

## AppleCare+ – Informations sur le Produit selon l'art. 3 LCA – Suisse

---

Les présentes Informations sur le Produit récapitulent brièvement les modalités de votre couverture d'assurance AppleCare+. Ce document ne contient pas les conditions générales complètes d'AppleCare+ ; pour obtenir des informations détaillées sur la couverture, veuillez vous référer aux Conditions générales d'AppleCare+. Si vous choisissez de souscrire une assurance AppleCare+, il est important que vous lisiez et conserviez les présentes Informations sur le Produit ainsi que les Conditions générales d'AppleCare+, car ces deux documents contiennent toutes les informations dont vous avez besoin. Veuillez passer en revue votre couverture régulièrement pour vous assurer qu'elle répond à vos besoins.

---

### Résumé du produit

AppleCare+ est une police d'assurance fournie par AIG Europe S.A., Luxembourg, succursale d'Opfikon (« **AIG** »). AppleCare+ est une assurance d'indemnisation. Dans l'assurance indemnisation, la prestation d'assurance est destinée à compenser un dommage (*Schadenversicherung*). AppleCare+ vous offre :

- (1) jusqu'à deux (2) années de couverture pour la réparation ou le remplacement de votre Apple Watch (pour tous les modèles, sauf Hermès et Edition), HomePod, iPad (y compris un Apple Pencil et un clavier iPad de marque Apple (« Périphériques de saisie pour iPad »)), iPhone, iPod, casques/écouteurs de marque Apple ou casques/écouteurs de marque Beats, ou jusqu'à trois (3) années de couverture pour la réparation ou le remplacement de votre Apple TV, Apple Watch Hermès ou Edition, y compris :

  - jusqu'à deux (2) déclarations de dommages accidentels au cours de chaque période de 12 mois, à compter du début de votre couverture, comme indiqué sur l'original de votre reçu de vente, chacune étant soumise à une franchise comme suit :

Apple TV :	15 CHF
Apple Watch (tous les modèles, sauf Hermès et Edition) :	69 CHF
Apple Watch (Hermès ou Edition) :	79 CHF
iPad :	
Périphérique de saisie pour iPad :	29 CHF
Tout autre Dommage accidentel (iPad, iPad Air, iPad mini) :	59 CHF
Tout autre Dommage accidentel (iPad Pro) :	59 CHF
iPhone :	
Dommages accidentels de l'écran uniquement :	29 CHF
Dommages au dos en verre uniquement (tous les modèles d'iPhone 12 et les modèles 13 uniquement) :	29 CHF
Tout autre dommage accidentel :	99 CHF
iPod :	35 CHF
Casques/Écouteurs de marque Apple :	29 CHF
Casques/Écouteurs de marque Beats :	29 CHF

- lorsque votre appareil comprend une batterie rechargeable intégrée, une incapacité de la batterie à tenir une charge électrique de quatre-vingts pour cent (80 %) ou plus de ses spécifications d'origine ; et
- (2) un accès prioritaire à l'assistance technique Apple dans le cas où votre appareil cesse de fonctionner correctement.

### Modalités, conditions et exclusions significatives

La couverture AppleCare+ est soumise à certaines conditions et limitations. Celles-ci sont résumées ci-dessous. Pour obtenir des informations détaillées, veuillez vous référer aux Conditions générales d'AppleCare+.

- AppleCare+ est disponible uniquement aux personnes âgées de dix-huit (18) ans et plus résidant en Suisse (voir la clause 6.2.5).
- AppleCare+ ne couvre pas votre Apple TV, Apple Watch, iPad (y compris les Périphériques de saisie pour iPad), iPhone, iPod, vos casques/écouteurs de marque Apple ni vos casques/écouteurs de marque Beats en cas de perte ou de vol, d'usure normale ou de dommages esthétiques n'affectant pas le fonctionnement de l'appareil (voir la clause 5.1).
- AppleCare+ ne vous couvre pas en cas de défaillances dues à des défauts de conception, de matériaux ou de fabrication. Ces défaillances seront couvertes par vos droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs, par la Garantie limitée Apple ou directement par Apple pendant la même période que la période de couverture AppleCare+, même si vous n'avez pas acheté votre produit Apple auprès d'Apple (voir la clause 5.1.9).
- AppleCare+ est limité à deux (2) déclarations de dommage accidentel au cours de chaque période de douze (12) mois (voir la clause 4.4).
- Une franchise reste à votre charge pour chaque déclaration de dommage accidentel faite en Suisse, comme indiqué ci-dessous :

Apple TV :	15 CHF
Apple Watch (tous les modèles, sauf Hermès et Edition) :	69 CHF
Apple Watch (Hermès ou Edition) :	79 CHF
iPad :	
Périphérique de saisie pour iPad :	29 CHF
Tout autre Dommage accidentel (iPad, iPad Air, iPad mini) :	59 CHF
Tout autre Dommage accidentel (iPad Pro) :	59 CHF
iPhone :	
Dommages accidentels de l'écran uniquement :	29 CHF
Dommages au dos en verre uniquement (tous les modèles d'iPhone 12 et les modèles 13 uniquement) :	29 CHF
Tout autre dommage accidentel :	99 CHF
iPod :	35 CHF
Casques/Écouteurs de marque Apple :	29 CHF
Casques/Écouteurs de marque Beats :	29 CHF

En cas de déclaration de sinistre faite dans un autre pays, la franchise varie (voir la clause 1.23).

## Prime

La prime s'appliquant à AppleCare+ est telle qu'indiquée ci-dessous, toutes taxes comprises, le barème détaillé étant disponible dans les Conditions générales AppleCare+ :

Apple TV :	29 CHF
Apple Watch Series 3, SE :	59 CHF
Apple Watch Series 4, 5, 6, 7 :	89 CHF
Apple Watch Hermès, Edition :	199 CHF
iPad, iPad Air et iPad mini :	79 CHF
iPad Pro 11 pouces :	159 CHF
iPad Pro 12,9 pouces (4 <sup>e</sup> génération et antérieure) :	159 CHF
iPad Pro 12,9 pouces (5 <sup>e</sup> génération) :	179 CHF
iPhone SE :	109 CHF
iPhone (modèles 8, 7 et 6s) :	159 CHF
iPhone (modèles 13 mini, 13, 12 mini, 12, 11, XR, 8 Plus, 7 Plus et 6s Plus) :	169 CHF
iPhone (modèles 13 Pro, 13 Pro Max, 12 Pro, 12 Pro Max, 11 Pro, 11 Pro Max, Xs, Xs Max et X) :	229 CHF
iPod :	69 CHF
Casques/Écouteurs de marque Apple (tous les modèles sauf AirPods Max) :	39 CHF
AirPods Max :	49 CHF
Casques/Écouteurs de marque Beats :	39 CHF

## Période de couverture

Votre couverture du matériel AppleCare+ prend effet le jour où vous souscrivez AppleCare+. Cela signifie que si vous souscrivez un contrat AppleCare+ après la date d'achat ou de début de location de votre Apple TV, Apple Watch, HomePod, iPad (Périphériques de saisie pour iPad compris), iPhone, iPod, de vos casques/écouteurs de marque Apple ou casques/écouteurs de marque Beats, vous ne bénéficierez de la couverture matérielle qu'à partir de cette date. La couverture d'assistance technique prend effet après expiration de votre couverture gratuite fournie par le fabricant, laquelle débute le jour où vous achetez ou commencez à louer votre Apple TV, Apple Watch, HomePod, iPad (Périphériques de saisie pour iPad compris), iPhone, iPod, vos casques/écouteurs de marque Apple ou casques/écouteurs de marque Beats. Les deux types de couverture expirent 24 mois après la date d'achat d'AppleCare+ pour tous les appareils, à l'exception de l'Apple TV et de l'Apple Watch Hermès ou Edition, pour lesquels la couverture expire 36 mois après la date d'achat d'AppleCare+. Votre date d'achat d'AppleCare+ figure sur l'original du reçu pour votre police.

Votre couverture AppleCare+ peut expirer plus tôt si vous exercez votre droit de résiliation.

Vous avez droit à un maximum de deux (2) déclarations de dommage accidentel au cours de chaque période de douze (12) mois. Après le règlement de la deuxième déclaration de sinistre au cours de chaque période de 12 mois, la couverture des dommages accidentels pour cette police cessera jusqu'à la date anniversaire de souscription de votre police (**telle qu'indiquée sur l'original de votre reçu**), date à laquelle débutera la période de 12 mois suivante, le cas échéant, permettant d'effectuer **deux** déclarations supplémentaires de dommage accidentel. Toutefois, votre couverture pour assistance technique et batterie défectueuse restera valable jusqu'à la fin de la Période de couverture.

### **Droit de Révocation et Résiliation**

Conformément à l'art. 2a LCA, Vous pouvez révoquer Votre proposition de conclure la présente Police ou l'acceptation de cette dernière par écrit ou sous une autre forme permettant d'en établir la preuve par un texte. Le délai de révocation est de 14 jours et commence à courir dès que Vous avez proposé ou accepté la Police. Le délai est respecté si Vous communiquez Votre révocation à Apple, pour le compte d'AIG, ou remettez Votre avis de révocation à la poste le dernier jour du délai.

La révocation a pour conséquence que Votre proposition de conclure la présente Police ou Votre acceptation de cette dernière sont considérées comme non avenues. Vous devrez rembourser les prestations reçues. Le preneur d'assurance ne doit aucun autre dédommagement à l'entreprise d'assurance. Si l'équité l'exige, le preneur d'assurance doit rembourser à l'entreprise d'assurance tout ou partie des frais découlant de clarifications particulières que cette dernière a réalisées de bonne foi en vue de la conclusion du contrat.

Vous pouvez résilier AppleCare+ à tout moment. Pour résilier AppleCare+ avec le retour de votre produit Apple, accédez au circuit de distribution utilisé à l'origine pour l'achat de votre produit Apple (qu'il s'agisse d'un revendeur agréé Apple ou d'Apple). Vous (ou votre Fournisseur de plan de paiement) recevrez un remboursement intégral de la police.

Si vous résiliez votre police dans les trente (30) jours suivant la date de sa souscription et que vous avez choisi de payer votre prime à l'avance en totalité, vous recevrez un remboursement correspondant au montant total de la prime que vous avez payée.

Si vous résiliez votre police dans les trente (30) jours suivant la date de sa souscription et que vous avez choisi de payer votre prime par Versements, le Revendeur agréé Apple vous remboursera tous les versements effectués.

Si vous annulez plus de trente (30) jours après la date d'achat de la police et que vous avez choisi de payer votre prime en une seule fois, vous recevrez un remboursement proportionnel à la période de couverture restante. Si vous annulez plus de trente (30) jours après la date d'achat de la police et que vous avez choisi de payer votre prime par versements, vous n'aurez pas droit au remboursement des versements effectués avant cette date (voir la clause 10.2).

### **Faire une déclaration de sinistre**

Pour déclarer un sinistre, vous devez appeler Apple (un numéro de téléphone local est disponible à l'adresse [support.apple.com/de-ch/HT201232](https://support.apple.com/de-ch/HT201232) ou [support.apple.com/fr-ch/HT201232](https://support.apple.com/fr-ch/HT201232)). Si votre déclaration de sinistre concerne la couverture matérielle, vous pouvez aussi faire une déclaration en allant dans un magasin Apple Store (en Suisse ou ailleurs) ou dans un Centre de services agréé Apple. Vous devez déclarer votre sinistre rapidement après sa survenance.

Veillez conserver l'original de votre reçu et/ou votre preuve de couverture, car ils peuvent être demandés comme preuve d'achat pour confirmer que votre Apple TV, Apple Watch, iPad (Périphériques de saisie pour iPad compris), iPhone, iPod, vos casques/écouteurs de marque Apple ou casques/écouteurs de marque Beats sont éligibles à la couverture de l'assurance AppleCare+. Pour plus de détails concernant la procédure de déclaration de sinistre, veuillez consulter les Conditions générales d'AppleCare+.

### **Location au lieu d'achat**

Une couverture est également fournie si vous avez loué plutôt qu'acheté votre Apple Watch, iPad (Périphériques de saisie pour iPad compris), iPhone, iPod, vos casques/écouteurs de marque Apple ou vos casques/écouteurs de marque Beats. Le cas échéant, la couverture d'assurance est fournie pendant la durée du contrat de location, à moins que cette Police soit résiliée ou expire plus tôt conformément aux conditions de celle-ci. Pour plus de détails concernant la couverture d'assurance pour l'équipement loué, veuillez consulter les Conditions générales d'AppleCare+.

### **Réclamations**

AIG et Apple considèrent que vous méritez un service courtois, correct et rapide. AIG a demandé à Apple de traiter en son nom les 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 votre appareil :

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

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution apportée à votre réclamation, vous pouvez la transmettre à l'un des médiateurs suivants, qui analysera votre dossier. Apple vous fournira des informations sur cette procédure à l'issue du processus de réclamation.

Adresse : 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](mailto:help@versicherungsombudsman.ch)

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

Par téléphone : 1890 88 20 90 ou +353 1 662 08 99  
Par e-mail : [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie)

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

### À propos d'AIG

Cette assurance est émise par AIG Europe S.A., société immatriculée au Luxembourg sous le numéro R.C.S. B 218806. Le siège social d'AIG Europe S.A. est situé au 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, [aig.lu/](http://aig.lu/). AIG Europe S.A. est agréée par le Ministère luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances, 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD du Luxembourg, Tél. : (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), [caa.lu/](http://caa.lu/).

La succursale d'Opfikon d'AIG Europe S.A., Bertrange, se trouve à Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg, et est immatriculée sous le numéro CHE-107.381.353. Ses activités en Suisse sont réglementées par la FINMA, l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers. Les coordonnées de la FINMA sont les suivantes : Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA, Laupenstrasse 27, 3003 Berne, Téléphone : +41 (0)3 13 27 91 00, Fax : +41 (0)3 13 27 91 01, E-mail : [info@finma.ch](mailto:info@finma.ch)

Site Internet : [finma.ch/](http://finma.ch/).

Si un rapport sur la solvabilité et la situation financière d'AIG Europe S.A. est disponible, il se trouve à l'adresse suivante : [aig.lu/](http://aig.lu/).

Traitement et conservation des données personnelles  
AIG traite des données provenant de documents contractuels ou résultant de l'exécution de contrats et utilise ces données notamment pour calculer les primes, préciser les risques, traiter les sinistres, mener des études statistiques et à des fins de marketing. Ces données sont stockées physiquement et/ou électroniquement et sont supprimées ou détruites à l'expiration de la période de stockage. AIG est autorisée à transférer toute donnée nécessaire à la gestion d'un contrat à des tiers concernés en Suisse ou à l'étranger, notamment à des sociétés de coassurance ou de réassurance et à des sociétés en Suisse ou à l'étranger appartenant au groupe AIG. En cas de suspicion d'infraction affectant des biens ou des documents, ou dans le cas où AIG annule le contrat en raison d'informations ou de prétentions frauduleuses (article 40 de la loi fédérale sur les contrats d'assurance), un rapport pourra être déposé auprès de l'Association Suisse d'Assurances (ASA) pour enregistrement dans le système centralisé d'informations. AIG sera également autorisée à obtenir des informations pertinentes, notamment concernant des situations de pertes passées, auprès d'administrations gouvernementales et d'autres tiers. Cela pourra s'appliquer que le contrat se matérialise ou non. Le preneur d'assurance a le droit d'obtenir qu'AIG fournisse les informations prévues par la loi relativement au traitement des données le concernant. Le consentement au traitement des données peut être retiré à tout moment.

### **Traitement des données personnelles par AIG en tant qu'assureur**

Dans le cadre des tâches dévolues à AIG liées à l'administration de l'assurance, AIG collecte et utilise des données personnelles pour traiter les plaintes (selon les besoins) et répondre à vos demandes. AIG peut partager des données personnelles avec des sociétés affiliées et d'autres parties tierces dans ce but. Vos données personnelles seront utilisées en accord avec la politique de protection de la sphère privée d'AIG et peuvent être transférées en dehors de la Suisse. Pour plus de détails, consultez les Conditions générales d'AppleCare+. Vos données personnelles seront stockées en Suisse ou dans des systèmes centraux situés en dehors de Suisse. Elles seront conservées sous forme numérique et sur papier.