

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 pour l'iPhone 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 par Vos droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs et/ou 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 Votre produit Apple auprès d'Apple. En Suisse, les consommateurs ont droit à une réparation ou un remplacement gratuits, une réduction ou un remboursement, par les vendeurs, des biens qui ne sont pas conformes au contrat de vente au moment de la livraison dans les deux ans suivant la date de livraison, conformément au Code civil suisse. Pour obtenir plus d'informations, consultez la page apple.com/chde/legal/statutory-warranty (si Vous êtes germanophone) ou apple.com/chfr/legal/statutory-warranty (si Vous êtes francophone).

Conditions générales – Suisse

Merci d'avoir acheté AppleCare+ avec couverture en cas de Perte ou de Vol, une police d'assurance émise par la succursale Opfikon d'AIG Europe S.A., Luxembourg (« **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 Dommage accidentel ou de Batterie défectueuse, ainsi que l'accès à l'Assistance technique d'Apple (conformément à la clause 4.10).

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+ avec couverture en cas de Perte ou de Vol ne couvre pas les défauts de Votre appareil (conformément à la clause 5.1.9), bien qu'ils soient couverts par Vos droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs ou par la garantie limitée Apple ou directement par Apple pendant la même période que celle applicable à AppleCare+ avec couverture en cas de Perte ou de Vol, même si Vous n'avez pas acheté Votre produit Apple auprès d'Apple (conformément à la clause 5.1.9).

1. Définitions

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

- 1.1. « Dommage(s) accidentel(s) » désigne les dommages matériels, la casse ou la défaillance de Votre Équipement couvert causés par un événement imprévu et involontaire résultant d'une manipulation (p. ex., une chute de l'Équipement couvert ou un contact 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. dont le siège social est sis 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. AIG Europe S.A. exerce ses activités par le biais de sa succursale sise Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg, Suisse, numéro d'immatriculation CHE-107.381.353.
- 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. « 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.
- 1.5. « 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/ch/de ou locate.apple.com/ch/fr.
- 1.6. « Revendeur agréé Apple » désigne un tiers autorisé par Apple à distribuer cette Police d'assurance au moment de la vente de l'Équipement couvert.
- 1.7. « Garantie limitée Apple » désigne la garantie fabricant librement consentie fournie par Apple (telle que définie dans ses propres Conditions générales) aux acheteurs 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. « Avis d'arriérés » désigne l'avis émis par le Fournisseur de plan de paiement Vous informant de Vos arriérés de versement et/ou que Vous êtes en défaut en vertu du Contrat de plan de paiement.
- 1.9. « 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.
- 1.10. « Client Entreprises » désigne un client qui s'est inscrit et a acheté son Équipement Couvert via le magasin en ligne Apple Entreprises.
- 1.11. « 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.
- 1.12. « Période de couverture » désigne la période telle qu'établie dans la clause 3.
- 1.13. « Équipement couvert » 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 aura été acquise par Vous conformément à la clause 11. L'Équipement couvert inclut tout produit de remplacement fourni par Apple conformément à la clause 4.1.2 ou 4.3 de cette Police.
- 1.14. « Localiser » désigne la fonctionnalité Localiser mon iPhone activée dans Réglages sur Votre Équipement couvert. Pour vous assurer que la fonctionnalité Localiser mon iPhone est activée sur Votre Équipement couvert pour Votre Couverture en cas de perte ou de vol, vous devez (i) ouvrir l'application Réglages sur Votre Équipement couvert ; (ii) toucher Votre nom ; (iii) toucher Localiser ; et (iv) activer la fonctionnalité Localiser mon iPhone. Veuillez noter que le partage de Votre position n'active pas la fonctionnalité

Localiser mon iPhone, qui est requise pour la Couverture en cas de perte ou de vol, conformément aux conditions générales de la présente Politique.

- 1.15. « Police à durée déterminée » désigne une Police d'assurance que Vous payez en une seule fois ou via un contrat de plan de paiement pour une période de couverture de 24 mois, sauf mention contraire sur le certificat POC.
- 1.16. « Couverture matérielle » désigne la couverture garantissant la réparation ou le remplacement de Votre Équipement couvert suite à un évènement de Dommage accidentel ou à une Batterie défectueuse.
- 1.17. « Taxe d'assurance » désigne la taxe sur les primes d'assurance incluse dans la Prime et payable selon le taux applicable à la date de souscription de la Police. La Taxe d'assurance applicable est indiquée dans l'Annexe.
- 1.18. « Versement » désigne toute somme payée par Vous en vertu d'un Contrat de plan de paiement, y compris le paiement des intérêts et de la Prime.
- 1.19. « Évènement 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.
- 1.20. « Perte » signifie que Vous avez accidentellement égaré Votre Équipement couvert, et que celui-ci est irrécupérable.
- 1.21. « Police mensuelle » désigne une Police d'assurance d'une durée d'un (1) mois qui se renouvelle automatiquement chaque mois, sauf si elle est annulée conformément à la clause 10 de la présente Police, et qui est payée périodiquement sur une base mensuelle.
- 1.22. « Contrat de plan de paiement » désigne le Contrat établi entre Vous et Votre Fournisseur de plan de paiement pour financer le paiement de la totalité de Votre Prime pour une Police à durée déterminée par Versements.
- 1.23. « Fournisseur de plan de paiement » désigne la partie avec laquelle vous avez conclu Votre Contrat de plan de paiement, qui peut inclure Apple, un Revendeur agréé Apple ou un organisme de financement tiers.
- 1.24. « Certificat POC » désigne le document attestant de la couverture dont Vous bénéficiez en souscrivant cette Police, et qui inclut les informations détaillées de Votre contrat d'assurance ainsi que le numéro de série de l'Équipement couvert par cette Police. Si Vous avez souscrit à cette Police dans un Magasin Apple Store ou auprès d'un Revendeur agréé Apple, l'original du reçu de la vente peut aussi Vous servir de Certificat POC.
- 1.25. « Police » désigne le présent document d'assurance contenant les conditions générales AppleCare+ avec couverture en cas de Perte ou de Vol pour Votre Police mensuelle 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'AIIG.
- 1.26. « Franchise » désigne la Franchise applicable à l'Équipement couvert comme indiqué dans l'Annexe, payable par Vous pour chaque déclaration de Dommage accidentel ou de Perte et de Vol effectuée conformément à cette Police d'assurance.
- 1.27. « Prime » désigne le montant que Vous acceptez de payer pour la couverture fournie par

la présente Police, comme indiqué dans l'Annexe. La Prime inclut la Taxe d'assurance au taux applicable.

- 1.28. « Assistance technique » désigne l'accès à l'Assistance technique Apple en cas de dysfonctionnement de Votre Équipement couvert, ladite assistance étant également accessible contre paiement (frais par incident).
- 1.29. « Vol » désigne le détournement malhonnête et non autorisé de Votre Équipement couvert par une autre personne dans le but de Vous en priver définitivement.
- 1.30. « Couverture en cas de Perte ou de Vol » désigne la couverture prévoyant le remplacement de Votre Équipement couvert en cas d'évènements 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 compte Apple tout au long du traitement des déclarations de Vol ou de Perte.
- 1.31. « Vous/Votre/Vos » désigne la personne qui possède l'Équipement couvert et tout successeur juridique dans le cas d'un transfert de propriété.

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

3. Type de Police et Période de Couverture

- 3.1. Que vous ayez souscrit une Police à durée déterminée ou une Police mensuelle, le Type de Votre Police et Votre Période de couverture sont indiqués sur Votre reçu et/ou sur Votre Certificat POC.
- 3.2. Pour les deux types de Police, Votre Couverture en cas de perte ou de vol, Votre Couverture matérielle et l'Assistance technique prennent effet à compter de la date de souscription de Votre Police. Cela signifie que si Vous souscrivez à AppleCare+ avec couverture en cas de Perte ou de Vol après la date d'achat de Votre Équipement couvert, Vous ne bénéficierez de la Couverture en cas de Perte ou de Vol, de la Couverture matérielle, et l'Assistance technique qu'à partir de cette date.
- 3.3. Police à Durée Déterminée : Votre Couverture en cas de perte ou de vol, votre Couverture matérielle et l'Assistance technique expirent toutes trois 24 mois après la date de souscription de Votre Police, comme indiqué sur Votre Certificat POC. 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 »). Si Votre paiement n'est pas accepté (par exemple, si Votre carte de crédit ou de débit est refusée), Vous en serez informé et devrez prendre les mesures nécessaires pour effectuer le paiement. Si un Évènement assuré se produit alors que Votre paiement

n'a pas été effectué, Vous ne pourrez pas bénéficier de la couverture prévue par la présente Police d'assurance.

- 3.4. **Police mensuelle** : La durée de Votre Police est d'un (1) mois. Votre Police sera automatiquement renouvelée chaque mois à compter de la date de souscription de Votre première Police mensuelle, telle qu'indiquée sur le reçu original de Votre Police. Vous acceptez que la Méthode de paiement utilisée pour l'achat de Votre Police initiale soit enregistrée dans Votre dossier. Pour les renouvellements mensuels ultérieurs, la Méthode de paiement sera automatiquement débitée de la Prime mensuelle avant le premier jour de chaque mois. 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 10.10. Dans l'éventualité où Apple ne pourrait plus réparer Votre Équipement couvert ou tout appareil de marque Apple de fonctionnalité équivalente, Apple Vous fera parvenir un avis de résiliation écrit, ou tel qu'exigé par la loi, un (1) mois à l'avance, après quoi Votre Police ne sera plus renouvelée.
- 3.5. Votre couverture au titre des deux types de Polices peut expirer plus tôt si Vous exercez Votre droit de résiliation à tout moment et pour quelque raison que ce soit conformément à la clause 10 ou si elle est résiliée par AIG conformément aux conditions de la présente Police ou à la législation applicable en matière d'assurance. 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 Accidentels infligés à, ou Vol ou Perte de, l'Équipement couvert par un Évènement assuré ayant eu lieu avant la souscription de cette Police ou après son annulation ou sa résiliation.

4. Couverture

- 4.1. **Couverture 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 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 dans le cadre de cette Police présenteront les mêmes caractéristiques que l'Équipement couvert d'origine ou des caractéristiques très similaires (par exemple, un modèle différent, ou le même modèle dans une autre couleur, avec des caractéristiques ou capacités technologiques ou fonctionnelles identiques ou améliorées) (sujet aux mises à jour des Logiciels grand public applicables) ; ou, à l'entière discrétion d'Apple, le produit de remplacement sera le même modèle ou un modèle plus récent, mais avec des caractéristiques ou des capacités technologiques ou fonctionnelles différentes de celles de l'Équipement couvert d'origine. L'appareil de marque Apple de remplacement deviendra le nouvel Équipement couvert par cette Police. En cas de remplacement, Apple ou le Centre de services agréé Apple conservera l'Équipement couvert d'origine, qui deviendra la propriété d'Apple. Pour les réparations, Apple ou le Centre de services agréé Apple peut utiliser des appareils ou des pièces de rechange provenant d'un pays différent du pays d'origine de l'Équipement couvert ou des pièces d'origine.
- 4.2. Si la réparation ou le remplacement, conformément aux clauses 4.1.1 et 4.1.2, ne sont

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

- 4.3. **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 dans le cadre de cette Police présenteront les mêmes caractéristiques que l'Équipement couvert d'origine ou des caractéristiques très similaires (par exemple, un modèle différent, ou le même modèle dans une autre couleur, avec des caractéristiques ou capacités technologiques ou fonctionnelles identiques ou améliorées) (sujet aux mises à jour des Logiciels grand public applicables) ; ou, à l'entière discrétion d'Apple, le produit de remplacement sera le même modèle ou un modèle plus récent, mais avec des caractéristiques ou des capacités technologiques ou fonctionnelles différentes de celles de l'Équipement couvert d'origine. L'appareil de marque Apple de remplacement deviendra le nouvel Équipement couvert dans le cadre de cette Police. 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, lequel deviendra la propriété d'Apple. Pour les réparations, Apple ou le Centre de services agréé Apple peut utiliser des appareils ou des pièces de rechange provenant d'un pays différent du pays d'origine de l'Équipement couvert ou des pièces d'origine.
- 4.4. Si le remplacement, conformément à la clause 4.3 n'est pas possible ou disponible, AIG Vous remboursera l'Équipement couvert d'origine par crédit d'achat Apple, Apple Gift Card ou virement bancaire pour un montant égal au prix de vente actuel d'Apple (ou, si Apple ne vend pas actuellement le modèle d'Équipement couvert, le montant du dernier prix de vente auquel Apple a vendu ce modèle d'Équipement couvert), ou le montant payé pour l'Équipement couvert tel qu'indiqué sur la preuve d'achat d'origine, le montant le plus élevé étant retenu. Dans l'éventualité où un remboursement serait effectué conformément à la clause 4.4, Votre Police sera automatiquement annulée étant donné que Vous ne serez plus en possession de l'Équipement couvert. Dans le cas où votre appareil perdu ou volé serait 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, lequel deviendra la propriété d'Apple.
- 4.5. Si une réparation ou un remplacement Vous est fourni, conformément à la clause 4.1 ou 4.3, 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 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.

- 4.6. La présente Police constitue une assurance d'indemnisation et vise à compenser les dommages (*Schadenversicherung*) subis par l'Équipement couvert.
- 4.7. **Franchise.** Pour chaque déclaration de sinistre valable pour Dommages accidentels ou Vol et 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 4.3. La Franchise peut être payée à Apple ou au Centre de services agréé Apple à l'aide d'une Méthode de paiement autorisée.

Veillez noter que si Vous faites une déclaration de sinistre pour Dommages accidentels ou Vol et Perte, le cas échéant, au titre de cette Police dans un pays autre que la Suisse, la Franchise ou les frais locaux équivalents devront être payés dans la devise du pays concerné et au taux applicable. Pour plus d'informations, rendez-vous sur la page apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/, puis sélectionnez l'appareil approprié et la zone géographique dans laquelle Vous souhaitez bénéficier d'un service de réparation pour consulter les conditions et les frais applicables.

Pour les demandes d'indemnisation au titre des Dommages accidentels sur l'écran uniquement ou sur la façade arrière en verre de l'iPhone, l'Équipement couvert ne doit pas présenter de dommages supplémentaires en plus des dommages à l'écran ou sur la façade arrière en verre, y compris, mais sans s'y limiter, un boîtier tordu ou abîmé, qui empêcherait Apple de remplacer l'écran ou la façade arrière en verre de l'Équipement couvert. Les Équipements couverts présentant des dommages supplémentaires seront classés dans la catégorie « Autres dommages accidentels sur iPhone ».

Pour les déclarations de sinistre au titre des Dommages accidentels sur l'écran et sur la façade arrière en verre de l'iPhone, l'Équipement couvert ne doit pas présenter de dommages supplémentaires en plus des dommages à l'écran et sur la façade arrière en verre, y compris, mais sans s'y limiter, un boîtier tordu ou abîmé, qui empêcherait Apple de remplacer l'écran et la façade arrière en verre de l'Équipement couvert. Les Équipements couverts présentant des dommages supplémentaires seront classés dans la catégorie « Autres dommages accidentels sur iPhone ». Les déclarations de dommage accidentel concernant l'écran et la façade arrière en verre d'un iPhone sont sujettes aux franchises associées aux catégories « Écran uniquement » et « Façade arrière en verre uniquement » mentionnées dans l'Annexe.

Si Vous choisissez d'utiliser le Service de remplacement express (« ERS ») pour une demande d'indemnisation au titre des Dommages accidentels uniquement sur l'écran de l'iPhone, uniquement sur la façade arrière en verre de l'iPhone ou sur l'écran et la façade arrière en verre de l'iPhone, Votre demande sera facturée comme Autre dommage accidentel sur iPhone.

Les réparations liées aux Dommages accidentels sur l'écran et la façade arrière en verre ne sont disponibles que pour l'iPhone. Les réparations de Dommages accidentels de la façade arrière en verre sont disponibles pour tous les modèles d'iPhone 12, 13, 14, 15, 16, 17, et Air uniquement.

- 4.8. **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.
- 4.9. **Limite de garantie : Vol et Perte.** Au maximum, deux déclarations valables 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.

- 4.10. **Assistance technique.** Si Vous faites une déclaration de sinistre valide conformément à cette section de Votre Police d'assurance, un accès prioritaire à la ligne d'Assistance Technique Apple vous sera octroyé si Votre Équipement couvert cesse de fonctionner correctement. L'Assistance technique couvre 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 matérielle.** La Couverture matérielle offerte par la présente Police d'assurance ne Vous couvre pas dans les cas suivants :
- 5.1.1. produit autre que l'Équipement 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 comprises) effectués 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 causés par l'usure normale et/ou l'utilisation de l'Équipement couvert ;
 - 5.1.8. dommages causés par le feu ;

- 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 celle applicable à AppleCare+ avec couverture en cas de Perte ou de Vol, même si Vous n'avez pas acheté Votre produit Apple auprès d'Apple ;
- 5.1.10. perte, perte d'utilisation, dommages, corruption, impossibilité d'accéder à ou de manipuler le matériel électronique ou les logiciels, ou leurs composants, utilisés pour stocker, traiter, consulter, transmettre ou recevoir des informations présentes sur l'Équipement couvert en raison d'un motif ou d'une perte autre que les pertes couvertes spécifiquement mentionnées dans la présente Police, y compris un accès ou une utilisation non autorisés d'un tel système, une attaque par déni de service ou la réception ou la transmission d'un code malveillant ; ou
- 5.1.11. perte, perte d'utilisation, dommages, corruption, impossibilité d'accéder à ou de manipuler les données électroniques stockées sur l'Équipement couvert, y compris toute perte causée par un accès ou une utilisation non autorisés de ces données, une attaque par déni de service ou la réception ou la transmission d'un code malveillant.
- 5.2. **Assistance technique.** L'Assistance technique au titre de la présente Police d'assurance ne Vous couvre pas dans les cas suivants :
 - 5.2.1. utilisation ou modification de l'Équipement couvert ou des Logiciels grand public d'une manière non prévue par le manuel de l'utilisateur, les caractéristiques 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 », « version préliminaire », « aperçu » ou autres appellations similaires ;
 - 5.2.6. dommages 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 ;
 - 5.2.9. perte, perte d'utilisation, dommages, corruption, impossibilité d'accéder à ou de manipuler le matériel électronique ou les logiciels, ou leurs composants, utilisés pour stocker, traiter, consulter, transmettre ou recevoir des informations présentes sur l'Équipement couvert en raison d'un motif ou d'une perte autre que les pertes couvertes spécifiquement mentionnées dans la présente Police, y compris un accès ou une utilisation non autorisés d'un tel système, une attaque par déni de service ou la réception ou la transmission d'un code malveillant ; ou

- 5.2.10. perte, perte d'utilisation, dommages, corruption, impossibilité d'accéder à ou de manipuler les données électroniques stockées sur l'Équipement couvert, y compris toute perte causée par un accès ou une utilisation non autorisés de ces données, une attaque par déni de service ou la réception ou la transmission d'un code malveillant.
- 5.3. **Couverture en cas de perte ou de vol.** La Couverture en cas de Perte ou de Vol en vertu de la présente Police ne Vous couvre pas dans les cas suivants :
- 5.3.1. tout vol ou toute perte d'un Équipement couvert sur lequel 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 compte Apple tout au long du traitement des déclarations de Vol ou de Perte ;
- 5.3.2. perte de valeur de Votre Équipement couvert ou toute perte causée par ou découlant d'un virus présent sur Votre Équipement couvert ;
- 5.3.3. perte de tout logiciel ou donnée résidant ou enregistré sur l'Équipement couvert ;
- 5.3.4. restauration ou réinstallation des programmes logiciels ou données de l'utilisateur ;
- 5.3.5. 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) ;
- 5.3.6. tout Vol ou toute Perte de l'Équipement couvert causés par un acte délibéré de Votre part, de celle de Vos employés ou de toute personne utilisant l'Équipement couvert avec Votre autorisation ;
- 5.3.7. coûts ou frais liés au remplacement des kits voiture et autres accessoires qui ne peuvent plus être utilisés avec l'Équipement couvert ;
- 5.3.8. 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 ;
- 5.3.9. produit autre que l'Équipement couvert ;
- 5.3.10. pertes financières résultant de l'utilisation non autorisée de Votre Équipement couvert, y compris, mais sans s'y limiter :
- 5.3.10.1. achats effectués en utilisant une carte de débit/crédit ou des coordonnées bancaires stockées, ou encore Apple Pay ;
- 5.3.10.2. accès non autorisé à Votre compte bancaire en ligne ;
- 5.3.10.3. 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, 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

- 5.3.12. perte, perte d'utilisation, dommages, corruption, impossibilité d'accéder à ou de manipuler les données électroniques stockées sur l'Équipement couvert, y compris toute perte causée par un accès ou une utilisation non autorisés de ces données, une attaque par déni de service ou la réception ou la transmission d'un code malveillant.

6. Conditions générales

- 6.1. Pour bénéficier de la protection complète de Votre Police d'assurance, Vous devez respecter cette clause, ainsi que les clauses 7, 8 et 9 qui constituent les conditions de cette Police d'assurance. En cas de non-respect de ces conditions, la prise en charge de Votre déclaration pourra être refusée.
- 6.2. Les conditions suivantes s'appliquent à cette Police d'assurance :
- 6.2.1. **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 Compte Apple tout au long du traitement des déclarations de Vol ou de Perte. Pour vous assurer que la fonctionnalité Localiser est activée sur Votre Équipement couvert pour Votre Couverture en cas de vol ou de perte, Vous devez (i) ouvrir l'application Réglages sur Votre Équipement couvert ; (ii) toucher Votre nom ; (iii) toucher Localiser ; et (iv) activer la fonctionnalité Localiser mon iPhone. Veuillez noter que le partage de Votre emplacement n'active pas la fonctionnalité Localiser mon iPhone qui est nécessaire à la Couverture Vol et Perte suivant les conditions générales de cette Police.
- 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 et Couverture.** La Prime de Votre Police 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. Aucune déclaration de sinistre ne sera prise en compte en vertu de cette Police si la Prime n'a pas été payée.

Dans le cas des Polices à durée déterminée, si Vous acceptez de payer la Prime par Versements, Vous devez conclure un Contrat de plan de paiement avec un Fournisseur de plan de paiement, et Vous bénéficierez de la Couverture en cas de Perte ou de Vol, de la Couverture matérielle ou de l'Assistance technique dès signature du Contrat de plan de paiement. Vous devez effectuer Vos Versements conformément aux conditions générales de Votre Contrat de plan de paiement.

- 6.2.5. **Pour les Polices à Durée Déterminée Uniquement : Non-paiement des Versements de la Prime.** Si Vous payez votre Police à durée déterminée par Versements et que Vous n'effectuez pas un paiement au titre du Contrat de plan de paiement, le Fournisseur du plan de paiement émettra un Avis d'arriérés en Notre nom et la couverture de Votre assurance sera suspendue et éventuellement résiliée conformément à la législation applicable en matière d'assurance si Vous n'avez pas réglé Vos arriérés de versements échelonnés à la date demandée dans l'avis d'arriérés.
- 6.2.6. **Vos Devoirs de Précaution.** Vous êtes tenu de prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger l'Équipement couvert contre les Évènements assurés et d'utiliser et d'entretenir l'Équipement couvert conformément aux instructions

qui s'y appliquent.

6.2.7. **Votre lieu de Résidence et Votre Âge**

6.2.7.1. 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 Suisse et que Vous êtes âgé de dix-huit (18) ans ou plus à la date de souscription de la présente Police d'assurance.

6.2.7.2. 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, une organisation caritative ou toute autre entité établie en Suisse.

7. **Comment Faire une Déclaration de Sinistre en Vertu de la Couverture Matérielle**

7.1. Vous devez faire Votre déclaration de sinistre dans les plus brefs délais en Vous rendant dans un magasin Apple Store (en Suisse ou ailleurs) ou dans un Centre de services agréés Apple, en allant sur le site support.apple.com/de-ch/contact ou support.apple.com/fr-ch/contact ou en appelant Apple au 0800 00 1853. Apple Vous demandera le numéro de série de Votre Équipement couvert avant de Vous fournir une assistance. Votre déclaration de sinistre sera résolue conformément à l'une des options indiquées dans la clause 7.4.

7.2. Le service de Couverture matérielle implique l'effacement de toutes les données contenues dans l'Équipement couvert et le reformatage des supports de stockage par Apple ou par le Centre de services agréé Apple. Veuillez sauvegarder régulièrement toutes Vos données et, si possible, les sauvegarder avant de faire Votre déclaration de sinistre.

7.3. Le cas échéant, Vous devrez fournir une preuve d'achat de Votre Équipement couvert et Votre Certificat POC afin de démontrer que Votre produit Apple constitue un Équipement couvert.

7.4. Les déclarations de sinistre valides conformément à la Couverture matérielle peuvent être effectuées selon les options 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/chde/retail ou apple.com/chfr/retail.

7.4.2. **Service de retour 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 (« ERS »).** Apple Vous demandera de retourner l'Équipement couvert et de fournir 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 toutes les directives, Apple annulera l'autorisation de débit sur Votre carte de crédit, de sorte que Vous ne devriez pas payer ce produit de remplacement, ni les frais d'expédition 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.

Vous pouvez choisir d'utiliser le Service de remplacement express pour les demandes relatives à des Dommages accidentels uniquement sur l'écran de l'iPhone, uniquement sur la façade arrière en verre de l'iPhone ou sur l'écran et la façade arrière en verre de l'iPhone, mais de telles demandes seront soumises à la Franchise « Autres dommages accidentels sur iPhone » de la Police indiquée dans l'Annexe, étant donné qu'un Équipement couvert de remplacement Vous sera fourni.

- 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. **Comment Faire une Déclaration de Sinistre en Vertu de la Couverture en Cas de Perte ou de Vol**

Vous devez signaler Votre déclaration de sinistre le plus tôt possible, en utilisant l'un des moyens suivants :

En ligne : support.apple.com/fr-ch/iphone/theft-loss-claims ou support.apple.com/de-ch/iphone/theft-loss-claims

Par téléphone : 0800 00 1853

Vous pouvez obtenir plus d'informations, notamment sur la manière de consulter le statut de Votre déclaration de sinistre une fois que Vous l'avez effectuée :

En ligne : support.apple.com/HT208491

- 7.7. Si cela Vous est demandé, Vous devez présenter un numéro de procès-verbal ou une copie du procès-verbal des autorités policières, 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 de 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 (numéros de téléphone locaux disponibles sur la page

support.apple.com/HT201232) qui Vous demandera le numéro de série de l'Équipement couvert avant de Vous fournir une assistance.

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

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

8. Vos Responsabilités Lors d'une Déclaration de Sinistre

- 8.1. Lorsque Vous faites une déclaration de sinistre aux termes de cette Police, 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. 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 le résoudre ;
 - 8.1.3. Vous devez suivre les instructions qui Vous sont fournies par Apple ou par le Centre de services agréé Apple et emballer l'Équipement couvert conformément aux instructions d'expédition fournies par Apple ou par le Centre de services agréé Apple ;
 - 8.1.4. Vous ne devez envoyer aucun produit ou accessoire non concerné par une déclaration de sinistre (p. ex. coques, chargeurs de 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 le contenu de l'Équipement couvert et reformatera les supports de stockage. Ni AIG, ni Apple ne peuvent être tenus pour responsables de la perte de logiciels ou de données se trouvant sur l'Équipement couvert lorsque ceux-ci ont été retournés dans le cadre d'une déclaration de sinistre conformément à cette Police ; et
 - 8.1.6. 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. Si Vous ne respectez pas Vos obligations en vertu de la présente Police, Vous perdrez Vos droits aux prestations d'assurance, sauf si (a) l'infraction doit être considérée comme n'ayant pas été causée par une faute compte tenu des circonstances ; ou (b) Vous démontrez que la violation n'a eu d'influence ni sur la survenance

de l'évènement redouté ni sur l'étendue des avantages dus par AIG.

- 8.3. Dans le cadre d'une déclaration de sinistre, AIG (ou Apple pour le compte d'AIG) peut Vous demander par écrit de fournir des documents dans un délai de 14 jours, sous peine de renoncement à ladite déclaration si le délai n'est pas respecté.
- 8.4. Vous êtes responsable de la réinstallation de tous vos autres logiciels et données, et de la reconfiguration de vos mots de passe.
- 8.5. Dans les limites fixées par la loi applicable, 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 donnée, 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 sera résiliée sans remboursement de la Prime qui Vous est due. Apple ou AIG se réservent le droit de dénoncer le cas à la police ou à toute autre autorité compétente.
- 9.2. AIG peut résilier avec effet immédiat la présente Police dans le cas où l'Équipement couvert est utilisé dans le cadre d'activités criminelles ou pour faciliter ou permettre tout acte criminel.

10. Droit légal de rétractation et de résiliation

- 10.1. Conformément à l'Article 2a du LCA, Vous pouvez retirer Votre demande de conclure la présente Police ou l'acceptation de cette dernière par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par écrit. Le délai de rétractation est de quatorze (14) jours et commence à courir dès que Vous avez demandé ou accepté la Police. Vous exercez Votre droit de rétractation en temps opportun si Vous informez Apple, au nom d'AIG, de Votre rétractation ou si Vous remettez Votre avis de rétractation au bureau de poste le dernier jour du délai de rétractation.
- 10.2. La rétractation rend non valide la demande de conclure la présente Police ou l'acceptation de cette dernière. Tout avantage dont Vous avez bénéficié doit être remboursé. L'assuré ne doit aucun dédommagement supplémentaire à la compagnie d'assurance. Si l'équité l'exige, l'assuré doit rembourser à la compagnie d'assurance en tout ou en partie les frais découlant des enquêtes spéciales que cette dernière a réalisées de bonne foi en vue de la conclusion du contrat.
- 10.3. Comment Résilier :
 - 10.3.1. Quel que soit le type de Votre Police, Vous pouvez la résilier à tout moment et pour quelque raison que ce soit, avec effet immédiat, et Vous pouvez bénéficier d'un remboursement de la Prime selon les modalités précisées ci-dessous. Pour recevoir tout remboursement, il peut Vous être demandé de fournir Votre reçu d'achat d'origine et/ou Votre certificat POC.

Retour de l'Équipement Couvert

- 10.3.2. Pour résilier la présente Police en retournant Votre Équipement Couvert (à l'exception

des reprises en échange) comme prévu par la politique de retours du réseau de distribution d'origine, Vous devez renvoyer Votre Équipement Couvert via le réseau de distribution d'origine (qu'il s'agisse d'un Revendeur Agréé Apple ou d'Apple). Vous (ou Votre Fournisseur de Plan de Paiement) recevrez un remboursement intégral de la Prime.

Polices Souscrites Auprès de Revendeurs agréés Apple

- 10.3.3. Pour résilier une Police à Durée Déterminée souscrite auprès d'un Revendeur Agréé Apple dans les trente (30) jours suivant l'achat de la Police, Vous devrez résilier la Police via le Revendeur Agréé Apple. Pour résilier une Police à Durée Déterminée achetée auprès d'un Revendeur Agréé Apple plus de trente (30) jours suivant la date d'achat de la Police, appelez Apple au 0800 00 1853 ou envoyez une demande par écrit à l'adresse : Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande et Votre Police sera résiliée dès réception de Votre notification.
- 10.3.4. Si Vous avez souscrit une Police Mensuelle auprès d'un Revendeur Agréé Apple, contactez ce Revendeur Agréé Apple qui a vendu la Police et à qui Vous payez la Prime par Versement mensuel pour résilier Votre Police.

Polices à Durée Déterminée Payées par Versements

- 10.3.5. Si Vous avez souscrit une Police à Durée Déterminée et payez Votre Prime par Versements, Vous pouvez résilier Votre Police en contactant Apple au 0800 00 1853 ou en contactant le Fournisseur du Plan de Paiement et en demandant à ce dernier de résilier Votre Police en Votre nom.

10.4. Polices Mensuelles Souscrites auprès d'Apple

- 10.4.1. Pour résilier à effet immédiat, appelez Apple au 0800 00 1853, ou envoyez une demande par écrit à l'adresse : Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande et Votre Police sera résiliée dès réception de Votre notification.
- 10.4.2. Vous pouvez également résilier Votre Police Mensuelle en empêchant le renouvellement automatique. Pour ce faire, désactivez le renouvellement de la facturation de la Prime en consultant la page support.apple.com/HT202039 depuis Votre appareil couvert et en sélectionnant « Annuler un abonnement ». Votre action de désactivation du renouvellement de la facturation de la Prime sera considérée comme l'expression de Votre intention d'empêcher Votre Police Mensuelle de se renouveler automatiquement et Votre Police cessera à la fin du mois pour lequel Votre dernière Prime a été payée. Votre Police Mensuelle restera active jusqu'à minuit le dernier jour de ce mois, date à laquelle Votre couverture cessera.

10.5. Polices à Durée Déterminée Souscrites auprès d'Apple

- 10.5.1. Si disponible, suivez les étapes de l'application Assistance Apple, qui peut être téléchargée sur l'App Store. Si Vous ne voyez pas Votre Police lorsque Vous essayez de la résilier, il se pourrait que Vous deviez terminer la configuration de Votre Compte Apple. Pour une assistance supplémentaire, veuillez consulter support.apple.com/HT202704 ;
- 10.5.2. Si disponible, rendez-vous sur getsupport.apple.com/products, sélectionnez « Couverture Matérielle » et « Résilier un Plan AppleCare », et suivez les instructions ;
- 10.5.3. Appelez Apple au 0800 00 1853 ; ou

- 10.5.4 Envoyez une demande par écrit à l'adresse : Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande et Votre Police sera résiliée dès réception de Votre notification.
- 10.6. **Remboursements des Polices Mensuelles**
- 10.6.1. Si Vous contactez Apple pour résilier cette Police Mensuelle, non en relation avec le retour de Votre Équipement Couvert, Vous pouvez avoir droit à un remboursement de la Prime, qui sera calculé sur la base suivante :
- 10.6.1.1. Si Vous résiliez cette Police Mensuelle dans les quatorze (14) jours suivant la date de souscription initiale ou du renouvellement de Votre Police, Vous recevrez un remboursement de l'entièreté de la Prime mensuelle que Vous avez payée.
- 10.6.1.2. Si Vous résiliez cette Police Mensuelle plus de quatorze (14) jours après la date de souscription initiale ou du renouvellement de Votre Police, Vous aurez droit à un remboursement au pro rata calculé sur la base du pourcentage de temps restant non expiré de Votre Police Mensuelle.
- 10.7. **Remboursements des Polices à Durée Déterminée**
- 10.7.1. Si Vous contactez Apple pour résilier cette Police à Durée Déterminée, non en relation avec le retour de Votre Équipement Couvert, Vous pouvez avoir droit à un remboursement de la Prime, qui sera calculé sur la base suivante :
- 10.7.1.1. Si Vous résiliez cette Police à Durée Déterminée dans les trente (30) jours suivant la date de souscription de Votre Police et que Vous avez payé l'entièreté de Votre Prime à l'avance, Vous recevrez un remboursement de l'entièreté du montant de la Prime que Vous avez payée.
- 10.7.1.2. Si Vous résiliez cette Police à Durée Déterminée plus de trente (30) jours après la date de souscription de Votre Police et que Vous avez payé l'entièreté de Votre Prime à l'avance, Vous recevrez un remboursement proportionnel au montant de la Prime que Vous avez payé sur la base de la portion de la Période de Couverture restante.
- 10.8. Tout remboursement auquel Vous avez droit Vous sera payé en créditant la Méthode de Paiement utilisée lors de la souscription de la Police ou la Méthode de Paiement enregistrée pour les Polices Mensuelles ou, si c'est impossible, par virement bancaire à Votre attention. Si Votre Police à Durée Déterminée est financée via un Fournisseur de Plan de Paiement, tout remboursement peut être payé au Fournisseur de Plan de Paiement qui a payé ladite Police.
- 10.9. Tout remboursement dû peut être net de toute Taxe d'Assurance incluse dans la Prime si elle ne peut pas être récupérée auprès des autorités fiscales.
- 10.10. Résiliation pour Non-Paiement de la Prime :
- 10.10.1. Si Vous avez souscrit une Police Mensuelle, AIG, ou Apple au nom d'AIG, peut résilier Votre Police sans préavis si Vous ne payez pas une Prime mensuelle à l'échéance. Si une Prime mensuelle n'est pas payée à la date d'échéance, AIG, ou Apple au nom d'AIG, Vous enverra un rappel de paiement, et Vous disposerez d'un mois pour la payer. Si elle n'est pas payée pendant cette période, la Police sera automatiquement résiliée à compter de la date à laquelle la Prime impayée était due. Si la Prime est payée pendant le délai de grâce d'un mois, la couverture fonctionnera comme si elle avait été payée à la date d'échéance. Aucune indemnité ne sera versée pour un accident survenu après l'expiration du délai de grâce d'un mois si la Prime n'a pas été payée.

10.11. Résiliation en Cas de Reprise en Échange Agréée :

10.11.1. Pour les Polices Mensuelles, si Vous échangez Votre Équipement Couvert auprès d'Apple ou d'un Revendeur Agréé Apple dans le cadre d'un programme de reprise autorisé par Apple, cet échange sera considéré comme l'expression de Votre intention d'annuler Votre Police Mensuelle. En fonction de la date de Votre échange, Vous pourrez avoir droit à un remboursement conformément à la clause 10.6.

10.12. AIG, ou Apple pour le compte d'AIG, peut résilier Votre Police dans l'éventualité où Apple ne pourrait plus réparer Votre Équipement Couvert ou tout appareil de marque Apple de fonctionnalité équivalente, auquel cas Vous recevrez un préavis d'un mois Vous informant que Votre Police sera résiliée et cessera d'être renouvelée.

11. **Pour les Polices à durée déterminée uniquement : Transfert de propriété de l'Équipement couvert acheté**

11.1. Si la propriété de l'Équipement couvert change, Vous devez informer Apple, au nom d'AIG, de ce transfert dans les meilleurs délais en téléphonant à Apple (numéros de téléphone locaux disponibles sur la page support.apple.com/HT201232) ou en écrivant à Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande. Lorsque Vous notifiez Apple, 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.

11.2. Si la propriété de l'Équipement couvert change, tous les droits et obligations en vertu de la présente Police à durée déterminée seront transférés au nouveau propriétaire. Vous devez remettre ces Conditions générales au nouveau propriétaire ou preneur et, le cas échéant, le notifier du nombre de déclarations de sinistre pour Vol ou Perte que Vous avez faites.

11.3. Le nouveau propriétaire de l'Équipement couvert peut refuser le transfert de la Police à durée déterminée au moyen d'une déclaration écrite ou tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte au plus tard 30 jours après le transfert de propriété.

11.4. AIG, ou Apple au nom d'AIG, peut résilier la présente Police dans les quatorze jours suivant la prise de connaissance du nouveau propriétaire par écrit ou tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte. La Police prendra fin au plus tôt 30 jours après la résiliation.

12. **Réclamations**

12.1. Pour les réclamations relatives aux déclarations de sinistre au titre de la Couverture en cas de Perte ou de Vol uniquement :

Si le service que Vous avez reçu ne répond pas à Vos attentes concernant le traitement de Votre déclaration de sinistre au titre de la Couverture en cas de Perte ou de Vol, veuillez contacter AIG aux coordonnées ci-dessous en précisant Votre nom et le numéro de série de l'Équipement couvert, afin qu'AIG puisse traiter Vos commentaires de manière efficace. AIG peut traiter Votre demande dans une langue officielle de l'Union européenne de Votre pays de résidence.

En ligne :	aigtheftandloss.ch
Par téléphone :	0800-563528
E-mail :	appleescalationteam@aig.com

12.2. Pour toute autre réclamation :

AIG et Apple estiment que Vous méritez un service courtois, équitable et rapide. AIG a demandé à Apple de traiter en son nom les déclarations de sinistre et les réclamations relatives à la Couverture matérielle et à l'Assistance technique afin de s'assurer que Vous ayez un point de contact unique pour toutes Vos requêtes. Si le service que Vous avez reçu ne répond pas à Vos attentes, veuillez contacter Apple aux coordonnées ci-dessous en précisant Votre nom et le numéro de série de l'Équipement couvert, afin qu'Apple puisse traiter Vos commentaires de manière efficace. Apple peut traiter Votre demande dans une langue officielle de l'Union européenne de Votre pays de résidence.

Par écrit : Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande

Par téléphone : Numéro de téléphone local disponible sur la page support.apple.com/HT201232

En ligne : Via Contacter l'Assistance Apple sur la page support.apple.com/de-ch/contact ou support.apple.com/fr-ch/contact

En personne : Dans n'importe quel magasin Apple Store (en Suisse ou ailleurs) répertorié sur le site apple.com/chde/retail/storelist ou apple.com/chfr/retail/storelist

12.3. Si AIG ou Apple ne parvient pas à accuser réception d'une réclamation dans les cinq (5) jours ouvrés 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. AIG ou Apple Vous donnera des informations concernant cette procédure dans sa lettre de réponse finale traitant des questions soulevées.

12.4. Remarque : un médiateur peut ne pas prendre Votre réclamation en compte si Vous n'avez pas en premier lieu donné à AIG ou Apple l'opportunité de la résoudre. Vous pouvez transmettre Votre réclamation aux adresses suivantes :

Stiftung Ombudsman der Privatversicherung und der Suva
P.O. Box 181
8024 Zürich
Suisse

Par téléphone : 044 211 30 90

Par e-mail : help@versicherungsombudsman.ch

The Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman
3rd Floor
Lincoln House
Lincoln Place
Dublin 2
D02 VH29
République d'Irlande

Par téléphone : 1890 88 20 90 ou +353 16620899

Par e-mail : info@fspo.ie

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

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

- 12.5. Si Vous souhaitez effectuer une réclamation au sujet d'une police d'assurance, Vous pouvez utiliser les outils de Règlement en ligne des litiges de la Commission européenne, qui se trouve à l'adresse ec.europa.eu/consumers/odr/main/.
- 12.6. AIG Europe S.A. étant une compagnie d'assurance basée au Luxembourg, en plus de la procédure de médiation mentionnée ci-dessus, Vous avez accès aux organes de médiation luxembourgeois pour toute réclamation que vous pourriez avoir concernant la présente Politique. Les coordonnées des organes de médiation luxembourgeois sont disponibles sur le site web d'AIG Europe S.A. : aig.lu/.

13. Assurance au tiers (location d'Équipement couvert)

13.1. Concept d'assurance au tiers

Si la présente Police fait référence à un Équipement couvert que Vous n'avez pas acheté, mais qui Vous est simplement loué, cette clause 13 s'appliquera en plus des autres clauses de la Police. Les autres clauses restent applicables, sous réserve des ajouts et écarts mentionnés dans la présente clause 13.

Si l'Équipement couvert Vous est loué, l'assurance en vertu de la présente Police sera généralement considérée comme une « assurance au tiers pour compte propre », soumise aux spécifications énoncées ci-après.

13.2. Définitions

Les définitions supplémentaires suivantes s'appliquent si la présente Police fait référence à un Équipement couvert que Vous louez :

« Contrat de location » désigne un contrat conclu entre la Personne donnant à bail et Vous concernant la location de l'Équipement couvert.

« Personne donnant à bail » désigne la partie du Contrat de location qui Vous loue l'Équipement couvert. La Personne donnant à bail correspond au Revendeur agréé Apple en vertu de la présente Police.

« Vous/Votre/Vos » désigne la personne qui a loué l'Équipement couvert auprès de la

Personne donnant à bail.

13.3. Parties au contrat d'assurance

La présente Police est considérée comme un contrat d'assurance conclu entre AIG et Vous, et Vous seul pouvez vous prévaloir de l'application des clauses de cette Police. La Personne donnant à bail n'a aucun droit en vertu de la présente Police.

La connaissance de la Personne donnant à bail concernant l'Équipement couvert sera réputée être également Votre connaissance aux fins de la présente Police.

Vous ne pouvez céder aucun droit en vertu de la présente Police à la Personne donnant à bail ou à tout autre tiers.

13.4. Couverture uniquement après exercice des droits du consommateur

Toute référence aux droits du consommateur des acheteurs vis-à-vis des vendeurs et fabricants dans la présente Police sera applicable même si lesdits droits peuvent être officiellement ceux de la Personne donnant à bail et non les Vôtres. Vous devez Vous coordonner avec la Personne donnant à bail si ces droits ne peuvent être exercés que par la Personne donnant à bail qui est l'acheteur et le propriétaire de l'Équipement couvert.

13.5. Location au lieu d'achat

Lorsque la présente Police fait référence à « l'achat » ou « l'acheteur » de l'Équipement couvert, le terme « achat » ou « acheteur » sera remplacé par le terme « location » ou « preneur » aux fins de la présente clause 13 dans la limite applicable.

13.6. Résiliation du Contrat de location

La présente Police sera automatiquement résiliée au moment de la résiliation du Contrat de location, sauf si Vous devenez le propriétaire de l'Équipement couvert à la suite de la résiliation du Contrat de location, auquel cas la présente Police continuera de s'appliquer, à l'exception de la présente clause 13.

13.7. Variation

Si la Personne donnant à bail transfère la propriété de l'Équipement couvert à un tiers, la présente Police continuera de s'appliquer, la Personne donnant à bail étant remplacée par ledit tiers.

Si Vous transférez le Contrat de location à une autre personne, la présente Police sera automatiquement résiliée conformément audit transfert.

14. Informations générales

14.1. Cette Police d'assurance est soumise à la loi suisse. Les tribunaux de Zurich (Suisse) ou la juridiction compétente de Votre domicile en Suisse sont seuls compétents pour régler tout litige découlant de la présente Police d'assurance, ou la concernant, sous réserve du droit procédural suisse obligatoire.

14.2. Les Conditions générales de cette Police d'assurance ne seront disponibles qu'en allemand et en français et toutes les communications faites dans le cadre de ou concernant cette Police d'assurance devront s'effectuer en allemand ou en français (le cas échéant).

14.3. AIG ne fournira aucune couverture ni ne paiera de déclaration de sinistre ni ne fournira

d'avantage aux termes de cette Police dans la mesure où la fourniture de cette couverture, le paiement de ce dommage ou la fourniture de cet avantage risquerait d'exposer AIG, la société mère d'AIG ou l'entité dotée du contrôle final, à des sanctions, interdictions ou restrictions en vertu des résolutions des Nations Unies ou du droit ou des sanctions commerciales ou économiques du Royaume-Uni, du Grand-Duché du Luxembourg, de l'Union européenne ou des États-Unis.

- 14.4. Le présent contrat d'assurance est émis par AIG Europe S.A., une compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806). AIG Europe S.A. a son siège social sis 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, aig.lu/. AIG Europe S.A. est agréée par le Ministère luxembourgeois des Finances et supervisée par le Commissariat aux Assurances, 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tél. : (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, caa.lu/.

La succursale Opfikon Europe S.A., Bertrange, a son siège social sis Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg, est immatriculée sous le numéro CHE-107.381.353, et son activité est réglementée en Suisse par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA. Les coordonnées de la FINMA sont les suivantes : Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA, Laupenstrasse 27, 3003 Berne, Téléphone +41 31 327 91 00, Fax +41 31 327 91 01, E-mail : info@finma.ch

Page d'accueil : finma.ch/.

Si un rapport sur la solvabilité et la situation financière d'AIG Europe S.A. est disponible, il est accessible sur le site aig.lu/.

Traitement et conservation des données personnelles

AIG traite les données qui découlent des documents contractuels ou qui résultent de l'exécution du contrat et utilise notamment ces données pour le calcul des Primes, la clarification des risques, le traitement des déclarations de sinistre, la réalisation d'évaluations statistiques et le marketing. Les données sont stockées physiquement et/ou électroniquement et sont supprimées ou détruites à l'expiration de la période de stockage. AIG est autorisé à transférer les données nécessaires au traitement du contrat aux tiers concernés en Suisse ou à l'étranger, notamment aux compagnies de coassurance et de réassurance, et aux entreprises en Suisse ou à l'étranger qui appartiennent à AIG, Inc. En cas de soupçon d'infraction portant sur des biens ou des documents, ou dans le cas où AIG résilie le contrat en raison d'informations ou de preuves frauduleuses étayant la déclaration de sinistre (article 40 de l'Insurance Contracts Act), un rapport peut être déposé auprès de l'Association suisse d'assurances (ASA) pour être intégré au système d'informations centralisé. AIG est en outre autorisé à obtenir les informations pertinentes, notamment concernant la sinistralité passée, auprès des administrations publiques et d'autres tiers. Cela s'applique indépendamment du fait que le contrat soit ou non conclu. L'assuré a le droit de demander à AIG de fournir les informations prévues par la législation à l'égard du traitement des données le concernant. Le consentement au traitement des données peut être révoqué à tout moment.

- 14.5. Apple Distribution International Limited et ses agents et représentants agréés distribuent, vendent, gèrent et traitent les déclarations de sinistre faites conformément à cette Police au nom d'AIG. Apple Distribution International Limited a son siège à Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande. Apple Distribution International Limited est réglementée par la Banque Centrale d'Irlande.

- 14.6. Seuls Vous (ou Votre représentant légal en cas de décès) et AIG pouvez vous prévaloir de l'application des clauses de cette Police.

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

Si les changements sont acceptables pour Vous et que Vous consentez à tous les changements, la présente Police sera maintenue.

Si les changements ne sont pas acceptables, Vous pouvez résilier cette Police conformément à la clause 10.4.

Pour la Police mensuelle 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.

Comment AIG utilise Vos données personnelles

La succursale Opfikon d'AIG Europe S.A., Luxembourg, s'engage à protéger la vie privée de ses clients. « **Informations personnelles** » Vous identifie et fait référence à Vous ou à d'autres personnes ou informations par lesquelles Vous ou lesdites autres personnes peuvent être identifiées.

Types d'Informations personnelles qu'AIG peut collecter et motifs de collecte. En fonction de notre relation avec Vous, les Informations personnelles collectées peuvent inclure des informations d'identification, des coordonnées et d'autres Informations personnelles que Vous fournissez. Les Informations personnelles peuvent être utilisées pour :

- gérer les contrats d'assurance, par exemple les communications, le traitement des déclarations de sinistre et les paiements ;
- gérer et auditer nos opérations commerciales ;
- se conformer aux lois applicables ou répondre aux demandes de fonctionnaires ou de représentants gouvernementaux avec une ordonnance d'un tribunal dans le cadre d'une enquête, de la détection ou de la prévention d'une fraude ;
- établir et défendre des droits légaux ;
- atteindre une conformité légale et réglementaire, y compris avec les lois en dehors de Votre pays de résidence ;
- surveiller et enregistrer les appels de service et d'assistance à des fins de qualité, de formation et de sécurité.

Partage d'Informations personnelles. Aux fins susmentionnées, les Informations personnelles peuvent être partagées avec les sociétés de notre groupe et d'autres centres de services. Les Informations personnelles seront partagées avec d'autres tiers (y compris les autorités gouvernementales) si la loi l'exige.

Transfert international. En raison de la nature mondiale de nos activités, des Informations personnelles peuvent être transférées à des parties (y compris les sociétés de notre groupe, nos fournisseurs de services et les autorités gouvernementales, aux fins susmentionnées) situées dans d'autres pays, notamment les États-Unis et d'autres pays dont les lois sur la protection des données sont différentes de celles de Votre pays de résidence. Par exemple, les Informations personnelles peuvent être transférées à l'étranger aux sociétés du groupe aux États-Unis qui fournissent le support informatique centralisé.

Sécurité et conservation des Informations personnelles. Des mesures juridiques et de sécurité appropriées ont été prises afin de protéger les Informations personnelles. Nos centres de services sont également sélectionnés avec soin et tenus de prendre des mesures de protection appropriées. Les Informations personnelles seront conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution des finalités décrites ci-avant.

Demandes ou questions. Pour demander l'accès à des Informations personnelles, corriger des Informations personnelles incorrectes ou demander la suppression d'Informations personnelles, envoyez un e-mail à : dataprotection-ch@aig.com ou écrivez à l'adresse AIG Europe S.A., Luxembourg, Opfikon Branch, Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg. Pour en savoir plus sur l'utilisation des Informations personnelles, consultez notre Politique de confidentialité complète sur aig.ch/privacy-policy. Vous pouvez également en demander une copie à l'aide des coordonnées ci-dessus.