



## Informations importantes à propos de Dell Assurance de Choses – Suisse

AIG Europe Limited entreprend une restructuration dans le cadre du retrait du Royaume-Uni de l'Union européenne et prévoit de transférer ses activités, hors Royaume-Uni, à la société luxembourgeoise AIG Europe SA, membre du groupe AIG, le 1er décembre 2018. A compter de cette date votre contrat sera transféré à AIG Europe SA. Ce transfert n'affectera pas les termes et conditions de votre contrat. Plus d'informations sur ce transfert et sur vos droits sont disponibles sur [www.AIG.com/Brexit](http://www.AIG.com/Brexit).

Le présent document, lequel comporte des informations importantes, résume brièvement votre couverture à teneur de l'Assurance de Choses accordée par AIG et Dell. Ce document ne contient pas les conditions intégrales de la couverture d'assurance; celles-ci figurent dans les Conditions générales. Si vous décidez de souscrire cette assurance, il est important de lire et de conserver le présent document d'information ainsi que les Conditions générales, car ils contiennent tout ce que vous devez savoir à propos de la couverture d'assurance. Nous vous conseillons de réexaminer votre couverture périodiquement pour vous assurer qu'elle répond à vos besoins.

### Assureur et risques assurés

La Dell Assurance de Choses est une police d'assurance fournie par AIG Europe Limited, Londres, Succursale d'Opfikon (« AIG »).

La police d'assurance (ci-après : la police) vous accorde une couverture en cas de dommages causés à votre hardware ou à votre appareil mobile, y compris le câble d'alimentation, tel que vendu par Dell ou par un Revendeur Autorisé de Dell, conformément au descriptif contenu dans votre police (ci-après : le «Produit Assuré»).

### Étendue de la couverture d'assurance; conditions et exclusions

Le Produit Assuré l'est pour un sinistre intervenant dans une période de 12 mois à compter de la date de facturation indiquée dans votre police.

La couverture d'assurance réside en la réparation du Produit Assuré. Si cette réparation n'est pas possible ou si elle n'est pas rentable, alors le Produit Assuré sera remplacé par un même produit ou un produit présentant des spécifications similaires.

Pour pouvoir souscrire une police Dell Assurance de Choses, vous devez être majeur et avoir votre domicile en Suisse au moment de la souscription.

La couverture est soumise à certaines exclusions, dont un résumé est présenté ci-dessous. Pour en obtenir le détail complet, veuillez lire les Conditions générales de votre police.

La police ne couvre pas le Produit Assuré contre le vol, la perte, l'usure ou les dommages de nature esthétique qui n'ont aucune incidence sur le fonctionnement ou les performances du Produit Assuré, ni contre les défauts provenant de défauts dans le design, les matériaux ou liées à la fabrication.

Si vous souscrivez la police après votre achat du Produit Assuré, aucune demande de couverture ne peut être présentée au cours des 30 premiers jours à compter de la prise d'effet de la police.

### Durée

La police prend effet à la date indiquée dans votre police et se termine à la première des dates suivantes : (i) la date de résiliation de la police conformément aux droits de résiliation énoncés aux Conditions générales, ou (ii) l'expiration de la durée de la police indiquée dans celle-ci.

### Prix

La prime à payer ensuite de souscription à la police est indiquée dans cette dernière. Elle comprend toutes taxes d'assurance applicables.

### **Demande de couverture**

Veillez conserver le Produit Assuré endommagé en un lieu sûr, car il peut être requis à des fins d'inspection. Prenez note du numéro de l'Étiquette de Service, car il s'agit de votre numéro de police et Dell aura besoin de cette information pour identifier le Produit Assuré.

Pour soumettre une demande :

- veuillez appeler la hotline de Dell Assurance de Choses au +41 (0) 844 811 411.
- veuillez communiquer le numéro relevé sur l'Étiquette de Service ; et
- ensuite d'acceptation de votre demande, Dell fera le nécessaire pour vous faire parvenir une pièce de remplacement, pour qu'un service de courrier passe prendre le Produit Assuré en vue de sa réparation, ou vous indiquera à quel Centre de service apporter le Produit Assuré. En cas de renvoi du Produit Assuré, Dell couvrira les frais de port en vous envoyant au préalable un emballage et une étiquette d'adressage préaffranchie.

### **Résiliation**

Vous pouvez résilier la présente police pour un quelconque motif en avisant Dell dans les 14 jours qui suivent la souscription de la police ou la réception des documents d'assurance. Si vous résiliez la police dans ce délai, vous recevrez le remboursement intégral de la prime que vous avez payée.

Si vous résiliez la présente police après 14 jours, vous recevrez un remboursement de prime proportionnel au nombre de mois complets de couverture non expirés restant à courir.

### **Service clients et plaintes**

Dell et AIG estiment que vous méritez un service à la clientèle courtois, juste et rapide. Si à un moment quelconque, notre service ne répond pas à vos attentes, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées de contact figurant ci-dessous et nous communiquer le numéro de police qui se trouve sur l'Étiquette de Service ainsi que votre nom pour nous aider à traiter rapidement vos questions.

Dell: 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irlande  
Téléphone : + 41 (0) 844 811 411  
Courriel : [EMEA\\_AccidentalDamage@Dell.com](mailto:EMEA_AccidentalDamage@Dell.com)

Dell, au nom et pour compte d'AIG, accusera réception de votre requête dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci. Dell vous tiendra informé(e) et fera de son mieux pour résoudre le problème à votre entière satisfaction dans un délai de 8 semaines. Si Dell ne peut y parvenir, vous êtes en droit de soumettre une plainte à l'Ombudsman dont les coordonnées figurent ci-dessous, lequel Ombudsman étudiera votre cas. Dell vous communiquera tous les détails précisant la manière de procéder en pareil cas dans le cadre de l'envoi de sa lettre de réponse définitive abordant les points soulevés.

Ombudsman de l'Assurance Privée et de la SUVA  
P.O. Box 2646  
8022 Zurich  
Suisse  
Téléphone : 044 211 30 90  
Courriel : [help@versicherungsombudsman.ch](mailto:help@versicherungsombudsman.ch)

Il convient de noter que l'Ombudsman n'est pas en mesure d'examiner une plainte si vous n'avez pas donné auparavant la possibilité à Dell de résoudre votre demande.

En suivant la procédure en matière de plainte devant l'Ombudsman ne porte pas préjudice à votre droit d'introduire, cas échéant, une action judiciaire. Pour obtenir toutes les précisions sur la manière de présenter une plainte, veuillez-vous reporter aux Conditions générales de Dell Assurance de Choses.

### **À propos d'AIG**

L'assurance est souscrite par AIG Europe Limited, Londres, Succursale d'Opfikon, qui est agréée par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers, FINMA. Cette information est vérifiable en consultant le site de la FINMA ([www.finma.ch](http://www.finma.ch)). N° d'enregistrement d'AIG Europe Limited, Londres, Succursale d'Opfikon en Suisse: CHE-107.381.353. Adresse du siège social : Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg, Suisse.

### **Traitement des données à caractère personnel par AIG en sa qualité d'assureur**

Dans le cadre de la gestion de son métier d'assureur, AIG collecte et utilise des données à caractère personnel, dans la mesure commandée par les circonstances, pour traiter les demandes de couverture et pour répondre à vos demandes dans le contexte de Dell Assurance de Choses. AIG peut partager les données à caractère personnel avec ses sociétés affiliées ou avec des tiers à cette fin. Vos données à caractère personnel seront utilisées conformément à la Politique de Confidentialité d'AIG et peuvent être transférées en dehors de Suisse. Des informations complémentaires figurent dans les Conditions générales de Dell Assurance de Choses. Vos données à caractère personnel seront stockées en Suisse ou dans les systèmes centraux situés hors de Suisse. Elles seront conservées aussi bien sous format électronique que sous format papier.



## Dell Assurance de Choses - SUISSE

Les présentes Conditions générales ainsi que votre Police énoncent la couverture qui vous est accordée au titre du présent contrat d'assurance.

AIG Europe Limited entreprend une restructuration dans le cadre du retrait du Royaume-Uni de l'Union européenne et prévoit de transférer ses activités, hors Royaume-Uni, à la société luxembourgeoise AIG Europe SA, membre du groupe AIG, le 1er décembre 2018. A compter de cette date votre contrat sera transféré à AIG Europe SA. Ce transfert n'affectera pas les termes et conditions de votre contrat. Plus d'informations sur ce transfert et sur vos droits sont disponibles sur [www.AIG.com/Brexit](http://www.AIG.com/Brexit).

Il s'agit d'un contrat d'assurance entre Vous et AIG. Dell a été désigné pour vendre et administrer la police pour le compte d'AIG.

Pour établir si le présent contrat d'assurance Vous convient, Vous devez envisager d'autres polices d'assurance. Certaines peuvent offrir la même couverture que le présent contrat d'assurance.

Veuillez noter que souscrire le présent contrat d'assurance signifie que Vous devez malgré tout prendre soin de Votre Produit Assuré.

Nous employons certains mots et certaines expressions dans ce contrat d'assurance qui ont une signification particulière. Ces mots ont une signification particulière au titre des présentes Conditions générales et de Votre Police lorsqu'ils commencent par une lettre majuscule. Les mots au pluriel qui sont définis ci-après ont la même signification que lorsqu'ils sont employés au singulier.

### 1. Définitions

- **Agent de Réparation** : Dell Products ou tout tiers autorisé à réparer ou à remplacer les Produits Assurés au titre de le présent contrat d'assurance.
- **AIG, Nous, Notre ou Nos** : désigne AIG Europe Limited dont le siège social est situé à The AIG Building, 58 Fenchurch Street, Londres EC3M 4AB, Royaume-Uni, et qui opère par l'intermédiaire de sa succursale d'Opfikon dont l'adresse est à Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg, Suisse, numéro d'enregistrement CHE-107.381.353.
- **Dell** : Dell Products ou toute société holding, société affiliée ou filiale de Dell Products ou toute filiale de cette société holding.
- **Dommmages Matériels** : tous dommages soudains et imprévus causés au Produit Assuré par des moyens externes qui touchent le fonctionnement opérationnel du Produit Assuré. La couverture des Dommages Matériels exclut la défaillance du Produit Assuré en raison de défauts présentes dans les matériaux et/ou la fabrication et/ou la conception.
- **Durée de l'Assurance** : la période comprise entre la date indiquée sur Votre Police et la première des dates suivantes : (i) la date de résiliation de la Police conformément aux droits de résiliation énoncés dans les présentes Conditions générales, ou (ii) l'expiration de la durée de la Police indiquée dans celle-ci.
- **Entreprise Cliente** : un client qui a acheté le Produit Assuré et qui est une entreprise ayant (i) au moins 10 salariés ou un chiffre d'affaires ou un bilan annuel supérieur à 2 millions de CHF ; ou (ii) un organisme caritatif ayant un revenu annuel égal ou supérieur à 1,5 million de CHF.
- **Étiquette de Service** : l'étiquette d'identification apposée sur le Produit Assuré par Dell avant de Vous livrer le Produit Assuré. L'Étiquette de Service contient un numéro d'identification unique. Ce numéro est Votre numéro de Police.
- **Limites Territoriales** : la Suisse.
- **Police** : confirmation de la couverture d'assurance sous le présent contrat d'assurance, qui est intégrée dans la facture pour le Produit Assuré.
- **Prime** : le prix que Vous avez payé pour le présent contrat d'assurance, y compris toutes taxes d'assurance applicables.
- **Produit Assuré** : hardware ou appareil mobile, y compris le câble d'alimentation, vendu par Dell ou par un Revendeur Autorisé de Dell, conformément au descriptif contenu dans votre Police.

- **Revendeur Autorisé de Dell** : un prestataire de services tiers autorisé par Dell à proposer le présent contrat d'assurance au moment où il Vous vend un Produit Assuré.
- **Sanction Économique** : toute sanction, interdiction ou restriction relevant des résolutions des Nations Unies ou des lois ou réglementations sur les sanctions économiques appliquées par la Suisse, l'Union européenne, le Royaume-Uni ou les États-Unis d'Amérique.
- **Preneur d'Assurance** : la personne nommément désignée dans la Police (à qui la facture est envoyée) qui est partie au contrat d'assurance.
- **Vous/Votre/Vos** : la personne physique, la société ou l'entité nommément désignée sur Votre Police en tant que Preneur d'Assurance.

## 2. CHAMP D'APPLICATION DE LA COUVERTURE

Si Vous n'êtes pas une Entreprise Cliente, Vous devez être âgé d'au moins 18 ans à la date de conclusion du contrat d'assurance et Votre résidence principale doit être située dans les Limites Territoriales.

Si Vous êtes une Entreprise Cliente, Vous devez avoir acheté le Produit Assuré pour un établissement, pour un organisme caritatif ou pour tout autre organisme non constitué en personne morale établi dans les Limites Territoriales.

Si Vous souscrivez le présent contrat d'assurance après que la livraison du Produit Assuré Vous a été faite, on peut Vous demander de confirmer que le Produit Assuré était en parfait état de fonctionnement et qu'il n'était pas endommagé au moment de Votre souscription du contrat d'assurance.

AIG se réserve le droit de faire inspecter par Dell le Produit Assuré pour confirmer qu'il est en état de fonctionnement normal.

Vous ne pouvez présenter aucune demande de couverture au cours des 30 premiers jours qui suivent la souscription du présent contrat d'assurance, comme cela est indiqué sur Votre Police. Cette période de 30 jours ne s'applique pas si Vous avez souscrit la présente couverture au moment même de l'achat du Produit Assuré ou si le contrat est une extension d'un contrat d'assurance existant.

## 3. DURÉE ET PRIME

La Durée de l'Assurance est indiquée sur Votre Police. La date de prise d'effet est la date qui est indiquée sur Votre Police et la date d'expiration est expressément mentionnée sur Votre Police, sous réserve d'une résiliation anticipée conformément aux présentes Conditions générales.

Si Vous choisissez de payer la Prime en espèces ou par carte de débit ou de crédit et si Votre paiement n'a pas été effectué correctement (par exemple si Votre paiement par carte de débit ou de crédit a échoué), Vous en serez informé et Vous devrez prendre les mesures nécessaires pour réaliser le paiement. Si un sinistre survient et si Vous voulez soumettre une demande au titre du présent contrat d'assurance, si Votre paiement n'a pas été réalisé, Vous ne serez en droit de recevoir aucune couverture.

## 4. LA COUVERTURE QUI VOUS EST ACCORDÉE

| Risque   | Explication   |
|--|---|
| Votre Produit Assuré est couvert pour une seule survenance de Dommages Matériels par période de 12 mois, commençant à la prise d'effet de la Durée de l'Assurance. | <p>Dell, agissant au nom d'AIG, essaiera de réparer Votre Produit Assuré dans la mesure du possible et si cela est rentable. Si le Produit Assuré n'est pas réparable, il sera alors remplacé par un même produit ou un produit présentant des spécifications similaires. Le produit de remplacement deviendra le nouveau Produit Assuré au titre du présent contrat d'assurance pour le reste de la Durée de l'Assurance.</p> <p><b>Informations concernant les réparations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dell peut remplacer les pièces d'origine par des pièces neuves ou usagées.</li> </ul> |

|   |  |
|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les pièces de remplacement seront équivalentes aux pièces d'origine sur le plan fonctionnel.</li> <li>• Dell peut désigner une société affiliée ou un tiers pour procéder aux réparations sur le Produit Assuré.</li> <li>• Pour certaines réparations, Dell peut Vous envoyer la pièce que Vous devrez installer Vous-même.</li> </ul> <p><b>Faits concernant les remplacements</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les spécifications du produit de remplacement seront identiques ou similaires à celles du Produit Assuré.</li> <li>• Le produit de remplacement sera choisi par Dell.</li> <li>• Le produit de remplacement pourra contenir des pièces d'origine ou remises à neuf.</li> </ul> <p>Lorsque Vous soumettez une demande à la suite de Dommages Matériels, Vous devez permettre à Dell, mandaté par AIG, d'évaluer le Produit Assuré. L'agent de support technique de Dell Vous informera des options pour l'expédition du Produit Assuré à Dell en vue de son évaluation et de sa réparation. Si Vous suivez les instructions de Dell et si une expédition est requise, Dell Vous enverra un emballage et une étiquette d'adressage préaffranchie pour couvrir tous les frais de port.</p> |
| Couverture hors des Limites Territoriales | <p>Les réparations ou remplacements au titre du présent contrat d'assurance seront livrés à l'adresse du (des) site(s) indiquée sur Votre Police.</p> <p>Les délais de réaction, les heures de support technique et les heures d'intervention sur le site varieront selon le lieu géographique, et il est possible que certaines options ne soient pas disponibles dans le lieu où Vous vous trouvez.</p> <p>Soumettre une demande hors du pays dans lequel Vous avez souscrit le présent contrat d'assurance n'est pas toujours possible pour tous les clients. L'obligation de réparer ou de remplacer un Produit Assuré relocalisé est sous réserve de la disponibilité des services sur site et peut être sous réserve de Votre paiement d'un supplément ainsi que d'une inspection et d'une recertification du Produit Assuré relocalisé au taux de consultation horaire et du coût des pièces alors en vigueur.</p> <p>De surcroît, le support hors du pays exclura le remplacement de l'unité complète à moins que l'Étiquette de Service n'ait été transférée dans ce pays. Pour toutes informations complémentaires, veuillez contacter Dell, dont les coordonnées figurent sur Votre Police ou sur le site Internet de Dell au niveau local.</p>         |

## 5. CE QUI EST EXCLU DE VOTRE COUVERTURE

| Exclusion  | Explication  |
|--|--|
| Plus d'une seule demande à la suite de Dommages Matériels par Produit Assuré et par période de 12 mois au cours de la Durée de l'Assurance | Pour tout Produit Assuré, la couverture des Dommages Matériels est limitée à une seule demande valide par produit et par période de 12 mois commençant à la date de prise d'effet de Votre Police. |

|   |  |
|---|--|
| Dommmages préexistants causés au Produit Assuré   | Sont exclus de la couverture du présent contrat d'assurance tous dommages causés au Produit Assuré qui sont survenus avant la conclusion du contrat d'assurance.   |
| Sanctions Économiques   | AIG ne sera pas tenu d'accorder la couverture (ce qui inclut le paiement lié à une demande ou l'octroi de toute autre prestation) au titre du présent contrat d'assurance si AIG est empêché de le faire par toute Sanction Économique qui interdit à AIG ou à sa société mère (ou à la société de contrôle ultime de sa société mère) de fournir la couverture au titre du présent contrat d'assurance.   |
| Altération  | Sont exclus de la couverture du présent contrat d'assurance les Produits Assurés lorsque l'Étiquette de Service a été modifiée, détériorée ou enlevée.   |
| Non-respect des instructions accompagnant le Produit Assuré                                       | Sont exclus de la couverture du présent contrat d'assurance les Dommages Matériels causés par Votre non-respect des instructions accompagnant le Produit Assuré ou par Votre utilisation incorrecte du Produit Assuré.   |
| Articles consommables et périphériques ou accessoires vendus ou fournis avec Votre Produit Assuré | Sont exclus de la couverture du présent contrat d'assurance les pertes ou les dommages causés aux périphériques ou à tous éléments considérés comme accessoires ou consommables, qui ne sont pas intégrés à l'unité de base ou ne sont pas fixés sur celle-ci.<br>Exemples de consommables : batteries qui ne sont pas sous garantie et ampoules électriques. Exemples de périphériques : stations d'accueil, modems externes, claviers externes pour ordinateurs portables, moniteurs, souris externes pour ordinateurs portables, appareils de stockage et enceintes externes. Exemples d'accessoires : étuis et écouteurs. Sont également exclues de la couverture toutes pièces / composantes nécessitant un entretien régulier par l'utilisateur et toutes composantes informatiques ne faisant pas partie intégrante du Produit Assuré.  |
| Logiciels   | Sont exclus de la couverture du présent contrat d'assurance les pertes ou les dommages causés aux logiciels préinstallés ou achetés, aux données stockées ou aux dispositifs de prévention/détection de virus ou aux accessoires externes, y compris sans toutefois s'y limiter, les éléments d'intégration personnalisés en usine („custom factory integration“). Cela inclut sans toutefois s'y limiter les pertes ou dommages causés lorsque Vous n'avez pas sauvegardé les données ou n'avez pas reçu des disques permettant la réinstallation des logiciels ou des systèmes d'exploitation.<br>Est exclue du présent contrat d'assurance la couverture concernant tout service de récupération des données.<br>Cependant, si le disque dur du Produit Assuré est remplacé dans le cadre d'une demande valide à la suite de Dommages Matériels, la version actualisée (au moment de la demande de couverture) des principaux logiciels d'application et d'exploitation que Vous avez initialement achetés auprès de Dell sera réinstallée dans le produit de remplacement ou dans le Produit Assuré réparé, à titre gratuit. Dell n'est toutefois pas tenu de s'assurer que toutes applications d'intégration personnalisées en usine ayant été installées seront compatibles avec le produit de remplacement. |
| Dommmages de nature esthétique  | Sont exclues du présent contrat d'assurance l'usure normale, les rayures ou les indentations qui n'ont aucune incidence sur le fonctionnement ou les performances du Produit Assuré.   |
| Réparations non autorisées  | Toutes les demandes au titre du présent contrat d'assurance doivent être déclarées à Dell et les réparations doivent être réalisées par Dell ou par son Agent de Réparation.   |

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Perte ou vol                      | Est exclu(e) de la couverture du présent contrat d'assurance la perte ou le vol du Produit Assuré.   |
| Incendie ou catastrophe naturelle | Est exclue du présent contrat d'assurance la couverture du Produit Assuré s'il est endommagé par un incendie ou en raison de dégâts découlant d'une catastrophe naturelle, notamment une inondation ou un ouragan.   |
| Abus et mésusage                  | Vous devez prendre raisonnablement soin de Votre Produit Assuré. Dans le cas contraire, Votre demande est susceptible de ne pas être acceptée. Aucune couverture n'est accordée par le présent contrat d'assurance si le Produit Assuré est endommagé délibérément ou s'il est endommagé en raison d'un abus ou d'un mésusage, ce qui inclut son utilisation à une fin ou d'une manière à laquelle il n'était pas destiné. |
| Autres coûts ou pertes            | Sont exclus de la couverture du présent contrat d'assurance tou(te)s autres pertes ou coûts (à l'exception du coût de réparation ou de remplacement de Votre Produit Assuré), ce qui inclut la récupération ou le transfert des données stockées sur le Produit Assuré.  |

## 6. TRAITEMENT DES DEMANDES DE COUVERTURE À LA SUITE DE DOMMAGES ACCIDENTELS

Si Vous avez besoin de soumettre une demande de couverture, veuillez suivre les étapes suivantes :

- Veuillez conserver le Produit Assuré car il sera peut-être nécessaire qu'il soit inspecté par l'Agent de Réparation avant qu'AIG puisse accepter Votre demande.
- Prenez note du numéro de l'Étiquette de Service du Produit Assuré. Il se trouve à l'arrière ou au-dessous du Produit Assuré et figure sur Votre Police.

| Étape           | Explication   |
|-----------------|---|
| Première étape  | <p>Appelez le hotline de Dell Assurance de Choses au + 41 (0) 844 811 411.</p> <p>Si Vous rencontrez des difficultés avec le numéro de téléphone indiqué, veuillez consulter le site <a href="http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts">www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts</a> pour obtenir les numéros de téléphone les plus actuels ou envoyer un courriel au service clientèle à : <a href="mailto:EMEA_AccidentalDamage@Dell.com">EMEA_AccidentalDamage@Dell.com</a>.</p> <p>Aucun support ne sera fourni pendant les jours fériés au sein des Limites Territoriales où le service de réparation devra être exécuté.</p> |
| Deuxième étape  | <p>Il Vous sera demandé le numéro de l'Étiquette de Service du Produit Assuré.</p> <p>Une fois que Votre contrat d'assurance a été vérifié, il Vous sera posé une série de questions pour évaluer la cause et l'ampleur des dommages causés au Produit Assuré.</p> <p>Ces étapes de diagnostic et de dépistage des pannes peuvent nécessiter plusieurs appels téléphoniques ou une session prolongée et il Vous sera peut-être demandé d'accéder à l'intérieur de Votre Produit Assuré lorsque cela ne présente aucun risque.</p>   |
| Troisième étape | <p>À l'acceptation de Votre demande, Dell prendra les mesures nécessaires soit pour Vous faire parvenir une pièce de remplacement à installer sur le Produit Assuré, soit pour qu'un service de courrier passe prendre le Produit Assuré en vue de sa réparation, ou bien Dell Vous indiquera comment renvoyer le Produit Assuré au Centre de service. En cas de renvoi, Dell</p>   |

|  |  |
|--|--|
|  | couvrira les frais de port en Vous envoyant au préalable un emballage et une étiquette d'adressage préaffranchie. Vous devez renvoyer le Produit Assuré avec tous les composants fonctionnels, selon les instructions de Dell. |
|--|--|

## 7. CONDITIONS APPLICABLES AU CONTRAT D'ASSURANCE

Vous pouvez faire enregistrer un changement d'adresse. Dell émettra une Police révisée au nouveau Preneur d'Assurance.

Vous pouvez transférer le présent contrat d'assurance lorsque Vous transférez le Produit Assuré à toute autre personne répondant aux conditions pour devenir Preneur d'Assurance du présent contrat d'assurance et cette nouvelle personne sera couverte pour le restant de la Durée de l'Assurance. Vous devez informer Dell sans délai, pour le compte d'AIG, du transfert en appelant Dell au + 41 (0) 844 811 411 ou en lui écrivant à l'adresse indiquée au titre du présent contrat d'assurance. En informant Dell du transfert de la police, Vous devez indiquer le numéro de l'Étiquette de Service du Produit Assuré ainsi que le nom, l'adresse postale et l'adresse électronique du nouveau propriétaire du Produit Assuré pour que Dell puisse lui faire parvenir une Facture d'Achat révisée. Vous devez transmettre les présentes conditions générales au nouveau propriétaire et lui indiquer le nombre de réclamations que Vous avez éventuellement formulées jusqu'à présent à la suite de Dommages Accidentels. Après avoir pris note du transfert de la Police, Dell, pour le compte d'AIG, émettra une Facture d'Achat révisée au bénéficiaire du transfert.

AIG modifiera les conditions de la police uniquement lorsqu'un changement réglementaire ou législatif l'exige ou lorsque Nous y sommes contraints afin de Nous conformer aux lignes directrices ou codes de l'industrie. Lorsque Vos conditions sont modifiées, Vous pouvez demander la résiliation de Votre police – voir section 8 ci-dessous.

Les Sanctions Économiques varient occasionnellement et peuvent inclure l'interdiction du transfert de fonds à destination d'un pays sanctionné, le gel des actifs d'un gouvernement, de personnes morales et de résidents d'un pays sanctionné, ou le gel des actifs de personnes physiques ou morales spécifiques. Cela signifie que, si Vous faites l'objet d'une Sanction Économique, il est possible qu'AIG ne puisse pas accorder la couverture au titre de la présente police.

La présente police n'est pas une garantie. Le Produit Assuré que Vous achetez auprès de Dell sera également assorti d'une garantie limitée de Dell ou du fabricant tiers des produits que Dell distribue. Veuillez consulter les déclarations de garantie limitée de Dell pour connaître Vos droits et recours aux termes de ces garanties limitées.

## 8. POLITIQUE EN MATIÈRE DE RÉSILIATION ET REMBOURSEMENT

### Vos droits de résiliation

Vous pouvez résilier la présente police pour une quelconque raison en avisant Dell dans les 14 jours qui suivent la souscription ou la réception de la présente police. Si Vous résiliez la présente Police dans ce délai, Vous recevrez le remboursement intégral de la Prime que Vous avez payée.

Si Vous résiliez la présente police après 14 jours, Vous recevrez un remboursement de Prime proportionnel au nombre de mois complets non expirés de couverture restant à courir.

Si Vous avez souscrit la présente Police par carte de débit ou de crédit, alors tout remboursement auquel Vous avez droit sera crédité sur le compte lié à la carte de débit ou de crédit que Vous avez utilisée, ou, si cela n'est pas possible, par virement bancaire effectué à Votre ordre.

Tout remboursement dû peut être effectué net des taxes d'assurance qui étaient comprises dans la Prime si ces taxes ne peuvent pas être récupérées auprès des autorités fiscales.

Pour résilier Votre couverture au titre de la présente Police, veuillez contacter Dell :

Par téléphone au : + 41 (0) 844 811 411

Par courriel à : [EMEA\\_AccidentalDamage@Dell.com](mailto:EMEA_AccidentalDamage@Dell.com)

### Droits de résiliation d'AIG

AIG peut résilier Votre police si Vous avez enfreint la section 11 – Information erronée et fraude, auquel cas, aucun remboursement de Prime ne sera dû.

## 9. DROIT APPLICABLE

sera régi par le droit suisse et Vous et AIG acceptez de Vous soumettre à la compétence des tribunaux de Zurich, Suisse, pour trancher tout litige découlant du présent contrat d'assurance ou s'y rapportant, sous réserve de l'application obligatoire du droit procédural suisse.

Les conditions du présent contrat d'assurance seront uniquement disponibles en allemand et en français et toutes les communications se rapportant au présent contrat d'assurance seront en allemand ou en français (selon le cas).

L'assurance est établie par AIG Europe Limited, Londres, Succursale d'Opfikon, qui est agréée par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers, FINMA. Cette information est vérifiable en consultant le site de la FINMA ([www.finma.ch](http://www.finma.ch)). N° d'enregistrement d'AIG Europe Limited, Londres, Succursale d'Opfikon en Suisse : CHE-107.381.353. Adresse du siège social : Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg, Suisse.

## 10. SERVICE CLIENTS ET PLAINTES

Dell et AIG estiment que Vous méritez un service à la clientèle courtois, juste et rapide. Si à un moment quelconque, Notre service ne répond pas à Vos attentes, veuillez Nous contacter en utilisant les coordonnées de contact figurant ci-dessous et Nous communiquer le numéro de l'Étiquette de Service et Votre nom pour Nous aider à traiter rapidement Vos questions.

Dell : 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irlande

Téléphone : + 41 (0) 844 811 411

Courriel : [EMEA\\_AccidentalDamage@Dell.com](mailto:EMEA_AccidentalDamage@Dell.com)

Si Vous ne pouvez pas contacter Dell (y compris pour soumettre une demande), Vous pouvez prendre directement contact avec AIG à son adresse suisse qui est indiquée à la section 9.

Dell, au nom et pour compte d'AIG, accusera réception de Votre requête dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci. Dell Vous tiendra informé(e) et fera de son mieux pour résoudre le problème à Votre entière satisfaction dans un délai de 8 semaines. Si Dell ne peut y parvenir, Vous êtes en droit de soumettre une plainte à l'Ombudsman dont les coordonnées figurent ci-dessus, lequel Ombudsman étudiera Votre cas. Dell Vous communiquera tous les détails précisant la manière de procéder en pareil cas dans le cadre de l'envoi de sa lettre de réponse définitive abordant les points soulevés.

Il convient de noter que l'Ombudsman n'est pas en mesure d'examiner une plainte si Vous n'avez pas donné auparavant la possibilité à Dell de la résoudre.

Vous pouvez soumettre Votre plainte à :

Ombudsman de l'Assurance Privée et de la SUVA

P.O. Box 2646

8022 Zurich

Suisse

Par téléphone : 044 211 30 90

Par courriel : [help@versicherungsombudsman.ch](mailto:help@versicherungsombudsman.ch)

Le fait de suivre la procédure en matière de plainte devant l'Ombudsman ne porte pas préjudice à Votre droit d'introduire, cas échéant, une action judiciaire.

## 11. INFORMATION ERRONÉE ET FRAUDE

Lorsque Vous souscrivez le présent contrat d'assurance ou soumettez une demande, Vous ou quiconque agissant pour Votre compte devez prendre raisonnablement soin de répondre à toutes les questions avec honnêteté et exactitude. Les informations que Vous transmettez peuvent avoir une incidence sur la capacité d'AIG de proposer le présent contrat d'assurance ou sur les conditions auxquelles le présent contrat d'assurance Vous est proposé. Si Vos circonstances changent et/ou si les informations que Vous Nous avez transmises ne sont plus vraies ou d'actualité, Vous devez Nous le faire savoir dans les meilleurs délais raisonnables. Ne pas le faire pourrait préjudicier Vos droits au titre du présent contrat d'assurance, y compris Votre capacité de présenter une demande.

Si une demande s'avère frauduleuse ou si, en toute connaissance de cause, Vous donnez des informations trompeuses lorsque Vous soumettez une demande, celle-ci sera rejetée et le présent contrat d'assurance sera résilié sans qu'aucun remboursement de Prime ne Vous soit dû. Dell ou AIG peut informer les services de police ou toute autre autorité compétente.

Le présent contrat d'assurance peut être immédiatement résilié par AIG dans le cadre de la loi fédérale suisse sur le contrat d'assurance si AIG est avisé par une autorité compétente que le Produit

Assuré est utilisé dans l'exercice d'une activité criminelle ou pour faciliter ou permettre la commission d'un acte criminel.

## **12. PROTECTION DES DONNÉES**

Manière dont AIG utilise les Données à caractère personnel

AIG Europe Limited, Londres, Succursale d'Opfikon, s'engage à protéger la vie privée des clients.

Les « Données à caractère personnel » Vous identifient ainsi que d'autres personnes et elles se rapportent à Vous ou à d'autres personnes ou il s'agit de données par lesquelles Vous ou ces autres personnes pouvez être identifiés.

Les types de Données à caractère personnel qu'AIG est susceptible de collecter et les raisons de leur collecte comprennent – en fonction de Notre relation avec Vous - des données d'identification, des coordonnées de contact et d'autres Données à caractère personnel que Vous avez fournies. Ces Données à caractère personnel peuvent être utilisées aux fins suivantes :

- Gestion de notre métier d'assureur, par exemple communications, traitement des demandes de couverture et paiement
- Gestion et audit de Nos activités commerciales
- Conformité aux dispositions législatives applicables ou nécessité de répondre aux demandes provenant d'agents publics ou de représentants du gouvernement ayant une ordonnance judiciaire ayant trait à une enquête, à la détection ou la prévention relative à la fraude.
- Établissement et défense des droits découlant de la loi
- Conformité aux dispositions législatives et réglementaires, y compris la conformité aux dispositions législatives hors de Votre pays de résidence
- Surveillance et enregistrement des appels de demande de service et de support à des fins de qualité, formation et sécurité

Partage des Données à caractère personnel - Les Données à caractère personnel peuvent être partagées avec des sociétés de Notre groupe et avec d'autres prestataires de services aux fins indiquées ci-dessus. Les Données à caractère personnel seront partagées avec d'autres tiers (y compris avec des autorités gouvernementales) si cela est requis par la loi.

Transfert international – Étant donné la nature mondiale de Nos activités, les Données à caractère personnel peuvent être transférées à des parties (y compris à des sociétés de Notre groupe, à Nos prestataires de services et à des autorités gouvernementales, aux fins indiquées ci-dessus) qui sont situées dans d'autres pays, y compris aux États-Unis d'Amérique et dans d'autres pays qui appliquent des législations en matière de protection des données différentes de celles qui sont appliquées dans Votre pays de résidence. Par exemple, les Données à caractère personnel peuvent être transférées à l'étranger à des sociétés du groupe situées aux États-Unis d'Amérique qui fournissent un support informatique centralisé.

Sécurité et conservation de Données à caractère personnel – Des mesures appropriées sur le plan légal et sécuritaire sont appliquées pour protéger les Données à caractère personnel. Nos prestataires de services sont également soigneusement sélectionnés et ils doivent appliquer des mesures de protection appropriées. Les Données à caractère personnel seront conservées pendant la durée nécessaire pour répondre aux objectifs décrits ci-dessus.

Demandes ou questions – Pour demander l'accès aux Données à caractère personnel ou leur rectification ou pour demander l'élimination ou la suppression de Données à caractère personnel, veuillez transmettre un courriel à : [dataprotection-ch@aig.com](mailto:dataprotection-ch@aig.com) ou écrire à AIG Europe Limited, Londres, Succursale d'Opfikon, Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg.

Pour obtenir de plus amples détails sur Notre utilisation des Données à caractère personnel, veuillez consulter Notre Politique complète en matière de confidentialité sur le site : [http://www.aig.ch/ch-privacy-policy\\_608\\_184031.html](http://www.aig.ch/ch-privacy-policy_608_184031.html) Vous pouvez également en demander une copie en utilisant les coordonnées de contact ci-dessus.