

AppleCare+

Document d'information sur les produits d'assurance

Société : AIG Europe S.A.

Produit : Politique AppleCare+

« 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/>. 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.

Ce document est fourni uniquement à titre d'information et vous donne un bref aperçu du contenu principal de votre police d'assurance. Veuillez consulter les informations ci-dessous et le document intitulé « Conditions générales AppleCare+ » pour obtenir des détails complets.

Quel est ce type d'assurance ?

AppleCare+ est une police d'assurance qui vous couvre pendant la durée de la police pour les réparations ou le remplacement de votre appareil Apple couvert (Apple TV, Apple Watch, HomePod, iPad (y compris un Apple Pencil et un clavier iPad de marque Apple), iPhone, iPod ou Casques/Écouteurs) en cas de dommages accidentels ou de batterie défectueuse et vous donne un accès prioritaire à l'assistance technique téléphonique Apple.



Qu'est-ce qui est assuré ?

- ✓ AppleCare+ vous couvre pour la réparation ou le remplacement de votre appareil Apple couvert en cas de dommages accidentels, chaque déclaration étant sujette à une franchise.
- ✓ Lorsque votre appareil Apple couvert comprend une batterie rechargeable intégrée, une incapacité de la batterie à tenir une charge électrique de quatre-vingts pour cent (80 %) ou plus de ses spécifications d'origine.
- ✓ AppleCare+ vous donne un accès prioritaire à l'assistance technique téléphonique Apple dans le cas où votre appareil Apple couvert cesse de fonctionner correctement.
- ✓ Au maximum, deux déclarations de dommage accidentel peuvent être effectuées au cours de chaque période de 12 mois à compter de la date d'achat pendant la période de couverture pour l'appareil couvert.
- ✓ Après le règlement de la deuxième déclaration de sinistre pour dommages accidentels au cours de chaque période de 12 mois, la couverture des dommages accidentels de l'appareil Apple couvert cessera, mais l'assistance technique et la couverture pour batterie défectueuse resteront en vigueur jusqu'à la date anniversaire de l'achat de votre police ou à la fin de la période de couverture.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ La police ne couvre pas votre appareil Apple en cas de perte ou de vol, d'usure normale, de dommages intentionnels, de dommages causés par le feu ou de dommages esthétiques n'affectant pas la fonctionnalité de l'appareil.
- ✗ La police ne vous couvre pas en cas de défaillance due à un défaut de conception ou de fabrication, à une modification ou à toute altération de l'appareil Apple couvert.
- ✗ La police ne couvre aucun produit autre que les appareils de marque Apple ou Beats couverts par la police.
- ✗ La police ne vous couvre pas pour une intervention ou des réparations effectuées par quiconque autre qu'Apple ou un centre de services agréé Apple.
- ✗ La police n'est pas disponible aux personnes âgées de moins de 18 ans, ni aux personnes dont le lieu de résidence principal se situe hors de France (à l'exclusion de Monaco, des DROM, des TOM et des PTOM).
- ✗ La police n'est pas disponible aux clients Entreprises qui n'ont pas 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).
- ✗ La police ne couvre pas les problèmes pouvant être résolus par la mise à jour des logiciels avec la dernière version en date.
- ✗ La police ne couvre pas les dommages à tout logiciel ou toute donnée (ni la perte desdits éléments), ni la récupération et la réinstallation des logiciels.



Y a-t-il des restrictions concernant la couverture ?

- ! Chaque déclaration de sinistre valable pour dommages accidentels effectuée conformément à cette police est sujette à une franchise applicable que vous devrez payer avant de bénéficier des avantages auxquels vous avez droit en vertu de cette police.
- ! L'appareil Apple couvert peut uniquement être réparé ou remplacé via Apple, et aucun avantage en espèces ne sera offert en vertu de cette police.



Où suis-je couvert ?

- ✓ Si vous achetez une couverture pour votre appareil Apple, vous êtes protégé par la police AppleCare+ dans le monde entier, à condition que vous renvoyiez l'appareil couvert à Apple, à un revendeur agréé Apple ou à un centre de services agréé Apple.
- ✓ Si vous faites une déclaration de sinistre dans un pays différent du pays d'achat, vous devrez vous soumettre à toutes les lois et réglementations du lieu relatives aux importations et aux exportations, et il vous incombera d'acquitter tous les frais de douane, taxes à la valeur ajoutée et autres taxes et frais associés applicables.



Quelles sont mes obligations ?

- Vous êtes tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour protéger l'appareil Apple couvert contre les événements assurés, et d'utiliser et d'entretenir l'appareil Apple couvert conformément aux instructions de son fabricant.
- Vous devez faire votre déclaration de sinistre le plus rapidement possible en employant l'une des méthodes et en suivant la procédure de déclaration énoncées dans la police.
- Lorsque vous faites une déclaration de sinistre, vous devez fournir des informations concernant les symptômes et les causes des dommages ou des problèmes que vous rencontrez avec l'appareil couvert. Afin de permettre à Apple de résoudre les problèmes et de vous fournir une assistance, vous devez, le cas échéant, fournir des informations concernant, de façon non limitative, le numéro de série de l'appareil, le modèle, la version du système d'exploitation et les logiciels installés.
- Si possible, assurez-vous que vos logiciels et données se trouvant sur l'appareil couvert ont été sauvegardés. Apple ne peut être tenu pour responsable de la perte de logiciels ou de données se trouvant sur l'appareil couvert lorsque celui-ci est retourné dans le cadre d'une déclaration de sinistre conformément à cette police.
- Vous êtes responsable de la réinstallation sur l'appareil de tous vos autres logiciels et données, ainsi que de la reconfiguration de vos mots de passe.



Quand et comment dois-je payer ?

Si vous acceptez de payer à l'avance la totalité de la prime, elle doit avoir été payée avant que vous puissiez bénéficier de la couverture ou de l'assistance technique, et aucune déclaration de sinistre ne sera prise en compte en vertu de cette police si la prime n'a pas été intégralement payée.

Si vous payez 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 matérielle ou de l'assistance technique dès signature du contrat de plan de paiement. Vous devez veiller à effectuer vos versements conformément aux conditions générales de votre contrat de plan de paiement.



Quand est-ce que la couverture commence et finit ?

La couverture commence à la date de souscription du contrat AppleCare+. Cela signifie que si vous souscrivez un contrat AppleCare+ jusqu'à 60 jours après la date d'achat de votre appareil Apple, vous ne bénéficierez de la couverture qu'à partir de cette date pour votre appareil Apple couvert. La couverture d'assistance technique prend effet après l'expiration de la couverture gratuite fournie par le fabricant, laquelle débute le jour où vous achetez votre appareil Apple.

La couverture expire 24 mois après la date d'achat d'AppleCare+, telle qu'indiquée sur votre reçu, pour tous les appareils, à l'exception des modèles Apple TV, Apple Watch Edition et Hermès, ou 36 mois après la date d'achat d'AppleCare+, telle qu'indiquée sur votre reçu, pour les modèles Apple TV, Apple Watch Edition et Hermès.

La couverture peut expirer plus tôt si vous exercez votre droit de résiliation ou si vous ne pouvez plus faire de déclaration de sinistre pour dommages accidentels parce que deux déclarations ont été traitées au cours de chaque période de 12 mois. Votre couverture matérielle pour batterie défectueuse et l'assistance technique resteront en vigueur jusqu'au début de votre prochaine période de 12 mois, qui correspondra à la date anniversaire de l'achat de votre Police ou à la fin de votre Période de couverture, à condition que vous n'ayez pas exercé votre droit de résiliation.



Comment puis-je résilier le contrat ?

Vous pouvez résilier cette police à tout moment et pour quelque raison que ce soit en téléphonant à Apple au +44(0)800 107 6285 ou en écrivant à : Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande.

Si vous résiliez dans les 30 jours suivant la date d'achat d'AppleCare+, vous serez intégralement remboursé.

Si vous annulez après cette période de 30 jours, vous recevrez un remboursement au prorata de votre couverture AppleCare+ restante.

Informations importantes concernant votre intermédiaire en assurance

Amazon EU S.à.r.l. (ci-après dénommée AEU), société à responsabilité limitée immatriculée auprès du Registre de commerce et des sociétés du Luxembourg sous le numéro B101.918 dont le siège social est sis 38 avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, est autorisée par le Commissariat aux assurances du Luxembourg à agir en qualité de courtier d'assurance sous le numéro 2019CM003. Pour consulter cette immatriculation, vous pouvez vous adresser au Commissariat aux assurances (7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg) via leur site Internet (www.caa.lu) ou par téléphone au +352 22 69 11 1.

AEU, en sa qualité de courtier, agit en votre nom lors de la mise à disposition de services d'assurance sur le site Internet Amazon et dispense des conseils uniquement en rapport avec ces services. Après une analyse impartiale de ce segment du marché, AEU a sélectionné le produit AppleCare+ souscrit par American International Group UK Limited (AIG) comme couverture d'assurance pour les produits Apple vendus sur le site Internet Amazon, et le recommande car il est adapté aux clients achetant ces produits. AEU ne fournit pas de recommandation personnelle sur la base d'une analyse personnelle. Aucuns frais ne vous seront facturés pour les services de courtier d'assurance de AEU. AEU perçoit une commission de Apple Distribution International correspondant à un pourcentage de la prime d'assurance.

Cette police d'assurance répond à vos critères et besoins dans le cas où vous souhaiteriez assurer votre produit Apple contre les dommages accidentels ou l'usure prématurée de la batterie pendant la période sélectionnée.

Veillez nous informer si vous avez une réclamation concernant nos services de courtage en visitant www.amazon.fr/gp/help/customer/contact-us. Si votre réclamation n'est pas résolue à votre satisfaction, vous pouvez dans les 6 mois suivant notre décision définitive saisir le Commissariat aux Assurances («CAA») en leur écrivant par courrier postal au 7 Joseph Boulevard II, L-1840 Luxembourg, par e-mail à reclamation@caa.lu ou via le site Internet de la CAA à www.caa.lu. Vous pouvez également utiliser le site Web de résolution des litiges en ligne de la Commission européenne à l'adresse www.ec.europa.eu/consumers/odr/