

Le Contrat est conçu, distribué et géré par :

*Mac Assistance Company Limited*

## 1. LES PARTIES AU CONTRAT

Vous : le souscripteur, titulaire du Contrat.

Nous : Mac Assistance Company Limited, entreprise immatriculée à Hong Kong — 83 Queen's Road Central Sheung Wan, Hong Kong — [www.mac-assistance.fr](http://www.mac-assistance.fr)

Informations peuvent être vérifiées sur le registre du CR en consultant sur le site : <https://www.cr.gov.hk/en/home/index.htm>. Société enregistrée à Hong Kong sous le numéro 2780818. Mac Assistance LTD agit dans le cadre du régime de la libre prestation de services.

## 2. CONDITIONS DU CONTRAT

### 2.1. Qui peut souscrire ?

Tous les particuliers francophones disposant au moins d'un **Ordinateur Mac**

### 2.2 Quels sont les Éléments couverts par le Contrat ?

Les **Ordinateurs Mac** dument enregistrés à la souscription du contrat

Pour bénéficier de l'Assistance téléphonique, un Ordinateur Mac doit respecter les conditions suivantes :

- Son **Prix d'Achat** doit être supérieur à 400 € TTC (**Preuve d'Achat** faisant foi)
- Présenter un numéro de série et/ou des références lisibles et non modifiées

Être utilisé pour un usage traditionnel prévu par le fabricant

Pour pouvoir bénéficier d'une Indemnisation, un Ordinateur Mac doit respecter les conditions suivantes en plus de celles-ci dessus :

- être non couvert au moment du Sinistre par une garantie du constructeur ou du distributeur
- Être âgé de moins de 10 ans au moment du Sinistre,
- que la Panne n'ait pas été résolue lors de l'Assistance téléphonique.
- Ne pas avoir subi de dommage physique ou de dommages esthétiques
- Avoir subi des dommages causés par une utilisation avec un composant ou un produit d'une tierce partie

Avoir subi dommages causés par toute intervention (y compris les mises à niveau et les extensions) réalisée par toute personne qui n'est pas un représentant de Mac Assistance

- Si un numéro de série du Produit Mac a été retiré ou dégradé
- Si vous ne pouvez pas prouver que vous êtes l'utilisateur autorisé du produit (preuve d'achat)

### 2.3 Quelles sont les prestations prises en charge

#### 2.3.1. Assistance téléphonique et accompagnement par téléphone en cas de :

- Besoin d'aide pour une problématique d'ordre logiciel et le paramétrage de l'Ordinateur Mac
- Questions relatives à l'utilisation de l'Ordinateur Mac
- Panne logicielle de l'Ordinateur Mac L'Assistance téléphonique est réalisée par un Prestataire agréé par Mac Assistance qui pourra effectuer des manipulations à distance sur l'Ordinateur Mac, dans le but de rétablir son fonctionnement.

#### 2.3.2. Indemnisation

Indemnisation en cas de non-résolution de la Panne logiciel de l'Ordinateur Mac par l'Assistance téléphonique.

### 2.4. Quels sont les plafonds de couverture ?

#### 2.4.1. Assistance téléphonique

Un nombre illimité d'appels, après le Délai de Carence de 14 jours

#### 2.4.2. Indemnisation

En cas de non-résolution de la Panne logicielle par l'Assistance téléphonique, nous procéderons à l'Indemnisation de l'Élément couvert en Panne dans la limite de 149 € TTC et d'une Indemnisation par Année d'Assistance, après expiration du Délai de Carence.

### 2.5. Quelles sont les exclusions du Contrat ?

#### 2.5.1. Exclusions particulières

Nous ne garantissons pas les interventions concernant : les dommages résultant d'une utilisation non conforme aux prescriptions du constructeur ou d'un défaut d'entretien ; les dommages d'origine externe à l'Élément couvert tels que ceux liés à l'installation électrique ; les dommages relevant des garanties légales des vices cachés ; les dommages d'ordre

esthétique ; les problèmes de connexion liés aux fournisseurs ; les consommables et pièces d'usure tels que les piles, les batteries ; les problèmes sur les logiciels professionnels de montage vidéo, de mixage de son ou tout autre logiciel nécessitant des compétences particulières qui ne sont pas installées d'origine sur l'ordinateur Mac.

#### 2.5.2. Exclusions générales

Nous ne garantissons pas les interventions concernant : les dommages provoqués par un acte intentionnel ou une faute dolosive ; tout dommage résultant des conséquences des cas de Force majeure ; tout dommage causé par un Tiers, sauf si ce Tiers a été mandaté par Mac Assistance.

## 1. COMMENT METTRE EN ŒUVRE LES PRESTATIONS ?

### 3.1. Que faire en cas de question ou de Panne et quelles sont les conditions de mise en œuvre des prestations ?

Dans tous les cas, Vous devez appeler l'Assistance téléphonique telle que définie à l'article 2.3.1. Si la Panne logicielle n'est pas résolue à distance, Vous pourrez bénéficier d'une Indemnisation telle que définie à l'article 2.3.2.

#### 3.1.1. Assistance téléphonique

A/ Lorsque Vous avez besoin d'aide pour l'installation, le paramétrage ou l'utilisation d'un Ordinateur Mac, ou si Vous souhaitez déclarer une Panne, Vous devez impérativement contacter Mac Assistance :

- sur internet via le site internet [www.mac-assistance.fr](http://www.mac-assistance.fr)
- Par téléphone au numéro : 01 86 26 19 55

B/ Dans tous les cas, un prédiagnostic sera établi afin de mettre en œuvre les garanties sur les Éléments couverts. Lors du prédiagnostic, Vous devrez notamment :

- Préciser le numéro de série de l'ordinateur Mac correspondant à l'Élément couvert ayant subi un Sinistre, ainsi que la date, la nature et les circonstances du Sinistre.
- Fournir votre nom et prénom pour identification de l'Élément couvert concerné par le Sinistre,

C/ Vous serez ensuite mis en relation avec notre Prestataire agréé.

Pour répondre à votre besoin, ce dernier pourra demander à accéder à l'application qui permet de contrôler l'ordinateur Mac afin d'effectuer des manipulations à distance.

D/ Suite au diagnostic téléphonique, si votre Panne logicielle n'a pu être résolue à distance, le Prestataire agréé vous invitera à prendre contact avec le Service Indemnisation de Mac Assistance pour procéder à l'ouverture de votre dossier d'Indemnisation, s'il s'agit d'un Sinistre couvert survenant après expiration du Délai de Carence.

### 3.1.2. Indemnisation

A/ Si l'Assistance téléphonique est infructueuse et que la Panne logicielle n'est pas résolue, Nous Vous indemniserons à hauteur de 149 € TTC. Pour cela, le Prestataire agréé vous invitera à prendre contact avec le Service Indemnisation de Mac Assistance pour procéder à l'ouverture de votre dossier d'Indemnisation. Vous devrez fournir la Preuve d'Achat de l'Élément couvert en Panne logicielle. Ce document doit être lisible, non raturé et confirmer l'éligibilité de l'Élément couvert.

Pour qu'un Sinistre soit pris en charge, il doit survenir après expiration du Délai de carence.

Sanction : Si vous ne vous conformez pas aux obligations prévues aux paragraphes ci-dessus sauf cas fortuit ou de Force majeure, vous ne pourrez pas prétendre à une indemnité.

Si de mauvaise foi, Vous faites de fausses déclarations, Vous Nous produisez de fausses pièces, Vous ne Nous déclarez pas l'existence d'autres assurances pouvant garantir le même risque, Vous employez comme justification des documents inexacts ou incomplets, ou encore, usez de moyens frauduleux, Vous perdrez entièrement tout droit à indemnité pour le Sinistre en cause.

### 3.2. Exonération d'intervention

Nous ne pouvons pas nous substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence et ne prenons pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention.

### 3.3. Circonstances exceptionnelles

Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables des retards ou empêchements dans l'exécution du Contrat en cas de Force majeure.

## 4. VIE DU CONTRAT

4.1. Date de la souscription correspond à la date de signature de votre bulletin de souscription.

4.2. Date d'effet correspond

- au 15e jour après l'envoi par internet de votre souscription (signature numérique faisant foi)

- Votre Contrat prend effet à la date qui sera mentionnée sur vos Conditions particulières. La première mensualité sera encaissée avant la fin du délai de renonciation. En cas d'absence de ce règlement malgré nos courriers de relance, le Contrat sera considéré comme n'ayant jamais pris effet.

### 4.3. Date de démarrage des garanties :

- Vous pouvez bénéficier de l'Assistance téléphonique après le Délai de Carence. – Vous pouvez bénéficier d'une Indemnisation à l'expiration du Délai de Carence

### 4.4. Faculté de renonciation

La vente de votre Contrat par téléphone et/ou internet prévoit que vous disposez d'un délai de renonciation de 14 jours à compter de la date de réception de vos Conditions particulières, celles-ci étant réputées reçues, sauf preuve contraire, 14 jours après la Date d'effet.

Vous pouvez exercer ce droit de renonciation en envoyant un mail dénonçant le Contrat à l'adresse suivante : [clients@mac-assistance.com](mailto:clients@mac-assistance.com)

Si vous renoncez à votre Contrat alors que Vous avez utilisé l'Assistance téléphonique, Mac Assistance se réserve le droit de Vous exiger le paiement du montant correspondant au service rendu.

### 4.5. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de la Date d'effet du Contrat. Il se renouvelle par tacite reconduction annuelle, au lendemain de la Date d'Échéance.

4.6. Quand et comment votre Contrat cesse ?

4.6.1. Quelles sont les modalités de résiliation ?

Vous pouvez résilier à votre choix :

- Par mail à l'adresse suivante : [clients@mac-assistance.com](mailto:clients@mac-assistance.com)
- Via notre site internet ([www.mac-assistance.fr](http://www.mac-assistance.fr)) dans la rubrique « Formulaire de contact ». Pour toute question relative à la résiliation, contactez le Service Clients dont le numéro figure sur vos Conditions particulières.

4.6.2. Quelles sont les conditions de résiliation ?

Les présentes garanties pourront être résiliées dans les cas suivants :

A/ Résiliation par Vous :

- À échéance : jusqu'à vingt jours avant la Date d'Échéance
- si Nous avons résilié l'un de vos autres Contrats après un Sinistre.

Dans tous ces cas, la résiliation prendra effet dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de votre demande de résiliation.

B/ Résiliation par Nous :

- jusqu'à deux mois avant la Date d'Échéance, par mail avec avis de réception ou par acte extrajudiciaire.

- lorsque Vous Nous informez d'un cas de changement d'ordinateur Mac affectant les risques garantis (notamment déménagement dans une zone non couverte, etc.), la résiliation Vous sera notifiée par Mac Assistance. La résiliation prendra effet dans un délai d'un mois à compter de cette notification.

- en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration des risques à la souscription ou en cours de Contrat ; après Sinistre dans un délai d'un mois.

C/ Résiliation par l'héritier ou Nous : en cas de décès du souscripteur.

D) Résiliation de plein droit : en cas de disparition du risque couvert ; en cas de vol de votre ordinateur MAC (copie de la plainte) dans les cas et conditions prévus par la législation en vigueur, sur présentation des pièces justificatives.

Cas de la résiliation faite par lettre recommandée électronique-mail :

Lorsque la résiliation est faite par lettre recommandée électronique, le délai de préavis est compté à partir de la date de son dépôt selon les modalités prévues à l'article 2 du décret n° 2011-144 du 2 février 2011 relatif à l'envoi d'une lettre recommandée par courrier électronique pour la conclusion ou l'exécution d'un contrat.

4.7. Votre obligation d'information sur le risque couvert

A/ A la souscription, le Contrat est établi d'après vos déclarations, afin que Nous soyons en mesure d'apprécier le risque.

B/ En cours de Contrat, Vous devez Nous aviser, par mail, dans les 15 jours où Vous en avez connaissance, des changements concernant les déclarations que Vous Nous avez faites soit au moment de la souscription du Contrat, soit postérieurement et qui ont pour conséquence soit d'aggraver le risque, soit d'en créer de nouveaux et rendent inexacts ou caduques les déclarations initiales (exemple : modification des pièces

de votre MAC comme le disque dur ou la mise à jour).

Toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte du risque ou des circonstances nouvelles qui ont pour conséquences, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux, entraîne l'application des sanctions suivantes

- En cas d'omission, vous devez Nous rembourser les indemnités versées à l'occasion des Sinistres qui ont affecté votre contrat.

#### 4.8. Quand la cotisation est-elle Encaissée ?

Le montant de la cotisation mensuelle, ainsi que ses modalités de paiement sont prévus dans vos Conditions particulières. Toutes les cotisations doivent être payées dans les 10 jours maximum qui suivent leur échéance.

Passé ce délai nous passons le dossier recouvrement par voie judiciaire et d'autre part, nous suspendons les garanties par l'envoi d'un mail de mise en demeure : les coûts d'établissement et d'envoi de cette mise en demeure sont à votre charge. Si après 30 jours suivant l'envoi de la mise en demeure, la prime reste impayée, Mac Assistance procédera à la suspension immédiate des garanties prévues dans la présente convention. Si dans les 10 jours suivants, la cotisation n'est pas réglée, le Contrat sera résilié immédiatement.

En cas d'Indemnisation réalisée entre la date de suspension des garanties et la date de résiliation, Nous nous réservons le droit d'effectuer tous les recours nécessaires auprès de Vous pour demander le remboursement de la somme versée.

#### 4.9. Comment évolue la cotisation du contrat

En cas de modification du tarif applicable, Vous en serez avisé par l'avis d'échéance annuelle de votre Contrat, date à laquelle ces modifications seront appliquées.

Vous pouvez refuser cette révision en demandant la résiliation de votre Contrat par un mail dans un délai de 20 jours suivant l'envoi de votre avis d'échéance.

Vous conservez le bénéfice des conditions du contrat antérieures à la modification jusqu'à la date effective de la résiliation.

Vous êtes redevable de la portion de cotisation calculée sur les bases de l'ancien tarif jusqu'à cette date. Le montant de la cotisation d'assurance est fixé annuellement.

## 5. CADRE JURIDIQUE

Les informations que Vous communiquez à Mac Assistance ainsi qu'à Nous, en tant que responsables de traitement, sont nécessaires pour effectuer des opérations

relatives à la gestion de la relation client, à la lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude. Elles pourront, le cas échéant, être utilisées par Mac Assistance à des fins de prospection commerciale selon les règles applicables.

En application du principe de transparence, Vous pouvez accéder à toutes les informations concernant les traitements de vos données personnelles par Mac Assistance en consultant sa politique de données personnelles accessible sur [www.mac-assistance.fr/cgv](http://www.mac-assistance.fr/cgv) conformément à la réglementation, Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'effacement et d'opposition à l'utilisation de vos données personnelles ainsi que du droit de formuler des directives concernant la gestion de vos données après la mort.

#### 5.1 Vous pouvez exercer ces droits

En vous adressant auprès de Mac Assistance  
– Service Clients –  
[clients@mac-assistance.com](mailto:clients@mac-assistance.com)

Par ailleurs, Vous pouvez vous opposer aux démarchages téléphoniques, effectués par les entreprises dont Vous n'êtes pas client, en vous inscrivant auprès de Bloctel ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)), une liste gratuite d'opposition aux appels commerciaux.

#### 5.2. Lutte contre le blanchiment d'argent

Dans le cadre de la réglementation contre le blanchiment d'argent, la fraude et le financement du terrorisme, Nous nous réservons le droit de procéder à tout contrôle des informations, de Vous demander des explications ou des justificatifs, et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la réglementation en vigueur.

#### 5.3 Prescription

Toute action dérivant du Contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance

#### 5.4 Que faire en cas de réclamation ?

En cas de réclamation, Vous pouvez contacter le Service Clients de Mac Assistance au 01 86 26 19 55 ou par Mail simple à Mac Assistance — Service Clients — [clients@mac-assistance.com](mailto:clients@mac-assistance.com)

Si la réponse apportée ne Vous satisfait pas, Vous pouvez écrire par lettre simple à Mac Assistance Company Limited, entreprise immatriculée à Hong Kong — 83 Queen's Road Central Sheung Wan, Hong Kong.

Mac Assistance s'engage à traiter vos réclamations et à y répondre dans le délai légal de deux mois.

#### 5.5. Loi applicable — Tribunaux compétents

Le Contrat est régi par la loi française. Toute action judiciaire relative au Contrat sera de la seule compétence des tribunaux français.

#### 5.6. Langue utilisée

La langue utilisée dans le cadre du Contrat est la langue française.