

AppleCare+ för Apple-bildskärm AppleCare+ för Mac

INFORMATION OM KONSUMENTKÖPLAGEN:

AppleCare+ är en försäkringspolicy som täcker risken för skador på din Mac eller bildskärm från Apple och behovet av teknisk hjälp. AppleCare+ täcker inte fel på grund av defekter i utformning och/eller material och/eller utförande. Sådana fel täcks separat av antingen dina rättigheter enligt konsumentköplagen, Apples begränsade garanti eller Apple separat under samma period som täckningsperioden för AppleCare+ även om du inte köpte eller leasade din Apple-produkt från Apple. Enligt den svenska konsumentköplagen har du rätt till en kostnadsfri reparation, utbytesenhet, prisedsättning eller återbetalning från säljaren, av varor som inte överensstämmer med avtalet om köp eller leasing inom tre år efter leveransen. Du kan också begära detta av Apple om säljaren är insolvent, har lagt ned sin verksamhet eller inte kan hittas.

Villkor – Sverige

Tack för att du har köpt AppleCare+, en försäkring som tillhandahålls av AIG Europe S.A. Filial i Sverige ("AIG") som förbinder sig att försäkra din Mac eller bildskärm från Apple enligt villkoren i denna policy. Du ska enligt lagen få den här informationen före köpet. Vi rekommenderar att du läser den. Du kan få hjälp och råd angående köp av försäkring från Konsumentombudsmannen, kommunens konsumentrådgivare och Konsumentverket.

AppleCare+ täcker reparation eller byte av din enhet vid oavsiktlig skada eller försämrad batterikapacitet, samt ger dig tillgång till teknisk support från Apple (enligt beskrivning i punkt 4.5).

Polycyn säljs av Apple och Apples auktoriserade återförsäljare. Apple kommer också, som representant för AIG, att hantera anmälningar och eventuella klagomål från dig (fullständig information finns i punkt 12).

AppleCare+ täcker inte förlust eller stöld av din enhet, eller fel på grund av defekt i din enhet, även om sådana fel täcks separat enligt antingen dina rättigheter i konsumentköplagen eller Apples begränsade garanti, eller av Apple separat, under samma period som täckningsperioden för AppleCare+ även om du inte köpte eller leasade din Apple-produkt från Apple (se punkt 5.1.14).

1. Definitioner

Alla ord eller uttryck som definieras i detta definitionsavsnitt har samma betydelse var de än nämns i policyn:

- 1.1. "Oavsiktlig skada" innebär fysisk skada, sönderslagning eller fel på din försäkrade utrustning på grund av en oförutsedd och oavsiktlig händelse, antingen på grund av hantering (t.ex. att tappa den försäkrade utrustningen eller begränsad kontakt med vätska, till exempel spill) eller på grund av en yttre händelse (t.ex. extrema miljö- eller atmosfärförhållanden). Skadan måste påverka funktionaliteten i din försäkrade utrustning, vilket omfattar sprickor i skärmen som påverkar skärmens läsbarhet.
- 1.2. "AIG" avser AIG Europe S.A., med registrerat kontor på 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburg och verkar via sin filial AIG Europe S.A. Filial i Sverige (organisationsnummer 516411-4117) med registrerat filialkontor på Västra Järnvägsgatan 7, 8 tr., Box 3506, 103 69 Stockholm, Sverige.
- 1.3. "Bilaga" betyder dokument som framställer prisinformationen för den försäkrade utrustningen, som införlivas i och bildar en del av din policy.

- 1.4. "Apple" avser Apple Distribution International Limited (eller dess utsedda ombud), som distribuerar, säljer och administrerar denna policy och som hanterar anmälningar och klagomål som representant för AIG.
- 1.5. "Apples auktoriserade serviceleverantör" innebär en serviceleverantör (tredje part) som anlitas som Apples ombud för att hantera anmälningar som representant för AIG. En lista över alla dessa leverantörer hittar du på locate.apple.com/se/sv.
- 1.6. "Apples auktoriserade återförsäljare" innebär en tredje part som är auktoriserad av Apple att distribuera denna policy samtidigt som parten säljer eller leasar den försäkrade utrustningen till dig.
- 1.7. "Information om AppleCare+" innebär supportwebbplatsen apple.com/se/legal/sales-support/applecare/applecareplus/se/mac.
- 1.8. "Apples begränsade garanti" innebär den frivilliga tillverkargaranti som Apple tillhandahåller (enligt separata servicevillkor) till köpare eller leasingtagare av försäkrad utrustning, som tillhandahåller förmåner som är tillägg till, och inte ersätter, rättigheter i konsumentköplagen.
- 1.9. "Meddelande om resterande skuld" innebär att en leverantör av avbetalningsplaner skickar dig ett meddelande om att du inte har gjort en avbetalning och/eller om att du har försummat att göra avbetalningar enligt ditt avbetalningsavtal.
- 1.10. "Försämrad batterikapacitet" innebär att batteriet i försäkrad utrustning har en kapacitet att hålla elektrisk laddning som motsvarar mindre än 80 % av ursprunglig kapacitet.
- 1.11. "Företagskund" innebär en kund som har registrerat sig och köpt sin försäkrade utrustning genom Apple Online Store för företag.
- 1.12. "Konsumentmjukvara" innebär de Apple-märkta program som är förinstallerade på eller är avsedda att användas med den försäkrade utrustningen.
- 1.13. "Täckningsperiod" innebär perioden som anges i punkt 3.1.
- 1.14. "Försäkrad utrustning" innebär den Apple-märkta Mac-serien av stationära eller bärbara datormodeller eller bildskärmar från Apple (inklusive eventuellt Apple-märkt stativ eller VESA-fäste som medföljer eller köps samtidigt som din bildskärm från Apple), som identifieras med produktserienummer på POC-certifikatet (eller inköpsbeviset för Apple-märkt stativ eller VESA-fäste), samt de ursprungliga Apple-tillbehören som medföljer samma förpackning. Den försäkrade utrustningen måste ha köpts eller leasats ny från Apple eller en auktoriserad Apple-återförsäljare. Om det juridiska ägandet av den försäkrade utrustningen har överförts till dig, måste policyn ha överförts till dig i enlighet med punkt 11. Försäkrad utrustning omfattar alla bytesprodukter som tillhandahållits dig av Apple i enlighet med punkt 4.1.2 i denna policy.
- 1.15. "Hårdvarutäckning" innebär skyddet som tillhandahåller reparation eller utbyte av din försäkrade utrustning på grund av oavsiktlig skada och försämrad batterikapacitet.
- 1.16. "Avbetalning" innebär belopp som du ska betala enligt ett avbetalningsavtal.
- 1.17. "Försäkrad händelse" innebär (a) oavsiktlig skada på din försäkrade utrustning (b) försämrad batterikapacitet och/eller (c) behovet av att använda teknisk support, som uppstår under täckningsperioden.
- 1.18. "macOS" innebär det Apple-operativsystem som finns på den försäkrade utrustningen.

- 1.19. "Avbetalningsavtal" innebär avtalet mellan dig och leverantören av avbetalningsplanen om att betala försäkringspremien via avbetalningar.
- 1.20. "Leverantör av avbetalningsplan" innebär leverantören som du ingått i ditt avbetalningsavtal med. Dessa kan innefatta Apple, en Apple-auktoriserad återförsäljare, eller tredje partens finansiella institution.
- 1.21. "POC-certifikat" innebär det dokument med bevis på täckning som du får när du köper denna policy, som innehåller din försäkringsinformation och serienumret för den försäkrade utrustningen som den här policyn gäller för. Om du har köpt denna policy i en Apple Store-butik eller från en auktoriserad Apple-återförsäljare, kan originalkvittot för köpet också vara ditt POC-certifikat.
- 1.22. "Policy" innebär detta försäkringsdokument som anger villkoren för AppleCare+ och, som tillsammans med bilagan och det garantibevis (POC-certifikat) som du fick när du köpte AppleCare+, utgör ditt juridiska försäkringsavtal med AIG.
- 1.23. "Självrisk" betyder den relevanta självrisken för den försäkrade utrustningen så som framställt i bilagan:

Självrisk är det som du ska betala för varje anmälan om oavsiktlig skada som du lämnar in i Sverige enligt denna policy. Obs! Om du lämnar in en anmälan i ett annat land enligt denna policy måste självrisk betalas i det landets valuta och efter det landets tillämpliga självrisk. Mer information finns på Information om AppleCare+.

För att Självrisk för anmälan om oavsiktlig skada på nivå 1 ska gälla får den försäkrade utrustningen inte ha mer omfattande skada än endast skärmen (om tillämpligt) eller det externa höljet (om tillämpligt) i fall då sådan ytterligare skada skulle förhindra Apple att reparera skärmen eller det externa höljet på den försäkrade utrustningen. Reparation av endast skärmen gäller bara försäkrad utrustning som har en skärm. Oavsiktlig skada på Apple-märkt stativ eller VESA-fäste som används tillsammans med din bildskärm från Apple behandlas som oavsiktlig skada (endast externt hölje). Försäkrad utrustning med ytterligare skador kategoriseras som övrig oavsiktlig skada och debiteras självriskavgiften för anmälningar om oavsiktlig skada på nivå 2.

- 1.24. "Premium" betyder den summa som du går med på att betala för täckning enligt denna policy så som framställt i bilagan.
- 1.25. "Teknisk support" innebär teknisk assistans från Apple om din försäkrade utrustning slutar att fungera korrekt. Annars kan Apple ta ut en avgift per händelse för den här tjänsten.
- 1.26. "Du/din/ditt" innebär den person som äger eller leasar den försäkrade utrustningen och alla personer som policyn överförs till i enlighet med punkt 11.

2. Policyn

- 2.1. Din policy består av detta försäkringsdokument som beskriver villkoren för din rätt till täckning enligt AppleCare+, bilagan och ditt garantibevis (POC-certifikat). Läs dessa noggrant för att vara säker på att de ger dig den rätt till service som du vill ha. Om dina behov ändras, eller om någon del av den information som policyn är baserad på förändras, kan Apple och AIG behöva uppdatera sina uppgifter och informationen på ditt POC-certifikat kan behövas ändras.
- 2.2. Om du behöver ett POC-certifikat för ditt byte eller en kopia av försäkringsuppgifterna besöker du mysupport.apple.com/products, och följer instruktionerna.

- 2.3. Betalningen av premien representerar betalningen för din första tolv månadersperiod (från datumet som du köpte din försäkrade utrustning) och en förbetalning för den efterföljande tolv månadersperioden. **Detta påverkar inte din rättighet att annullera denna policy när som helst i enlighet med punkt 10.**
- 2.4. Premien måste betalas med kreditkort, betalkort eller annan auktoriserad betalningsmetod, t.ex. Apple Pay ("betalningsmetoden"). Om din betalning inte har slutförts korrekt (till exempel, om kredit- eller betalkortet som du betalar med nekas) kommer du att informeras och du måste vidta åtgärder för att slutföra betalningen. Om en försäkrad händelse inträffar och din betalning inte har slutförts kommer du inte att ha rätt till ersättning.

3. Täckningsperiod

- 3.1. Din hårdvarutäckning påbörjas från det datum som du köper din policy. Detta innebär att om du köper AppleCare+ efter att du köper eller börjar leasa din försäkrade utrustning gäller din hårdvarutäckning endast från det datumet. Rätten till teknisk support påbörjas efter att din kostnadsfria tekniska support från tillverkaren går ut. Den kostnadsfria supporten påbörjas när du köper eller börjar leasa din försäkrade utrustning. Båda typerna av försäkring avslutas 36 månader efter att du köpt din policy. Inköpsdatum för din policy visas på ditt POC-certifikat.
- 3.2. Din täckning kan avslutas tidigare om du har använt din rätt att annullera enligt punkt 10 eller om den annulleras av AIG i enlighet med villkoren i denna policy. Du har rätt att när som helst, utan anledning, annullera denna policy i enlighet med punkt 10.
- 3.3. Denna policy försäkrar dig inte för skador på den försäkrade utrustningen orsakade av en försäkrad händelse som inträffade innan denna policy köptes eller efter policyn har annullerats eller avslutats på annat sätt.

4. Försäkring

- 4.1. **Hårdvarutäckning.** Om du lämnar in en giltig anmälan enligt avsnittet om hårdvarutäckning i denna policy, kommer AIG efter eget gottfinnande att se till att Apple antingen:
 - 4.1.1. reparerar den försäkrade utrustningen med nya eller begagnade äkta Apple-delar som har testats och uppfyller funktionskrav eller
 - 4.1.2. om det inte skulle vara praktiskt eller ekonomiskt att göra en reparation, tillhandahåller en ersättning för den försäkrade utrustningen med en ny Apple-märkt enhet eller en enhet som består av nya och/eller begagnade äkta Apple-delar som har testats och uppfyller Apples funktionskrav. Alla bytesprodukter som tillhandahålls enligt denna policy kommer som minimum ha samma eller i stort sett liknande funktioner (dvs. en annan modell med samma funktioner eller samma modell i en annan färg) som den ursprungliga försäkrade utrustningen (föremål för tillämpliga uppdateringar av konsumentmjukvara). Den nya Apple-märkta ersättningsenheten kommer att bli den nya försäkrade utrustningen enligt denna policy. I händelse av byte till en ersättningsenhet kommer Apple eller den auktoriserade Apple-tjänsteleverantören att behålla den ursprungliga försäkrade utrustningen. Apple eller den auktoriserade Apple-servicepartnern kan använda försäkrad utrustning eller ersättningsdelar för service som kommer från ett land som skiljer sig från det land från vilket den försäkrade utrustningen eller originaldelarna kommer från.

Den försäkrade utrustningen kan endast repareras eller ersättas, och ingen kontanter ersättning kan betalas av AIG, om du lämnar in en anmälan.

- 4.2. Om en ersättningsenhet tillhandahålls till dig enligt punkt 4.1 kan Apple eller Apples auktoriserade servicepartner installera de senaste mjukvarorna och operativsystemen som är tillämpliga för den försäkrade utrustningen som del av rätten till service i denna policy. Mjukvaror från tredje part som var installerade på den ursprungliga försäkrade utrustningen kanske inte är kompatibla med den försäkrade utrustningen som ett resultat av uppdateringen av mjukvaran och operativsystemet. Om du lämnar in en anmälan i ett annat land än där du köpte eller leasade den försäkrade utrustningen, kan Apple eller den auktoriserade Apple-tjänsteleverantören reparera eller byta ut produkter eller delar med lokala jämförbara produkter och delar.
- 4.3. **Självrisk.** För varje giltig anmälan om oavsiktlig skada som du lämnar in enligt denna policy, måste du betala den tillämpliga självrisk på kostnaden för anmälan så som framställd i bilagan innan du får rätt till förmånerna i punkt 4.1. Självrisk kan betalas till Apple eller till Apples auktoriserade serviceleverantör med en auktoriserad betalningsmetod.
- 4.4. **Gräns för anmälningar.** Det finns ingen gräns för antalet anmälningar som du kan göra för försäkrade händelser. Anmälningar som görs och som tas emot av Apple och/eller AIG i enlighet med artikel 7 efter din täckningsperiod kanske inte täcks av policyn.
- 4.5. **Teknisk support.** Om du gör en giltig anmälan enligt denna del av din policy kan du få prioriterad tillgång till teknisk telefonsupport från Apple om din försäkrade utrustning slutar att fungera korrekt. Denna rätt till service påbörjas efter att din kostnadsfria support går ut, som påbörjas det datum när du köper eller börjar leasa din försäkrade utrustning. Teknisk support kommer att omfatta macOS, konsumentmjukvaran och alla anslutningsproblem mellan den försäkrade utrustningen och en Apple TV och en kompatibel trådlös enhet eller dator som uppfyller anslutningsspecifikationen för den försäkrade utrustningen. Den täcker den då aktuella versionen av macOS, konsumentmjukvaran och den föregående huvudversionen. "Huvudversion" innebär en väsentlig mjukvaruversion som kommersiellt släppts av Apple i ett talformat likt "1.0" eller "2.0" och som inte är i beta- eller förhandsform.

5. Undantag

- 5.1. **Hårdvarutäckning.** Policyn ger dig inte rätt till service för:
 - 5.1.1. en produkt som inte är den försäkrade utrustningen
 - 5.1.2. förebyggande underhåll, till exempel rutinmässig service eller rengöring av den försäkrade utrustningen när det inte finns något underliggande problem med dess hårdvara eller mjukvara
 - 5.1.3. skada på den försäkrade utrustningen som har orsakats av:
 - 5.1.3.1. skador, inklusive överdrivet fysiska skador (t.ex. produkter som har krossats, böjts eller nedsänkts i vätska), orsakade genom missbruk eller felanvändning, vilket innebär avsiktligt orsakad skada inklusive medveten användning av den försäkrade utrustningen för syften eller sätt som den inte var avsedd för
 - 5.1.3.2. faktisk, eller försök till modifiering eller ändring av den försäkrade utrustningen, eller
 - 5.1.3.3. service eller reparation (inklusive uppgraderingar) som utförs av någon som inte är Apple eller en Apple-auktoriserad serviceleverantör
 - 5.1.4. Försäkrad utrustning där serienumret har ändrats, gjorts oläsligt eller tagits bort, eller försäkrad utrustning som har öppnats, fått service, modifierats eller ändrats av någon annan än Apple eller en auktoriserad representant för Apple eller försäkrad utrustning som innehåller komponenter som inte är auktoriserade av Apple

- 5.1.5. förlust eller stöld av din försäkrade utrustning
- 5.1.6. Försäkrad utrustning (inklusive alla huvudkomponenter) som inte lämnas in till Apple
- 5.1.7. kosmetisk skada på den försäkrade utrustningen som inte påverkar dess funktionalitet, inklusive men inte begränsat till smala sprickor, repor, bucklor eller trasig plast kring portar och missfärgning
- 5.1.8. skada eller fel på grund av normalt slitage och/eller användning av den försäkrade utrustningen
- 5.1.9. skada på försäkrad utrustning som orsakats av eld eller naturkatastrof
- 5.1.10. skada på försäkrad utrustning som orsakats av material, eller närvaro av material, som kan utgöra en risk för människors hälsa (t.ex. biologiska material)
- 5.1.11. tjänster som installerar, tar bort eller kasserar den försäkrade utrustningen
- 5.1.12. tillhandahållandet av utrustning till dig medan den försäkrade utrustningen får service enligt hårdvarutäckningen
- 5.1.13. fel på grund av defekter i material och/eller utförande och/eller design på den försäkrade utrustningen, då sådana fel täcks separat, av antingen dina rättigheter enligt konsumentköplagen, Apples begränsade garanti eller Apple separat under samma period som täckningsperioden för AppleCare+, även om du inte köpte eller leasade din Apple-produkt från Apple
- 5.1.14. förlust av, förlorad användning av, skada på, korrupcion av, oförmåga till åtkomst eller oförmåga att manipulera någon elektronisk hårdvara eller mjukvara, eller komponenter däri, som används för att lagra, behandla, få åtkomst till, överföra eller ta emot information inom försäkrad utrustning som ett resultat av någon annan orsak eller förlust än täckta förluster som anges specifikt i denna policy, inklusive all obehörig åtkomst eller obehörig användning av sådan åtkomst, en överbelastningsattack, eller mottagande eller överföring av skadlig kod, eller
- 5.1.15. förlust av, förlorad användning av, skada på, korrupcion av, oförmåga till åtkomst eller oförmåga att manipulera några elektronisk data som lagras inom försäkrad utrustning, inklusive all sådan förlust som orsakas av obehörig åtkomst eller obehörig användning av sådana data, en överbelastningsattack, eller mottagande eller överföring av skadlig kod.
- 5.2. **Teknisk support.** Policyn ger dig inte rätt till service för:
 - 5.2.1. användning eller modifiering av den försäkrade utrustningen, macOS eller konsumentmjukvaran på ett sätt som dessa varken är avsedda att användas eller modifieras enligt användarmanualen, de tekniska specifikationerna eller andra riktlinjer som har publicerats på Apples webbplats för den försäkrade utrustningen
 - 5.2.2. problem som kan lösas genom att uppgradera mjukvara (inklusive macOS och konsumentmjukvaran) till den senaste versionen
 - 5.2.3. tredjepartsprodukter eller andra Apple-märkta produkter eller mjukvaror (andra än den försäkrade utrustningen eller konsumentmjukvaran) eller effekterna av sådana produkter på eller interaktioner med den försäkrade utrustningen, macOS, eller konsumentmjukvaran
 - 5.2.4. användning av en dator eller ett operativsystem som inte har att göra med konsumentmjukvaran eller anslutningsproblem med den försäkrade utrustningen

- 5.2.5. annan mjukvara än macOS eller konsumentmjukvaran
- 5.2.6. macOS-mjukvara eller konsumentmjukvara betecknad som "beta", "försläppsversion" eller "förhandsvisning" eller liknande märkt mjukvara
- 5.2.7. skada på, eller förlust av någon mjukvara eller data som lagras på eller har spelats in på den försäkrade utrustningen
- 5.2.8. skada på, eller förlust av mjukvara eller data som lagras på eller har spelats in på den försäkrade utrustningen, inklusive återställning och ominstallation av sådana program eller användardata
- 5.2.9. webbläsare, e-postprogram eller internetleverantörsprogram från tredje part, eller macOS-konfiguration som är nödvändig för att dessa ska kunna användas
- 5.2.10. råd som har att göra med vardagsanvändning av den försäkrade utrustningen när det inte finns något underliggande problem med dess hårdvara eller mjukvara
- 5.2.11. förlust av, förlorad användning av, skada på, korrupcion av, oförmåga till åtkomst eller oförmåga att manipulera någon elektronisk hårdvara eller mjukvara, eller komponenter däri, som används för att lagra, behandla, få åtkomst till, överföra eller ta emot information inom försäkrad utrustning som ett resultat av någon annan orsak eller förlust än täckta förluster som anges specifikt i denna policy, inklusive all obehörig åtkomst eller obehörig användning av sådan åtkomst, en överbelastningsattack, eller mottagande eller överföring av skadlig kod, eller
- 5.2.12. förlust av, förlorad användning av, skada på, korrupcion av, oförmåga till åtkomst eller oförmåga att manipulera några elektronisk data som lagras inom försäkrad utrustning, inklusive all sådan förlust som orsakas av obehörig åtkomst eller obehörig användning av sådana data, en överbelastningsattack, eller mottagande eller överföring av skadlig kod.

6. Allmänna villkor

- 6.1. För att vara helt skyddad av din policy måste du följa denna punkt samt punkterna 7, 8 och 9, som är villkor i denna policy. Om du inte följer dessa villkor kan det leda till att din anmälan avvisas.
- 6.2. Följande villkor är tillämpliga för denna policy:
 - 6.2.1. **Originaldelar.** Som ett villkor för rätten till service måste all försäkrad utrustning returneras till Apple i sin helhet, inklusive alla originaldelar eller Apples auktoriserade bytesdelar.
 - 6.2.2. **Undantag avseende täckning.** Rätten till service enligt din policy är föremål för de undantag som anges i punkt 5.
 - 6.2.3. **Betalning av premie och rätt till service.** Om du går med på att betala hela din premie direkt måste den betalas innan du kan få rätt till service enligt hårdvarutäckningen eller teknisk support och inga anmälningar kan lämnas in under denna policy om premien inte är helt betald. Du måste ingå ett avbetalningsavtal med en leverantör av avbetalningsplan för att kunna betala premien via avbetalning och du får rätt till service enligt hårdvarutäckningen eller teknisk support från det datum du tecknade avbetalningsavtalet. Du måste göra dina avbetalningar enligt villkoren i ditt avbetalningsavtal.

- 6.2.4. **Uteblivna avbetalningar.** Leverantören av avbetalningsplanen kan begära att AIG annullerar din policy om du betalar premien via avbetalning och inte har genomfört din avbetalning före datumet i meddelandet om resterande skuld. AIG vidtar åtgärder för att annullera din policy enligt tillämpliga lagar om de får en begäran.
- 6.2.5. **Din aktsamhetskyldighet.** Du ska vidta alla rimliga åtgärder för att skydda den försäkrade utrustningen mot en försäkrad händelse och ska använda och underhålla den försäkrade utrustningen i enlighet med instruktionerna för den.
- 6.2.6. **Ditt hemvistland och din ålder.**
- 6.2.6.1. Om du inte är företagskund har du endast rätt att köpa denna policy om ditt huvudsakliga hemvistland är Sverige och du är 18 år eller äldre det datum som denna policy köps.
- 6.2.6.2. Om du är företagskund har du endast rätt att köpa denna policy om du har köpt den försäkrade utrustningen för användning samband med ett företag, ett finansiellt institut, en välgörenhetsorganisation eller annat personligt företag i Sverige.
- 6.2.7. **Annan försäkring.** Om du har en annan gällande försäkring för den försäkrade utrustningen under täckningsperioden kan du ändå lämna in en anmälan enligt denna policy eftersom AIG går med på att försäkra dig oavsett och utan hänsyn till någon annan försäkring.

7. Så här gör du en anmälan

- 7.1. **För hårdvarutäckning.** Du måste göra din anmälan omgående genom att besöka en Apple Store-butik eller en auktoriserad Apple-servicepartner. Gå till support.apple.com/sv-se/contact eller ring Apple på det nummer som visas på support.apple.com/sv-se/HT201232. Innan du får hjälp kommer Apple att begära att du anger serienumret för din försäkrade utrustning. Din anmälan kommer att hanteras genom de alternativ som beskrivs i punkt 7.4.
- 7.2. Under servicen enligt hårdvarutäckningen kommer Apple eller den Apple-auktoriserade serviceleverantören radera alla data som finns på den försäkrade utrustningen och formatera om lagringsmediet. Du bör säkerhetskopiera alla data regelbundet och innan du lämnar in en anmälan, när det är möjligt.
- 7.3. Vid begäran måste du uppvisa inköpsbevis på för din försäkrade utrustning eller ditt POC-certifikat för att bekräfta att din Apple-produkt är försäkrad utrustning.
- 7.4. Giltiga anmälningar för rätt till service enligt hårdvarutäckningen kan lämnas in genom ett av följande servicealternativ:
- 7.4.1. **Inlämningservice.** Du kan lämna in din försäkrade utrustning till en Apple Store-butik eller en Apple-auktoriserad serviceleverantör. En reparation kommer att genomföras eller ett byte tillhandahållas i enlighet med punkt 4.1. När reparationen är klar eller ett byte finns tillgängligt (som tillämpligt) kommer du att bli meddelad om att besöka Apple Store-butiken eller den Apple-auktoriserade servicepartnern för att hämta din försäkrade utrustning.
- 7.4.2. **Service på plats.** Service på plats är tillgängligt för försäkrad utrustning om platsen där den försäkrade utrustningen finns är inom en radie på 80 kilometer från en auktoriserad Apple-tjänsteleverantör. Om Apple anser att service på plats är möjligt, kommer Apple att skicka en servicetekniker till den plats där den försäkrade utrustningen finns. Reparation sker antingen på plats eller så transporterar serviceteknikern den försäkrade utrustningen till en auktoriserad Apple-tjänsteleverantör eller Apples reparationservice. Om den försäkrade utrustningen repareras hos en Apple-auktoriserad servicepartner

eller Apples reparationserviceplats ordnar Apple transport av den försäkrade utrustningen till din plats när reparationen är klar. Om serviceteknikern inte får tillgång till den försäkrade utrustningen på avtalad tid kan ytterligare besök på plats medföra extra kostnad. Enligt punkt 4.1 ska en bytesenhet tillhandahållas om reparationen inte är tillgänglig. Apple ska ordna transporten av den nya försäkrade utrustningen till din plats.

- 7.4.3. **Gör-det-själv-service ("DIY").** DIY-service är tillgänglig för produkter, delar eller tillbehör som är lätta att ersätta, till exempel möss eller tangentbord, som kan bytas ut utan verktyg. Om DIY-service finns tillgängligt under rådande omständigheter kommer följande process att tillämpas.
- 7.4.3.1. DIY-service i fall då Apple kräver att ersatt produkt, del eller tillbehör returneras. Apple kan kräva att auktorisering med kreditkort används som säkerhet för försäljningspriset för bytesprodukter, -delar eller -tillbehör och tillämpliga fraktkostnader. Om du inte kan tillhandahålla auktorisering med kreditkort kan det hända att du inte kan använda denna DIY-tjänst. Apple kommer i stället att erbjuda andra alternativ för reparation eller byte av din försäkrade utrustning. Apple kommer att skicka en produkt, en del eller ett tillbehör som ersättning, med instruktioner för installation, om tillämpligt, och eventuella instruktioner för retur av den utbytta produkten eller delen. Om du följer de här instruktionerna kommer Apple att annullera auktoriseringen med kreditkortet, så att du inte kommer att debiteras för produkten, delen eller tillbehöret och frakten till och från dig. Om du inte returnerar den utbytta produkten, delen eller tillbehöret eller returnerar en utbytt produkt, del eller ett tillbehör utan serviceberättigande kommer Apple att debitera ditt kreditkort med det godkända beloppet.
- 7.4.3.2. DIY-service i fall då Apple inte kräver att ersatt produkt, del eller tillbehör returneras. Apple skickar dig en ersättningsprodukt eller -del med installationsinstruktioner, om tillämpligt, och eventuella krav på avyttring av den utbytta produkten eller delen. Med den här DIY-servicen krävs ingen auktorisering med kreditkort.
- 7.4.3.3. Apple ansvarar inte för eventuella arbetskostnader som du ådrar dig i samband med DIY-service. Om du behöver ytterligare hjälp kontaktar du Apple på det telefonnummer som anges ovan, eller besöker en Apple-återförsäljare eller en auktoriserad Apple-servicepartner.
- 7.5. Alternativen för rätt till service enligt hårdvarutäckningen kan variera mellan olika länder beroende på lokal kapacitet. Besök informationen om AppleCare+ om du vill veta mer.
- 7.6. Där det inte är möjligt att tillhandahålla en viss servicemetod som beskrivs ovan, kan det vara nödvändigt att ändra metoden för hårdvarutäckning som Apple tillhandahåller dig.
- 7.7. Om du tänker lämna in en anmälan enligt denna policy i ett land som inte är inköpslandet, måste du följa alla tillämpliga lagar för import och export och du kommer att vara ansvarig för alla tullavgifter, moms och andra relaterade skatter och avgifter som kan vara tillämpliga.
- 7.8. Du kan bli ansvarig för frakt- och hanteringskostnader om den försäkrade utrustningen inte kan få service i det land där du lämnat in en anmälan, om det inte är inköpslandet. Om servicen enligt hårdvarutäckningen utförs utanför inköpslandet kan Apple reparera eller byta ut defekta produkter och delar i den försäkrade utrustningen mot jämförbara produkter och delar som följer lokala standarder i servicelandet.
- 7.9. **Vad gäller teknisk support** kan du lämna in en anmälan genom att gå till support.apple.com/sv-se/HT201232 eller ringa det nummer som visas på support.apple.com/sv-se/HT201232. Rådgivaren kommer att be om serienumret till din försäkrade utrustning innan du får hjälp.

Du kan också få information genom att gå till följande kostnadsfria supportresurser nedan:

Internationell supportinformation	support.apple.com/sv-se/HT201232
Apple-auktoriserade serviceleverantörer och Apple Store-butiker	locate.apple.com/se/sv/
Apple-support och service	support.apple.com/sv-se/contact

8. Ditt ansvar när du lämnar in en anmälan

- 8.1. När du lämnar in en anmälan enligt denna policy, måste du efterleva följande:
 - 8.1.1. Du måste tillhandahålla information om symtomen och orsakerna till skadan på eller problemen som du har med den försäkrade utrustningen.
 - 8.1.2. För att Apple ska kunna felsöka och på annat sätt hjälpa till med din anmälan, måste du tillhandahålla information, inklusive men inte begränsat till serienumret för den försäkrade utrustningen, modell, version av operativsystemet och installerad mjukvara, alla tillbehörsenheter som är anslutna eller installerade på den försäkrade utrustningen, alla felmeddelanden som visas, åtgärder som har vidtagits innan felet på den försäkrade utrustningen uppstod och åtgärder som har vidtagits för att lösa problemet.
 - 8.1.3. Du måste följa de instruktioner som du får av Apple eller den Apple-auktoriserade servicepartnern och förpacka den försäkrade utrustningen i enlighet med frakthanvisningarna från Apple eller den Apple-auktoriserade servicepartnern.
 - 8.1.4. Du får inte skicka produkter och tillbehör som inte är föremål för en anmälan om hårdvarutäckning (t.ex. fodral, höljen osv.) eftersom dessa inte kan skickas tillbaka.
 - 8.1.5. Du ska säkerställa, när det är möjligt, att din mjukvara och data som lagras på den försäkrade utrustningen är säkerhetskopierade. Apple kommer att radera innehållet på den försäkrade utrustningen och formatera om lagringsmediet. Varken AIG eller Apple kommer att vara ansvariga för förlust av mjukvara eller data som lagras på den försäkrade utrustningen när den lämnas in som del av en anmälan enligt denna policy, och
 - 8.1.6. Du måste tillhandahålla alla produktens huvudkomponenter till Apple som omfattas av rätt till service enligt hårdvarutäckningen för att ge Apple möjlighet att bedöma om din anmälan är giltig.
- 8.2. Apple kommer att returnera din försäkrade utrustning eller tillhandahålla en ersättningsprodukt med samma konfiguration som den försäkrade utrustningen, med förbehåll för tillämpliga uppdateringar. Apple kan installera macOS-uppdateringar som en del av reparations- eller ersättningsservicen för den försäkrade utrustningen, vilket förhindrar att den försäkrade utrustningen återgår till en tidigare version av macOS. Tredjepartsprogram som installerats på den försäkrade utrustningen kanske inte är kompatibla eller fungerar med den försäkrade utrustningen som en följd av uppdateringen av macOS. Du ansvarar själv för att återinstallera all annan mjukvara, data och information.
- 8.3. I den maximala utsträckning som tillämplig lag tillåter är AIG, Apple-auktoriserade servicepartners och deras anställda och representanter inte ansvarsskyldiga gentemot dig med avseende på indirekta kostnader som du drabbas av, till exempel kostnader för att programmera om eller återskapa program eller data, eller för förlust av affärer, vinst, inkomst eller förväntade besparingar som resultat av deras underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt denna policy.

9. Vilseledning, bedrägeri och illegal användning

- 9.1. Om en anmälan visar sig vara bedräglig, eller om du medvetet lämnar vilseledande information när du lämnar in en anmälan kommer denna anmälan att avvisas och din policy kommer att annulleras utan att någon premie betalas tillbaka till dig. Apple eller AIG kan informera polisen eller andra ansvariga myndigheter.
- 9.2. Denna policy kan annulleras av AIG i enlighet med tillämplig lag om en behörig myndighet meddelar att den försäkrade utrustningen används för kriminell aktivitet eller för att underlätta eller göra en kriminell handling möjlig.

10. Annullering

- 10.1. Du kan annullera denna policy när som helst oavsett anledning. Om du betalat hela din premie direkt kan du annullera genom att ringa Apple på det telefonnummer som visas på support.apple.com/sv-se/HT201232 eller genom att skriva till: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland. Om du betalar din premie via avbetalningar kan du annullera genom att kontakta leverantören av avbetalningsplanen och begära att de avbokar din policy för din räkning.
- 10.2. Om du vill annullera denna policy genom att återlämna din försäkrade utrustning vänder du dig till din ursprungliga försäljare (antingen en auktoriserad återförsäljare eller Apple). Du (eller din leverantör av avbetalningsplan) kommer att få en full återbetalning.
- 10.3. Du kan bli ombedd att visa upp ditt originalkvitto och/eller ditt garantibevis (POC-certifikat) för att få återbetalningen.
- 10.4. Om du annullerar denna policy av praktiska skäl, och inte i samband återlämnandet av den försäkrade utrustningen, kan du vara berättigad till återbetalning av premien som beräknas på följande sätt:
 - 10.4.1. Om du annullerar denna policy inom trettio (30) dagar efter inköpsdatumet för din policy och betalade hela premien direkt får du en återbetalning av hela det betalda beloppet, eller om du annullerar denna policy inom trettio (30) dagar efter inköpsdatumet för din policy och har valt att betala din premie via avbetalningar måste du informera leverantören av avbetalningsplanen enligt punkt 10.2 och begära att de annullerar ditt avbetalningsavtal. Under dessa omständigheter återbetalar leverantören av betalningsplanen dig för gjorda avbetalningar.
 - 10.4.2. Om du annullerar denna policy senare än trettio (30) dagar efter det datum då du köpte din policy och har betalat hela premien direkt får du en proportionell återbetalning baserat på den återstående delen av täckningsperioden. Om du har valt att betala din premie via avbetalningar och annullerar din policy senare än trettio (30) dagar efter det datum då du köpte policyn har du inte rätt till återbetalning av utförda avbetalningar.
 - 10.4.3. En återbetalning som du har rätt till ska antingen betalas tillbaka till den betalningsmetod som du använde för att köpa policyn eller, om det är omöjligt, med en banköverföring till dig.

11. Överföring av policyn

- 11.1. Du kan överföra denna policy när du överför den försäkrade utrustningen till någon annan som är bosatt i Sverige och är 18 år eller äldre. Den nya parten kommer att tackas under återstoden av täckningsperioden. En företagskund kan endast överföra denna policy till en annan företagskund.

- 11.2. Du måste meddela Apple, som representant för AIG, om överföringen så snart som möjligt genom att ringa Apple på det telefonnummer som står på support.apple.com/sv-se/HT201232, eller genom att skriva till Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland. När du meddelar Apple om överföringen av policyn måste du tillhandahålla serienumret för den försäkrade utrustningen och namnet, adressen och e-postadressen för den nya ägaren eller leasingtagaren så att Apple kan skicka ett uppdaterat POC-certifikat till den nya ägaren eller leasingtagaren. Du måste tillhandahålla dessa villkor till den nya ägaren eller leasingtagaren och meddela antalet anmälningar, om några sådana har lämnats in, för oavsiktlig skada.
- 11.3. Överföringen av policyn kommer att börja gälla när Apple, som representant för AIG, utfärdar ett ändrat POC-certifikat till den nya ägaren.

12. Klagomål

- 12.1. AIG och Apple anser att du har rätt till ett trevligt bemötande med rättvis och snabb hjälp. AIG har bett Apple att hantera klagomål avseende anmälningar och försäkringsgivning som dess representant för att se till att du har en enda kontakt vid alla ärenden. Om den service du får vid något tillfälle inte lever upp till dina förväntningar ska du kontakta Apple med hjälp av kontaktuppgifterna nedan. Ange ditt namn och serienumret för din försäkrade utrustning för att hjälpa Apple att hantera dina kommentarer på ett effektivt sätt. Apple kan svara på frågor på det europeiska språket i ditt hemland.

Skriftligt:	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland
På telefon:	Se telefonnumret som visas på support.apple.com/sv-se/HT201232
Online:	via Apple-supporten på support.apple.com/sv-se/contact
Personligen:	I en butik som Apple äger, vilka finns på apple.com/se/retail/storelist

- 12.2. Om Apple inte kan lösa ärendet så att du blir nöjd kan du kontakta någon av följande ombudsmän eller självständiga organisationer som kommer att granska ditt ärende och/eller ge dig råd. Apple kommer att tillhandahålla information om hur detta går till när Apple skickar sitt sista svarsbrev angående de problem som har tagits upp.

Konsumenternas Bank- och finansbyrå
Box 24215
104 51 Stockholm (Karlavägen 108)

Telefon: 0200-22 58 00 (+46 8 22 58 00 om du ringer utanför Sverige)

Konsumenternas Försäkringsbyrå
Box 24215
104 51 Stockholm (Karlavägen 108)

Telefon: 0200-22 58 00 (+46 8 22 58 00 om du ringer utanför Sverige)

The Republic of Ireland Financial Services Ombudsman
3rd Floor
Lincoln House
Lincoln Place
Dublin 2
D02 VH29 Irland

Telefon: +353 16620899

Per e-post: info@fspo.ie

Republic of Ireland Financial Services Ombudsman kanske inte kan bedöma ett klagomål om den som klagar är ett aktiebolag med en årsomsättning på mer än tre miljoner euro.

Du kan också kontakta din *kommunala konsumentvägledning* för att få råd. Om du följer den här proceduren för klagomål påverkar det inte din rätt att vidta rättsliga åtgärder.

Du kan kontakta försäkringsavdelningen på Allmänna reklamationsnämnden och deras försäkringsavdelning. Det kostar inget att få sitt klagomål prövat av Allmänna reklamationsnämnden. Du kan kontakta Allmänna reklamationsnämnden via webbplatsen arn.se/konsument, e-postadressen arn@arn.se, telefonnumret 08-508 860 00 och via post till box 174, 101 23 Stockholm.

Svensk Försäkrings nämnder prövar tvister inom ansvarsförsäkring på försäkringsbolags begäran. Mer information om Ansvarsförsäkringens Personskadenämnd finns på forsakringsnamnder.se.

Du kan ta upp tvisten i en domstol. Se domstol.se/.

- 12.3. Om du vill framföra ett klagomål angående en försäkringspolicy som köpts online kan du använda Europeiska kommissionens onlineplattform för tvistlösning som du hittar på ec.europa.eu/consumers/odr.

13. Allmän information

- 13.1. Denna policy kommer att följa svensk lag och du och AIG går med på att lämna in alla tvister till svensk domstol för beslut om alla tvister som kan uppstå på grund av eller i samband med denna policy.
- 13.2. Villkoren i denna policy kommer endast att finnas tillgängliga på svenska och all kommunikation avseende denna policy kommer att ske på svenska.
- 13.3. AIG tillhandahåller inte försäkringsskydd och är inte skyldigt att betala försäkringsersättning eller tillhandahålla någon förmån alternativt att uppfylla förpliktelse enligt försäkringsavtalet om sådan betalning eller tillhandahållande av förmån eller uppfyllandet av avtalsförpliktelse kan utsätta AIG, dess moderbolag eller dess yttersta kontrollerande företagsenhet för någon ekonomisk sanktion, förbud eller restriktion enligt Förenta nationerna:s resolutioner eller bryter mot förbud eller ekonomiska sanktioner enligt lagar/förordningar i Storbritannien, Luxemburg eller Europeiska unionen eller Amerikas förenta stater.

- 13.4. Denna försäkring tillhandahålls av AIG Europe S.A., ett försäkringsbolag med nummer B 218806 i Luxemburgs handels- och företagsregister. AIG Europe S.A. har sitt huvudkontor på 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburg, aig.lu/. AIG Europe S.A. är auktoriserat av Ministère des Finances i Luxemburg och står under tillsyn av Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburg, Storhertigdömet Luxemburg, tfn (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, caa.lu/.

AIG Europe S.A. Filial i Sverige har sitt registrerade filialkontor på Västra Järnvägsgatan 7, 8 tr., Box 3506, 103 69 Stockholm, och organisationsnummer 516411-4117. Telefon: (+46) 8 506 920 00. Fax: +46 8 506 920 90. AIG Europe S.A. Filial i Sverige verkar under tillsyn av Finansinspektionen i Sverige. Kontaktuppgifter till Finansinspektionen är Brunngatan 3, Box 7821, SE-103 97 Stockholm, telefon 08-408 980 00, fi.se/.

Eventuella rapporter beträffande solvens och ekonomisk ställning i AIG Europe S.A. tillhandahålls på aig.lu/.

- 13.5. Apple Distribution International Limited och dess utsedda ombud distribuerar, säljer och administrerar denna policy och hanterar anmälningar och klagomål som representant för AIG. Apple Distribution International Limited har sitt registrerade kontor på Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland. Apple Distribution International Limited regleras av Central Bank of Ireland.

Endast du (eller den person som denna policy har överförts till, eller ditt dödsbo i händelse av dödsfall) och AIG kan verkställa villkoren i denna policy.

Så använder AIG personuppgifter

AIG Europe S.A. (Filial i Sverige) ("AIG") förbinder sig att skydda integriteten hos kunder, personer som gör anmälningar och andra affärskontakter.

"Personuppgifter" identifierar och är relaterad till dig eller andra personer eller information som du eller sådana andra personer kan identifieras med. Genom att tillhandahålla personuppgifter ger du tillstånd för att dessa används på de sätt som beskrivs nedan.

All behandling av personuppgifter kommer att ske i enlighet med kraven som framställs i Personuppgiftslagen.

Typer av personuppgifter som AIG kan samla in och varför – Beroende på vår relation med dig kan de personuppgifter som samlas in omfatta: identifiering och kontaktinformation och andra personuppgifter som du tillhandahåller. Personuppgifter kan användas i följande syften:

- Administration av försäkringar, t.ex. kommunikation, behandling av anmälningar och betalning
- Hantering och revision av verksamheten i vårt företag
- För att efterleva tillämpliga lagar eller för att svara på förelägganden från myndigheter eller myndighetspersoner med ett domstolsbeslut i undersökningen, identifieringen eller förhindrandet av bedrägeri
- Fastställande och försvar av juridiska rättigheter
- Efterlevnad av lagar och föreskrifter, inklusive efterlevnad av lagar utanför ditt hemvistland
- Granskning och inspelning av service- och supportsamtal för kvalitets-, utbildnings- och säkerhetssyften

Förmedling av personuppgifter – För de syften som nämns ovan kan personuppgifter förmedlas till våra koncernbolag, mäklare och andra distributionsparter, försäkringsbolag och återförsäkrare och andra servicepartner. Personuppgifter kommer att förmedlas till andra tredje parter (inklusive tillsynsmyndigheter) om det krävs enligt lag. Personuppgifter kan förmedlas till presumtiva köpare och köpare, och överföras vid en försäljning av vårt företag eller en överföring av affärstillgångar.

Internationell överföring – På grund av att vår verksamhet är global kan personuppgifter överföras till parter (inklusive våra koncernbolag, våra servicepartner, tillsynsmyndigheter och andra tredje parter) som befinner sig i andra länder, inklusive USA och andra länder med andra dataskyddslagar än de i ditt hemvistland. Till exempel kan personuppgifter överföras till koncernbolag i USA som tillhandahåller centrala IT-supporttjänster.

Säkerhet och lagring av personuppgifter – Lämpliga juridiska och säkerhetsmässiga åtgärder vidtas för att skydda personuppgifter. AIG:s servicepartner väljs också ut noggrant och måste vidta lämpliga skyddsåtgärder. Personuppgifter lagras under den period som krävs för att uppfylla de syften som beskrivs ovan.

Begäran eller frågor – Om du vill begära tillgång till eller korrigera felaktiga personuppgifter, begära att personuppgifter raderas eller döljs eller invända mot att personuppgifterna används är du välkommen att skicka e-post till: kundservice@AIG.com eller skriva till AIG Europe Limited, Filial i Sverige, Västra Järnvägsgränd 7, 8 tr., Box 3506, 103 69 Stockholm, Sverige. Mer information om hur vi använder personuppgifter finns i vår fullständiga Integritetspolicy på aig.se/se-integritetspolicy. Du kan också begära en kopia av denna policy via kontaktuppgifterna ovan.