

## 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 perioden med rätt till service från 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, prisnedsättning 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).

Försäkringen säljs av Apple och Apples auktoriserade återförsäljare. Apple kommer också, som representant för AIG, att hantera krav 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, ven om sådana fel täcks separat enligt antingen dina rättigheter i konsumentköplagen eller Apples begränsade garanti, eller av Apple separat, under samma period som perioden med rätt till service från 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 inleds med stor bokstav i denna policy definieras i detta definitionsavsnitt och har samma betydelse var de än nämns i policyn:

- 1.1. "Oavsiktlig skada" innebär fysisk skada, sönderslagning eller fel på din utrustning med rätt till service på grund av en oförutsedd och oavsiktlig händelse, antingen på grund av hantering (t.ex. att tappa utrustningen med rätt till service 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 utrustning med rätt till service, vilket omfattar sprickor i skärmen som påverkar skärmens läsbarhet.

- 1.2. "AIG" avser AIG Europe S.A., med säte 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 säte på Västra Järnvägsgatan 7, 8 tr., Box 3506, 103 69 Stockholm, Sverige.
- 1.3. "Apple" avser Apple Distribution International Limited (eller dess utsedda ombud), som distribuerar, säljer och administrerar denna policy och som hanterar krav och klagomål som representant för AIG.
- 1.4. "Apples auktoriserade serviceleverantör" innebär en serviceleverantör (tredje part) som anlitas som Apples ombud för att hantera skadeståndsanspråk som representant för AIG. En lista över alla dessa leverantörer hittar du på [locate.apple.com/se/sv](https://locate.apple.com/se/sv).
- 1.5. "Apples auktoriserade återförsäljare" innebär en tredje part som är auktoriserad av Apple att distribuera denna policy samtidigt som parten säljer eller leasar utrustningen som omfattas till dig.
- 1.6. "Information om AppleCare+" innebär supportwebbplatsen [apple.com/se/legal/sales-support/applecare/applecareplus](https://apple.com/se/legal/sales-support/applecare/applecareplus).
- 1.7. "Apples begränsade garanti" innebär den frivilliga tillverkargaranti som Apple tillhandahåller (enligt separata servicevillkor) till köpare eller leasingtagare av utrustning med rätt till service, som tillhandahåller förmåner som är tillägg till, och inte ersätter, rättigheter i konsumentköplagen.
- 1.8. "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.
- 1.9. "Försämrad batterikapacitet" innebär att batteriet i en utrustning med rätt till service har en kapacitet att hålla elektrisk laddning som motsvarar mindre än 80 % av ursprunglig kapacitet.
- 1.10. "Företagskund" innebär en kund som har registrerat sig och köpt sin Täckta utrustning genom Apple Online Store för företag.
- 1.11. "Konsumentmjukvara" innebär de Apple-märkta program som är förinstallerade på eller är avsedda att användas med utrustningen med rätt till service.
- 1.12. "Täckningsperioden" innebär perioden som anges i punkt 3.1.
- 1.13. "Utrustning med rätt till service" 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. Utrustningen med rätt till service måste ha köpts eller leasats ny från Apple eller en Auktoriserad Apple-återförsäljare inte mer än sextio (60) dagar innan datumet när du köper denna policy eller, om det juridiska ägandet av utrustningen med rätt till service har överförts till dig, måste policyn ha överförts till dig i enlighet med punkt 11 i denna policy.
- 1.14. "Hårdvarutäckning" innebär skyddet som tillhandahåller reparation eller utbyte av din Täckta utrustning på grund av Oavsiktlig skada och Försämrad batterikapacitet.
- 1.15. "Avbetalning" innebär belopp som du ska betala enligt ett avbetalningsavtal.

- 1.16. "Försäkrad händelse" innebär (a) oavsiktlig skada på din utrustning med rätt till service och/eller (b) Försämrad batterikapacitet och/eller (c) behovet av att använda teknisk support, som uppstår under perioden som omfattas.
- 1.17. "macOS" innebär det Apple-operativsystem som finns på utrustningen med rätt till service.
- 1.18. "macOS Server" innebär servermjukvaran för Apple-operativsystemet.
- 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 rätt till service som du får när du köper denna policy, som innehåller din försäkringsinformation och serienumret för utrustningen med rätt till service 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 innehåller villkoren för AppleCare+, som tillsammans med det POC-certifikat som du fick när du köpte AppleCare+, utgör ditt juridiska kontrakt med AIG.
- 1.23. "Självrisk" innebär den relevanta risken för utrustningen med rätt till service, enligt följande:

	Mac	Apple-bildskärm
Skadeståndsanspråk för oavsiktlig skada på nivå 1:	849 SEK	849 SEK
– Oavsiktlig skada (endast skärm)		
– Oavsiktlig skada (endast externt hölje)		
Skadeståndsanspråk för oavsiktlig skada på nivå 2:	2 699 SEK	2 699 SEK
– All övrig oavsiktlig skada		

som du ska betala för varje krav på Oavsiktlig skada som du lämnar in i Sverige enligt denna policy. Obs! Om du lämnar in ett krav i ett annat land enligt denna policy måste självrisken betalas i det landets valuta och efter det landets tillämpliga självrisk. Mer information finns på [Information om AppleCare+](#).

För att Självrisken för Krav på Oavsiktlig skada på nivå 1 ska gälla får den Täckta 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 Täckta utrustningen. Reparation av endast skärmen gäller bara utrustning med rätt till service 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). Utrustning med rätt till service med ytterligare skador kategoriseras som All övrig oavsiktlig skada och debiteras självriskavgiften för skadeståndsanspråk för oavsiktlig skada på nivå 2.

- 1.24. "Premie" innebär det belopp som du går med på att betala för rätt till service enligt denna policy, vilket beskrivs i punkt 2.3.
- 1.25. "Teknisk support" innebär teknisk assistans från Apple om din utrustning med rätt till service slutar att fungera korrekt. Annars kan Apple ta ut en avgift per evenemang för den här tjänsten.
- 1.26. "Du/din/ditt" innebär den person som äger eller leasar den täckta 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 service enligt AppleCare+ 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/se/products](https://mysupport.apple.com/se/products), och följer instruktionerna.
- 2.3. Premien för denna policy är som följer:

iMac:	2 095 SEK
iMac Pro:	2 095 SEK
Mac mini:	1 295 SEK
Mac Pro:	3 495 SEK
MacBook:	2 595 SEK
MacBook Air:	2 595 SEK
MacBook Pro 13 tum:	3 295 SEK
MacBook Pro 15 tum:	3 795 SEK
MacBook Pro 16 tum:	3 795 SEK
Apple-bildskärm:	4 995 SEK

I dessa priser ingår eventuell tillämplig försäkringsskatt.

Betalningen av premien representerar betalningen för din första tolv månaders period (från datumet som du köpte din utrustning med rätt till service) och en förbetalning för den efterföljande tolv månaders perioden. **Detta påverkar inte din rättighet att annullera denna policy när som helst i enlighet med punkt 10.**

### 3. **Period som omfattas**

- 3.1. Din rätt till service av hårdvaran påbörjas från det datum som du köper din policy. Detta innebär att om du köper AppleCare+ upp till 60 dagar efter att du köper eller börjar leasa din utrustning med rätt till service har du endast rätt till service för hårdvara 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 utrustning med rätt till service. Båda typerna av täckning avslutas 36 månader efter att du köpt din Policy. Inköpsdatum för din Policy visas på ditt POC-certifikat.

Du har rätt att när som helst, utan anledning, annullera denna policy i enlighet med punkt 10.

- 3.2. Din rätt till service 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. Om du inte längre kan lämna in ett krav på oavsiktlig skada fortsätter din rätt till service av hårdvaran för försämrad batterikapacitet och teknisk support till slutet av perioden om omfattas.
- 3.3. Denna policy ersätter dig inte för skada på den Täckta utrustningen vid en Försäkrad händelse som skedde innan denna policy köptes.

### 4. **Täckning**

- 4.1. **Hårdvarutäckning.** Om du lämnar in ett giltigt krav enligt delen Rätt till service av hårdvara i denna policy, kommer AIG efter eget gottfinnande att se till att Apple antingen:

- 4.1.1. reparerar utrustningen som omfattas med nya eller renoverade delar som är likvärdiga i fråga om prestanda och pålitlighet med nya delar, eller
- 4.1.2. om det inte skulle vara praktiskt eller ekonomiskt att göra en reparation, att tillhandahålla en ersättare för utrustningen som omfattas med en ny Apple-märkt enhet eller en Apple-märkt enhet som är likvärdig med en ny enhet i fråga om prestanda och pålitlighet, och av samma typ som originalutrustningen. Om en Apple-märkt enhet för din utrustning med rätt till service inte finns tillgänglig, ska en Apple-märkt enhet som åtminstone är funktionsmässigt likvärdig med den ursprungliga utrustningen med rätt till service (föremål för tillämpliga uppdateringar av konsumentmjukvara) tillhandahållas. Den nya Apple-märkta ersättningsenheten kommer att bli den nya utrustningen med rätt till service enligt denna policy. Vid en ersättningsenhet kommer Apple eller den auktoriserade Apple-tjänsteleverantören att behålla den ursprungliga utrustningen med rätt till service. Den Täckta utrustningen kan endast repareras eller ersättas, och ingen kontantersättning kan betalas av AIG, om du lämnar in ett krav.

- 4.2. Om en ersättningsenhet tillhandahålls till dig enligt punkt 4.1, kan Apple eller den auktoriserade Apple-servicepartnern installera de senaste mjukvarorna och operativsystemen som är tillämpliga för utrustningen med rätt till service som del av rätten till service i denna policy. Mjukvaror från tredje part som var installerade på den ursprungliga utrustningen med rätt till service kanske inte är kompatibla med utrustningen med rätt till service som ett resultat av uppdateringen av mjukvaran och operativsystemet. Om du lämnar in ett krav i ett annat land än där du köpte eller leasade utrustningen med rätt till service, 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 giltigt krav för oavsiktlig skada som du lämnar in enligt denna policy, måste du betala den tillämpliga självrisken på kostnaden för kravet innan du får rätt till förmånerna i punkt 4.1 Självrisken kan betalas till Apple eller den auktoriserade Apple-tjänsteleverantören kontant eller med betal-/kreditkort.
- 4.4. **Gräns för krav.** Maximalt två krav för Oavsiktlig skada kan lämnas in under varje 12-månadersperiod. Denna börjar vid starten av din Täckningsperiod som står på Inköpskvittot. När det andra kravet angående oavsiktlig skada har avslutats inom varje 12-månadersperiod slutar täckningen för oavsiktlig skada i denna policy att gälla tills årsdagen för ditt inköp av policyn, då nästa 12-månadersperiod börjar, och ytterligare två krav för oavsiktlig skada kan lämnas in. Ej använda krav kommer att utgå i slutet av varje 12-månadersperiod. Din rätt till service med teknisk support och vid försämrad batterikapacitet kommer att fortsätta gälla till slutet av perioden med rätt till service.
- 4.5. **Teknisk support.** Om du lämnar in ett giltigt krav enligt denna del av din policy kan du få prioriterad tillgång till teknisk telefonsupport från Apple om din utrustning med rätt till service 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 utrustning med rätt till service. Teknisk support kommer att omfatta macOS, konsumentmjukvaran och alla anslutningsproblem mellan utrustningen med rätt till service och en AirPort-enhet, Apple TV och en kompatibel trådlös enhet eller dator som uppfyller anslutningsspecifikationen för utrustningen med rätt till service. 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. Apple tillhandahåller även teknisk support med hjälp av det grafiska användargränssnittet vid problem med serveradministration och nätverkshantering i Apples macOS Server-programvara på en Mac.

## 5. Undantag

- 5.1. **Hårdvarutäckning.** Policyn ger dig inte rätt till service för:
- 5.1.1. en produkt som inte är den Täckta utrustningen,
- 5.1.2. förebyggande underhåll, till exempel rutinemässig service eller rengöring av utrustningen med rätt till service när det inte finns något underliggande problem med dess hårdvara eller mjukvara,
- 5.1.3. skada på utrustningen med rätt till service som har orsakats av:
- 5.1.3.1. missbruk eller felanvändning, vilket innebär vårdslös, uppsåtlig eller avsiktligt orsakad skada inklusive medveten användning av utrustningen med rätt till service för syften eller sätt som den inte var avsedd för,
- 5.1.3.2. faktisk, eller försök till modifiering eller ändring av utrustningen med rätt till service, 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. Utrustning med rätt till service där serienumret har ändrats, gjorts oläsligt eller tagits bort, eller utrustning med rätt till service som har öppnats, fått service, modifierats eller ändrats av någon annan än Apple eller en auktoriserad representant för Apple eller utrustning med rätt till service som innehåller komponenter som inte är auktoriserade av Apple,
- 5.1.5. förlust eller stöld av din Täckta utrustning,

- 5.1.6. Täckt utrustning (inklusive alla huvudkomponenter) som inte lämnas in till Apple,
- 5.1.7. kosmetisk skada på den Täckta utrustningen som inte påverkar den Täckta utrustningens 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 Täckta utrustningen,
- 5.1.9. skada på utrustning med rätt till service som orsakats av eld eller naturkatastrof,
- 5.1.10. omfattande eller katastrofal fysisk skada på utrustning med rätt till service (t.ex. produkter som blivit krossade eller böjda) eller omfattande eller katastrofal skada på utrustning med rätt till service som har orsakats av omfattande kontakt med vätska (t.ex. produkter som blivit nedsänkta i vätska),
- 5.1.11. skada på utrustning med rätt till service som orsakats av material, eller närvaro av material, som kan utgöra en risk för människors hälsa (t.ex. biologiska material);
- 5.1.12. tjänster som installerar, tar bort eller kasserar utrustningen med rätt till service,
- 5.1.13. tillhandahållandet av utrustning till dig medan utrustningen med rätt till service får service av hårdvaran med rätt till service,
- 5.1.14. fel på grund av defekter i material och/eller utförande och/eller design på utrustningen med rätt till service, då sådana fel täcks separat av antingen dina rättigheter enligt konsumentköplagen, Apples begränsade garanti eller Apple separat under samma period som rätt till service-perioden för AppleCare+, även om du inte köpte eller leasade din Apple-produkt från Apple.
- 5.2. **Teknisk support.** Policyn ger dig inte rätt till service för:
  - 5.2.1. användning eller modifiering av utrustningen med rätt till service, 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 utrustningen med rätt till service,
  - 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 utrustningen med rätt till service eller konsumentmjukvaran) eller effekterna av sådana produkter på eller interaktioner med utrustningen med rätt till service, macOS, macOS Server, eller konsumentmjukvaran,
  - 5.2.4. användning av en dator eller ett operativsystem som inte har att göra med Konsumentprogramvaran eller anslutningsproblem med den Täckta utrustningen,
  - 5.2.5. annan mjukvara än macOS, macOS Server 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 programvara eller data som lagras på eller har spelats in på den Täckta utrustningen,

- 5.2.8. macOS-mjukvara för servrar, förutom när det grafiska användargränssnittet används vid problem med serveradministration och nätverkshantering på macOS Server på utrustningen med rätt till service,
- 5.2.9. skada på, eller förlust av mjukvara eller data som lagras på eller har spelats in på utrustningen med rätt till service, inklusive återställning och ominstallation av sådana program eller användardata,
- 5.2.10. webbläsare, e-postprogram eller internetleverantörsprogram från tredje part, eller macOS-konfiguration som är nödvändig för att dessa ska kunna användas eller
- 5.2.11. råd som har att göra med vardagsanvändning av utrustningen med rätt till service när det inte finns något underliggande problem med dess hårdvara eller mjukvara.

## 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 ditt krav avvisas.
- 6.2. Följande villkor är tillämpliga för denna policy:
  - 6.2.1. **Originaldelar.** Som ett villkor för rätten till service måste all utrustning med rätt till service i sin helhet returneras till Apple, med alla originaldelar eller Apples auktoriserade bytesdelar.
  - 6.2.2. **Begränsningar av policy.** 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 av hårdvara eller teknisk support och inga skadeståndsanspråk 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 av hårdvaran 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 häver din policy om du betalar premien via avbetalning och inte har gjort din avbetalning före datumet i meddelandet om resterande skuld. AIG vidtar åtgärder för att häva din policy enligt tillämpliga lagar om de får en begäran.
  - 6.2.5. **Din skyldighet att vara noggrann.** Du ska vidta alla rimliga åtgärder för att skydda utrustningen med rätt till service mot en försäkrad händelse och ska använda och underhålla utrustningen med rätt till service 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 utrustningen med rätt till service för användning i 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 utrustningen med rätt till service kan du ändå lämna in ett krav enligt denna policy eftersom AIG går med på att försäkra dig oavsett och utan hänsyn till någon annan försäkring.

## 7. Så här utnyttjar du garantin

- 7.1. **För Hårdvarutäckning.** Du måste rapportera ditt krav så fort som möjligt genom att besöka en Apple Store-butik eller en auktoriserad Apple-servicepartner. Gå till [support.apple.com/sv-se/contact](https://support.apple.com/sv-se/contact) eller ring Apple på det nummer som visas på [support.apple.com/sv-se/HT201232](https://support.apple.com/sv-se/HT201232). Innan du får hjälp kommer Apple att kräva att du anger serienumret för din Täckta utrustning. Ditt krav kommer att hanteras genom de alternativ som beskrivs i punkt 7.4.
- 7.2. Under servicen med Hårdvarutäckning kommer Apple eller den Apple-auktoriserade serviceleverantören radera alla data som finns på den Täckta utrustningen och formatera om lagringsmediet. Du bör säkerhetskopiera alla data regelbundet och innan du lämnar in ett krav, när det är möjligt.
- 7.3. Vid begäran måste du uppvisa inköpsbevis på för din utrustning med rätt till service eller ditt POC-certifikat för att bekräfta att din Apple-produkt är utrustning med rätt till service.
- 7.4. Giltiga krav för rätt till service av hårdvaran kan lämnas in genom ett av följande servicealternativ:
- 7.4.1. **Inlämningservice.** Du kan lämna in din Täckta utrustning till en Apple Store-butik eller en Apple-auktoriserad serviceleverantör. En reparation kommer att göras 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 Täckta utrustning.
- 7.4.2. **Service på plats.** Service på plats är tillgängligt för utrustning med rätt till service om platsen där utrustningen med rätt till service 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 utrustningen med rätt till service finns. Reparation sker antingen på plats eller så transporterar serviceteknikern utrustningen med rätt till service till en auktoriserad Apple-tjänsteleverantör eller Apples reparationservice. Om den Täckta utrustningen repareras hos en Apple-auktoriserad servicepartner eller Apples reparationserviceplats ordnar Apple transport av den Täckta utrustningen till din plats när reparationen är klar. Om serviceteknikern inte får tillgång till den Täckta 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 Täckta 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 Täckta 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 upphäva 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 Retail eller en auktoriserad Apple-servicepartner.
- 7.5. Alternativen för rätt till service av hårdvara 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 ett krav 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 utrustningen med rätt till service inte kan få service i det land där du lämnat in ett krav, om det inte är inköpslandet. Om servicen av hårdvaran med rätt till service utförs utanför inköpslandet kan Apple reparera eller byta ut defekta produkter och delar i utrustningen med rätt till service mot jämförbara produkter och delar som följer lokala standarder i servicelandet.
- 7.9. **Vad gäller teknisk support** kan du lämna in ett krav genom att gå till [support.apple.com/sv-se/HT201232](https://support.apple.com/sv-se/HT201232) eller ringa det nummer som visas på [support.apple.com/sv-se/HT201232](https://support.apple.com/sv-se/HT201232). Innan du får hjälp kommer rådgivaren att be om serienumret för din utrustning med rätt till service.

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

Internationell supportinformation	<a href="https://support.apple.com/sv-se/HT201232">support.apple.com/sv-se/HT201232</a>
Apple-auktoriserade serviceleverantörer och Apple Store-butiker	<a href="https://locate.apple.com/se/sv/">locate.apple.com/se/sv/</a>
Apple-support och service	<a href="https://support.apple.com/sv-se/contact">support.apple.com/sv-se/contact</a>

## **8. Ditt ansvar när du lämnar in ett krav**

- 8.1. När du lämnar in ett krav 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 Täckta utrustningen,
  - 8.1.2. för att Apple ska kunna felsöka och på annat sätt hjälpa till med ditt krav, måste du tillhandahålla information, inklusive men inte begränsat till serienumret för den Täckta utrustningen, modell, version av operativsystemet och installerad programvara, alla tillbehörsenheter som är anslutna eller installerade på den Täckta utrustningen, alla felmeddelanden som visas, åtgärder som har vidtagits innan felet på den Täckta 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 Täckta utrustningen i enlighet med frakthanvisningarna från Apple eller den Apple-auktoriserade servicepartnern,
  - 8.1.4. Du får inte skicka produkter och tillbehör som inte täcks av ett krav på Hårdvarutäckning (t.ex. fodral, billaddare 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 utrustningen med rätt till service är säkerhetskopierade. Apple kommer att radera innehållet på utrustningen med rätt till service och formatera om lagringsmediet. Varken AIG eller Apple kommer att vara ansvariga för förlust av mjukvara eller data som lagras på utrustningen med rätt till service när den lämnas in som del av ett krav enligt denna policy, och
  - 8.1.6. Du måste tillhandahålla alla produktens huvudkomponenter till Apple som omfattas av rätt till service av hårdvaran för att ge Apple möjlighet att bedöma om ditt krav är giltigt.
- 8.2. Apple kommer att returnera din utrustning med rätt till service eller tillhandahålla en ersättningsprodukt med samma konfiguration som den ursprungliga utrustningen, med förbehåll för tillämpliga uppdateringar. Apple kan installera macOS-uppdateringar som en del av reparations- eller ersättningsservicen för utrustningen med rätt till service, vilket förhindrar att utrustningen med rätt till service återgår till en tidigare version av macOS. Tredjepartsprogram som installerats på utrustningen med rätt till service kanske inte är kompatibla eller fungerar med utrustningen med rätt till service som en följd av uppdateringen av macOS. Du ansvarar själv för installation av all annan mjukvara, data och information.
- 8.3. I den maximala utsträckning som tillämplig lag tillåter har AIG, auktoriserade Apple-tjänsteleverantörer och deras anställda och representanter inte ett ansvar till dig för några indirekta kostnader som du drabbas av, till exempel kostnader för att programmera om eller återskapa program eller data eller någon förlust av affärer, vinst, inkomst eller förväntat sparande som resultat av ett misslyckande att leva upp till sina skyldigheter enligt denna policy.

## **9. Vilseledande, bedrägeri och illegal användning**

- 9.1. Om ett krav visar sig vara bedrägligt, eller om du medvetet lämnar vilseledande information när du lämnar in ett krav kommer kravet att avvisas och din policy kommer att avbokas utan att någon premie betalas tillbaka till dig. Apple eller AIG kan informera polisen eller andra ansvariga myndigheter.

- 9.2. Denna policy kan avbokas av AIG i enlighet med tillämplig lag om en kompetent myndighet meddelar att utrustningen med rätt till service 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 avboka genom att ringa Apple på det telefonnummer som visas på [support.apple.com/sv-se/HT201232](https://support.apple.com/sv-se/HT201232) eller genom att skriva till: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland.

Om du betalar din premie via avbetalningar kan du avboka genom att kontakta Leverantören av avbetalningsplanen och begära att de avboka din policy för din räkning.

- 10.2. Du kan bli ombedd att visa upp ditt originalkvitto och/eller ditt garantibevis (POC-certifikat) för att få återbetalningen.
- 10.3. Om du annullerar policyn kan du ha rätt till återbetalning av premien som beräknas enligt följande:
- 10.3.1. Om du avboka denna policy inom 30 dagar efter inköpsdatumet för din policy och betalande hela premien direkt får du en återbetalning av hela det betalda beloppet, eller om du avboka inom 30 dagar efter inköpsdatumet för din policy och har valt att betala din premie via avbetalningar måste du informera Leverantören av avbetalningsplanen enligt punkt 10.1 och begära att de avboka ditt avbetalningsavtal. Under dessa omständigheter återbetalar leverantören av betalningsplanen dig för gjorda avbetalningar.
- 10.3.2. 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 perioden om omfattas. 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.
- 10.3.3. En återbetalning som du har rätt till ska antingen betalas tillbaka till det betalkort eller kreditkort 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 utrustningen med rätt till service till någon annan som är bosatt i Sverige och är 18 år eller äldre. Den nya parten kommer att tackas under återstoden av perioden om omfattas. 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](https://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 utrustningen med rätt till service 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 krav, 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 krav och klagomål 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 utrustning med rätt till service för att hjälpa Apple att hantera dina kommentarer på ett effektivt sätt. Apple kan svara på frågor på det europeiska språket i ditt hemland.

<u>Skriftligt:</u>	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland
<u>Telefon:</u>	Se telefonnumret som visas på <a href="https://support.apple.com/sv-se/HT201232">support.apple.com/sv-se/HT201232</a>
<u>Online:</u>	Via Apple-supporten på <a href="https://support.apple.com/sv-se/contact">support.apple.com/sv-se/contact</a>
<u>Personlig hjälp:</u>	I en butik som Apple äger, vilka finns på <a href="https://www.apple.com/se/retail/storelist">www.apple.com/se/retail/storelist</a>

- 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

Via e-post: [info@fspo.ie](mailto: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](http://arn.se/konsument), e-postadressen [arn@arn.se](mailto: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](http://forsakringsnamnder.se).

Du kan ta upp tvisten i en domstol. Se [www.domstol.se](http://www.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](http://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. Denna försäkring tillhandahålls av AIG Europe S.A., ett försäkringsbolag med nummer B i Luxemburgs handels- och företagsregister. AIG Europe S.A. har sitt huvudkontor på 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburg, <http://www.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](mailto:caa@caa.lu), <http://www.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, <https://www.fi.se>.

Eventuella rapporter beträffande solvens och ekonomisk ställning i AIG Europe S.A. tillhandahålls på <http://www.aig.lu/>.

- 13.4. Apple Distribution International Limited och dess utsedda ombud distribuerar, säljer och administrerar denna policy och hanterar krav och klagomål som representant för AIG. Apple Distribution International Limited har sitt registrerade kontor på Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland. 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 genomdriva 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 anspråk och andra affärskontakter.

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

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

Typer av personlig information som AIG kan samla in och varför – Beroende på vår relation med dig kan den personliga information som samlas in omfatta: Identifiering och kontaktinformation och annan personlig information som du tillhandahåller. Personlig information kan användas i följande syften:

- Administration av försäkringar, t.ex. kommunikation, behandlingar av krav och betalning
- Hantering och revision av verksamheten i vårt företag
- För att efterleva tillämpliga lagar eller för att svara på krav från myndigheter med domstolsbeslut i undersökningen, identifiering eller förhindrande 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

**Delning av personuppgifter** – För de syften som nämns ovan kan personuppgifter delas med våra koncernbolag, mäklare och andra distributionsparter, försäkringsbolag och återförsäkrare och andra servicepartner. Personlig information kommer att delas med andra tredje parter (inklusive regeringsmyndigheter) om det krävs enligt lag. Personlig information kan delas med 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 personlig information överföras till parter (inklusive våra koncernbolag, våra servicepartner, regeringsmyndigheter och andra tredje parter) som befinner sig i andra länder, inklusive USA och andra länder med andra dataskyddslagar än i ditt hemvistland. Till exempel kan personlig information överföras till koncernbolag i USA som tillhandahåller centrala IT-supporttjänster.

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

**Krav eller frågor** – Om du vill begära tillgång till eller korrigera felaktig personlig information, begära att personlig information raderas eller döljs eller invända mot att informationen används är du välkommen att skicka e-post till [.com](mailto:privacy@sig.com) eller skriva till AIG Europe Limited, Filial i Sverige, Västra Järnvägsgatan 7, 8 tr., Box 3506, 103 69 Stockholm, Sverige. Mer information om hur vi använder Personlig information finns i vår fullständiga Integritetspolicy [aig.se/se-integritetspolicy](https://aig.se/se-integritetspolicy). Du kan också begära en kopia av denna Policy via adresserna ovan.