre de la présente Police, AIG acceptant de Vous couvrir indépendamment de toute autre police.

## 7. Comment faire une déclaration

- 7.1. **S'agissant de la Couverture du Matériel,** 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 matérielle 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 produit de remplacement Vous sera fourni conformément à la clause 4.1. Une fois



la réparation terminée ou si un appareil de remplacement est disponible (selon les cas), Vous serez notifié et invité à venir récupérer Votre Équipement couvert au magasin Apple Store ou au Centre de services agréé Apple.

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 Vous ne serez pas facturé pour le produit de remplacement et 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 concernant uniquement l'écran d'un iPod ou d'un iPhone.

- 7.5. Les options de service de Couverture matérielle peuvent varier d'un pays à un autre, en fonction des capacités locales. Veuillez consulter le site Détails AppleCare+ pour plus d'informations.
- 7.6. Lorsque certaines des méthodes de réparation mentionnées ci-dessus s'avèrent indisponibles, la méthode selon laquelle Apple Vous fournit la Couverture matérielle pourra être modifiée.
- 7.7. 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'acquiescer tous les frais de douane, taxes sur la valeur ajoutée et autres taxes et frais associés applicables.
- 7.8. **S'agissant de l'Assistance technique,** Vous pouvez faire une déclaration de sinistre en téléphonant à Apple au +33 (0)805 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 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, Vous devez respecter les conditions suivantes :
  - 8.1.1. vous devez fournir des informations concernant les symptômes et les causes des dommages ou des problèmes que Vous rencontrez avec l'Équipement couvert ;
  - 8.1.2. afin de permettre à Apple de résoudre les problèmes et de Vous fournir une assistance, Vous devez, le cas échéant, fournir des informations concernant, étant entendu que cette liste n'est pas limitative, 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 ;
  - 8.1.3. Vous devez suivre les instructions qui Vous sont fournies par Apple ou par le Centre de services agréé Apple et emballer l'Équipement couvert conformément aux instructions d'expédition fournies par Apple ou par le Centre de services agréé Apple ;
  - 8.1.4. Vous ne devez pas envoyer les produits ni accessoires qui ne sont pas concernés par la déclaration de sinistre au titre de la Couverture matérielle (p. ex. des étuis de protection, des chargeurs pour voiture, etc.), car ceux-ci ne peuvent pas être retournés ;
  - 8.1.5. si possible, assurez-Vous que Vos logiciels et données se trouvant sur l'Équipement couvert ont été sauvegardés. Apple effacera 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
  - 8.1.6. Vous devez fournir à Apple tous les composants majeurs du produit couvert par la Couverture matérielle afin de permettre à Apple d'évaluer la validité de Votre déclaration de sinistre.
- 8.2. 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 et Votre Police d'assurance sera résiliée sans remboursement de la Prime. Apple ou AIG se réservent le droit de dénoncer le cas à la police ou à toute autre autorité compétente.
- 9.2. Cette Police d'assurance peut être résiliée immédiatement par AIG si l'Équipement couvert est utilisé dans le cadre d'activités criminelles ou afin de faciliter ou de permettre un acte criminel.

## **10. Résiliation**

- 10.1. 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+ par écrit, Vous pouvez utiliser le modèle de lettre de résiliation suivant :

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

Date

Signature »

- 10.2. En vertu de l'article L. 112-10 du Code de la consommation français, si Vous êtes un client particulier, nous vous invitons expressément à vérifier que Vous n'êtes pas déjà couvert par une Police d'assurance existante pour une des prestations de cette Police AppleCare+. Si c'est le cas, Vous avez le droit de résilier cette Police dans les quatorze (14) jours suivant sa souscription, sans frais ni pénalité, et de recevoir un remboursement intégral de la Prime, à condition que Vous n'ayez effectué aucune réclamation dans le cadre de cette Police. Veuillez consulter l'encadré dans le Résumé de la Police pour plus de détails concernant ce droit de résiliation spécifique.
- 10.3. Pour recevoir un remboursement, Vous devez fournir l'original de Votre reçu et/ou Votre Certificat POC.
- 10.4. Si Vous résiliez Votre Police, Vous pouvez bénéficier d'un remboursement de la Prime calculé selon le barème suivant :
- 10.4.1. 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
- 10.4.2. 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.
- 10.4.3 Le remboursement auquel Vous avez droit Vous sera payé soit en créditant la carte bancaire ou de débit utilisée lors de la souscription de la Police, soit par virement bancaire.

## **11. Transfert de la Police d'assurance**

- 11.1. Vous pouvez transférer cette Police d'assurance 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 de contact 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](http://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 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), <http://www.caa.lu/>. Le rapport annuel sur la solvabilité et la situation financière d'AIG Europe S.A. est disponible sur le site <http://www.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 <https://acpr.banque-france.fr/>.
- 13.4. 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.
- 13.5. Vous seul (ou Votre représentant légal en cas de décès), ainsi qu'AIG peuvent se prévaloir de l'application des clauses de cette Police.
- 13.6. 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.

### **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](https://aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles-tab1DtIsw).

030120 AC+ France v1.40 – French