



AppleCare Protection Plan

Getting Started Guide

Contents

- 5 English
- 35 Français
- 57 Deutsch
- 77 Español
- 95 Nederlands
- 115 Italiano
- 135 Svenska
- 153 Suomi
- 171 Norsk
- 189 Dansk

AppleCare Protection Plan

Fact Sheet

Peace of mind from Apple

The AppleCare Protection Plan extends the complimentary coverage on your Mac to three years of world-class support.* The plan includes expert telephone technical support, global repair, onsite repairs for desktop computers,** web-based resources, and powerful diagnostic tools (TechTool Deluxe from Micromat).

Coverage information

To qualify for the AppleCare Protection Plan, your Mac must still be under its original Apple hardware warranty. Keep the confirmation of coverage and the original sales receipts for your Apple product(s) and the AppleCare Protection Plan. Proof of purchase may be required if there is any question as to your product's eligibility for AppleCare Protection Plan coverage.

A separate AppleCare Protection Plan must be purchased for each Mac to be covered.

This AppleCare Protection Plan covers the Apple product(s) listed on the front left corner of this package. If you find that you have purchased a plan that does not match your Apple product(s), call the Apple phone number in the *Quick Reference Guide*.

Coverage for an Apple display is provided for Mac mini, Mac Pro, and MacBook Pro customers provided the computer and display were purchased at the same time and covered under the same plan.

The plan covers an Apple keyboard and mouse if included with the covered computer (or purchased with Mac mini). The plan also covers an AirPort Express or AirPort Extreme Base Station, Time Capsule, AirPort Extreme Card, Apple RAM, and MacBook Air SuperDrive you own and use with the covered computer.

If you sell the covered computer before the AppleCare Protection Plan expires, you may transfer the plan's coverage to the computer's new owner.**

Technical support options

If you experience difficulties with your covered product, refer to the *Quick Reference Guide* for troubleshooting tips. If you are not able to resolve the issue, Apple technical support representatives can help troubleshoot Apple hardware, the Mac OS, and many Apple-branded consumer applications. Apple technical support contact information and hours of operations are listed in the *Quick Reference Guide*.

Hardware repair service

Only the AppleCare Protection Plan ensures that Apple-authorized technicians will perform qualified repairs using genuine Apple parts. With this plan, parts and labor will be covered for three years from your Apple computer's original purchase date. One or more of the following service options may apply: carry-in service, direct mail-in service, onsite service, and Do-It-Yourself parts (which allow you to service your own product).

* From the computer's purchase date.

** See the enclosed *AppleCare Protection Plan Terms and Conditions* for complete details.

Quick Reference Guide

Try these simple steps before contacting Apple for help.

If you experience difficulties with your Mac, try these troubleshooting steps. If the issue persists, proceed to the next step. As a precaution, you should back up your data before you perform any of these steps.

1. Check connections.

Turn off the computer and ensure that all cables are securely connected to the computer. Turn the computer back on to see if the issue is resolved.

2. Disconnect peripheral devices.

Turn off the computer. Disconnect all peripheral devices except the display, mouse, and keyboard. Turn on the computer. If the issue is resolved, try to isolate it to a particular peripheral device by turning off the computer, reconnecting devices one at a time, and turning on the computer after connecting each device.

3. Refer to the troubleshooting section of the user's guide for your Mac, the onscreen help, and the Apple Support website.

From the desktop menu bar, open the Help menu and choose Mac Help. Mac 101, Discussions, and other technical resources are available 24 hours a day at www.apple.com/uk/support in the UK.

4. Try these troubleshooting steps.

- Check compatibility. Make sure that the third-party software applications or third-party hardware you use are compatible with Mac OS X.

- Consult the Mac OS X Support website. Apple maintains a wealth of troubleshooting tips and useful technical resources at www.apple.com/uk/support/macosx in the UK.

5. Use TechTool Deluxe from Micromat.

The AppleCare Protection Plan CD includes TechTool Deluxe, a powerful diagnostic utility that tests critical system components such as the processor, the random-access memory (RAM), the video random-access memory (VRAM), the hard disk, and more. As necessary, TechTool Deluxe can repair the disk structure and rebuild the directories.

To use TechTool Deluxe:

- Insert the AppleCare Protection Plan CD.
- Double-click the TechTool Deluxe CD icon on the desktop.

You may also download the latest version of TechTool Deluxe and create your own bootable CD. To download TechTool Deluxe, go to www.apple.com/uk/support/techttool deluxe. You will be asked to enter your computer's serial number to validate your AppleCare Protection Plan coverage.

6. Contact Apple for assistance.

If these steps do not resolve the issue, please contact Apple for assistance. When you contact Apple, you will be asked to supply your AppleCare Protection Plan agreement number or your Apple product serial number.

UK

(44) 0870 876 0753

Monday – Friday

8:00 am – 7:45 pm*

Saturday

10:00 am – 5:45 pm*

Ireland

(353) 1850 946 191

Monday – Friday

8:00 am – 7:45 pm*

Saturday

10:00 am – 5:45 pm*

* Telephone numbers and hours of operation may vary and are subject to change. You can find the most up-to-date local and international contact information at www.apple.com/contact/phone_contacts.html.

- AppleCare Protection Plan
- AppleCare Protection Plan for iPod
- AppleCare Protection Plan for Apple Display
- AppleCare Protection Plan for Apple TV

Terms and Conditions

Your AppleCare Protection Plan (“APP”), AppleCare Protection Plan for iPod (“APP for iPod”) or AppleCare Protection Plan for Apple Display (“APP for Apple Display”) or AppleCare Protection Plan for Apple TV (“APP for Apple TV”), (each referred to herein as the “Plan”) is governed by these Terms and Conditions and constitutes your service contract with the Apple Sales International (“Apple”). Subject to these Terms and Conditions, your Plan (i) covers defects for the Apple-branded product(s) listed in your Plan’s Certificate or Proof of Coverage document (“Plan Confirmation”) and the accessories that are contained in the product(s) original packaging (“Covered Equipment”), and (ii) provides you with access to telephone support and web-based support resources for the Covered Equipment. To obtain the Plan Confirmation you must register your Plan’s unique agreement or registration number (“Plan Agreement Number”) as described in the instructions included in the Plan’s packaging. Customers choosing the Auto-Registration option, where available, will automatically receive their Plan Confirmation. The duration of the Plan (“Coverage Period”) is for the period ending on the date specified in your Plan Confirmation. The price of the Plan is listed on the Plan’s original sales receipt.

1. Repair Coverage

- a. *Scope of Coverage.* Your coverage for defects begins on the date your Covered Equipment’s Apple hardware warranty expires and terminates at the end of the Coverage Period (“Repair Coverage Period”). Apple will provide both parts and labor, but may require you to replace certain readily installable parts yourself, as described below. Apple may provide replacement product or parts that are manufactured from new, refurbished, or serviceable used parts. The replacement product or parts will be functionally equivalent to the replaced products or

parts and will assume the remaining coverage under the Plan. The products or parts that are replaced become Apple's property. Apple strongly advises you to record as a back up, data and software residing or recorded in the Covered Equipment, before having the Covered Equipment available for repair or replacement services. The scope of support provided to you will vary according to the Plan you purchased, as follows.

- (i) Under APP, Apple covers the Covered Equipment and one Apple branded display if purchased at the same time and registered with a covered Mac mini, Mac Pro or MacBook Pro computer. An Apple-branded mouse and keyboard are also covered under APP if included with the Covered Equipment (or purchased with a Mac mini). An AirPort Extreme Card, an AirPort Express or AirPort Extreme Base Station, Time Capsule, an Apple-branded DVI to ADC display adapter, Apple RAM modules and MacBook Air SuperDrive are also covered under APP if owned by you and used with the Covered Equipment. If during the Repair Coverage Period there is a defect in the materials or workmanship of the Covered Equipment or the other covered items described above, Apple will at its option to the extent permitted by the applicable mandatory laws, repair or replace the affected item.
 - (ii) Under APP for iPod, Apple will at its option to the extent permitted by the applicable mandatory laws, repair or replace the affected Covered Equipment, if (a) during the Repair Coverage Period there is a defect in the Covered Equipment's materials or workmanship or, (b) during the Coverage Period, the capacity of the covered iPod battery to hold an electrical charge has depleted fifty (50%) percent or more from its original specification, after being fully charged and the covered iPod playing music with all settings reset.
 - (iii) Under APP for Apple Display or APP for Apple TV, Apple will, at its option to the extent permitted by the applicable mandatory laws, repair or replace the affected Covered Equipment, if during the Repair Coverage Period there is a defect in the Covered Equipment's materials or workmanship.
- b. *Limitations.* The Plan does not cover:
- (i) Installation, removal or disposal of the Covered Equipment, or installation, removal, repair, or maintenance of non-Covered Equipment (including accessories, attachments, or other devices such as external modems) or electrical service external to the Covered

Equipment;

- (ii) Damage to the Covered Equipment caused by accident, abuse, neglect, misuse (including faulty installation, repair, or maintenance by anyone other than Apple or an Apple Authorized Service Provider), unauthorized modification, extreme environment (including extreme temperature or humidity), extreme physical or electrical stress or interference, fluctuation or surges of electrical power, lightning, static electricity, fire, acts of God or other external causes;
- (iii) Covered Equipment with a serial number that has been altered, defaced or removed;
- (iv) Problems caused by a device that is not the Covered Equipment, including equipment that is not Apple-branded, whether or not purchased at the same time as the Covered Equipment;
- (v) Service necessary to comply with the regulations of any government body or agency arising after the date of this Plan;
- (vi) The provision of replacement equipment during the period when the Covered Equipment is being repaired;
- (vii) Covered Equipment that has been lost or stolen. This Plan only covers Covered Equipment that is returned to Apple in its entirety;
- (viii) Cosmetic damage to the Covered Equipment including but not limited to scratches, dents and broken plastic on ports;
- (ix) Consumable parts, such as batteries, except in respect of battery coverage under APP for iPod or unless failure has occurred due to a defect in materials and workmanship;
- (x) Preventative maintenance on the Covered Equipment;
- (xi) Damage to, or loss of any software or data residing or recorded in the Covered Equipment. When providing repair or replacement service, Apple will use reasonable efforts to reinstall the Covered Equipment's original software configuration and subsequent update releases, but will not provide any recovery or transfer of software or data contained on the serviced unit not originally included in the Covered Equipment; or
- xii) Defects caused by normal wear and tear or otherwise due to normal aging of the product.

- c. *Service Options.* Apple may provide service through one or more of the following options:
- (i) Carry-in service is available for most Covered Equipment. Return the Covered Equipment requiring service to an Apple-owned retail store or an Apple Authorized Service Provider location offering carry-in service. Service will be performed at the location, or the store or service provider may send the Covered Equipment to an Apple repair service location to be repaired. Once you are notified that service is complete, you will promptly retrieve the product.
 - (ii) Onsite service is available for many desktop computers if the location of the Covered Equipment is within 50 miles/80 kilometers radius of an Apple authorized onsite service provider located in a country listed in section 7(d). Apple will dispatch a service technician to the location of the Covered Equipment. Service will be performed at the location, or the service technician will transport the Covered Equipment to an Apple Authorized Service Provider or Apple repair service location for repair. If the Covered Equipment is repaired at an Apple Authorized Service Provider or Apple repair service location, Apple will arrange for transportation of the Covered Equipment to your location following service. If the service technician is not granted access to the Covered Equipment at the appointed time, any further onsite visits may be subject to an additional charge.
 - (iii) Direct mail-in service is available for most Covered Equipment. If Apple determines that your Covered Equipment is eligible for mail-in service, Apple will send you prepaid shipping labels (and if you no longer have the original packaging, Apple may send you packaging material) and you will ship the Covered Equipment to Apple's repair service location in accordance with its instructions. Once service is complete, the Apple repair service location will return the Covered Equipment to you. Apple will pay for shipping to and from your location if all instructions are followed.
 - (iv) Do-It-Yourself Parts service is available for many Covered Equipment parts, allowing you to service your own product. If Do-It-Yourself Parts service is available in the circumstances, the following process will apply.
 - (A) Do-It-Yourself Parts service where Apple requires return of the replaced part.

Apple may require a credit card authorization as security for the retail price of the replacement part. If you are unable to provide credit card authorization, Do-It-Yourself Parts service may not be available to you and Apple will offer alternative arrangements for service. Apple will ship you a replacement part with installation instructions and any requirements for the return of the replaced part. If you follow the instructions, Apple will cancel the credit card authorization, so you will not be charged for the part. If you fail to return the replaced part as instructed, Apple will charge the credit card for the authorized amount.

- (B) Do-It-Yourself Parts service where Apple does not require return of the replaced part. Apple will ship you free of charge a replacement part accompanied by instructions on installation and any requirements for the disposal of the replaced part.
- (C) Apple is not responsible for any labor costs you incur relating to Do-It-Yourself Parts service. Should you require further assistance, contact Apple at the telephone numbers listed in the AppleCare Quick Reference Guide ("Guide"). The Guide is included in your Plan's packaging.

Apple reserves the right to change the method by which Apple may provide repair or replacement service to you, and your Covered Equipment's eligibility to receive a particular method of service, including but not limited to onsite service at any time. Service will be limited to the options available in the country where service is requested. Service options, parts availability and response times may vary according to country. You may be responsible for shipping and handling charges if the Covered Equipment cannot be serviced in the country it is in. If you seek service in a country that is not the country of purchase, you will comply with all applicable export laws and regulations and be responsible for all custom duties, V.A.T. and other associated taxes and charges. For international service, Apple may repair or exchange defective products and parts with comparable products and parts that comply with local standards.

- d. *Obtaining Repair or Replacement Service.* To obtain service under this Plan, access the Apple website (www.apple.com/support) or call the toll-free telephone number listed below. Telephone numbers may vary according to your location. When accessing the website, follow the instructions for requesting repair service provided by Apple. If calling, an Apple technical

support representative will answer, request your Plan Agreement Number, advise you and determine what service is necessary for the Covered Equipment. All service is subject to Apple's prior approval. Location of service may vary due to your location. Keep your Plan Confirmation document and the original sales receipt for your Covered Equipment and your Plan. Proof of purchase may be required if there is any question as to your product's eligibility for Plan coverage.

2. Technical Support

- a. *Telephone and Web Support.* Your eligibility for technical support begins on the date your Covered Equipment's complimentary technical support expires or the date your Coverage Period begins, whichever is later, and terminates at the end of the Coverage Period ("Technical Coverage Period"). During the Technical Coverage Period Apple will provide you with access to telephone technical support and web-based technical support resources. Technical support may include assistance with installation, launch, configuration, troubleshooting, and recovery (except for data recovery), including storing, retrieving, and managing files; interpreting system error messages; and determining when hardware repairs are required. The scope of technical support provided to you will vary according to the Plan you purchased, as follows.
 - (i) Under APP, Apple will provide technical support for the Covered Equipment, Apple's operating system software ("Mac OS") and Apple-branded consumer applications pre-installed with the Covered Equipment ("Consumer Software"). Apple will provide support for the then-current version of the Mac OS and Consumer Software, and the prior Major Release, but reserves the right to change the support it provides on any previous versions at any time. For purposes of this section, "Major Release" means a significant version of software that is commercially released by Apple in a release number format such as "1.0" or "2.0" and which is not in beta or pre-release form.
 - (ii) Under APP for iPod, Apple will provide technical support for the Covered Equipment, software applications that are pre-installed with the Covered Equipment ("iPod Software") and connectivity issues between the Covered Equipment and a supported computer, meaning a computer that meets the Covered Equipment's connectivity specifications and runs an operating system that is supported by the Covered Equipment. Apple will provide support for the then-current version of the iPod Software,

and the prior supported Major Release, but reserves the right to change the support it provides on any previous versions at any time.

- (iii) Under APP for Apple Display, Apple will provide technical support for the Covered Equipment and connectivity issues between the Covered Equipment and a supported computer, meaning a computer that meets the Covered Equipment's connectivity specifications and runs an operating system that is supported by the Covered Equipment. Apple will provide support for the then-current version of the operating system that it provides connectivity assistance for under APP for Apple Display, and the prior supported Major Release, but reserves the right to change the support it provides on any previous versions at any time.
- (iv) Under APP for Apple TV, Apple will provide technical support for the Covered Equipment, software applications that are pre-installed with the Covered Equipment ("Apple TV Software") and connectivity issues between the Covered Equipment, a supported computer and a supported television. Apple will provide support for the then-current version of the Apple TV Software and the prior supported Major Release, but reserves the right to change the support it provides on any previous versions at any time. For purposes of this section, a "supported computer" means a computer that meets the Covered Equipment's connectivity specifications and runs an operating system that is supported by the Covered Equipment, and a "supported television" means a television that meets the Covered Equipment's connectivity specifications.

b. *Limitations.* The Plan does not cover:

- (i) Your use of the Mac OS and Consumer Software as server-based applications;
- (ii) Issues that could be resolved by upgrading software to the then current version;
- (iii) Your use of or modification to the Covered Equipment, the Mac OS, iPod Software, Apple TV Software or Consumer Software in a manner for which the Covered Equipment or software is not intended to be used or modified;
- (iv) Third-party products or their effects on or interactions with the Covered Equipment, the Mac OS, iPod Software, Apple TV Software or Consumer Software;
- (v) Your use of a computer or operating system under APP for iPod that is unrelated to iPod Software or connectivity issues with the Covered Equipment;

- (vi) Your use of a computer or operating system under APP for Apple Display that is unrelated to connectivity issues with the Covered Equipment;
 - (vii) Your use of a computer or operating system under APP for Apple TV that is unrelated to Apple TV Software or connectivity issues with the Covered Equipment;
 - (viii) Apple software other than the Mac OS, iPod Software or Consumer Software as covered under the applicable Plan;
 - (ix) Mac OS software for servers;
 - (x) Mac OS software or any Apple-branded software designated as "beta," "prerelease," or "preview" or similarly labeled software;
 - (xi) Third-party web browsers, email applications, and Internet service provider software, or the Mac OS configurations necessary for their use, or
 - (xii) Damage to, or loss of any software or data residing or recorded in the Covered Equipment.
- c. *Obtaining Technical Support.* You may obtain technical support by calling the toll-free telephone number listed below. The Apple technical support representative will provide you technical support. Apple's hours of service are described below. Apple reserves the right to change its hours of technical service and telephone numbers at any time. Web-based support resources are offered to you at the Apple website (www.apple.com/support).

3. Your Responsibilities

To receive service under the Plan, you agree to comply with the following:

- a. Provide your Plan Agreement Number and serial number of the Covered Equipment;
- b. Provide information about the symptoms and causes of the problems with the Covered Equipment;
- c. Follow instructions Apple gives you, including but not limited to refraining from sending Apple products and accessories that are not subject to repair or replacement service and packing the Covered Equipment in accordance with shipping instructions; and
- d. Update software to currently published releases prior to seeking service.

4. Limitation of Liability

FOR CONSUMERS IN JURISDICTIONS WHO HAVE THE BENEFIT OF CONSUMER PROTECTION LAWS OR REGULATIONS, THE BENEFITS CONFERRED BY THIS PLAN ARE IN ADDITION TO ALL RIGHTS AND REMEDIES PROVIDED UNDER SUCH LAWS AND REGULATIONS. NOTHING IN THIS PLAN SHALL PREJUDICE CONSUMER RIGHTS GRANTED BY THE APPLICABLE MANDATORY LAWS, INCLUDING CONSUMER RIGHT TO SEEK FOR DAMAGES IN THE EVENT OF TOTAL OR PARTIAL NON-PERFORMANCE OR INADEQUATE PERFORMANCE BY APPLE OF ANY OF ITS CONTRACTUAL OBLIGATIONS.

TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, APPLE AND ITS EMPLOYEES AND AGENTS WILL UNDER NO CIRCUMSTANCES BE LIABLE TO YOU OR ANY SUBSEQUENT OWNER FOR ANY INDIRECT OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO COSTS OF RECOVERING, REPROGRAMMING, OR REPRODUCING ANY PROGRAM OR DATA OR THE FAILURE TO MAINTAIN THE CONFIDENTIALITY OF DATA, ANY LOSS OF BUSINESS, PROFITS, REVENUE OR ANTICIPATED SAVINGS, RESULTING FROM APPLE'S OBLIGATIONS UNDER THIS PLAN. TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, THE LIMIT OF APPLE AND ITS EMPLOYEES AND AGENT'S LIABILITY TO YOU AND ANY SUBSEQUENT OWNER ARISING UNDER THE PLAN SHALL NOT EXCEED THE ORIGINAL PRICE PAID FOR THE PLAN. APPLE SPECIFICALLY DOES NOT WARRANT THAT IT WILL BE ABLE TO (i) REPAIR OR REPLACE COVERED EQUIPMENT WITHOUT RISK TO OR LOSS OF PROGRAMS OR DATA, AND (ii) MAINTAIN THE CONFIDENTIALITY OF DATA. NOTHING IN THIS AGREEMENT SHALL EXCLUDE OR LIMIT APPLE'S LIABILITY FOR (I) DEATH OR PERSONAL INJURY CAUSED BY ITS NEGLIGENCE, OR (II) FRAUD.

TO THE EXTENT THAT LIABILITY UNDER SUCH LAWS AND REGULATIONS MAY BE LIMITED, APPLE'S LIABILITY IS LIMITED, AT ITS SOLE OPTION, TO REPLACE OR REPAIR OF THE COVERED EQUIPMENT OR SUPPLY OF THE SERVICE.

5. Cancellation

You may cancel this Plan at any time for any reason. If you decide to cancel either call Apple at the telephone number provided in the Guide, or send or fax written notice with your Plan Agreement Number to Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland (fax number: +353-(0)21-428-3917). A copy of the Plan's original proof of purchase must accompany your notice. Unless local law provides otherwise, if you cancel within thirty (30) days of your Plan's purchase, or receipt of these Terms and Conditions, whichever occurs later, you will receive a full refund less the value of any service provided under the Plan. This cancellation fee

will not be applicable when cancellation is based on a statutory Consumer right of withdrawal or consumer right of return (such as during a statutory cooling-off period). If you cancel more than thirty (30) days after your receipt of this Plan, you will receive a pro rata refund of the original purchase price, based on the percentage of unexpired Coverage Period, less (a) the applicable cancellation fee listed in section 8 or ten percent (10%) of the pro-rata amount, whichever is less, and (b) the value of any service provided to you under the Plan. Unless applicable local law provides otherwise, Apple may cancel this Plan if service parts for the Covered Equipment become unavailable, upon thirty (30) days' prior written notice. If Apple cancels this Plan, you will receive a pro-rata refund for the Plan's unexpired term.

6. Transfer of Plan

You may transfer this Plan to a new owner of the Covered Equipment by sending or faxing notice of transfer to Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland (fax number: +353-(0)21-428-3917). You must provide the Plan Agreement Number, the serial numbers of the Covered Equipment being transferred, proof of purchase of the Plan, and the name, address, telephone number and email address of the new owner.

7. General Terms

- a. Apple may subcontract or assign performance of its obligations to third parties but shall not be relieved of its obligations to you in doing so.
- b. Apple is not responsible for any failures or delays in performing under the Plan that are due to events outside Apple's reasonable control.
- c. You are not required to perform preventative maintenance on the Covered Equipment to receive service under the Plan.
- d. This Plan is offered and valid only in Austria, Belgium, Denmark (excluding Greenland and Faroe Islands), Germany, Finland (excluding Åland), France (excluding Corsica, overseas departments and territories), Ireland, Italy, Luxembourg, Monaco, Netherlands, Spain (including Balearic Islands but excluding Canary Islands, Ceuta, Melilla) Sweden, Switzerland, Liechtenstein, Norway (excluding Svalbard) and the United Kingdom. This Plan is not offered to persons who have not reached the age of majority. This Plan is not available where prohibited by law.
- e. In carrying out its obligations Apple may, at its discretion and solely for the purposes of

monitoring the quality of Apple's response, record part or all of the calls between you and Apple.

- f. You agree and understand that it is necessary for Apple to collect, process and use your data in order to perform the service and support obligations under the Plan. This may include transferring your data to affiliated companies or service providers located in countries where data protection laws may be less comprehensive than your country of residence, including but not limited to Australia, Canada, countries of the European Union, India, Japan, the People's Republic of China and the U.S.
- g. Apple will protect your information in accordance with the Apple Customer Privacy Policy available at URL www.apple.com/legal/privacy. If you wish to have access to the information that Apple holds concerning you, if you want to make any changes, click www.apple.com/contact/myinfo to update your personal contact preferences or you may contact Apple's European data controller at privacyeurope@apple.com.
- h. The Terms and Conditions of this Plan prevail over any conflicting, additional, or other terms of any purchase order or other document, and constitute your and Apple's entire understanding with respect to the Plan.
- i. Apple is not obligated to renew this Plan. If Apple does offer a renewal, it will determine the price and terms.
- j. There is no informal dispute settlement process available under this Plan.
- k. The financial obligations of this Plan are backed by Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland. Should Apple Sales International fail to meet those obligations, Apple Operations Europe, a company registered under the laws of the Republic of Ireland, would assume such obligations.
- l. The laws of the country where entitlement to this Plan was purchased and activated shall be the relevant law of this Plan. This choice of law does not include the conflicts of laws provisions thereof nor the UN Sales Convention.
- m. In the event any section or portion of a section of these Terms and Conditions are deemed invalid, void or unenforceable, that section or portion of a section shall be stricken from the Terms and Conditions, and the remaining Terms shall continue in full force and effect.

8. Country Variations

The following country variations will control if inconsistent with any other provision of this Plan:

AUSTRIA

SECTION 4 - SECTION 4 IS REPLACED BY THE FOLLOWING:

AN OBLIGATION FOR DAMAGES OF APPLE AS WELL AS OF ANY OF ITS EMPLOYEES OR AGENTS ON THE BASIS OF A CONTRACT OR ON ANY OTHER BASIS WHATSOEVER ONLY EXISTS TO THE EXTENT THAT SUCH DAMAGE HAS BEEN CAUSED DUE TO NEGLIGENCE OR WILFULL INTENT. APPLE WILL UNDER NO CIRCUMSTANCES BE LIABLE FOR ANY LOSS OF PROFIT, LOSS OF EXPECTED BUT NOT REALISED OPPORTUNITIES, INDIRECT DAMAGES OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, DAMAGES TO DATA OR DAMAGES ARISING FROM THIRD PARTIES' CLAIMS.

Section 5 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

BELGIUM

Section 5 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

Section 5 is completed by the following: "If you are a consumer, please note that your right to repent according to the Trade Practices and Consumer Protection Act of 14 July 1991 is taken into account in section 5, Cancellation."

DENMARK

Section 5 - Section 5 is completed by the following provisions:

a - If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site or through another distance contract (e.g., through the phone), you may cancel the Plan within fourteen days following your purchase of the Plan, or receipt of these Terms and Conditions, whichever occurs later, and you will receive a full refund in accordance with the Consumer Contracts Act.

b - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of Dkr180.00 or 10 per cent of the pro-

rata amount, whichever is less.

FINLAND

SECTION 4 - IF YOU ARE A CONSUMER, NOTHING IN THIS PLAN SHALL LIMIT OR EXCLUDE APPLE'S LIABILITY FOR ANY BREACH OF LEGISLATION. NOTHING IN THIS PLAN SHALL LIMIT THE STATUTORY RIGHTS OF CONSUMERS.

IF YOU ARE NOT A CONSUMER:

- THIS PLAN SETS OUT THE FULL EXTENT OF APPLE'S OBLIGATIONS AND LIABILITIES IN RESPECT OF THE SUPPLY OF PRODUCTS (AND PERFORMANCE OF TELEPHONE SUPPORT AND WARRANTY SERVICES) AND PERFORMANCE OF ANY SERVICES;

- THERE ARE NO WARRANTIES, CONDITIONS OR OTHER TERMS THAT ARE BINDING ON APPLE EXCEPT AS EXPRESSLY STATED IN THIS PLAN; AND

- ANY WARRANTY, CONDITION OR OTHER TERM CONCERNING PRODUCTS OR SERVICES WHICH MIGHT OTHERWISE BE IMPLIED INTO OR INCORPORATED IN THIS PLAN BY STATUTE, COMMON LAW, LAWS APPLICABLE IN THE COUNTRY WHERE YOU PURCHASED THE PLAN OR OTHERWISE (INCLUDING WITHOUT LIMITATION ANY IMPLIED TERM AS TO QUALITY, FITNESS FOR PURPOSE, REASONABLE CARE AND SKILL) IS HEREBY EXPRESSLY EXCLUDED TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY LAW. IN PARTICULAR, APPLE WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ENSURING THAT THE PLAN IS SUITABLE FOR YOUR PURPOSES.

NOTHING IN THIS PLAN SHALL LIMIT OR EXCLUDE APPLE'S LIABILITY FOR DEATH OR PERSONAL INJURY CAUSED BY OUR NEGLIGENCE OR FOR FRAUD.

SUBJECT TO ABOVE APPLE WILL NOT BE LIABLE UNDER THIS PLAN FOR ANY LOSS OF INCOME, LOSS OF PROFITS, LOSS OF CONTRACTS, LOSS OF DATA OR FOR ANY INDIRECT OR CONSEQUENTIAL LOSS OR DAMAGE OF ANY KIND HOWSOEVER ARISING AND WHETHER CAUSED BY TORT (INCLUDING NEGLIGENCE), BREACH OF CONTRACT OR OTHERWISE.

SUBJECT TO ABOVE APPLE'S MAXIMUM AGGREGATE LIABILITY UNDER THIS PLAN WHETHER IN CONTRACT, TORT (INCLUDING NEGLIGENCE) OR OTHERWISE SHALL IN NO CIRCUMSTANCES EXCEED THE AMOUNT PAYABLE BY YOU TO US IN RESPECT OF THE PRODUCT(S) AND/OR SERVICES IN QUESTION.

Section 5: If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

If you are a consumer and you have entered this Plan as a distance contract (through the Apple Store web site or phone calls), you may cancel this Plan within fourteen days following your purchase of the Plan. You will receive full refund.

FRANCE

SECTION 4 - SECTION 4 IS REPLACED BY THE FOLLOWING:

4.1- IF YOU ARE A CONSUMER, NOTHING IN THE PROGRAM SHALL LIMIT OR EXCLUDE OUR LIABILITY FOR BREACH OF ANY TERM IMPLIED BY MANDATORY STATUTE.

4.2 - IF YOU ARE NOT A CONSUMER:

- THESE TERMS AND CONDITIONS SET OUT THE FULL EXTENT OF OUR OBLIGATIONS AND LIABILITIES IN RESPECT OF THE PROGRAM;
- THERE ARE NO WARRANTIES, CONDITIONS OR OTHER TERMS THAT ARE BINDING ON US EXCEPT AS EXPRESSLY STATED IN THESE TERMS AND CONDITIONS; AND
- ANY OTHER WARRANTY AND/OR OBLIGATION CONCERNING THE PROGRAM WHICH WE MIGHT BORN PURSUANT TO LAW (INCLUDING ANY IMPLIED TERM AS TO CARE AND SKILL) IS HEREBY EXPRESSLY EXCLUDED. IN PARTICULAR, APPLE WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ENSURING THAT THE PROGRAM IS SUITABLE FOR YOUR PURPOSES.

4.3 - NOTHING IN THESE TERMS AND CONDITIONS SHALL LIMIT OR EXCLUDE OUR LIABILITY FOR DEATH OR PERSONAL INJURY CAUSED BY OUR NEGLIGENCE OR FOR FRAUD.

4.4 - SUBJECT TO CLAUSE 4.3, WE WILL NOT BE LIABLE UNDER THESE TERMS AND CONDITIONS FOR ANY LOSS OF INCOME, LOSS OF PROFITS, LOSS OF OPPORTUNITIES, LOSS OF DATA OR FOR ANY OTHER INDIRECT LOSS.

4.5- SUBJECT TO CLAUSE 4.3, OUR MAXIMUM AGGREGATE LIABILITY UNDER THESE TERMS AND CONDITIONS, WHETHER IN CONTRACT, TORT OR OTHERWISE, SHALL IN NO CIRCUMSTANCES EXCEED THE AMOUNT YOU PAID IN RESPECT OF THE PROGRAM.

Section 5 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of

the pro-rata amount, whichever is less.

If you are a consumer, please note that your right to repent according to Article L.121-20 of the Consumer code is taken into account in Section 5 (Cancellation).

Section 7 - The following is added to Section 7.

Duration of this Plan is indicated in the Plan Confirmation.

Apart from this Plan, and if applicable, Apple will provide a guarantee for the defects of conformity (Article L.211-15 of the Consumer code) and for the hidden defects under the conditions stated in Article 1641 to 1649 of the Civil code.

In accordance with Article L.211-15 of the Consumer code, the following Articles apply to consumers and are here below reproduced wholly:

Article L.211-4 of the Consumer code: "The seller must deliver a good which conforms to the contract and will be liable for defects of conformity existing at the time of delivery. The seller will also be liable for defects of conformity resulting from the packing, instructions for assembly or installation when seller was in charge of installation pursuant to the contract or when carried out under the seller's responsibility".

Article L.211-5 of the Consumer code: "So to be in conformity with the contract, the good must:

1° fit for purposes for which it is usually used and, if applicable:

correspond to the description given by the seller and have the qualities presented to the buyer in a sample or specimen;

have the qualities which can be legitimately expected by a buyer on the basis of the public declarations made by the seller, the manufacturer or its agent, including in an advertisement or labeling; or

2° have the qualities defined by common agreement of the parties or fit any specific use looked for by the buyer, brought to the seller's knowledge and accepted by the seller."

Article L.211-12 of the Consumer code: "Legal action based on defect of conformity lapses at the end of the two year period following delivery of the good."

Article 1641 of the Civil code: "Seller is liable for the hidden defects that render the good unfit for the use it is meant to be, or that decrease this use in such an extent that the buyer would not have acquired the good, or would have offer a lower price, if these defects would have been known to

him.”

Article 1648 par. 1 of the Civil code: “Legal action based on redhibitory defects must be introduced by the buyer within a period of two years following the discovery of the defect.”

GERMANY

SECTION 4 - SECTION 4 IS REPLACED BY THE FOLLOWING:

THE BENEFITS CONFERRED BY THE PLAN ARE IN ADDITION TO ANY STATUTORY RIGHTS OR CLAIMS IN THE EVENT OF DEFECTS IN WORKMANSHIP OR TITLE OF THE COVERED EQUIPMENT AND DO NOT RESTRICT SUCH RIGHTS. YOUR RIGHTS IN THE EVENT OF ANY DEFECTS IN WORKMANSHIP OR TITLE OF DELIVERABLES UNDER THE PLAN ARE GOVERNED BY STATUTORY LAW AND LIMITED AS FOLLOWS: IF YOU ARE A “CONSUMER” (I.E. A CUSTOMER PURCHASING THE PLAN FOR A PURPOSE OUTSIDE THE SCOPE OF ITS TRADE, BUSINESS OR INDEPENDENT PROFESSION), YOUR STATUTORY REMEDIES FOR DEFECTS LAPSE AFTER TWO YEARS, FOR ALL CUSTOMERS WHO ARE NOT CONSUMERS, THE LIMITATION PERIOD SHALL BE ONE YEAR.

ANY LIABILITY IN DAMAGES BASED ON ANY LEGAL THEORY SHALL BE SUBJECT TO THE FOLLOWING LIMITATION:

APPLE SHALL BE LIABLE IN DAMAGES, WHETHER BASED ON CONTRACT OR ANY OTHER LEGAL THEORY, ONLY TO THE EXTENT THAT THE DAMAGE WAS CAUSED BY GROSS NEGLIGENCE OR WILLFUL MISCONDUCT IMPUTABLE TO APPLE. THE LIMITATION OF LIABILITY UNDER THIS SEC. 4 SHALL ALSO APPLY TO THE LIABILITY OF APPLE’S EMPLOYEES AND AGENTS MANDATORY LIABILITY UNDER THE PRODUCT LIABILITY ACT, IN THE EVENT OF DEATH OF A NATURAL PERSON OR PERSONAL INJURY TO THE LATTER, OR OF A SLIGHTLY NEGLIGENT VIOLATION OF A FUNDAMENTAL DUTY UNDER THE PLAN, SHALL REMAIN UNAFFECTED. ANY LIABILITY FOR VIOLATION OF A FUNDAMENTAL DUTY UNDER THE PLAN WHICH IS NOT BASED ON GROSS NEGLIGENCE, WILLFUL MISCONDUCT OR ON THE DEATH OF A NATURAL PERSON OR PERSONAL INJURY TO THE LATTER, SHALL BE LIMITED TO SUCH DAMAGE AS COULD HAVE REASONABLY BEEN FORESEEN. THE FOREGOING SHALL NOT AFFECT ANY SHIFT IN A BURDEN OF PROOF TO YOUR DISADVANTAGE.

Section 5 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan’s original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

Secs. 7e to 7g - Secs. 7e to 7g shall not apply to any personal data collected or processed by Apple through an establishment of Apple in Germany. Where legally required, Apple will separately ask you for your consent with regard to such data.

IRELAND

SECTION 4 - SECTION 4 IS REPLACED BY THE FOLLOWING:

4.1- IF YOU ARE A CONSUMER, NOTHING IN THESE TERMS AND CONDITIONS SHALL LIMIT OR EXCLUDE OUR LIABILITY FOR BREACH OF ANY TERM IMPLIED BY STATUTE.

4.2 - IF YOU ARE NOT A CONSUMER:

- THESE TERMS AND CONDITIONS SET OUT THE FULL EXTENT OF OUR OBLIGATIONS AND LIABILITIES IN RESPECT OF THE PROGRAM;

- THERE ARE NO WARRANTIES, CONDITIONS OR OTHER TERMS THAT ARE BINDING ON US EXCEPT AS EXPRESSLY STATED IN THESE TERMS AND CONDITIONS; AND

- ANY WARRANTY, CONDITIONS OR OTHER TERM CONCERNING THE PROGRAM WHICH MIGHT OTHERWISE BE IMPLIED INTO OR INCORPORATED IN THESE TERMS AND CONDITIONS BY STATUTE, COMMON LAW OR OTHERWISE (INCLUDING WITHOUT LIMITATION ANY IMPLIED TERM AS TO QUALITY, FITNESS FOR PURPOSE, REASONABLE CARE AND SKILL) IS HEREBY EXPRESSLY EXCLUDED. IN PARTICULAR, APPLE WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ENSURING THAT THE PROGRAM IS SUITABLE FOR YOUR PURPOSES.

4.3 - NOTHING IN THESE TERMS AND CONDITIONS SHALL LIMIT OR EXCLUDE OUR LIABILITY FOR DEATH OR PERSONAL INJURY CAUSED BY OUR NEGLIGENCE OR FOR FRAUD.

4.4 - SUBJECT TO CLAUSE 4.3, WE WILL NOT BE LIABLE UNDER THESE TERMS AND CONDITIONS FOR ANY LOSS OF INCOME, LOSS OF PROFITS, LOSS OF CONTRACTS, LOSS OF DATA OR FOR ANY OTHER INDIRECT OR CONSEQUENTIAL LOSS OR DAMAGE OF ANY KIND HOWSOEVER ARISING AND WHETHER CAUSED BY TORT (INCLUDING NEGLIGENCE), BREACH OF CONTRACT OR OTHERWISE.

4.5- SUBJECT TO CLAUSE 4.3, OUR MAXIMUM AGGREGATE LIABILITY UNDER THESE TERMS AND CONDITIONS, WHETHER IN CONTRACT, TORT (INCLUDING NEGLIGENCE) OR OTHERWISE, SHALL IN NO CIRCUMSTANCES EXCEED THE AMOUNT PAYABLE BY YOU TO US IN RESPECT OF THE PROGRAM.

Section 5 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

ITALY

SECTION 4 -

A. IF YOU ARE A CONSUMER, NOTHING IN THESE TERMS AND CONDITIONS SHALL LIMIT OR EXCLUDE APPLE'S LIABILITY IN CASE OF VIOLATION OF THE LEGISLATION APPLICABLE TO THE PLAN.

B. IF YOU ARE NOT A CONSUMER:

(I) THESE TERMS AND CONDITIONS SET OUT THE FULL EXTENT OF OUR OBLIGATIONS AND LIABILITIES IN RESPECT OF THE SERVICES UNDER THIS PLAN;

(II) THERE ARE NO WARRANTIES, CONDITIONS OR OTHER TERMS THAT ARE BINDING ON APPLE EXCEPT AS EXPRESSLY STATED IN THE PLAN;

(III) ANY WARRANTY, CONDITION OR OTHER TERM CONCERNING THE PRODUCTS OR SERVICES WHICH MIGHT OTHERWISE BE IMPLIED INTO OR INCORPORATED IN THE PLAN BY STATUTE, COMMON LAW, LAWS APPLICABLE IN THE COUNTRY WHERE YOU PURCHASED THE PLAN OR OTHERWISE (INCLUDING WITHOUT LIMITATION ANY IMPLIED TERM AS TO QUALITY, FITNESS FOR PURPOSE, REASONABLE CARE AND SKILL) IS HEREBY EXPRESSLY EXCLUDED TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY LAW. IN PARTICULAR, WE WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ENSURING THAT THE PLAN IS SUITABLE FOR YOUR PURPOSES.

C. NOTHING IN THE PLAN SHALL LIMIT OR EXCLUDE APPLE'S LIABILITY (I) FOR DEATH OR PERSONAL INJURY CAUSED BY OUR NEGLIGENCE OR (II) FOR FRAUD OR (III) ANY BREACH OF THE OBLIGATIONS IMPLIED BY APPLICABLE COMPULSORY NATIONAL LAWS AS TO TITLE OR (IV) ANY LIABILITY WHICH CANNOT BE EXCLUDED BY LAW.

D. SUBJECT TO CLAUSE 4.C IN THIS SECTION, APPLE WILL NOT BE LIABLE UNDER THE PLAN FOR ANY LOSS OF INCOME, LOSS OF PROFITS, LOSS OF CONTRACTS, LOSS OF DATA OR FOR ANY INDIRECT OR CONSEQUENTIAL LOSS OR DAMAGE OF ANY KIND HOWSOEVER ARISING AND WHETHER CAUSED BY TORT (INCLUDING NEGLIGENCE), BREACH OF CONTRACT OR OTHERWISE.

E. SUBJECT TO CLAUSE 4.C IN THIS SECTION, APPLE'S MAXIMUM AGGREGATE LIABILITY UNDER THE PLAN WHETHER IN CONTRACT, TORT (INCLUDING NEGLIGENCE) OR OTHERWISE SHALL IN NO CIRCUMSTANCES EXCEED THE AMOUNT PAYABLE BY YOU TO APPLE IN RESPECT OF THE PLAN.

Section 5 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

If you are a consumer, in the event Apple cancels this Plan, you will receive from Apple a cancellation fee equal to double the cancellation fee that you would have paid if you had cancelled the Plan at the time Apple cancels.

If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site or through the phone, you may cancel this Plan within fourteen days following your purchase of the plan. You will receive full refund. Articles 50 - 61 of the Italian Legislative Decree No. 206 of 6 September 2005 (Consumer Protection Code) will apply to this Plan if (i) this Plan is entered through the Apple Store web site, or (ii) this Plan is executed as a "distance contract".

Section 7 - Without prejudice to any other applicable legislation, Articles 1519-bis - 1519-nonies of the Italian Civil Code apply to this Plan, which cannot override the rights and remedies conferred on customers by the Articles mentioned above.

LUXEMBOURG

Section 5 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

NETHERLANDS

SECTION 4 - IF YOU ARE A CONSUMER, ANY RESTRICTION OR EXCLUSION OF LIABILITY IN THESE TERMS AND CONDITIONS ONLY APPLIES TO THE EXTENT THAT THIS IS NOT IN VIOLATION OF APPLICABLE MANDATORY LAWS. IF YOU ARE NOT A CONSUMER, THE FOLLOWING PROVISIONS APPLY:

- (I) THESE TERMS AND CONDITIONS PROVIDE AN EXHAUSTIVE DESCRIPTION OF OUR OBLIGATIONS AND LIABILITIES WITH RESPECT TO THE PLAN;
- (II) WE ARE NOT BOUND TO GUARANTEES AND CONDITIONS THAT HAVE NOT EXPLICITLY BEEN MENTIONED IN THE PLAN OR IN THESE TERMS AND CONDITIONS; AND
- (III) WE HEREBY EXPLICITLY EXCLUDE THE APPLICABILITY OF ALL GUARANTEES WITH RESPECT TO THE PLAN THAT COULD POSSIBLY BE A PART OF THESE TERMS AND CONDITIONS PURSUANT TO

THE LAW, COMMON OPINION OR CUSTOM (INCLUDING BUT NOT LIMITED TO THOSE WITH REGARD TO QUALITY AND SATISFACTORY CONDITION OR FIT FOR PURPOSE, REASONABLE CARE AND WORKMANSHIP).

APPLE IS IN PARTICULAR NOT RESPONSIBLE FOR THE PLAN BEING APT FOR YOUR PURPOSES. UNDER NO CIRCUMSTANCES SHALL THE PLAN EXCLUDE APPLE'S LIABILITY FOR DAMAGE FOR DEATH OR PHYSICAL INJURY, CAUSED BY APPLE BY WILLFUL ACTS OR GROSS NEGLIGENCE, OR BY FRAUD.

TAKING INTO ACCOUNT THE ABOVE-MENTIONED, APPLE SHALL NOT BE LIABLE PURSUANT TO THE PLAN FOR LOSS OF INCOME, LOSS OF PROFITS, LOSS OF CONTRACTS, LOSS OF INFORMATION OR FOR ANY OTHER INDIRECT OR CONSEQUENTIAL DAMAGE, WHICH ARISES FROM AN UNLAWFUL ACT (INCLUDING NEGLIGENCE), A BREACH OF CONTRACT OR OTHERWISE.

TAKING INTO ACCOUNT THE ABOVE-MENTIONED, OUR TOTAL LIABILITY PURSUANT TO THIS PLAN – IRRESPECTIVE WHETHER THIS LIABILITY ARISES FROM A BREACH OF CONTRACT, AN UNLAWFUL ACT (INCLUDING NEGLIGENCE) OR OTHERWISE – IS IN ALL CASES LIMITED TO THE AMOUNT THAT YOU HAVE PAID FOR THE PLAN.

Section 5 -

5.1 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

5.2 – Article 5 is completed as follows: If you are a Consumer and you have entered into the Plan through the online Apple Store site, you may cancel this Plan within fourteen days after the purchase of this Plan. You will then receive a full refund of the Plan's original purchase price.

NORWAY

Section 5 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of NOK 200.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

If you are a consumer, please note that your right to repent according to the Act on the right to repent after a cooling-off period (Act of December 21st 2000, no. 105), is taken into account in Section 5, Cancellation.

SPAIN

SECTION 4 -

4.1- IF YOU ARE A CONSUMER, NOTHING IN THESE TERMS AND CONDITIONS SHALL LIMIT OR EXCLUDE OUR LIABILITY FOR BREACH OF ANY TERM IMPLIED BY STATUTE.

4.2 - IF YOU ARE NOT A CONSUMER:

- THESE TERMS AND CONDITIONS SET OUT THE FULL EXTENT OF OUR OBLIGATIONS AND LIABILITIES IN RESPECT OF THE PROGRAM;

- THERE ARE NO WARRANTIES, CONDITIONS OR OTHER TERMS THAT ARE BINDING ON US EXCEPT AS EXPRESSLY STATED IN THESE TERMS AND CONDITIONS; AND

- ANY WARRANTY, CONDITION OR OTHER TERM CONCERNING THE PROGRAM WHICH MIGHT OTHERWISE BE IMPLIED INTO OR INCORPORATED IN THESE TERMS AND CONDITIONS BY STATUTE OR REGULATION, CUSTOMARY LAW OR OTHERWISE (INCLUDING WITHOUT LIMITATION ANY IMPLIED TERM AS TO QUALITY, FITNESS FOR PURPOSE, REASONABLE CARE AND SKILL) IS HEREBY EXPRESSLY

EXCLUDED. IN PARTICULAR, APPLE WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ENSURING THAT THE PROGRAM IS SUITABLE FOR YOUR PURPOSES.

4.3 - NOTHING IN THESE TERMS AND CONDITIONS SHALL LIMIT OR EXCLUDE OUR LIABILITY FOR DEATH OR PERSONAL INJURY CAUSED BY OUR NEGLIGENCE OR FOR FRAUD.

4.4 - SUBJECT TO CLAUSE 4.3, AND TO THE MAXIMUM EXTEND PERMITTED BY APPLICABLE LAW, WE WILL NOT BE LIABLE UNDER THESE PLAN FOR ANY LOSS OF INCOME, LOSS OF PROFITS, LOSS OF CONTRACTS, LOSS OF DATA OR FOR ANY INDIRECT OR CONSEQUENTIAL LOSS OR DAMAGE OF ANY KIND HOWSOEVER ARISING AND WHETHER CAUSED BY TORT, BREACH OF CONTRACT OR OTHERWISE.

4.5- SUBJECT TO CLAUSE 4.3, AND TO THE MAXIMUM EXTEND PERMITTED BY APPLICABLE LAW, OUR MAXIMUM AGGREGATE LIABILITY UNDER THE CONTRACT WHETHER IN CONTRACT, TORT OR OTHERWISE SHALL IN NO CIRCUMSTANCES EXCEED THE AMOUNT PAYABLE BY YOU TO US IN RESPECT OF THE PROGRAM.

Section 5 - If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site or through the telephone, you may cancel this Plan within fourteen days following your purchase of the Plan. You will receive full refund.

If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

SWEDEN

SECTION 4 - SECTION 4 IS REPLACED BY THE FOLLOWING:

4.1 IF YOU ARE A CONSUMER AND HAVE PURCHASED THE PLAN THE FOLLOWING APPLIES: IN THE EVENT ANY SECTION OR PORTION OF A SECTION OF THESE TERMS AND CONDITIONS IS IN CONFLICT WITH APPLICABLE MANDATORY LAWS, THAT SECTION OR PORTION OF THE SECTION WILL NOT BE APPLICABLE. FOR OTHER CUSTOMERS THAN CONSUMERS THE FOLLOWING APPLIES:

4.1.1 THESE TERMS AND CONDITIONS GOVERN APPLE'S OBLIGATIONS AND ITS LIABILITY WITH REGARD TO THE PLAN;

4.1.2 THERE ARE NO GUARANTEES OR CONDITIONS BINDING APPLE IN ADDITION TO WHAT IS EXPLICITLY STATED IN THE PLAN; AND THAT

4.1.3 ANY GUARANTEES OR CONDITIONS REGARDING THE PLAN AND ANY SERVICE IN CONNECTION WITH THE PLAN AND THAT OTHERWISE COULD BE INTERPRETED IN OR INCORPORATED IN THE PLAN BY LAWS OR BY ANY OTHER WAY (INCLUDING BUT NOT LIMITED TO IMPLICIT CONDITIONS AS FAR AS REGARDS QUALITY OR PURPOSE) IS HEREBY EXPLICITLY EXCEPTED.

4.2 THE TERMS AND CONDITIONS IN THE PLAN DO NOT LIMIT OR EXCLUDE APPLE'S LIABILITY FOR DEATH OR PERSONAL INJURY CAUSED BY APPLE'S NEGLIGENCE, OR FRAUD.

4.3 WITH RESERVATION FOR SECTION 4.1 AND 4.2 APPLE WILL NOT BE LIABLE TO YOU FOR LOSS OF INCOME, LOSS OF CONTRACT, LOSS OF DATA OR ANY INDIRECT OR CONSEQUENTIAL DAMAGES OR OTHER DAMAGES, IRRESPECTIVE OF HOW THE DAMAGE HAS OCCURRED AND EVEN IF THE DAMAGE HAS OCCURRED BY A COMPENSABLE INFRINGEMENT (INCLUDING NEGLIGENCE), BREACH OF CONTRACT OR ANY OTHER WAY.

4.4 WITH RESERVATION FOR SECTIONS 4.1, 4.2 AND 4.3 APPLE'S MAXIMUM AND TOTAL LIABILITY IN ACCORDANCE WITH THE PLAN, IRRESPECTIVE OF IF IT IS BASED ON A CONTRACT, COMPENSABLE INFRINGEMENT (INCLUDING NEGLIGENCE) OR OTHER REASON WILL UNDER NO CIRCUMSTANCES EXCEED THE AMOUNT THAT YOU SHALL PAY APPLE FOR THE PLAN CONCERNED.

Section 5 - Section 5 is completed as follows:

If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of SEK222.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site, or through other distance contract, you may cancel this Plan within fourteen days following your purchase of the plan. You will receive full refund.

SWITZERLAND

SECTION 4 - SECTION 4 IS REPLACED BY THE FOLLOWING:

4.1 - IF YOU ARE A CONSUMER, NOTHING IN THE PROGRAM SHALL LIMIT OR EXCLUDE OUR LIABILITY FOR BREACH OF ANY TERM IMPLIED BY MANDATORY STATUTORY LAW.

4.2 - IF YOU ARE NOT A CONSUMER:

- THESE TERMS AND CONDITIONS SET OUT THE FULL EXTENT OF OUR OBLIGATIONS IN RESPECT OF THE PROGRAM;

- ANY OBLIGATIONS AND WARRANTIES CONCERNING THE PROGRAM THAT MAY BE BINDING ON US BY STATUTE (INCLUDING ANY IMPLIED WARRANTY CONCERNING CARE AND SKILL) ARE HEREBY EXPRESSLY EXCLUDED. IN PARTICULAR, APPLE WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ENSURING THAT THE PROGRAM IS SUITABLE FOR YOUR PURPOSES.

4.3 - NOTHING IN THESE TERMS AND CONDITIONS SHALL LIMIT OR EXCLUDE OUR LIABILITY FOR DEATH OR PERSONAL INJURY CAUSED BY NEGLIGENCE OR FOR FRAUD.

4.4 - TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, WE WILL NOT BE LIABLE UNDER THESE TERMS AND CONDITIONS FOR ANY LOSS OF INCOME, LOSS OF PROFITS, LOSS OF OPPORTUNITIES OR LOSS OF DATA.

4.5 - SUBJECT TO CLAUSE 4.3, OUR MAXIMUM AGGREGATE LIABILITY UNDER THESE TERMS AND CONDITIONS WHETHER IN CONTRACT, TORT OR OTHERWISE SHALL IN NO CIRCUMSTANCES EXCEED THE AMOUNT YOU PAID IN RESPECT OF THE PROGRAM.

Section 5 -

5.1 - The following provisions are added to Section 5: If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site or through the phone, you may cancel this Plan within fourteen days following your purchase of the plan. You will receive full refund. However,

if you have started to use the Program, you will receive a full refund less the value of any service provided under the Plan.

5.2 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of SFr39.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

UNITED KINGDOM

SECTION 4 - SECTION 4 IS REPLACED BY THE FOLLOWING PROVISIONS:

4.1- THESE TERMS AND CONDITIONS SET OUT THE FULL EXTENT OF OUR OBLIGATIONS AND LIABILITIES IN RESPECT OF THE PROGRAM.

4.2- THERE ARE NO WARRANTIES, CONDITIONS OR OTHER TERMS THAT ARE BINDING ON US EXCEPT AS EXPRESSLY STATED IN THESE TERMS AND CONDITIONS.

4.3 - ANY WARRANTY, CONDITIONS OR OTHER TERM CONCERNING THE PROGRAM WHICH MIGHT OTHERWISE BE IMPLIED INTO OR INCORPORATED IN THESE TERMS AND CONDITIONS BY STATUTE, COMMON LAW, LAWS APPLICABLE IN THE COUNTRY WHERE YOU PURCHASED THE PROGRAM OR OTHERWISE (INCLUDING WITHOUT LIMITATION ANY IMPLIED TERM AS TO QUALITY, FITNESS FOR PURPOSE, REASONABLE CARE AND SKILL) IS HEREBY EXPRESSLY EXCLUDED TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY LAW. IN PARTICULAR, WE WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ENSURING THAT THE PROGRAM IS SUITABLE FOR YOUR PURPOSE.

4.4 - NOTHING IN THESE TERMS AND CONDITIONS SHALL LIMIT OR EXCLUDE OUR LIABILITY (I) FOR DEATH OR PERSONAL INJURY CAUSED BY OUR NEGLIGENCE OR (II) FOR FRAUD OR (III) ANY BREACH OF THE OBLIGATIONS IMPLIED BY APPLICABLE COMPULSORY NATIONAL LAWS AS TO TITLE OR (IV) ANY LIABILITY WHICH CANNOT BE EXCLUDED BY LAW.

4.5 - SUBJECT TO CLAUSE 4.4, WE WILL NOT BE LIABLE UNDER THESE TERMS AND CONDITIONS FOR ANY LOSS OF INCOME, LOSS OF PROFITS, LOSS OF CONTRACTS, LOSS OF DATA OR FOR ANY INDIRECT OR CONSEQUENTIAL LOSS OR DAMAGE OF ANY KIND HOWSOEVER ARISING AND WHETHER CAUSED BY TORT (INCLUDING NEGLIGENCE), BREACH OF CONTRACT OR OTHERWISE.

4.6 - SUBJECT TO CLAUSE 4.4, OUR MAXIMUM AGGREGATE LIABILITY UNDER THESE TERMS AND CONDITIONS, WHETHER IN CONTRACT, TORT (INCLUDING NEGLIGENCE) OR OTHERWISE, SHALL IN NO CIRCUMSTANCES EXCEED THE AMOUNT PAYABLE BY YOU TO US IN RESPECT OF THE PROGRAM.

4.7 – THIS DOES NOT AFFECT YOUR STATUTORY RIGHTS AS A CONSUMER, NOR YOUR RIGHT TO CANCEL THE PROGRAM AS PER SECTION 5.

Section 5 - You have the right to cancel this Plan within forty-five (45) days of purchase and receive a full refund unless you have received support or services under the Plan. After the 45-day cancellation period, you may cancel the Plan at any time within the Plan's term and obtain a pro rata refund of the Plan's original purchase price, based on the remaining period of full unexpired months of cover provided by the Plan. If you have received service and support, the Plan will continue in accordance with these Terms and Conditions.

Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland www.apple.com

ZEvs.0

Fiche d'informations

Tranquillité d'esprit avec Apple

Le programme AppleCare Protection Plan prolonge la durée de la couverture gratuite de votre Mac à trois ans d'assistance de haut niveau*. Il inclut une assistance technique par téléphone assurée par des experts, un service de réparations dans le monde entier, la réparation à domicile des ordinateurs de bureau**, des ressources sur le web et des outils de diagnostic puissants (TechTool Deluxe de Micromat).

Informations concernant la garantie

Seuls les ordinateurs Mac bénéficiant toujours de la garantie matérielle Apple originale peuvent être couverts par le programme AppleCare Protection Plan. Veillez à conserver le certificat de confirmation et les factures originales du ou des produits Apple ainsi que du programme AppleCare Protection Plan. Une preuve d'achat peut vous être demandée en cas de doute concernant le droit de votre produit à être couvert par le programme AppleCare Protection Plan.

Vous devez acquérir un programme AppleCare Protection Plan pour chaque Mac que vous souhaitez couvrir.

Ce programme AppleCare Protection Plan couvre les produits Apple répertoriés sur la partie avant de cet emballage (en haut à gauche). Si vous constatez que le programme que vous avez acquis ne correspond pas à vos produits Apple, appelez Apple au numéro figurant dans le *Guide de référence rapide*.

Les acheteurs d'ordinateurs Mac mini, Mac Pro et MacBook Pro peuvent également souscrire à une garantie pour moniteur Apple, à condition que l'ordinateur et le moniteur aient été achetés en même temps et qu'ils soient couverts par le même programme de garantie.

Le programme couvre un clavier et une souris Apple à condition qu'ils soient inclus avec l'ordinateur sous garantie (ou achetés avec un Mac mini). Il couvre également une borne d'accès Airport Express ou AirPort Extreme, Time Capsule, une carte AirPort Extreme, la mémoire vive Apple ainsi que le lecteur SuperDrive MacBook Air qui vous appartiennent et que vous utilisez avec l'ordinateur couvert.

Si vous vendez l'ordinateur sous garantie avant expiration du programme AppleCare Protection Plan, vous pouvez transférer la garantie associée au programme au nouveau propriétaire**.

Options d'assistance technique

Si des problèmes se présentent lors de l'utilisation de votre produit sous garantie, suivez les instructions du *Guide de référence rapide* pour obtenir des astuces de dépannage. Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème, le personnel d'assistance technique d'Apple peut vous aider en cas de dysfonctionnement de votre matériel Apple, du système d'exploitation Mac OS et de nombreuses applications grand public de marque Apple. Vous trouverez la liste des informations de contact et des horaires du service d'assistance technique d'Apple dans le *Guide de référence rapide*.

Service de réparation du matériel

Seul le programme AppleCare Protection Plan garantit que des techniciens agréés Apple effectueront les réparations à l'aide de pièces Apple originales. Dans le cadre de ce programme, la garantie pièces et main-d'œuvre est valable trois ans à compter de la date d'achat de votre ordinateur Apple. Une ou plusieurs des options de service suivantes peuvent être applicables : service après-vente en magasin, service d'enlèvement à domicile par transporteur, service de réparation à domicile et pièces installables par le client (vous permettant ainsi de dépanner vous-même le produit).

* À partir de la date d'achat de l'ordinateur.

** Pour de plus amples informations, consultez les *Conditions Générales du programme AppleCare Protection Plan*, ci-jointes.

Guide de référence rapide

Essayez les opérations suivantes, faciles à réaliser, avant d'appeler Apple pour obtenir de l'aide.

Si vous avez des problèmes avec votre Mac, essayez les procédures de dépannage ci-après.

Si le problème persiste, passez à l'étape suivante. Par mesure de sécurité, il est recommandé de sauvegarder les données du disque dur avant d'appliquer ces procédures.

1. Vérifiez les connexions.

Éteignez l'ordinateur et assurez-vous que tous les câbles y sont correctement connectés.

Rallumez l'ordinateur pour voir si cette vérification a permis de résoudre le problème.

2. Déconnectez les périphériques.

Éteignez l'ordinateur. Déconnectez tous les périphériques à l'exception du moniteur, de la souris et du clavier. Rallumez l'ordinateur. Si le problème est résolu, essayez de savoir quel périphérique en est à l'origine en éteignant à nouveau votre ordinateur, puis en reconnectant les périphériques un par un et en rallumant votre ordinateur à chaque fois.

3. Consultez la section consacrée au dépannage dans le guide de l'utilisateur de votre Mac, dans l'aide à l'écran et sur le site web d'assistance Apple.

Dans la barre de menus du bureau, ouvrez le menu Aide et choisissez Aide Mac. Le service Mac 101, les forums de discussion et d'autres ressources techniques sont disponibles 24 heures sur 24 à l'adresse www.apple.com/fr/support.

4. Essayez les procédures de dépannage suivantes.

- Vérifiez la compatibilité. Assurez-vous que les logiciels ou le matériel de tierce partie utilisés sont compatibles avec Mac OS X
- Consultez le site web d'assistance de Mac OS X. Apple offre une multitude d'astuces de dépannage et de ressources techniques utiles à l'adresse www.apple.com/fr/support/macosex.

5. Utilisez l'utilitaire TechTool Deluxe de Micromat.

Le CD AppleCare Protection Plan comprend l'application TechTool Deluxe. Cet utilitaire de diagnostic puissant permet de tester les composants essentiels du système tels que le processeur, la mémoire vive (RAM), la mémoire vidéo (VRAM), le disque dur, etc. Le cas échéant, TechTool Deluxe permet de réparer la structure du disque et de reconstruire les répertoires.

Pour utiliser TechTool Deluxe :

- Insérez le CD AppleCare Protection Plan dans le lecteur de votre ordinateur.
- Double-cliquez sur l'icône du CD TechTool Deluxe se trouvant sur le bureau.

Il est également possible de télécharger la toute dernière version de TechTool Deluxe et de créer votre CD de démarrage. Pour télécharger TechTool Deluxe, allez sur www.apple.com/support/techttool deluxe (en anglais). Le numéro de série de votre ordinateur vous sera demandé afin de prouver la validité de votre programme AppleCare Protection Plan.

6. Contacts d'assistance Apple.

Si ces procédures ne permettent pas de résoudre le problème, veuillez contacter Apple pour obtenir une assistance. Lorsque vous appelez Apple, il vous est demandé d'indiquer votre numéro de contrat AppleCare Protection Plan ou le numéro de série de votre produit Apple.

En France

(33) 0825 888 024
De 8H00 à 19H45 (lundi-vendredi)
De 10H00 à 17H45 (samedi)*

En Belgique

FL.: (32) 070 700 773
De 8H00 à 19H45 (lundi-vendredi)
De 10H00 à 17H45 (samedi)

Au Luxembourg

(352) 800 24550
De 8H00 à 19H45 (lundi-vendredi)
De 10H00 à 17H45 (samedi)*

En Suisse

FR./D.: (41) 0848 000 132
De 8H00 à 19H45 (lundi-vendredi)
De 10H00 à 17H45 (samedi)*

* Les numéros de téléphone et les heures d'ouverture au public peuvent varier et sont susceptibles d'être modifiés. Vous trouverez la toute dernière liste des contacts nationaux et internationaux à l'adresse www.apple.com/contact/phone_contacts.html.

AppleCare Protection Plan
AppleCare Protection Plan pour iPod
AppleCare Protection Plan pour Apple Display
AppleCare Protection Plan pour Apple TV

Conditions Générales

Votre programme AppleCare Protection Plan (“APP”), AppleCare Protection Plan pour iPod (“APP pour iPod”), AppleCare Protection Plan pour Apple Display (“APP pour Apple Display”) ou AppleCare Protection Plan pour Apple TV (« APP pour Apple TV ») (chacun désigné ci-après le “Programme”) est régi par les présentes conditions générales (“Conditions Générales”) et constitue un contrat de prestation de services conclu avec la société Apple Sales International (“Apple”). Sous réserve des présentes Conditions Générales, votre Programme (i) couvre les défauts du ou des produits de marque Apple indiqués dans votre certification d’adhésion au Programme ou figurant sur la preuve de garantie (“Confirmation d’Adhésion”) et des accessoires matériels livrés d’origine (“Produit Couvert”), et (ii) vous fournit également une assistance téléphonique et l’accès à des ressources d’assistance en ligne pour le Produit Couvert. Pour obtenir votre Confirmation d’Adhésion, vous devez communiquer le numéro de contrat ou numéro d’inscription unique (“Numéro de Contrat AppleCare”) figurant sur l’emballage contenant la documentation relative au Programme. Les clients qui choisissent l’option d’inscription automatique, dans le cas où elle est disponible, reçoivent automatiquement la Confirmation d’Adhésion. La période de couverture du Programme (“Période de Couverture”) est spécifiée dans votre Confirmation d’Adhésion. Le prix du Programme est indiqué sur le ticket de caisse original.

1. Garantie de réparation

- a. *Champ de la couverture.* La garantie relative aux défauts prend effet à la date d’expiration de la garantie d’origine consentie par Apple au titre du Produit Couvert et expire à la fin de la Période de Couverture (“Période de Couverture de Réparation”). Apple fournit les pièces et la main d’œuvre, mais peut vous demander de remplacer vous-même certaines pièces faciles

à installer, comme indiqué ci-dessous. Apple peut utiliser des produits ou des pièces de rechange neufs, remis à neuf ou reconditionnés. Le produit ou les pièces de rechange seront équivalents, d'un point de vue fonctionnel, au produit ou pièces remplacés et bénéficient de la couverture restante au titre du Programme. Toute pièce de rechange ou tout produit remplacé devient la propriété d'Apple. Apple vous recommande fortement d'effectuer, avant toute prestation de service, une copie de sauvegarde des données et logiciels contenus ou enregistrés dans le Produit Couvert. L'assistance fournie varie en fonction du Programme que vous avez acquis :

- (i) APP couvre un Produit Couvert et un écran de marque Apple, à condition qu'ils aient été achetés et enregistrés en même temps qu'un ordinateur Mac mini, Mac Pro ou MacBook Pro. APP couvre la souris et le clavier Apple si ceux-ci font partie du Produit Couvert (ou s'ils ont été achetés avec un Mac mini). APP couvre également une carte AirPort Extrême, une borne d'accès AirPort Express ou Airport Extrême, Time Capsule, une carte graphique DVI-ADC Apple, des modules de mémoire vive Apple ou le lecteur SuperDrive MacBook Air s'ils vous appartiennent et sont utilisés avec le Produit Couvert. Si, durant la Période de Couverture de Réparation, un défaut de matériaux ou de fabrication affecte le Produit Couvert ou tout autre élément couvert décrit ci-dessus, Apple s'engage, à sa seule discrétion, dans les limites autorisées par les lois en vigueur, à le réparer ou à le remplacer.
- (ii) Au titre de l'APP pour iPod, Apple, à sa seule discrétion et dans les limites autorisées par les lois en vigueur, réparera ou remplacera le Produit Couvert si, (i) durant la Période de Couverture de Réparation, le Produit Couvert est affecté d'un défaut de matériaux ou de fabrication, ou (ii) si durant la période de couverture, après un rechargement complet de la batterie et une réinitialisation de tous les réglages de l'iPod, l'autonomie de la batterie a diminué de cinquante (50)% ou plus par rapport aux spécifications techniques d'origine.
- (iii) Au titre de l'APP pour Apple Display ou APP pour Apple TV, Apple à sa seule discrétion et dans les limites autorisées par les lois en vigueur, réparera ou remplacera le Produit Couvert si, durant la Période de Couverture de Réparation, le Produit Couvert est affecté d'un défaut de matériaux ou de fabrication.

- b. *Limites*. Le Programme ne couvre pas:
- (i) L'installation, le déplacement ou l'enlèvement du Produit Couvert ; l'installation, l'enlèvement, la réparation ou l'entretien d'un Produit non couvert (y compris les accessoires, périphériques ou autres matériels tels que les modems externes) ; les réparations électriques non inhérentes au Produit Couvert ;
 - (ii) Les dommages causés au Produit Couvert par un accident, un abus, une négligence, une utilisation incorrecte (notamment une installation, une réparation ou un entretien inapproprié effectué par un tiers autre qu'Apple ou un Prestataire de Services Agréé), des modifications non autorisées, une utilisation dans un environnement inadéquat (notamment une température ou une humidité inadéquate), des contraintes ou des interférences physiques ou électriques inappropriées, des défaillances ou variations de l'alimentation électrique, la foudre, l'électricité statique, un incendie, un cas de force majeure, ou toute autre cause étrangère au Produit Couvert ;
 - (iii) Un Produit Couvert dont le numéro de série a été modifié, altéré ou supprimé ;
 - (iv) Les problèmes dus à un appareil autre que le Produit Couvert, notamment les produits d'une autre marque qu'Apple, qu'ils aient été acquis ou non en même temps que le Produit Couvert ;
 - (v) L'intervention nécessaire pour assurer la conformité avec la réglementation d'une entité ou de tout organisme gouvernemental adoptée postérieurement à la date d'entrée en vigueur du présent Programme ;
 - (vi) La mise à disposition d'un produit de remplacement durant la période de réparation du Produit Couvert ;
 - (vii) Un Produit Couvert perdu ou volé. Le Programme ne couvre que les Produits Couverts retournés à Apple dans leur intégralité ;
 - (viii) Les défauts esthétiques affectant le Produit Couvert, tels que notamment les rayures, les éraflures ou un défaut affectant les plastiques de protection des ports de connexion, dès lors que ces défauts n'altèrent en rien les fonctionnalités et n'affectent pas de façon significative l'usage du Produit Couvert ;

- (ix) Les pièces consommables, telles que les batteries, sauf, dans le cas d'une couverture de la batterie au titre de l'APP pour iPod, si le dommage est dû à un défaut de matériau ou de fabrication ;
 - (x) La maintenance préventive du Produit Couvert ; ou
 - (xi) Les dommages aux ou les pertes de logiciels ou de données installés ou stockés sur le Produit Couvert. En cas de remplacement ou de réparation du Produit Couvert, Apple s'efforcera dans la mesure du raisonnable de réinstaller les logiciels initialement installés sur le Produit Couvert, ainsi que les mises à jour ultérieures éventuelles de ces logiciels d'origine. Apple n'assure pas le transfert ou la récupération de logiciels ou de données présents sur l'élément remplacé mais non contenus dans la version d'origine du Produit Couvert ; ou
 - (xii) Les défauts causés par une usure normale ou dus au vieillissement normal du produit.
- c. *Options.* Si Apple estime que le Produit Couvert doit faire l'objet d'une réparation ou d'un remplacement, Apple peut utiliser des produits ou des pièces de rechange neufs, remis à neuf ou reconditionnés. Les produits et les pièces de rechange seront équivalents, d'un point de vue fonctionnel, aux produits ou pièces remplacés et bénéficieront de la Couverture restante au titre du Programme. Toute pièce de rechange ou tout produit remplacé devient la propriété d'Apple. Apple fournira le service requis selon l'une ou l'autre des options ci-après :
- (i) Un service après-vente en magasin est disponible pour la plupart des Produits Couverts. Vous devez rapporter ou retourner votre Produit Couvert à un magasin exploité directement par Apple ou à un Prestataire de Services Agréé par Apple offrant des prestations de service après-vente. Soit les services seront assurés sur place, soit le magasin Apple ou le Prestataire de Services Agréé pourront envoyer le Produit Couvert à un centre de réparation Apple pour être réparé. Vous récupérez promptement le Produit Couvert dès réception d'une notification vous indiquant que le service a été réalisé.
 - (ii) Un service sur site est disponible pour la plupart des ordinateurs de bureau si le Produit Couvert se trouve dans un rayon de 80 kilomètres autour d'un centre de prestation de services sur site agréé Apple situé dans l'un des pays visés à l'article 7 (d). Apple enverra un technicien à l'endroit où se trouve le Produit Couvert. Le technicien effectuera

l'intervention sur place ou bien transportera le Produit Couvert jusqu'aux locaux du Prestataire de Services Agréé Apple ou du centre de réparation Apple. Si le Produit Couvert est réparé dans les locaux du Prestataire de Services Agréé Apple ou d'un centre de réparation Apple, Apple prendra en charge les frais de transport du Produit Couvert à destination de votre domicile. Si le technicien ne peut pas avoir accès au Produit Couvert à l'heure prévue, des frais de service supplémentaires pourront vous être facturés.

- (iii) Un service de réparation à distance, par expédition du matériel, est également disponible pour la plupart des Produits Couverts. Si Apple considère que votre produit peut bénéficier du service à distance, vous recevrez des étiquettes d'expédition (et/ou le colis d'origine si vous ne le possédez plus) pour lesquels les frais d'expédition auront été préalablement acquittés par Apple et vous pourrez expédier le Produit Couvert au centre de réparation d'Apple comme indiqué dans les instructions. Une fois la réparation effectuée, le centre de réparation vous renverra le Produit Couvert. Apple prend en charge les frais de transport du Produit Couvert depuis et à destination de votre domicile si vous suivez correctement toutes les instructions.
- (iv) Un service de réparation par pièces en libre-service est disponible pour de nombreuses pièces de Produits Couverts, vous permettant ainsi de dépanner vous-même votre produit. Si ce service est disponible, celui-ci s'effectuera de la manière suivante :
 - (A) Le service de réparation par envoi de pièces à installer vous-même pour lequel Apple exige le retour des pièces remplacées. Apple peut exiger une autorisation de débit du compte de votre carte de crédit comme garantie du prix de détail de la pièce de rechange et des frais d'expédition applicables. Si vous n'êtes pas en mesure de fournir une telle autorisation, le service de réparation par envoi de pièces à installer vous-même peut vous être refusé, et Apple vous proposera d'autres solutions pour la réparation. Apple vous expédiera une pièce de rechange avec des instructions sur son installation et toute exigence relative au retour de la pièce remplacée. Si vous vous conformez aux instructions, Apple annulera l'autorisation de débit du compte de votre carte de crédit, de sorte que votre compte ne sera pas débité pour le prix de la pièce et les frais de transport aller-retour à partir de l'endroit où le Produit couvert est situé. Si vous omettez de retourner les pièces remplacées de la manière prescrite, Apple facturera le compte

de votre carte de crédit pour le montant autorisé.

- (B) Le service de réparation par envoi de pièces à installer vous-même pour lequel Apple n'exige pas le retour des pièces remplacées. Apple vous enverra gratuitement une pièce de rechange accompagnée des instructions pour l'installation et toute condition relative à la disposition de la pièce remplacée.
- (C) Apple n'est pas responsable du coût de la main-d'œuvre relié au service de réparation par envoi de pièces à installer vous-même. Si vous exigez une assistance supplémentaire, veuillez communiquer avec Apple au numéro de téléphone sans frais indiqué ci-dessous.

Apple se réserve le droit de modifier à tout moment les modalités de mise en œuvre des services de réparation ou de remplacement qui vous sont offerts, ainsi que les conditions d'application d'un service particulier à votre Produit Couvert, notamment le service sur site. Le service se limitera aux options disponibles dans le pays concerné. Les options de services, la disponibilité des pièces et les temps de réponse peuvent varier d'un pays à un autre. Sous réserve des lois en vigueur, les frais de transport et de traitement du Produit Couvert pourront être à votre charge si le service ne peut pas être effectué dans votre pays. Si vous demandez à bénéficier du service dans un pays qui n'est pas le pays d'achat, vous devrez vous conformer à toutes les lois applicables relatives à l'exportation et serez redevable des droits de douane, de la TVA et toutes autres taxes et coûts associés. En ce qui concerne les services internationaux, Apple peut réparer ou échanger les produits ou les pièces détachées défectueuses par des produits ou pièces détachées comparables conformes aux standards locaux.

- d. *Obtention d'un service de réparation ou de remplacement.* Pour obtenir un service de réparation ou de remplacement dans le cadre du Programme, connectez-vous au site Internet d'Apple indiqué dans le Guide ou composez le numéro indiqué dans le Guide. Les numéros de téléphone peuvent varier en fonction de votre lieu de résidence. Si vous contactez nos services par le biais du site Internet, nous vous remercions de bien vouloir suivre les indications qui vous seront fournies en ligne. Si vous nous contactez par téléphone, vous serez mis en contact avec un technicien chargé de l'assistance auquel vous devrez communiquer votre Numéro de Contrat AppleCare. Notre technicien déterminera si votre produit nécessite une intervention. Toute intervention requiert l'approbation préalable

d'Apple. Le lieu de l'intervention peut varier en fonction de votre lieu de résidence. Conservez l'ensemble des documents relatifs à votre Confirmation d'Adhésion, ainsi que l'original de la facture d'achat du Produit Couvert et de votre adhésion au Programme. Une preuve d'achat peut vous être demandée en cas de doute concernant l'éligibilité de votre produit au titre du Programme.

2. Assistance technique

- a. *Assistance téléphonique et assistance en ligne via notre site Internet.* Votre droit d'accès au service d'assistance technique prend effet le jour de l'expiration du service d'assistance technique complémentaire fourni avec le Produit Couvert ou le premier jour de la Période de Couverture, la plus tardive de ces deux dates prévalant, et expire à la fin de la Période de Couverture ("Période de Couverture d'Assistance Technique"). Pendant la Période de Couverture d'Assistance Technique, Apple vous fournit une assistance technique par téléphone ainsi que des ressources d'assistance en ligne pour le Produit Couvert. Cette assistance technique inclut l'installation, le lancement, la configuration, le dépannage et la restauration (sauf la restauration de données), y compris le stockage, la récupération et la gestion de fichiers, l'interprétation de messages d'erreur système et l'établissement d'un diagnostic matériel. L'assistance technique fournie dépendra du Programme que vous avez acquis, selon les modalités suivantes :
- (i) Au titre de l'APP, Apple vous fournira une assistance technique pour le Produit Couvert, le système d'exploitation Apple ("Mac OS") et les applications grand public de marque Apple fournies d'origine avec le Produit Couvert ("Logiciels grand public"). Apple fournira une assistance technique pour la dernière version disponible de Mac OS et des Logiciels grand public, et pour la précédente Version Majeure, mais se réserve le droit de modifier à tout moment l'assistance technique relative à toutes versions antérieures. Aux fins de cet article, "Version Majeure" désigne une version significative d'un logiciel qui est commercialisée par Apple sous un numéro de version tel que "1.0" ou "2.0" et qui n'est ni une version bêta ni une pré-version.
 - (ii) Au titre de l'APP pour iPod, Apple fournira une assistance technique pour le Produit Couvert, les logiciels d'application fournis d'origine avec le Produit Couvert ("Logiciels iPod") et les problèmes de connectivité entre le Produit Couvert et un ordinateur pris en charge, à savoir un ordinateur conforme aux spécifications de connectivité du

Produit Couvert et fonctionnant avec un système d'exploitation pris en charge par le Produit Couvert. Apple fournira une assistance pour la dernière version disponible des Logiciels iPod et du système d'exploitation, et pour la précédente Version Majeure prise en charge, mais se réserve le droit de modifier à tout moment l'assistance technique relative à toutes versions antérieures.

- (iii) Au titre de l'APP pour Apple Display, Apple fournira une assistance technique pour le Produit Couvert et les problèmes de connectivité entre le Produit Couvert et un ordinateur pris en charge, à savoir un ordinateur conforme aux spécifications de connectivité du Produit Couvert et fonctionnant avec un système d'exploitation pris en charge par le Produit Couvert. Apple fournira une assistance pour la dernière version disponible du système d'exploitation et pour la précédente Version Majeure prise en charge, mais se réserve le droit de modifier à tout moment l'assistance technique relative à toutes versions antérieures.
- (iv) Au titre de l'APP pour Apple TV, Apple fournira une assistance technique pour le Produit Couvert, les applications logicielles préinstallées dans le Produit Couvert ("Logiciel Apple TV") et les problèmes de connectivité entre le Produit Couvert, un ordinateur pris en charge et une télévision prise en charge. Apple fournira une assistance pour la dernière version disponible du Logiciel Apple TV et pour la précédente Version Majeure prise en charge, mais se réserve le droit de modifier à tout moment l'assistance technique relative à toutes versions antérieures. A cette fin, un "ordinateur pris en charge" désigne un ordinateur conforme aux spécifications de connectivité du Produit Couvert et fonctionnant avec un système d'exploitation pris en charge par le Produit Couvert, et une "télévision prise en charge" désigne une télévision conforme aux spécifications de connectivité du Produit Couvert.

b. *Limites.* Le Programme ne couvre pas :

- (i) L'utilisation de Mac OS et de Logiciels grand public comme applications de serveur ;
- (ii) Les problèmes pouvant être résolus par une mise à jour de vos logiciels avec la dernière version disponible ;
- (iii) Une utilisation ou une modification du Produit Couvert, de Mac OS, des Logiciels iPod, des Logiciels Apple TV ou des Logiciels grand public qui n'est pas conforme aux instructions ou aux recommandations d'Apple ou des éditeurs de ces logiciels ;

- (iv) Les produits de tiers ou leurs effets ou leurs interactions sur le Produit Couvert, Mac OS, les Logiciels iPod, les Logiciels Apple TV ou les Logiciels grand public ;
 - (v) L'utilisation d'un ordinateur ou système d'exploitation, au titre de l'APP pour iPod, qui n'est pas compatible avec les Logiciels iPod ou qui présente des problèmes de connectivité avec le Produit Couvert ;
 - (vi) L'utilisation d'un ordinateur ou système d'exploitation, au titre de l'APP pour Apple Display, qui présente des problèmes de connectivité avec le Produit Couvert ;
 - (vii) L'utilisation d'un ordinateur ou système d'exploitation, au titre de l'APP pour Apple TV, qui n'est pas compatible avec les Logiciels Apple TV ou qui présente des problèmes de connectivité avec le Produit Couvert ;
 - (viii) Les logiciels Apple autres que Mac OS, les Logiciels iPod ou les Logiciels grand public couverts par le Programme applicable ;
 - (ix) Les logiciels Mac OS pour serveurs ;
 - (x) Les logiciels Mac OS ou les logiciels de marque Apple intitulés "bêta", "pré-version" ou "version préliminaire" ou de dénomination semblable ;
 - (xi) Les navigateurs Web et applications de courrier électronique de tiers ainsi que les logiciels de fournisseurs d'accès à Internet et les configurations de Mac OS nécessaires à leur utilisation ;
 - (xii) Les dommages ou les pertes causés aux logiciels ou aux données installés ou stockés sur le Produit Couvert.
- c. *Obtention d'une assistance technique dans le cadre du Programme.* Vous pouvez obtenir une assistance technique en composant le numéro de téléphone indiqué dans le Guide. Notre technicien répondra à vos questions. Les horaires auxquels nos services sont accessibles sont précisés dans le Guide. Nous nous réservons la possibilité de modifier à tout moment ces horaires de service ainsi que nos numéros de téléphone. Vous pouvez également accéder à des ressources d'assistance en ligne sur notre site Web dont l'adresse est indiquée dans le Guide.

3. Vos obligations

Afin de bénéficier des services fournis dans le cadre du Programme, vous devez respecter les obligations suivantes :

- a. Fournir votre Numéro de Contrat AppleCare et le numéro de série du Produit Couvert ;
- b. Répondre aux questions de notre technicien relatives aux symptômes et problèmes affectant le Produit Couvert ;
- c. Suivre les instructions communiquées par Apple, notamment en vous abstenant de nous renvoyer les produits et accessoires ne bénéficiant pas d'un service de remplacement ou de réparation et en respectant nos instructions relatives à l'emballage et à l'expédition du Produit Couvert ;
- d. Procéder à la mise à jour des Logiciels en installant la dernière version publiée de ces Logiciels avant de prendre contact avec nos services.

4. Limite de responsabilité

DANS LA LIMITE DE CE QUI EST PERMIS PAR LA LOI APPLICABLE, APPLE, SES EMPLOYÉS ET SOUS-TRAITANTS NE SAURAIENT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES A VOTRE ÉGARD OU A L'ÉGARD D'UN QUELCONQUE SOUS-ACQUÉREUR DES DOMMAGES INDIRECTS LIÉS A L'EXÉCUTION DU PROGRAMME, NOTAMMENT, MAIS SANS LIMITATION, LES COÛTS AFFÉRENTS A LA RECUPERATION, A LA REPROGRAMMATION OU A LA REPRODUCTION DE TOUT LOGICIEL OU DE TOUTE DONNÉE, L'INCAPACITÉ A PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES, TOUTE PERTE D'OPPORTUNITÉ COMMERCIALE, DE CHIFFRE D'AFFAIRES, DE PROFIT, OU D'ÉCONOMIE ESCOMPTÉE. DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, LA RESPONSABILITÉ D'APPLE, DE SES EMPLOYÉS OU DE SES SOUS-TRAITANTS EN RAISON DE LA MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME NE SAURAIT EXCÉDER LE PRIX QUE VOUS AVEZ ACQUITTE POUR BÉNÉFICIER DU PROGRAMME. EN PARTICULIER, APPLE NE GARANTIT PAS QU'IL SERA POSSIBLE (I) DE RÉPARER OU REMPLACER LE PRODUIT COUVERT SANS RISQUER LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DES LOGICIELS OU DES DONNÉES CONTENUS DANS LE PRODUIT COUVERT OU (II) DE PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES. RIEN DANS CET ACCORD NE SAURAIT EXCLURE OU LIMITER LA RESPONSABILITÉ D'APPLE EN CAS DE (I) NEGLIGENCE PROVOCANT LA MORT OU LA BLESSURE DE PERSONNES OU (II) FRAUDE.

POUR LES CONSOMMATEURS BÉNÉFICIAIRES DE LA RÉGLEMENTATION OU DES LOIS SUR LA

PROTECTION DES CONSOMMATEURS DANS LE PAYS OU L'ACHAT A EU LIEU, LES AVANTAGES CONFERES PAR LE PROGRAMME S'AJOUTENT A TOUS LES DROITS ET VOIES DE DROIT PREVUS PAR CETTE REGLEMENTATION OU CES LOIS SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS. RIEN DANS LE PROGRAMME NE SAURAIT PORTER ATTEINTE AUX DROITS DES CONSOMMATEURS CONFERES PAR LES LOIS EN VIGUEUR, NOTAMMENT LE DROIT DES CONSOMMATEURS A RECLAMER DES DOMMAGES ET INTERETS EN CAS DE NON-EXECUTION TOTALE OU PARTIELLE OU D'EXECUTION INADEQUATE PAR APPLÉ D'UNE QUELCONQUE DE SES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES. DANS LA MESURE OU IL EST PERMIS QUE LA RESPONSABILITE SOIT LIMITEE EN VERTU DE CETTE REGLEMENTATION OU DE CES LOIS SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS, LA RESPONSABILITE D'APPLÉ EST LIMITEE, A SON ENTIERE DISCRETION, AU REMPLACEMENT OU A LA REPARATION DU PRODUIT COUVERT OU A LA FOURNITURE DES SERVICES.

5. Résiliation

Vous pouvez résilier le Programme à tout moment et pour tout motif. Si vous décidez de résilier le Programme, contactez-nous par téléphone au numéro indiqué dans le Guide ou faites-nous part de votre décision par écrit en adressant un courrier ou un fax mentionnant impérativement votre Numéro de Contrat AppleCare à notre Service Assistance Consommateur à l'adresse suivante : Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande (ou au numéro de fax suivant : +353-(0)21-428-3917). Vous devez joindre à votre courrier une copie de votre preuve d'achat du Programme. Sous réserve d'éventuelles dispositions contraires du droit applicable, si vous résiliez le Programme dans les trente (30) jours de la date d'achat du Programme ou de la réception des présentes Conditions Générales, la plus tardive de ces deux dates prévalant, vous obtiendrez le remboursement de la totalité de la somme acquittée en contrepartie du bénéfice du Programme, sous déduction des sommes correspondant aux services éventuellement fournis dans le cadre du Programme avant la date de résiliation. Ces frais de résiliation ne seront pas applicables si la résiliation est basée sur le droit légal de rétractation du consommateur ou sur le droit de retour du consommateur (par exemple, durant la période de réflexion). Si vous résiliez le Programme après l'expiration du délai de trente (30) jours mentionné ci-dessus, vous obtiendrez un remboursement partiel égal à la somme acquittée en contrepartie du bénéfice du Programme (réduite au prorata de la durée du Programme déjà écoulée au jour de la résiliation), sous déduction (a) des frais de résiliation visés à l'article 8 ci-après ou d'une somme égale à dix (10) % de la somme proratisée servant de base au remboursement (la moins élevée de ces deux sommes prévalant), et (b) des

sommes correspondant aux services éventuellement fournis dans le cadre du Programme jusqu'à la date de la résiliation. Sous réserve d'éventuelles dispositions contraires du droit applicable, Apple se réserve le droit de résilier le Programme moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours dans le cas où des pièces de rechange nécessaires à la fourniture des services fournis dans le cadre du Programme deviendraient indisponibles. En cas de résiliation du Programme à l'initiative d'Apple, vous serez remboursé au prorata de la durée du Programme restant à courir.

6. Transfert de droits

Vous pouvez céder les droits dont vous bénéficiez au titre du Programme à la personne à laquelle vous vendez le Produit Couvert. Vous devez notifier le transfert des droits à notre Service Assistance Consommateur à l'adresse suivante : Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande (ou au numéro de fax suivant : +353-(0)21-428-3917). A cette fin, vous devez nous communiquer le Numéro de Contrat AppleCare du contrat transféré, le numéro de série du Produit Couvert cédé, votre preuve d'achat du Programme, le nom, l'adresse, les coordonnées téléphoniques et l'adresse de courrier électronique du nouveau propriétaire.

7. Stipulations générales

- a. Apple se réserve le droit de sous-traiter ou de confier l'exécution de ses obligations à des tiers sans que cela puisse la décharger de ses obligations à votre égard.
- b. Apple ne saurait être tenue responsable d'un défaut ou retard d'exécution de l'une quelconque de ses obligations au titre du Programme résultant d'un événement présentant à son égard les caractéristiques de force majeure.
- c. Vous n'êtes pas tenu de procéder à une maintenance préventive des Produits Couverts afin de bénéficier du Programme.
- d. Le présent Programme est proposé et valable uniquement dans les pays suivants : Autriche, Belgique, Danemark (à l'exclusion des Îles Groenland et des Îles Féroé), Allemagne, Finlande (à l'exclusion de Åland), France (à l'exclusion de la Corse et des DOM-TOM), Irlande, Italie, Luxembourg, Monaco, Pays-Bas, Espagne (Îles Baléares comprises, mais sont exclues les Îles Canaries, Ceuta et Melilla), Suède, Suisse, Liechtenstein, Norvège (à l'exclusion de l'Île de Svalbard) et Royaume-Uni. Le présent Programme n'est pas proposé aux mineurs. Il n'est pas disponible dans les pays où la loi l'interdit.
- e. Dans le cadre de l'exécution de ses obligations, Apple se réserve le droit, à son entière

discrétion et dans le seul but de contrôler la qualité de son service, d'enregistrer tout ou partie des communications téléphoniques entre vous et Apple.

- f. Vous êtes informé et vous acceptez le fait qu'Apple sera amenée à collecter, à traiter et à utiliser des données vous concernant afin de fournir les prestations d'assistance et de service prévues par le Programme. Dans ce cadre, Apple pourra être amenée à transférer des données vous concernant à des sociétés qui lui sont affiliées ou à des prestataires de services situés dans des pays où la législation sur la protection des données est moins stricte que celle de votre pays de résidence, et notamment en Australie, au Canada, dans des pays de l'Union Européenne, en Inde, au Japon, en République Populaire de Chine ou aux Etats-Unis d'Amérique.
- g. Apple s'engage à protéger les données vous concernant conformément à la politique de protection des données mise en œuvre par Apple, consultable sur notre site Internet à l'adresse suivante : www.apple.com/legal/privacy. Si vous souhaitez accéder aux données personnelles vous concernant détenues par Apple ou les modifier, vous pouvez les mettre à jour à l'adresse suivante : www.apple.com/contact/myinfo ou contacter la personne chargée du contrôle des données personnelles pour l'Europe chez Apple, par e-mail, à l'adresse suivante : privacy@euro.apple.com.
- h. Les Conditions Générales du présent Programme prévalent sur toutes stipulations contraires, supplémentaires ou autres contenues dans des bons de commande ou autres documents. Ces Conditions Générales constituent l'intégralité de l'accord entre vous et Apple en ce qui concerne le Programme.
- i. Apple n'est pas tenue de renouveler le présent Programme. Si Apple décide de renouveler le Programme, elle en déterminera le prix et les conditions.
- j. Aucune procédure de règlement amiable des différends n'est prévue dans le cadre du Programme.
- k. Les obligations financières du présent Programme incombent à la société Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande. Si Apple Sales International ne s'acquitte pas de ses obligations, Apple Operations Europe, société de droit irlandais, assumera lesdites obligations.
- l. Le Programme est régi par les lois du pays où le Programme a été acquis et où vous vous êtes

enregistré pour en bénéficier. Ce choix de juridiction n'inclut ni les dispositions relatives aux conflits de loi ni la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises.

- m. Si une stipulation quelconque de ces Conditions Générales est tenue comme illégale, nulle ou inapplicable, cette stipulation sera considérée comme n'ayant jamais fait partie desdites Conditions Générales, et les autres stipulations de ces Conditions Générales continueront de s'appliquer.

8. Stipulations spécifiques à certains pays.

Les stipulations ci-après s'appliquent pour chacun des pays concernés :

BELGIQUE

Article 5 - Si vous résiliez le Programme plus de trente (30) jours après avoir reçu les présentes Conditions Générales, vous obtiendrez un remboursement partiel du prix payé en contrepartie du Programme réduit au prorata de la durée du Programme déjà écoulé, sous déduction de frais de résiliation d'un montant de 25 euros, ou 10% de la somme proratisée servant de base au remboursement (la moins élevée de ces deux sommes prévalant).

L'Article 5 est complété comme suit : "Si vous êtes un consommateur, vous avez le droit de vous rétracter et de renoncer à l'achat conformément à la Loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur en date du 14 juillet 1991. Votre droit est incorporé dans l'article 5, Résiliation."

FRANCE

ARTICLE 4 - LES DISPOSITIONS DE L'ARTICLE 4 SONT REMPLACÉES PAR LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

4.1 - SI VOUS ÊTES UN CONSOMMATEUR, RIEN DANS LE PROGRAMME NE SAURAIT LIMITER OU EXCLURE NOTRE RESPONSABILITÉ POUR UN MANQUEMENT À L'UNE QUELCONQUE DES OBLIGATIONS À NOTRE CHARGE EN VERTU D'UNE DISPOSITION LÉGALE D'ORDRE PUBLIC.

4.2 - SI VOUS N'ÊTES PAS UN CONSOMMATEUR :

- LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DÉCRIVENT L'ENSEMBLE DE NOS OBLIGATIONS CONCERNANT LE PROGRAMME ;
- LES SEULES OBLIGATIONS ET GARANTIES QUI NOUS INCOMBENT SONT CELLES EXPRESSÉMENT ÉNONCÉES DANS LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES, À L'EXCLUSION DE TOUTES AUTRES GARANTIES ET/OU OBLIGATIONS ; ET
- TOUTE AUTRE GARANTIE ET/OU OBLIGATION CONCERNANT LE PROGRAMME QUI POURRAIT ÊTRE À NOTRE CHARGE EN VERTU D'UNE DISPOSITION LÉGALE (CECI INCLUANT TOUTE GARANTIE IMPLICITE CONCERNANT LE SOIN ET LES COMPÉTENCES À METTRE EN ŒUVRE) EST PAR LA PRÉSENTE EXPRESSÉMENT EXCLUE. EN PARTICULIER, APPLÉ N'A PAS L'OBLIGATION DE S'ASSURER QUE LE PROGRAMME CORRESPOND À VOS BESOINS.

4.3 - RIEN DANS LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES NE PEUT LIMITER OU EXCLURE NOTRE RESPONSABILITÉ EN CAS DE DÉCÈS OU DE DOMMAGES CORPORELS CAUSÉS PAR NÉGLIGENCE OU FAUTE INTENTIONNELLE.

4.4 – SOUS RÉSERVE DES DISPOSITIONS DE L'ARTICLE 4.3, NOTRE RESPONSABILITÉ NE POURRA ÊTRE ENGAGÉE EN VERTU DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES POUR TOUTE PERTE DE REVENUS, PERTE DE PROFITS, PERTE D'OPPORTUNITÉS, PERTE DE DONNÉES AINSI QUE POUR TOUT AUTRE DOMMAGE INDIRECT.

4.5 – SOUS RÉSERVE DES DISPOSITIONS DE L'ARTICLE 4.3, NOTRE RESPONSABILITÉ TOTALE EST PLAFONNÉE, QUEL QUE SOIT SON FONDEMENT, AU PRIX QUE VOUS AVEZ PAYÉ POUR LE PROGRAMME.

Article 5 - Si vous résiliez le Programme plus de trente (30) jours après avoir reçu les présentes Conditions Générales, vous obtiendrez un remboursement partiel du prix payé en contrepartie du Programme réduit au prorata de la durée du Programme déjà écoulé, sous déduction de frais de résiliation d'un montant de 25 euros, ou 10% de la somme proratisée servant de base au remboursement (la moins élevée de ces deux sommes prévalant).

Si vous êtes un consommateur, veuillez noter que les conditions d'annulation du Programme stipulées à l'Article 5 tiennent compte de votre droit de rétractation prévu à l'article L.121-20 du

Code de la consommation.

Article 7 - Les dispositions suivantes sont ajoutées à l'article 7.

La durée du Programme est indiquée dans la Confirmation d'Adhésion.

Outre le Programme, et si applicable, Apple fournira une garantie couvrant les défauts de conformité (article L. 211-15 du Code de la consommation) et les vices cachés conformément aux dispositions des articles 1641 à 1649 du Code civil.

Conformément à l'Article L. 211-15 du Code de la consommation, les articles suivants, intégralement retranscrits, s'appliqueront aux consommateurs :

Article L. 211-4 du Code de la consommation: " Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité".

Article L. 211-5 du Code de la consommation: "Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté."

Article L. 211-12 du Code de la consommation: " L'action résultant du défaut de conformité se

prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.”

Article 1641 du Code civil: “Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l’usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l’acheteur ne l’aurait pas acquise, ou n’en aurait donné qu’un moindre prix, s’il les avait connus.”

Article 1648 alinéa 1 du Code civil: “L’action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l’acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.”

LUXEMBOURG

Article 5 - Si vous résiliez le Programme plus de trente (30) jours après avoir reçu les présentes Conditions Générales, vous obtiendrez un remboursement partiel du prix payé en contrepartie du Programme réduit au prorata de la durée du Programme déjà écoulé, sous déduction de frais de résiliation d’un montant de 25 euros, ou 10% de la somme proratisée servant de base au remboursement (la moins élevée de ces deux sommes prévalant).

SUISSE

ARTICLE 4 - L’ARTICLE 4 EST REMPLACÉ PAR LES DISPOSITIONS SUIVANTES :__

4.1 - SI VOUS ÊTES UN CONSOMMATEUR, RIEN DANS LE PROGRAMME NE SAURAIT LIMITER OU EXCLURE NOTRE RESPONSABILITÉ POUR UN MANQUEMENT À L’UNE QUELCONQUE DES OBLIGATIONS À NOTRE CHARGE EN VERTU D’UNE DISPOSITION LÉGALE D’ORDRE PUBLIC.__

4.2 - SI VOUS N’ÊTES PAS UN CONSOMMATEUR:

__ - LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DÉCRIVENT L’ENSEMBLE DE NOS OBLIGATIONS CONCERNANT LE PROGRAMME;

- TOUTES AUTRES OBLIGATIONS ET GARANTIES CONCERNANT LE PROGRAMME QUI POURRAIENT ÊTRE À NOTRE CHARGE EN VERTU D’UNE DISPOSITION LÉGALE (CECI INCLUANT TOUTE GARANTIE IMPLICITE CONCERNANT LE SOIN ET LES COMPÉTENCES À METTRE EN OEUVRE) SONT PAR LES PRÉSENTES EXPRESSÉMENT EXCLUES. EN PARTICULIER, APPLE N’A PAS L’OBLIGATION DE

S'ASSURER QUE LE PROGRAMME CORRESPOND À VOS BESOINS.

- 4.3 - RIEN DANS LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES NE PEUT LIMITER OU EXCLURE NOTRE RESPONSABILITÉ EN CAS DE DÉCÈS OU DE DOMMAGES CORPORELS CAUSÉS PAR NÉGLIGENCE OU FRAUDE.
- 4.4 - NOTRE REponsabilité NE POURRA ÊTRE ENGAGÉE EN VERTU DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES POUR TOUTE PERTE DE REVENUS, PERTE DE PROFITS, PERTE D'OPPORTUNITÉS OU PERTE DE DONNÉES.
- 4.5 - SOUS RÉSERVE DES DISPOSITIONS DE L'ARTICLE 4.3, NOTRE RESPONSABILITÉ TOTALE EST PLAFONNÉE, QUELQUE SOIT SON FONDEMENT, AU PRIX QUE VOUS AVEZ PAYÉ POUR LE PROGRAMME.

Article 5 -

- 5.1 - Les dispositions suivantes sont ajoutées à l'Article 5 :__ "Si vous êtes un consommateur et que vous avez souscrit le présent Programme sur le site Internet Apple Store ou par téléphone, vous pouvez annuler ce Programme et obtenir le remboursement total du prix payé en nous contactant dans les quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du Programme. Néanmoins, si vous avez commencé à utiliser le Programme, la valeur du service qui vous aura été fourni sera déduit du montant remboursé."
- 5.2 - Si vous résiliez le Programme plus de trente (30) jours après avoir reçu les présentes Conditions Générales, vous obtiendrez un remboursement partiel du prix payé en contrepartie du Programme réduit au prorata de la durée du Programme déjà écoulé, sous déduction de frais de résiliation d'un montant de 39 Francs Suisses, ou 10% de la somme proratisée servant de base au remboursement (la moins élevée de ces deux sommes prévalant).

Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland www.apple.com

Fv3.0

Produktinfo

Umfassender Service- und Support von Apple

Der AppleCare Protection Plan verlängert die einjährige Standard-Herstellergarantie für Ihren Mac auf volle drei Jahre mit erstklassigem Support*. Der Plan bietet telefonische Unterstützung durch Apple Experten, weltweiten Reparatur-Service, Vor-Ort-Reparaturen für Desktop-Computer**, den Zugriff auf Web-basierte Ressourcen und leistungsstarke Diagnosewerkzeuge (TechTool Deluxe von Micromat).

Deckungsumfang

Der AppleCare Protection Plan muss vor Ablauf der einjährigen Herstellergarantie Ihres Mac erworben werden. Bewahren Sie das Bestätigungsschreiben und die Originalkaufbelege Ihres Apple-Produkts bzw. Ihrer Apple-Produkte und des AppleCare Protection Plans sorgfältig auf. Möglicherweise fordert Sie Apple auf, die Kaufbelege vorzulegen, um nachzuweisen, dass der Support für Ihr Produkt durch den AppleCare Protection Plan abgedeckt ist.

Sie müssen für jeden Mac, der durch den Plan abgedeckt sein soll, einen eigenen AppleCare Protection Plan kaufen.

Dieser AppleCare Protection Plan deckt das/die auf der Vorderseite dieses Pakets oben links aufgeführte(n) Produkt(e) ab. Sollten Sie feststellen, dass der von Ihnen erworbene Plan nicht für Ihr(e) Apple-Produkt(e) vorgesehen ist, rufen Sie Apple unter der in der *Kurzübersicht* angegebenen Rufnummer an.

Kunden von Mac mini-, Mac Pro- und MacBook Pro-Computern steht die Möglichkeit offen, auch ein Apple Display durch den Plan zu erfassen, sofern der Computer und das Display gleichzeitig erworben und für denselben Plan registriert wurden.

Der Plan deckt auch ein Apple Keyboard und eine Apple Mouse ab, wenn diese mit dem im Plan registrierten Computer geliefert (oder mit dem Mac mini gekauft) wurden. Eine AirPort Express- oder AirPort Extreme-Basisstation, Time Capsule, AirPort Extreme-Karte, Apple-RAM-Module und MacBook Air SuperDrive, die Sie mit dem im Plan registrierten Computer verwenden, sind ebenfalls durch den Plan abgedeckt.

Wenn Sie den registrierten Computer vor Ende der Laufzeit des AppleCare Protection Plan verkaufen, können Sie den Plan an den neuen Eigentümer des Computers übertragen.**

Technische Support-Optionen

Sollten Sie Schwierigkeiten mit Ihrem im Plan registrierten Produkt haben, beachten Sie bitte die in der Kurzübersicht enthaltenen Tipps zur Fehlerbeseitigung. Falls Sie ein Problem nicht selbst lösen können, helfen Ihnen die Mitarbeiter des technischen Supports von Apple dabei, Fragen zur Apple Hardware, zum Mac OS und zu vielen Consumer-Programmen von Apple zu klären. Kontaktinformationen für den technischen Support von Apple und dessen übliche Geschäftszeiten finden Sie in der *Kurzübersicht*.

Hardware-Reparaturservice

Nur mit dem AppleCare Protection Plan ist sichergestellt, dass von Apple autorisierte Techniker qualifizierte Reparaturen mit Apple Originalersatzteilen durchführen. Mit diesem Plan sind Ersatzteile und Arbeitszeit drei Jahre ab Kaufdatum Ihres Apple Produkts abgedeckt. Eine oder mehrere der folgenden Service-Optionen sind verfügbar: Bringdienst (Carry-in), Einsenden an den Reparaturservice, Vor-Ort-Reparatur und DIY-Optionen („Do it yourself“, durch den Kunden installierbare Komponenten).

* Ab Kaufdatum des Computers.

**Ausführliche Informationen hierzu finden Sie in den mitgelieferten *AppleCare Protection Plan Garantiebedingungen*.

Kurzübersicht

Führen Sie vor einem Anruf bei Apple zunächst die folgenden einfachen Schritte aus

Wenn Probleme mit Ihrem Mac auftreten sollten, führen Sie bitte diese Schritte aus. Sollte das Problem weiterhin bestehen, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort. Als Vorsichtsmaßnahme empfiehlt es sich, die Daten auf Ihrem Mac zu sichern, bevor Sie die hier beschriebenen Schritte ausführen.

1. Überprüfen Sie die Verbindungen.

Schalten Sie den Computer aus und stellen Sie sicher, dass alle Kabel richtig mit dem Computer verbunden sind. Schalten Sie den Computer wieder ein, um zu sehen, ob das Problem behoben ist.

2. Trennen Sie Peripheriegeräte vom Computer.

Schalten Sie den Computer aus. Trennen Sie alle Peripheriegeräte (mit Ausnahme des Bildschirms, der Maus und der Tastatur) vom Computer. Schalten Sie den Computer wieder ein. Sollte das Problem weiterhin auftreten, versuchen Sie, die Fehlerursache auf ein bestimmtes Peripheriegerät einzugrenzen, indem Sie den Computer zunächst ausschalten. Schließen Sie dann jeweils ein Gerät an und schalten Sie den Computer wieder ein.

3. Lesen Sie die Tipps und Hinweise zur Fehlerbeseitigung im Benutzerhandbuch Ihres Mac, in der Online-Hilfe auf dem Bildschirm und auf der Apple Support-Website.

Öffnen Sie in der Menüleiste das Menü „Hilfe“ und wählen Sie dann „Mac-Hilfe“ aus. Online-Einführungen von Apple, Diskussionsforen und andere technische Ressourcen sind rund um die Uhr unter der folgenden Internet-Adresse verfügbar: www.apple.com/de/support.

4. Befolgen Sie diese Schritte zur Fehlerbeseitigung.

- Überprüfen Sie die Kompatibilität. Stellen Sie sicher, dass von Ihnen verwendete Software oder Hardware von Drittanbietern mit Mac OS X kompatibel ist.
- Informieren Sie sich auf der Mac OS X-Support-Website. Apple stellt eine Vielzahl an Tipps

zur Fehlerbeseitigung und weitere nützliche Ressourcen unter der folgenden Adresse bereit:
www.apple.com/de/support/macosex.

5. Verwenden Sie TechTool Deluxe von Micromat.

Die AppleCare Protection Plan-CD enthält TechTool Deluxe, ein leistungsstarkes Diagnose-Dienstprogramm, das wichtige Systemkomponenten wie den Prozessor, den Arbeitsspeicher (RAM), den Videospeicher (VRAM), die Festplatte und andere Systemkomponenten testet. Falls nötig, kann TechTool Deluxe die Festplattenstruktur reparieren und die Verzeichnisse wiederherstellen.

Gehen Sie wie folgt vor, um TechTool Deluxe zu verwenden:

- Legen Sie die AppleCare Protection Plan-CD ein.
- Wählen Sie das Symbol „TechTool Deluxe CD“ auf dem Schreibtisch durch Doppelklicken aus. Sie können auch die neueste Version von TechTool Deluxe laden und eine eigene startfähige CD erstellen. Besuchen Sie zum Laden von TechTool Deluxe bitte die folgende Website: www.apple.com/de/support/techttool deluxe. Sie werden aufgefordert, die Seriennummer Ihres Computers einzugeben, um Ihren AppleCare Protection Plan zu aktivieren.

6. Wenden Sie sich an Apple, um Unterstützung zu erhalten.

Wenn diese Schritte das Problem nicht beheben, rufen Sie Apple an, um weitere Unterstützung zu erhalten. Halten Sie dabei die Vertragsnummer Ihres AppleCare Protection Plans und die Seriennummer Ihres Apple-Produkts bereit.

In Deutschland	In Österreich	In der Schweiz
(49) 01805 009 433	(43) 0810 300 427	(41) 0848 000 132
Montag bis Freitag	Montag bis Freitag	Montag bis Freitag
8:00 bis 19:45 Uhr	8:00 bis 19:45 Uhr	8:00 bis 19:45 Uhr
Samstag	Samstag	Samstag
10:00 bis 17:45 Uhr*	10:00 bis 17:45 Uhr*	10:00 bis 17:45 Uhr*

* Telefonnummern und Geschäftszeiten können variieren und jederzeit geändert werden. Aktuelle Informationen hierzu finden Sie unter der folgenden Adresse: www.apple.com/contact/phone_contacts.html. www.apple.com/contact/phone_contacts.html.

- AppleCare Protection Plan
- AppleCare Protection Plan für iPod
- AppleCare Protection Plan für Apple Display
- AppleCare Protection Plan für Apple TV

Garantiebedingungen

Ihr AppleCare Protection Plan („APP“), AppleCare Protection Plan für iPod („APP für iPod“), AppleCare Protection Plan für Apple Display („APP für Apple Display“) oder AppleCare Protection Plan für Apple TV („APP für Apple TV“) (jeweils ein „Plan“) unterliegt diesen Garantiebedingungen und stellt Ihren Servicevertrag mit Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland („Apple“) dar. Nach Maßgabe dieser Garantiebedingungen gewährt Ihnen der Plan (i) Deckung für Fehler derjenigen mit der Apple-Marke versehenen Produkte, die in dem Zertifikat oder Nachweis der Deckung ihres Plans („Bestätigungsdokument“) aufgeführt sind, einschließlich der in der Originalverpackung dieser Produkte enthaltenen Zubehörteile (zusammen „Erfasste Produkte“) und Zugang zu telefonischer Unterstützung und Webseiten mit Unterstützungsinformationen für das Erfasste Produkt. Um das Bestätigungsdokument zu erhalten, müssen Sie sich gemäß der in der Plandokumentation enthaltenen Anleitung registrieren. Zum Zwecke der Registrierung ist die in oder auf der Packung des Plans enthaltene eindeutige Vertrags- oder Registriernummer („Vertragsnummer des Plans“) anzugeben. Kunden, die sich, sofern verfügbar, für die Option der automatischen Registrierung entscheiden, erhalten automatisch ein Bestätigungsdokument. Die Laufzeit des Plans („Deckungszeitraum“) endet mit dem im Bestätigungsdokument angegebenen Zeitpunkt. Der Preis des Plans ergibt sich aus dem ursprünglichen Kaufbeleg.

1. Deckung für Reparaturen

- a. *Deckungsumfang.* Die Deckung für Produktfehler beginnt mit dem Tag, an welchem die Apple Hardware-Gewährleistung für das Erfasste Produkt ausläuft und endet mit dem Ende des Deckungszeitraums („Deckungszeitraum für Reparaturen“). Apple übernimmt

sowohl Material- als auch Lohnkosten, aber behält sich vor, Sie aufzufordern, einzelne sofort installierbare Teile nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen selbst zu installieren. Apple behält sich vor, für Ersatzlieferungen oder Ersatzteile sowohl neu hergestellte als auch aufbereitete oder betriebsfähige gebrauchte Teile zu verwenden. Solche Ersatzteile sind den ausgetauschten Teilen funktional wenigstens gleichwertig und unterliegen für den verbleibenden Deckungszeitraum dem Plan. Die ausgetauschten Produkte oder Teile werden Eigentum von Apple. Apple empfiehlt Ihnen dringend, Sicherungskopien sämtlicher Daten und Programme, die in den Erfassten Produkten gespeichert sind, zu erstellen, bevor die Erfassten Produkte für Reparatur- oder Austauschleistungen zur Verfügung gestellt werden. Der Umfang der Unterstützung variiert abhängig von dem erworbenen Plan wie folgt:

- (i) Gemäß APP gewährt Apple Deckung für die Erfassten Produkte und jeweils ein mit der Apple-Marke versehenes Display, soweit dieses gleichzeitig mit dem von der Garantie erfassten Mac mini, Mac Pro oder MacBook Pro Computer erworben und registriert wird. Zu den Erfassten Produkten gehören auch eine mit der Apple-Marke versehene Maus oder ein mit der Apple-Marke versehenes Keyboard, soweit diese Bestandteil des Lieferumfangs des Erfassten Produktes sind oder gleichzeitig zusammen mit einem Mac mini erworben werden. Nach APP besteht auch Deckung für eine AirPort-Extreme Card, AirPort Express oder AirPort Extreme Base Station, Time Capsule, mit der Apple Marke versehene „DVI zu ADC Display“-Adapter, Apple RAM-Module und MacBook Air SuperDrive, soweit diese in Ihrem Eigentum stehen und zusammen mit einem Erfassten Produkt verwendet werden. Falls während des Deckungszeitraums für Reparaturen an einem Erfassten Produkt ein Material- oder Herstellungsfehler auftritt, wird Apple nach Ermessen von Apple (soweit gesetzlich zulässig) das betroffene Produkt entweder reparieren oder austauschen.
- (ii) Im Rahmen des APP für iPod wird Apple nach Ermessen von Apple (soweit gesetzlich zulässig) das betroffene Erfasste Produkt entweder reparieren oder austauschen, wenn (i) während des Deckungszeitraumes für Reparaturen an dem Erfassten Produkt ein Material- oder Herstellungsfehler auftritt oder (ii) während des Deckungszeitraumes die Ladekapazität einer erfassten iPod-Batterie auf 50 % oder weniger des für das Neugerät spezifizierten Wertes nach vollständiger Aufladung bei Nutzung in der Grundeinstellung absinkt.

- (iii) Gemäß APP für Apple Display oder APP für Apple TV wird Apple das betroffene Erfasste Produkt nach Ermessen von Apple (soweit gesetzlich zulässig) entweder reparieren oder austauschen, wenn während des Deckungszeitraumes für Reparaturen an dem Erfassten Produkt ein Material- oder Herstellungsfehler auftritt.
- b. *Beschränkungen.* Der Plan gewährt keine Deckung für:
- (i) Installation, Abbau oder Entsorgung des Erfassten Produktes bzw. Installation, Abbau, Reparatur oder Wartung von Produkten, die nicht Erfasste Produkte sind (einschließlich Zubehör, Zusatzkomponenten oder anderer Geräte wie externer Modems) oder elektrischer Anschluss außerhalb des Erfassten Produkts;
 - (ii) Schäden an den Erfassten Produkten, die durch Unfall, Missbrauch, Vernachlässigung, unsachgemäßen Gebrauch (einschließlich fehlerhafter Installation, Reparatur- oder Wartungsarbeiten, die nicht von Apple oder einem von Apple autorisierten Partner durchgeführt wurden) nicht autorisierte Änderung, extreme Umgebungsbedingungen (einschließlich extremer Temperaturen und extremer Feuchtigkeit), extreme physische oder elektrische Belastungen, Interferenzen, Schwankungen oder Spannungsspitzen der Stromversorgung, Blitzschlag, statische Elektrizität, Brand, Höhere Gewalt oder andere äußere Einflüsse verursacht worden;
 - (iii) Erfasste Produkte, bei denen die Seriennummer geändert, unkenntlich gemacht oder entfernt wurde;
 - (iv) Probleme, die durch Komponenten verursacht werden, die nicht Bestandteil des Erfassten Produktes sind, einschließlich von Produkten, die nicht von Apple stammen, wobei unerheblich ist, ob diese zusammen mit den Erfassten Produkt erworben wurden oder nicht;
 - (v) Serviceleistungen, die zur Berücksichtigung von gesetzlichen Anforderungen erforderlich sind, die erst nach dem Beginn der Laufzeit des Plans in Kraft getreten sind;
 - (vi) Bereitstellung eines Ersatzgerätes für den Zeitraum, in dem das Erfasste Produkt repariert wird;
 - (vii) Erfasste Produkte, die verloren gegangen sind oder gestohlen wurden; Deckung gemäß Plan besteht ausschließlich für solche Erfassten Produkte, die vollständig an Apple zurückgegeben werden;

- (viii) Rein kosmetische Mängel an den Erfassten Produkten (insbesondere, aber nicht ausschließlich, Kratzer, Beulen, abgebrochene Plastikteile an Ports;
 - (ix) Verbrauchsteile, wie z. B. Batterien (mit Ausnahme der Sonderregelung bzgl. APP für iPod), es sei denn, dass der Schaden durch einen Material- oder Herstellungsfehler verursacht wurde;
 - (x) Vorbeugende Wartungen der Erfassten Produkte;
 - (xi) Beschädigung oder Verlust von Daten oder Software, die auf dem Erfassten Produkt gespeichert waren. Im Rahmen der Reparatur bzw. des Austauschs wird Apple sich angemessen bemühen, die ursprüngliche Softwarekonfiguration des Erfassten Produkts einschließlich zwischenzeitlicher Updates wiederherzustellen; das gilt aber nicht für das Überspielen oder die Wiederherstellung von dort gespeicherten Daten und Software, die nicht im ursprünglichen Lieferumfang des Erfassten Produkts enthalten waren.
 - (xii) Fehler, die auf gewöhnlichen Gebrauch oder gewöhnliche Abnutzung oder die übliche Alterung des Produktes zurückzuführen sind.
- c. *Bereitstellung der Serviceleistungen.* Apple erbringt die Serviceleistungen in einer der nachfolgend beschriebenen Weisen:
- (i) Ein „Carry-In“ Service, „Bringdienst“, wird für die meisten der Erfassten Produkte angeboten. Sie bringen das Erfasste Produkt zu einer Apple-eigenen Verkaufsstelle oder einem autorisierten Apple-Servicepartner, der den „Carry-In“ Service anbietet. Serviceleistungen werden dann entweder vor Ort erbracht oder das Erfasste Produkt wird an einen Apple-Servicecenter eingeschickt. Es obliegt ihnen, das Produkt nach der Benachrichtigung, dass die Serviceleistungen fertig gestellt sind, unverzüglich wieder abzuholen.
 - (ii) Vor Ort-Reparaturen sind für viele Desktop-Computer möglich, sofern sich das Erfasste Produkt in einem Umkreis von 80 km vom Standort eines autorisierten Apple-Servicepartners in einem der in Abschnitt 7(d) genannten Länder befindet. Apple sendet einen Servicetechniker an den Standort, an dem sich das Erfasste Produkt befindet, um die Reparatur- oder Austauscharbeiten durchzuführen. Serviceleistungen werden entweder vor Ort erbracht oder der Servicetechniker nimmt das Erfasste Produkt zu einem autorisierten Apple-Servicepartner oder dem Apple-Servicecenter zur Reparatur

mit. Soweit das Erfasste Produkt bei einem autorisierten Apple-Servicepartner oder in einem Apple Servicecenter repariert wird, sorgt Apple für den Rücktransport des Erfassten Produktes zum ursprünglichen Standort. Falls der Servicetechniker Sie zum vereinbarten Termin nicht am betreffenden Standort antrifft, kann für nachfolgende Vor-Ort-Reparaturleistungen eine zusätzliche Gebühr berechnet werden.

- (iii) Direktes Einsenden an das Apple-Servicecenter ist ebenfalls für die meisten Erfassten Produkte möglich. Wenn Apple feststellt, dass ihr Produkt für die Einsendung qualifiziert ist, wird Apple Ihnen einen Rücklieferschein für die kostenlose Rücklieferung zusenden und – falls Sie nicht mehr im Besitz der Originalverpackung sind – gegebenenfalls auch Verpackungsmaterial. Es obliegt Ihnen, das Erfasste Produkt an das Apple-Servicecenter gemäß dessen Vorgaben zu übersenden. Nach Abschluss der Serviceleistungen wird das Servicecenter das Erfasste Produkt an Sie zurücksenden. Die Kosten des Versands von und an Ihre Adresse übernimmt Apple, soweit Sie sich an alle Anweisungen halten.
- (iv) Für viele Erfasste Produkte ist ein Do-It-Yourself-Ersatzteilservice verfügbar, so dass Sie die Reparatur Ihres Produktes selbst durchführen können. Für den Fall, dass Do-It-Yourself-Ersatzteilservice verfügbar ist, gilt Folgendes:
 - (A) Do-It-Yourself-Ersatzteilservice mit Rücklieferung des zu ersetzenden Bauteils: Bei dieser Variante kann Apple als Sicherheit für den Einzelhandelspreis des Ersatzteils und die anfallenden Versandkosten eine Kreditkartenautorisierung verlangen. Falls Sie nicht in der Lage sind, eine Kreditkartenautorisierung zu erteilen, ist der Do-It-Yourself-Ersatzteilservice für Sie gegebenenfalls nicht verfügbar. Apple wird Ihnen in diesem Fall alternative Servicebedingungen anbieten. Bei Verfügbarkeit des Do-It-Yourself-Ersatzteilservices wird Apple Ihnen das Ersatzteil zusammen mit einer Installationsanweisung und gegebenenfalls Informationen zur Rückgabe der ersetzten Komponente schicken. Wenn Sie den Anweisungen Folge leisten, wird Apple die Kreditkartenautorisierung aufheben, so dass Ihnen die Kosten für das Ersatzteil und den Versand von und an Ihre Adresse nicht berechnet werden. Falls Sie die ersetzte Komponente nicht gemäß den Anweisungen zurückschicken, wird Apple Ihre Kreditkarte mit dem autorisierten Betrag belasten.
 - (B) Do-It-Yourself-Ersatzteilservice ohne Rücklieferung des ersetzten Bauteils: Apple übersendet Ihnen gebührenfrei ein Ersatzteil zusammen mit

Installationsanweisungen und gegebenenfalls Informationen zur Entsorgung des ersetzten Bauteils.

- (C) Allgemeines: Aufwand, wie interne Lohnkosten, die Ihnen im Zusammenhang mit den Do-It-Yourself-Ersatzteilservice entstehen, werden von Apple nicht erstattet. Falls Sie weitere Unterstützung benötigen, rufen Sie die Telefonnummer an, die in der AppleCare Kurzübersicht („Übersicht“) angegeben ist.

Apple behält sich das Recht vor, jederzeit die Art und Weise der Bereitstellung des Reparatur- oder Austauschservices sowie die Verfügbarkeit bestimmter Serviceoptionen für bestimmte Erfasste Produkte und die Kriterien für die Bereitstellung bestimmter Optionen zu ändern. Dies gilt insbesondere für den Vor-Ort-Service. Die Serviceoptionen, die Verfügbarkeit von Bauteilen und die Reaktionszeiten können von Land zu Land unterschiedlich sein. Soweit das Erfasste Produkt sich in einem Land befindet, in welchem Serviceleistungen nicht angeboten werden, obliegt es (vorbehaltlich anders lautender zwingender gesetzlicher Vorschriften) Ihnen, auf eigene Kosten und Risiko für die Versendung zu sorgen. Soweit das Produkt sich in einem Land befindet, in welchem Serviceleistungen nicht angeboten werden und dort nicht repariert werden kann, obliegt es (vorbehaltlich anders lautender zwingender gesetzlicher Vorschriften) Ihnen, auf eigene Kosten und Risiko für die Versendung zu sorgen. Soweit Sie Serviceleistungen außerhalb des Landes, in welchem das Produkt erworben wurde, in Anspruch nehmen wollen, sind Sie für die unter Einhaltung sämtlicher Bestimmungen für den Export verantwortlich und haben alle anfallenden Zölle, Steuern und Gebühren zu tragen. Bei internationalen Leistungen behält sich Apple vor, defekte Produkte durch solche Produkte zu ersetzen oder mit solchen Teilen zu reparieren, die gleichwertig sind, aber lokalen Standards entsprechen.

- d. *Inanspruchnahme von Reparaturleistungen im Rahmen des Plans.* Wenn Sie Leistungen nach diesem Plan in Anspruch nehmen wollen, dann begeben Sie sich auf die Webseiten oder rufen Sie die Telefonnummer an, die in der Übersicht angegeben sind. Die zu benutzenden Telefonnummern variieren in Abhängigkeit von Ihrem Standort. Wenn Sie die Webseiten nutzen, dann folgen Sie den von Apple erteilten Instruktionen. Falls Sie die Telefonnummer wählen, werden Sie mit einem Mitarbeiter des technischen Supportteams verbunden. Dieser wird sich nach Ihrer Vertragsnummer des Plans erkundigen, Sie beraten und entscheiden, ob und welche Serviceleistungen für Ihr Erfasstes Produkt erforderlich sind. Serviceleistungen

können immer nur gemäß vorheriger Abstimmung mit Apple in Anspruch genommen werden. Die Örtlichkeit, an der Serviceleistungen angeboten werden, variiert gemäß Ihrem Standort. Bewahren Sie das Bestätigungsdokument und die Original-Kaufbelege für Ihr Erfasstes Produkt und Ihren Plan auf. Apple kann jederzeit die Vorlage der Kaufbelege verlangen, um Ihre Berechtigung zur Inanspruchnahme von Serviceleistungen gemäß Plan zu prüfen.

2. Technische Unterstützung

- a. *Telefon- oder Online-Unterstützung:* Ihre Berechtigung zur Inanspruchnahme technischer Unterstützung beginnt mit dem Ende der Laufzeit der kostenlosen technischen Unterstützung für Ihr Erfasstes Produkt, frühestens aber mit dem Beginn des Deckungszeitraums und endet mit dem Ende des Deckungszeitraums („Deckungszeitraum für technische Unterstützung“). Während des Deckungszeitraums für technische Unterstützung stellt Apple technische Unterstützung per Telefon sowie Web-basierte Unterstützung zur Verfügung. Diese Unterstützung umfasst Hilfe bei der Installation, Inbetriebnahme, Konfiguration, Fehlerdiagnose und -beseitigung und Wiederherstellung (ausgenommen die Wiederherstellung von Daten) einschließlich des Speicherns, Abrufens und Verwaltens von Dateien, der Interpretation von Fehlermeldungen des Systems und der Feststellung, wann eine Reparatur der Hardware erforderlich ist. Der Umfang der technischen Unterstützung hängt von dem von Ihnen erworbenen Plan wie folgt ab:
 - (i) Gemäß APP erbringt Apple technische Unterstützung für das Erfasste Produkt, das Apple Betriebssystem („Mac OS“) sowie mit der Apple-Marke versehene Verbraucher-Anwendungen, die auf dem Erfassten Produkt bei Auslieferung bereits installiert sind („Consumer Software“). Apple leistet Unterstützung jeweils für die aktuelle Version von Mac OS und der Consumer Software und das jeweils vorhergehende Major Release. Für noch frühere Versionen der vorgenannten Software besteht kein Anspruch auf Unterstützung. Apple behält sich vor, den Unterstützungsumfang für solche Versionen jederzeit zu ändern. Für die Zwecke dieses Abschnittes 2 bedeutet „Major Release“ eine Hauptversion der Software, die von Apple als Release mit dem Zahlenformat „1.0“ oder „2.0“ u.ä. und nicht als Beta-Version oder Pre-Release-Produkt veröffentlicht wird.

- (ii) Gemäß APP für iPod leistet Apple technische Unterstützung für das Erfasste Produkt, auf dem Erfassten Produkt vorinstallierte Softwareanwendungen („iPod-Software“) und Fragen bezüglich der Konnektivität zwischen dem Erfassten Produkt und einem unterstützten Computer, soweit dieser die Konnektivitätsspezifikationen des Erfassten Produktes erfüllt und ein von dem Erfassten Produkt unterstütztes Betriebssystem verwendet. Apple leistet Unterstützung für die jeweils aktuelle Version der iPod-Software sowie für das jeweils vorhergehende Major Release. Apple behält sich vor, den Unterstützungsumfang für noch frühere Versionen jederzeit zu ändern.
 - (iii) Gemäß APP für Apple Display leistet Apple technische Unterstützung für das Erfasste Produkt und Fragen der Konnektivität zwischen dem Erfassten Produkt und dem unterstützten Computer, soweit dieser die Konnektivitätsspezifikationen des Erfassten Produktes erfüllt und ein Betriebssystem verwendet, das von dem Erfassten Produkt unterstützt wird. Apple leistet Unterstützung für die jeweils aktuelle Version des Betriebssystems, für welches Konnektivitätsunterstützung geleistet wird, und das jeweils vorhergehende Major Release. Apple behält sich vor, den Unterstützungsumfang für noch frühere Versionen jederzeit zu ändern.
 - (iv) Gemäß APP für Apple TV leistet Apple technische Unterstützung für das Erfasste Produkt, darauf vorinstallierte Software („Apple TV-Software“) und Fragen der Konnektivität zwischen dem Erfassten Produkt, einem unterstützten Computer und einem unterstützten Fernsehgerät. Apple leistet Unterstützung für die jeweils aktuelle Version der Apple TV-Software und das jeweils vorhergehende Major Release. Apple behält sich vor, die Unterstützung für noch frühere Versionen jederzeit zu ändern. Im Sinne dieses Absatzes ist mit „unterstütztem Computer“ jeder Computer gemeint, der die Konnektivitätsspezifikationen, des Erfassten Produktes erfüllt und mit einem Betriebssystem läuft, das von dem Erfassten Produkt unterstützt wird. Mit „unterstütztem Fernsehgerät“ ist jedes Fernsehgerät gemeint, welches die Konnektivitätsspezifikationen des Erfassten Gerätes erfüllt.
- b. *Beschränkungen.* Der Plan bietet keine Deckung für:
- (i) Verwendung von Mac OS und von Consumer Software als Server-basierte Programme;
 - (ii) Probleme, die sich durch Aktualisierungen von Mac OS und/oder der Consumer Software auf die aktuellste Version beheben lassen;

- (iii) Nutzung oder Veränderung des Erfassten Produktes, des Mac OS, der iPod-Software, Apple TV-Software oder Consumer-Software in einer Weise, für die es bzw. sie nicht ausgelegt ist/sind;
 - (iv) Produkte von Drittanbietern oder deren Auswirkungen auf das Erfasste Produkt auf Mac OS, auf die iPod-Software, die Apple TV-Software oder Consumer-Software;
 - (v) Fragen der Nutzung eines Computers oder Betriebssystems in Bezug auf APP oder iPod, die sich weder auf die iPod-Software noch auf Fragen der Konnektivität mit dem Erfassten Produkt beziehen;
 - (vi) Fragen in Bezug auf die Nutzung eines Computers oder Betriebssystems in Bezug auf APP für Apple Display, die sich nicht auf Fragen der Konnektivität mit dem Erfassten Produkt beziehen;
 - (vii) Fragen in Bezug auf die Nutzung eines Computers oder Betriebssystems in Bezug auf APP für Apple TV, die sich weder auf die Apple TV-Software noch auf die Konnektivität des Erfassten Produktes beziehen;
 - (viii) Andere Apple-Software als die jeweils dem Plan unterliegenden Softwareprogramme Mac OS, iPod-Software oder Consumer-Software;
 - (ix) Mac OS Software für Server;
 - (x) Mac OS Software oder mit der Apple-Marke versehene Software die als „Beta“, „Pre-Release“ oder „Preview“ o. ä. gekennzeichnet sind;
 - (xi) Drittanbietersoftware wie Web-Browser, Emailprogramme oder Software von Internet-Service-Anbietern und/oder die Mac OS-Konfigurationen, die für die Nutzung solcher Drittanbietersoftware erforderlich sind oder
 - (xii) Beschädigung oder Verlust von Daten oder Software, die in dem Erfassten Produkt gespeichert sind.
- c. *Inanspruchnahme von technischer Unterstützung.* Sie erhalten technische Unterstützung per Telefon, wenn Sie die Telefonnummer anrufen, die in der Übersicht angegeben ist. Mitarbeiter des technischen Supportteams werden die Unterstützungsleistungen erbringen. Informationen zu den Servicezeiten von Apple finden Sie in der Übersicht. Apple behält sich vor, die Servicezeiten und Telefonnummern jederzeit zu ändern. Web-basierte Unterstützung erhalten Sie auf den in der Übersicht angegebenen Webseiten.

3. Ihre Obliegenheiten

Als Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Serviceleistungen nach dem Plan, obliegt es Ihnen:

- a. Ihre Vertragsnummer des Plans und die Seriennummer des Erfassten Produktes anzugeben;
- b. Fragen in Bezug auf Symptome und Ursachen der Probleme des Erfassten Produktes zu beantworten;
- c. die Instruktionen zu befolgen, die Apple Ihnen erteilt und insbesondere keine Produkte einzusenden, für die nach Auskunft von Apple keine Ersatz- oder Reparaturleistungen zu erbringen sind, und den Anweisungen in Bezug auf Verpackung und Versand der an Apple zu sendenden Erfassten Produkte Folge zu leisten und
- d. vor der Inanspruchnahme von Serviceleistungen die Software auf die jeweils aktuelle Version zu aktualisieren.

4. Haftung

FÜR VERBRAUCHER, DIE DEM SCHUTZ DER RECHTSVORSCHRIFTEN ZUM VERBRAUCHERSCHUTZ IN DEM LAND, IN DEM DER PLAN ERWORBEN WURDE, UNTERLIEGEN, GELTEN DIE VORTEILE, DIE IHNEN AUS DIESEM PLAN ENTSTEHEN, ZUSÄTZLICH ZU ALLEN RECHTEN, DIE SICH AUS SOLCHEN RECHTSVORSCHRIFTEN ZUM VERBRAUCHERSCHUTZ ERGEBEN. KEINE BESTIMMUNG DIESES PLANES SOLL SOLCHE ZWINGENDEN RECHTE DER VERBRAUCHER NACH SOLCHEN RECHTSVORSCHRIFTEN BESCHRÄNKEN ODER AUSSCHLIESSEN, EINSCHLIESSLICH DES RECHTS, BEI VERTRAGSVERLETZUNGEN SCHADENERSATZ ZU VERLANGEN.

SOWEIT NACH DEM ANWENDBAREN RECHT ZULÄSSIG, ÜBERNEHMEN APPLE, UND DIE ANGESTELLTEN UND ERFÜLLUNGSGEHILFEN VON APPLE IHNEN ODER IHREM RECHTSNACHFOLGER GEGENÜBER KEINERLEI HAFTUNG FÜR INDIREKTE SCHÄDEN ODER FOLGESCHÄDEN, INSBESONDERE, NICHT AUSSCHLIESSLICH, NICHT FÜR ETWAIGE KOSTEN DER WIEDERGEWINNUNG, NEUPROGRAMMIERUNG ODER REPRODUKTION VON PROGRAMMEN ODER DATEN ODER FOLGEN DER VERLETZUNG DER VERTRAULICHKEIT VON DATEN, GESCHÄFTSVERLUSTE JEGLICHER ART, ENTGANGENEN GEWINN, UMSATZ ODER EINSPARUNGEN, DIE INFOLGE DER VERLETZUNG VON VERPFLICHTUNGEN VON APPLE GEMÄSS DIESEM PLAN AUFTRETEN. SOWEIT NACH DEM ANWENDBAREN RECHT ZULÄSSIG, IST DIE HAFTUNG VON APPLE UND DEN ANGESTELLTEN UND ERFÜLLUNGSGEHILFEN VON APPLE GEGENÜBER IHNEN UND IHREN RECHTSNACHFOLGERN AUF

DIE HÖHE DESJENIGEN BETRAGES BESCHRÄNKT, DEN SIE URSPRÜNGLICH FÜR DEN ERWERB DES PLANS BEZAHLT HABEN. INSBESONDERE ÜBERNIMMT APPLE KEINE GEWÄHR FÜR DEN FALL, DASS APPLE NICHT IN DER LAGE IST (i) DAS ERFASSTE PRODUKT OHNE RISIKO FÜR ODER VERLUST VON PROGRAMMEN ODER DATEN ZU REPARIEREN ODER AUSZUTAUŠCHEN ODER (ii) DIE VERTRAULICHKEIT DER DATEN ZU WAHREN. VON SÄMTLICHEN BESTIMMUNGEN DIESER VEREINBARUNG UNBERÜHRT BLEIBT DIE HAFTUNG VON APPLE FÜR (I) DURCH FAHRLÄSSIGKEIT VON APPLE VERURSACHTE TODESFÄLLE ODER KÖRPERVERLETZUNGEN ODER (II) BETRUG.

SOWEIT DIE HAFTUNG IM RAHMEN DER VORGENANNTEN RECHTSVORSCHRIFTEN ZUM VERBRAUCHERSCHUTZ BESCHRÄNKT ODER AUSGESCHLOSSEN WERDEN KANN, IST DIE HAFTUNG SEITENS APPLE BESCHRÄNKT AUF DEN AUSTAUSCH ODER DIE REPARATUR DES PRODUKTES NACH WAHL VON APPLE ODER DIE BEREITSTELLUNG DER VEREINBARTEN SERVICELEISTUNGEN.

5. Kündigung

Sie haben das Recht, diesen Plan jederzeit ordentlich zu kündigen. Rufen Sie Apple zu diesem Zweck unter der Telefonnummer an, die in der Übersicht angegeben ist oder senden Sie ihre schriftliche Kündigung an den Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland (Fax Nummer: 0035-21/428 3917). Sie müssen Ihrer Kündigung eine Kopie des Beleges über den Erwerb des Plans beifügen. Soweit das lokal anwendbare Recht nicht zwingende abweichende Vorschriften enthält, gilt folgendes: Wenn Sie den Plan innerhalb von 30 Tagen nach Erwerb des Plans oder Erhalt dieser Bedingungen, je nachdem, was später eintritt, kündigen, wird Ihnen der für den Erwerb des Plans gezahlte Betrag zurückerstattet, abzüglich des Wertes von Leistungen, die gemäß diesem Plan bereits erbracht wurden. Eine Kündigungsgebühr wird in keinem Falle fällig, wenn die Kündigung auf einem zwingenden gesetzlichen Widerrufsrecht, Rückgaberecht o. ä. beruht. Wenn Sie diesen Plan nach Ablauf der vorgenannten Frist kündigen, wird Ihnen der für den Erwerb des Plans bezahlte Betrag anteilig rückerstattet, abzüglich (a) der in Abschnitt 8 festgelegten Kündigungsgebühr, höchstens aber 10 % des anteilig zurückzuerstattenden Betrages und (b) des Wertes von Leistungen, die gemäß dem Plan bereits erbracht wurden. Soweit nicht zwingende Vorschriften des lokal anwendbaren Rechts etwas anderes vorsehen, ist Apple berechtigt, diesen Plan mit einer Kündigungsfrist von 30 Tagen zu kündigen, falls Ersatzteile für das Erfasste Produkt nicht verfügbar sind. Im Falle einer Kündigung des Plans seitens Apple erhalten Sie eine anteilige Rückerstattung für die nicht verstrichene Laufzeit des Plans.

6. Übertragung des Plans

Sie sind berechtigt, Ihr Recht aus diesem Plan an den neuen Eigentümer des Erfassten Produkts zu übertragen. Wenn Sie dem Plan in einem der in Ziffer 7(d) genannten Länder erworben haben, dann senden Sie eine Benachrichtigung über die Übertragung bitte an den Apple Customer Support Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland (Fax Nummer: 00353 – 21 / 428 3917). Sie müssen die Vertragsnummer des Plans, die Seriennummer des Erfassten Produktes, sowie Name, Adresse, Telefonnummer und Emailadresse des neuen Eigentümers angeben und einen Beleg über den Erwerb des Plans beifügen.

7. Sonstige Bestimmungen

- a. Apple ist berechtigt, Unterauftragnehmer mit den im Rahmen dieses Plans zu erbringenden Dienstleistungen zu beauftragen oder Verpflichtungen zu delegieren, Apple wird hierdurch jedoch nicht von seinen Verpflichtungen Ihnen gegenüber befreit.
- b. Apple ist für etwaige Verzögerungen oder Terminüberschreitungen bei den Serviceleistungen nach dem Plan nicht verantwortlich, soweit Apple die dafür ursächlichen Umstände nicht in zumutbarer Weise beeinflussen konnte.
- c. Sie sind nicht verpflichtet, vorbeugende Erhaltungsmaßnahmen zu ergreifen, um in den Genuss der unter diesem Plan zu erbringenden Leistungen zu kommen.
- d. Dieser Plan wird nur in Österreich, Belgien, Dänemark (ohne Grönland und die Faroer Inseln), Deutschland, Finnland (ohne Åland), Frankreich (ohne Korsika und ohne Departements und Gebiete in Übersee), Irland, Italien, Luxemburg, Monaco, den Niederlanden, Spanien (einschließlich der Balearen, aber ohne die kanarischen Inseln, Ceuta, Melilla), Schweden, der Schweiz, Lichtenstein, Norwegen (ohne Svalbard) und in Großbritannien angeboten. Der Plan wird nur gegenüber Volljährigen angeboten. Der Plan ist nicht erhältlich, wo ein entsprechendes Angebot gesetzlich verboten ist.
- e. Apple behält sich ausdrücklich zum Zwecke der Qualitätssicherung das Recht vor, nach eigenem Ermessen Telefonate zwischen Ihnen und Apple vollständig oder teilweise aufzuzeichnen.
- f. Sie verstehen und stimmen zu, dass Apple zum Zwecke der Leistungserbringung im Rahmen des Plans Ihre personenbezogenen Daten, die Sie zur Verfügung stellen, speichern, verarbeiten und nutzen darf. Dies umfasst gegebenenfalls auch die Weiterleitung Ihrer

Daten an mit Apple verbundene Unternehmen, die Ihren Sitz in Ländern haben, welche gegebenenfalls ein geringeres Datenschutzniveau als Ihr Wohnsitzstaat aufweisen, insbesondere, aber nicht ausschließlich Australien, Kanada, Mitgliedsstaaten der Europäischen Union, Indien, Japan und die Volksrepublik China und die Vereinigten Staaten.

- g. Apple wird Ihre Daten entsprechend den Kunden-Datenschutzrichtlinien von Apple, die Sie unter <http://www.apple.com/legal/privacy> einsehen können, schützen. Wenn Sie wissen möchten, welche Daten Apple von Ihnen gespeichert hat oder wenn Sie Änderungen daran vornehmen wollen, greifen Sie bitte auf die URL <http://www.apple.com/contact/myinfo> zu. Dort können Sie Ihre persönlichen Kontaktpreferenzen aktualisieren. Sie können auch dem Europäischen Datenschutzverantwortlichen von Apple unter privacy@europ.apple.com ein Email senden.
- h. Die Bestimmungen dieses Plans haben Vorrang vor etwaigen dazu in Widerspruch stehenden oder ergänzend abweichenden Bestimmungen in Bestellungen oder anderen Dokumenten und stellen das gesamte, ausschließliche zwischen Ihnen und Apple vereinbarte Vertragswerk in Bezug auf den Plan da.
- i. Apple ist nicht verpflichtet, diesen Plan zu erneuern oder zu verlängern. Für den Fall, dass Apple eine Erneuerung anbietet, bestimmt Apple den Preis und die Bedingungen.
- j. Ein Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung ist bei diesem Plan nicht vorgesehen.
- k. Vertragspartner und somit Schuldner der aus diesem Plan resultierenden Verpflichtungen ist Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland. Sollte Apple Sales International Verpflichtungen nach diesem Plan nicht erfüllen, werden diese von Apple Operations Europe Ltd., einer nach dem Recht der Republik Irland registrierten Gesellschaft übernommen.
- l. Dieser Plan unterliegt den Gesetzen desjenigen Landes, in dem die Planansprüche erworben und aktiviert wurden. Die Rechtswahl beinhaltet nicht die Bestimmungen des internationalen Privatrechts oder die UN-Kaufrechtskonventionen.
- m. Sollte ein Abschnitt oder ein Teil eines Abschnittes dieser Bedingungen unwirksam oder undurchsetzbar sein, bleiben die übrigen Bestimmungen hiervon unberührt und vollumfänglich wirksam.

8. Länderspezifische Regelungen

Die nachfolgenden länderspezifischen Bestimmungen für das Land, in dem die Planansprüche erworben und aktiviert wurden, gehen etwa abweichenden Bestimmungen in den anderen Abschnitten dieses Planes vor:

ÖSTERREICH

ABSCHNITT 4 – DIE BESTIMMUNGEN IN ABSCHNITT 4 WERDEN VOLLSTÄNDIG DURCH FOLGENDE BESTIMMUNGEN ERSETZT:

EINE VERTRAGLICHE ODER AUSSERVERTRAGLICHE SCHADENSERATZPFLICHT SEITENS APPLE SOWIE SEITENS IHRER ANGESTELLTEN UND ERFÜLLUNGSGEHILFEN BESTEHT NUR, SOFERN DER SCHADEN AUF GROBE FAHRLÄSSIGKEIT ODER VORSATZ ZURÜCKZUFÜHREN IST. IN KEINEM FALL ÜBERNIMMT APPLE EINE HAFTUNG FÜR ENTGANGENEN GEWINN, ERWARTETE, ABER NICHT INGETRETENE EREIGNISSE, MITTELBARE SCHÄDEN ODER FOLGESCHÄDEN, SCHÄDEN AN AUFGZEICHNETEN DATEN ODER SCHÄDEN AUS ANSPRÜCHEN DRITTER.

Abschnitt 5 – Soweit Sie später als 30 Tage nach Erhalt des Plans kündigen, erhalten Sie eine anteilige Rückerstattung des ursprünglichen Kaufpreises des Plans abzüglich einer Kündigungsgebühr von 25 EURO, höchstens aber 10% des anteiligen zurückzuerstattenden Betrages..

DEUTSCHLAND

ABSCHNITT 4 – DIE BESTIMMUNGEN IN ABSCHNITT 4 WERDEN VOLLSTÄNDIG DURCH FOLGENDE BESTIMMUNGEN ERSETZT:

DIE IN DEM PLAN BESCHRIEBENE GARANTIE TRITTS NEBEN IHRE GESETZLICHEN RECHTE WEGEN SACH- ODER RECHTSMÄNGELN DER ERFASSTEN PRODUKTE UND SCHRÄNKT DIESE NICHT EIN. IHRE RECHTE BEI EVENTUELLEN SACH- ODER RECHTSMÄNGELN DER LIEFERUNGEN ODER LEISTUNGEN NACH DEM PLAN BESTIMMEN SICH NACH DEN GESETZLICHEN VORSCHRIFTEN UND SIND WIE FOLGT BESCHRÄNKT. WENN SIE VERBRAUCHER SIND (D.H. DEN PLAN FÜR ZWECKE AUSSERHALB IHRES GEWERBES ODER IHRER SELBSTSTÄNDIGEN BERUFLICHEN TÄTIGKEIT ERWERBEN) GILT EINE VERJÄHRUNGSFRIST FÜR GESETZLICHE ANSPRÜCHE WEGEN SACH- ODER RECHTSMÄNGELN VON 2 JAHREN; FÜR ALLE ANDEREN KUNDEN, DIE NICHT VERBRAUCHER SIND, GILT EINE VERJÄHRUNGSFRIST VON EINEM JAHR.

FÜR SCHADENSERSATZANSPRÜCHE, GLEICH AUS WELCHEM RECHTSGRUND, GILT FOLGENDE

HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG:

EINE VERTRAGLICHE ODER AUSSERVERTRAGLICHE SCHADENSERSATZPFLICHT SEITENS APPLGLEICH AUS WELCHEM RECHTSGRUND, BESTEHT NUR, SOFERN DER SCHADEN AUF GROBE FAHRLÄSSIGKEIT ODER VORSATZ ZURÜCKZUFÜHREN IST, DIE VON APPLE ZU VERTRETEN IST. DIE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG NACH DIESEM ABSCHNITT 4 GILT ENTSPRECHEND FÜR DIE ANGESTELLTEN UND ERFÜLLUNGSGEHILFEN VON APPLE. EINE EVENTUELLE ZWINGENDE HAFTUNG Z. B. NACH DEM PRODUKTHAFTUNGSGESETZ, WEGEN DER VERLETZUNG DES LEBENS, DES KÖRPERS ODER DER GESUNDHEIT ODER WEGEN DER ZUMINDEST LEICHT FAHRLÄSSIGEN VERLETZUNG EINER WESENTLICHEN VERTRAGSPFLICHT BLEIBT UNBERÜHRT. DER SCHADENSERSATZ FÜR DIE VERLETZUNG WESENTLICHER VERTRAGSPFLICHTEN IST JEDOCH AUF DEN VERTRAGSTYPISCHEN, VORHERSEHBAREN SCHADEN BEGRENZT, SOWEIT NICHT VORSATZ ODER GROBE FAHRLÄSSIGKEIT VORLIEGT ODER WEGEN DER VERLETZUNG DES LEBENS, DES KÖRPERS ODER DER GESUNDHEIT GEHAFTET WIRD. EINE ÄNDERUNG DER BEWEISLAST ZU IHREM NACHTEIL IST MIT DEN VORSTEHENDEN REGELUNGEN NICHT VERBUNDEN.

Abschnitt 5 – Soweit Sie später als 30 Tage nach Erhalt des Plans kündigen, erhalten Sie eine anteilige Rückerstattung des ursprünglichen Kaufpreises des Plans abzüglich einer Kündigungsgebühr von 25 EURO, höchstens aber 10% des anteiligen zurückzuerstattenden Betrages.

Abschnitte 7e bis 7g – Abschnitte 7e bis 7g gelten nicht für personenbezogenen Daten, die durch eine Niederlassung von Apple in Deutschland erhoben worden. Für solche Daten wird Apple, soweit rechtlich erforderlich, eine gesonderte Einwilligung einholen.

SCHWEIZ

ABSCHNITT 4 – DIE BESTIMMUNGEN IN ABSCHNITT 4 WERDEN VOLLSTÄNDIG DURCH FOLGENDE BESTIMMUNGEN ERSETZT:

- 4.1 – SOFERN SIE VERBRAUCHER SIND, WIRD UNSERE HAFTUNG FÜR EINE VON UNS ZU VERTRETENE PFLICHTVERLETZUNG AUFGRUND GESETZLICHER VORSCHRIFTEN DURCH DAS PROGRAMM WEDER BESCHRÄNKT NOCH AUSGESCHLOSSEN.
- 4.2 – SOFERN SIE KEIN VERBRAUCHER SIND:
 - SIND UNSERE SÄMTLICHEN VERPFLICHTUNGEN IM ZUSAMMENHANG MIT DEM PROGRAMM ABSCHLIESSEND IN DEN VORLIEGENDEN ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

GEREGELT;

- SÄMTLICHE VERPFLICHTUNGEN UND GEWÄHRLEISTUNGEN, DIE UNSERERSEITS KRAFT GESETZES IM ZUSAMMENHANG MIT DEM PROGRAMM BESTEHEN KÖNNEN, (EINSCHLIESSLICH JEDER STILLSCHWEIGEND ABGEBEBENEN GEWÄHRLEISTUNG HINSICHTLICH DER ANZUWENDENDEN SORGFALT UND EIGNUNG) WIRD HIERMIT AUSDRÜCKLICH AUSGESCHLOSSEN. INSBESONDERE OBLIEGT APPLE KEINERLEI VERPFLICHTUNG SICH DAVON ZU VERGEWISSERN, OB DAS PROGRAMM IHREN ANFORDERUNGEN GENÜGT.
- 4.3 – UNSERE HAFTUNG WEGEN FAHRLÄSSIGER ODER VORSÄTZLICHER VERLETZUNG DES LEBENS ODER DER KÖRPERLICHEN UNVERSEHRTHEIT WIRD DURCH DIE VORLIEGENDEN ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN WEDER EINGESCHRÄNKT NOCH AUSGESCHLOSSEN.
- 4.4 – SOWEIT GESETZLICH ZULÄSSIG HAFTEN WIR NICHT FÜR UMSATZVERLUSTE, ENTGANGENEN GEWINN, ENTGANGENE MÖGLICHKEITEN ODER VERLUST VON DATEN.
- 4.5 – MIT AUSNAHME DER REGELUNGEN IN ABSCHNITT 4.3 IST UNSERE HAFTUNG INSGESAMT, UNABHÄNGIG VOM HAFTUNGSGRUND, AUF IHREN KAUFPREIS FÜR DAS PROGRAMM BESCHRÄNKT.

Abschnitt 5

- 5-1: Die folgenden Regelungen werden Abschnitt 5 hinzugefügt: Sofern Sie Verbraucher sind und das vorliegende Programm über das Internet Apple Store oder über Telefon erworben haben, haben Sie das Recht, dieses Programm uns gegenüber innerhalb von 7 Kalendertagen nach Abschluss des Plans zu kündigen/widerrufen und Rückerstattung des ursprünglichen Kaufpreises zu verlangen.
- 5-2: Soweit Sie später als 30 Tage nach Erhalt des Plans kündigen, erhalten Sie eine anteilige Rückerstattung des ursprünglichen Kaufpreises des Plans abzüglich einer Kündigungsgebühr von Sfr 39,00, höchstens aber 10 % des anteiligen zurückzuerstattenden Betrages.

Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate,
Hollyhill, Cork, Republic of Ireland
www.apple.com

Dv3.0

Hoja informativa

La tranquilidad de la mano de Apple

El programa AppleCare Protection Plan amplía la cobertura básica de su ordenador Mac a tres años de soporte de máxima calidad*. Este programa incluye asistencia telefónica especializada, servicio de reparación a domicilio para ordenadores de sobremesa**, acceso a los recursos de Internet y potentes herramientas de diagnóstico (TechTool Deluxe de Micromat).

Información acerca de la cobertura

Para poder contratar el AppleCare Protection Plan, la garantía original del hardware Apple de su ordenador Mac debe seguir vigente. Conserve el comprobante de compra y la confirmación de la cobertura del AppleCare Protection Plan junto con las facturas de los productos Apple que adquiera, ya que puede necesitarlos para determinar la inclusión de un producto en la cobertura del programa.

Es imprescindible adquirir un AppleCare Protection Plan por cada ordenador Mac que desee cubrir.

Este programa cubre el/los producto/s de Apple incluido/s en la lista que aparece en el ángulo izquierdo de la cara frontal de esta caja. En caso de que haya adquirido un plan que no corresponda con su/s producto/s Apple, llame al número de teléfono de Apple que se indica en la *Guía de referencia*.

Se suministra cobertura para una pantalla Apple a los compradores de ordenadores Mac mini, Mac Pro y MacBook Pro, siempre que la pantalla y el ordenador se hayan adquirido al mismo tiempo y que estén cubiertos en el mismo plan.

El plan cubre un teclado y un ratón Apple –si venían con el ordenador cubierto o se adquirieron con el Mac mini–, así como una estación base AirPort Extreme o AirPort Express, Time Capsule, una tarjeta AirPort Extreme, la RAM de Apple y la unidad SuperDrive del MacBook Air que adquiera y use con el equipo.

En caso de que decida vender el ordenador durante el periodo de vigencia del programa AppleCare Protection Plan, podrá transferir la cobertura al nuevo propietario*.

Opciones de asistencia técnica

Si surge algún problema con el producto cubierto, consulte la *Guía de referencia*, en la que encontrará consejos sobre la solución de problemas. Si no es capaz de resolverlo, el personal técnico de Apple le ayudará a solucionar los problemas que surjan con el hardware de Apple, el Mac OS y la mayoría de las aplicaciones de Apple. En la *Guía de referencia* también encontrará la información de contacto del servicio de soporte técnico de Apple y el horario de atención al usuario.

Servicio de reparación del hardware

Únicamente el programa AppleCare Protection Plan garantiza que las reparaciones serán efectuadas por técnicos de Apple autorizados y utilizando componentes originales Apple. Además, todas las piezas nuevas y la mano de obra quedarán cubiertas durante tres años a partir de la fecha de compra original del ordenador Apple. El usuario puede asimismo recibir uno o varios de los servicios siguientes: servicio en un establecimiento autorizado, reparación por correspondencia directa, asistencia a domicilio y piezas autoinstalables por el usuario (con las que podrá reparar su producto usted mismo)

* A partir de la fecha de compra del ordenador.

** Si desea obtener más detalles, consulte el documento *Condiciones del AppleCare Protection Plan* adjunto..

Guía de referencia

Antes de ponerse en contacto con Apple para solicitar ayuda, realice estas sencillas operaciones. Si experimenta algún tipo de problema con su Mac, intente solucionarlo siguiendo los pasos que se indican a continuación. Si el problema no desaparece, pruebe con el paso siguiente. Como medida de precaución, antes de comenzar es recomendable efectuar una copia de seguridad de todos sus datos.

1. Compruebe las conexiones.

Apague el ordenador y asegúrese de que todos los cables están correctamente conectados. Acto seguido, enciéndalo de nuevo y compruebe si se ha solucionado el problema

2. Desconecte los dispositivos periféricos.

Apague el ordenador. Desconecte todos los dispositivos periféricos que tenga conectados excepto la pantalla, el ratón y el teclado. Vuelva a encender el equipo. Si el problema ha desaparecido, intente averiguar qué dispositivo lo causaba. Para ello, apague el ordenador, conecte un solo dispositivo y enciéndalo de nuevo. Realice esta operación con cada uno de los dispositivos hasta saber cuál de ellos provoca el problema.

3. Consulte el apartado sobre solución de problemas del manual del usuario de su ordenador Mac, la ayuda en pantalla y el sitio web de soporte de Apple.

En la barra de menús del escritorio, abra el menú Ayuda y seleccione Ayuda Mac. Varios recursos de Internet con información técnica, como el sitio web Mac 101 y los foros de debate, entre otros, están disponibles durante las 24 horas del día en la dirección www.apple.com/es/support.

4. Realice las siguientes operaciones para intentar solucionar el problema.

- Compruebe la compatibilidad del software. Asegúrese de que las aplicaciones de software o el hardware de otros fabricantes que utiliza son compatibles con el Mac OS X.

- Consulte el sitio web de soporte del Mac OS X. En www.apple.com/es/support/macosex puede encontrar numerosos consejos y recursos técnicos de gran utilidad acerca de cómo resolver problemas con el Mac OS X.

5. Use la herramienta TechTool Deluxe de Micromat.

El CD del programa AppleCare Protection Plan incluye la potente utilidad de diagnóstico TechTool Deluxe, que analiza los principales componentes del sistema, como el procesador, la memoria de acceso aleatorio (RAM), la RAM de video (VRAM) y el disco rígido, entre otros. Si es necesario, TechTool Deluxe reparará la estructura del disco y reconstruirá los directorios.

Para utilizar TechTool Deluxe:

- Introduzca el CD del programa AppleCare Protection Plan en la unidad de discos de su ordenador.
- Haga doble clic en el icono del CD de TechTool Deluxe que aparecerá en el escritorio. También puede descargar la versión más reciente de TechTool Deluxe y crear su propio CD de arranque. Para ello, vaya a www.apple.com/support/techtooldeluxe (en inglés). Se le solicitará que introduzca el número de serie de su ordenador para validar la cobertura de su AppleCare Protection Plan.

6. Póngase en contacto con Apple para obtener asistencia técnica.

Si ninguno de los pasos anteriores logra solucionar el problema, póngase en contacto con Apple para obtener ayuda. Cuando contacte con Apple, se le solicitará el número de contrato de su programa AppleCare Protection Plan o bien el número de serie del producto Apple.

En España

(34) 902 151 992

De 09:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 h. (de lunes a viernes)*

* Números de teléfono y horarios de servicio sujetos a posibles modificaciones. Puede consultar la información de contacto local e internacional más actualizada en la dirección: www.apple.com/contact/es/phone_contacts.html.

- Plan de Protección AppleCare
- Plan de Protección AppleCare para iPod
- Plan de Protección AppleCare para Pantallas Apple
- Plan de Protección AppleCare para Apple TV

Condiciones del Plan

Su Plan de Protección AppleCare (en adelante, "APP"), Plan de Protección AppleCare para iPod ("APP para iPod") o Plan de Protección AppleCare para Pantallas Apple ("APP para Pantallas Apple") o Plan de Protección AppleCare para Apple TV ("APP para Apple TV"), (cada uno de ellos referidos como el "Plan") se rige por las presentes Condiciones y constituye su contrato de mantenimiento con Apple Sales International (en adelante, "Apple"). Conforme a estas Condiciones, su plan (i) cubre los defectos de los productos de marca Apple mencionados en su Certificado o Comprobante de Cobertura del Plan (la "Confirmación del Plan") y los accesorios incluidos en el empaquetado original del producto (el "Equipo Cubierto") y (ii) le permite acceder para dicho Equipo a los recursos de asistencia telefónica y por Internet. Para obtener la Confirmación del Plan deberá registrar el número identificativo del contrato o registro (el "Número de Contrato del Plan") conforme a lo expuesto en las instrucciones incluidas en el empaquetado del Plan. Los clientes que opten por la alternativa del auto-registro, cuando esté disponible, recibirán automáticamente su Confirmación del Plan. La duración del Plan (el "Período de Cobertura") será la correspondiente al período que finaliza en la fecha señalada en su Confirmación del Plan. El precio del Plan figura en su recibo de venta original.

1. Cobertura de reparación

- a. *Ámbito de cobertura.* Su cobertura por defectos comienza en la fecha de expiración de la garantía del hardware Apple de su Equipo Cubierto y termina al final del Período de Cobertura (el "Período de Cobertura de Reparación"). Apple proporcionará las piezas y la mano de obra, pero podrá pedirle que Ud mismo sustituya ciertas piezas de fácil instalación, tal y como se detalla a continuación. Apple podrá proporcionar productos o piezas de nueva

fabricación o ya sean reacondicionados o usados que funcionen correctamente. El producto o las piezas de repuesto serán funcionalmente equivalentes a los sustituidos y tendrán la cobertura restante conforme al Plan. Los productos y piezas sustituidos pasarán a ser propiedad de Apple. Apple le recomienda expresamente que haga una copia de seguridad de los datos y el software instalados o grabados en el Equipo Cubierto antes de entregarlo a los servicios de reparación o sustitución. El alcance de la asistencia que se le prestará dependerá del Plan que haya adquirido, conforme a lo expuesto a continuación.

- (i) Con el Plan APP, Apple cubre el Equipo Cubierto y una pantalla de marca Apple, si ésta se hubiera comprado al mismo tiempo y registrado con un Mac mini, Mac Pro o MacBook Pro, cubierto. El Plan cubre, asimismo, un teclado y un ratón Apple, si venían incluidos en el Equipo Cubierto (o se compraron junto con un Mac mini), así como una tarjeta AirPort Extreme, una estación base AirPort Express o AirPort Extreme, Time Capsule, un adaptador de Pantallas de DVI a ADC de marca Apple, los módulos de memoria RAM de Apple y la unidad SuperDrive del MacBook Air, siempre que sean de su propiedad y se utilicen con el Equipo Cubierto. Si durante el Período de Cobertura de Reparación apareciera un defecto de materiales o mano de obra del Equipo Cubierto, Apple procederá a reparar o sustituir, a su discreción y en la medida en que la normativa lo permita, el artículo afectado.
- (ii) Con el Plan APP para iPod, Apple procederá a reparar o sustituir, a su discreción y en la medida en que la normativa lo permita, el artículo Equipo Cubierto si (a) durante el Período de Cobertura de Reparación apareciera un defecto en los materiales o en la mano de obra en el Equipo Cubierto ó (b) durante dicho Período la capacidad de la batería iPod cubierta para mantener la carga eléctrica se hubiera reducido en un cincuenta por ciento (50%) ó más respecto a sus especificaciones originales, tras haber sido debidamente cargada y se reproduzca música con todos los parámetros restablecidos.
- (iii) Con el Plan APP para Pantallas Apple o el APP para Apple TV, Apple procederá a reparar o sustituir, a su discreción y en la medida en que la normativa lo permita, el Equipo Cubierto afectado si durante el Período de Cobertura de Reparación apareciera un defecto en los materiales o en la mano de obra.

b. *Limitaciones.* El Plan no cubre:

- (i) la instalación, retirada y eliminación del Equipo Cubierto ni la instalación, retirada, reparación y mantenimiento de equipos no cubiertos (incluidos los accesorios, complementos y otros dispositivos, como módems externos) ni la alimentación eléctrica externa al Equipo Cubierto;
- (ii) los daños en el Equipo Cubierto causados por accidente, uso indebido, negligencia, uso incorrecto (incluida la instalación, reparación o mantenimiento defectuosos por parte de cualquier persona distinta de Apple o un Proveedor de Servicios Autorizado de Apple), modificación no autorizada, inadecuación del entorno (incluidas la temperatura y la humedad extremas), interferencias y tensiones eléctricas o físicas anómalas, fluctuaciones y subidas de la tensión eléctrica, relámpagos, electricidad estática, incendio, causas de fuerza mayor u otras causas externas;
- (iii) los Equipos Cubiertos cuyo número de serie hubiera sido alterado, modificado, desfigurado o eliminado;
- (iv) los problemas causados por dispositivos que no formen parte del Equipo Cubierto, incluido el equipo que no sea de marca Apple, aunque se hubiera adquirido junto con el Equipo Cubierto;
- (v) los servicios necesarios para ajustarse a las normativas de cualquier ente u organismo administrativo, posteriores a la fecha de contratación de este Plan;
- (vi) la entrega de un equipo sustitutivo durante la reparación del Equipo Cubierto;
- (vii) la pérdida o robo del Equipo Cubierto; este Plan solamente cubre el Equipo Cubierto devuelto a Apple en su integridad;
- (viii) los daños superficiales en el Equipo Cubierto, incluidas, entre otras, las raspaduras, abolladuras y plásticos rotos en puertos;
- (ix) las piezas consumibles, como por ejemplo las baterías, excepto en el caso de la cobertura de baterías en el Plan APP para iPod o si el daño se hubiera producido como consecuencia de un defecto en los materiales o de la mano de obra;
- (x) el mantenimiento preventivo del Equipo Cubierto;
- (xi) los daños o la pérdida del software y los datos instalados o grabados en el Equipo Cubierto. Al prestar el servicio de reparación o sustitución, Apple tratará de forma razonable de reinstalar la configuración de software original del Equipo Cubierto y

sus posteriores actualizaciones, pero no recuperará ni transferirá a la unidad sustituida ningún software o datos que no estuviesen originalmente incluidos en el Equipo Cubierto; y

xii) defectos debidos al desgaste o envejecimiento natural del producto.

c. *Opciones de servicio.* Apple podrá prestar el servicio a través de una o más de las siguientes alternativas:

- (i) El servicio de reparación en un establecimiento autorizado está disponible para la mayor parte del Equipo Cubierto. Para ello, deberá llevar el Equipo Cubierto que precise de mantenimiento a una tienda oficial Apple o al centro de un Proveedor de Servicios Autorizado de Apple que ofrezca este servicio. La tienda o el proveedor de servicios podrán realizar la reparación en su local o enviar el Equipo Cubierto para su reparación a un centro de reparación de Apple. Una vez le haya sido notificada la conclusión de la reparación, Usted deberá recoger el producto inmediatamente después.
- (ii) El servicio de reparación a domicilio está disponible para muchos ordenadores de sobremesa si la ubicación del Equipo Cubierto se halla dentro de un radio de 50 millas/80 kilómetros de un centro de un proveedor de servicio a domicilio autorizado de Apple situado en un país de los mencionados en el apartado 7(d). Apple enviará un técnico al lugar en el que se encuentre el Equipo Cubierto para efectuar las reparaciones necesarias. El técnico podrá realizar la reparación in situ o trasladar para ello el Equipo Cubierto a un proveedor de servicios autorizado o un centro de servicio de reparación de Apple. En este último caso, Apple prestará el transporte del Equipo Cubierto de vuelta a su domicilio tras la reparación. Si el técnico no pudiera acceder al Equipo Cubierto en el momento convenido, las visitas posteriores podrán llevar aparejadas un recargo.
- (iii) El servicio de reparación por correo directo está disponible para la mayor parte de los Equipos Cubiertos. Si Apple considera que su Equipo Cubierto reúne los requisitos para el servicio de reparación por correo, Apple le remitirá los gastos de transporte aéreo prefranqueados (y, si no dispone Usted del embalaje original, Apple puede remitirle también material de embalaje) y Usted deberá seguir sus instrucciones para enviar el Equipo Cubierto al centro de reparación de Apple correspondiente. Una vez finalizadas las tareas de reparación pertinentes, se le enviará de vuelta el Equipo Cubierto. Si sigue nuestras instrucciones, Apple satisfará los gastos de transporte hasta y desde el lugar

donde Usted se encuentre.

- (iv) El servicio de envío de piezas de recambio para su sustitución a cargo del usuario está disponible para gran parte de las piezas del Equipo Cubierto. Mediante este servicio, será Usted mismo el encargado de reparar su propio producto. Si dicho servicio estuviera disponible, se aplicará, en su caso, el siguiente procedimiento:
 - (A) Servicio de envío de piezas de recambio para su sustitución a cargo del usuario en el que deba devolverse la pieza sustituida a Apple. Apple puede requerir una autorización de cargo en su tarjeta de crédito como fianza por el precio de venta de la pieza de recambio. Si Usted no pudiera proporcionar una autorización de tarjeta de crédito, es posible que no pueda beneficiarse del servicio de envío de piezas de recambio para su sustitución a cargo del usuario y Apple le ofrecería métodos alternativos para prestarle el servicio. Apple le enviará una pieza de recambio acompañada de las instrucciones para su instalación y los requisitos necesarios para la devolución de la pieza sustituida. Si Usted sigue las instrucciones, Apple cancelará la autorización de la tarjeta de crédito, de manera que no se le cobrará la pieza. Si, en cambio, no siguiera las instrucciones facilitadas para la devolución de la pieza sustituida, Apple cargará en su tarjeta de crédito el importe autorizado correspondiente.
 - (B) Servicio de envío de piezas de recambio para su sustitución a cargo del usuario en el que no se requiere la devolución de la pieza sustituida. Apple le remitirá gratuitamente una pieza de recambio acompañada de las instrucciones para su instalación y cualquier otro requisito necesario para desechar la pieza sustituida
 - (C) Apple no se hace responsable de ningún coste de mano de obra en que Ud. pueda incurrir en relación con el servicio de envío de piezas de recambio para su sustitución a cargo del usuario. Si desea recibir asistencia adicional, póngase en contacto con Apple a través de los números de teléfono que figuran en la Guía de Referencia Rápida AppleCare (la "Guía") incluida en el empaquetado de su Plan.

Apple se reserva el derecho a modificar en cualquier momento el método de prestación del servicio de reparación o sustitución y los requisitos necesarios para recibir cada tipo de servicio, incluido, entre otros, el servicio a domicilio. El servicio se limitará a las opciones disponibles en el país en que se solicite. Las opciones de servicio, la disponibilidad de piezas y los plazos de

respuesta pueden variar en los distintos países. De conformidad con las leyes aplicables, Ud. puede estar obligado a correr con los gastos de envío y gestión si el Equipo Cubierto no pudiera ser reparado en el país en que se halle. Si Ud. desea un Servicio de Garantía en un estado que no es el estado de compra del producto, Ud. debe cumplir con todas las obligaciones legales y trámites de exportación y será el responsable de cualquier arancel aduanero, I.V.A. o cualquier otro tributo o cargo que resulte de aplicación. Para la realización de un Servicio de Garantía internacional, Apple puede arreglar o sustituir productos defectuosos y partes por otros productos o partes que cumplan con los estándares del lugar.

- d. *Obtención del servicio de reparación o sustitución.* Para obtener el servicio de reparación o sustitución contemplado en el Plan, acceda al sitio web de Apple o llame al número de teléfono que aparece en la Guía. Los números de teléfono pueden variar dependiendo del lugar en que Ud. se halle. Si accede a través del sitio web, siga las instrucciones facilitadas por Apple. Si llama por teléfono, le atenderá un representante del servicio técnico de Apple, quien le solicitará su Número de Contrato del Plan, y le informará y decidirá qué servicios precisa su Equipo Cubierto. Todos los servicios están sujetos a la previa aprobación de Apple. El lugar de realización del servicio puede variar dependiendo del lugar en que Ud. se halle. Conserve el documento de Confirmación del Plan y el recibo original de compra de su Equipo Cubierto y su Plan de Protección. Puede ser necesaria la acreditación de la compra si se plantea alguna duda sobre la inclusión de su producto en la cobertura del Plan.

2. Asistencia técnica

- a. *Asistencia telefónica y a través de Internet.* Su derecho a la asistencia técnica comienza en la fecha de expiración de la asistencia técnica complementaria de su Equipo Cubierto o la fecha de inicio de su Período de Cobertura, si fuera posterior, y termina al final del Período de Cobertura (el "Período de Cobertura Técnica"). Durante este Período de Cobertura Técnica, podrá acceder a la asistencia técnica telefónica y a través de Internet de Apple. La asistencia podrá incluir la ayuda a la instalación, puesta en marcha, configuración, resolución de problemas y recuperación (excepto la recuperación de datos), incluido el almacenamiento, recuperación y gestión de archivos; la interpretación de mensajes de error de sistema y la determinación de la necesidad de reparación. El alcance de la asistencia técnica que se le prestará dependerá del Plan que hubiera adquirido, conforme a lo expuesto a continuación.
- (i) Con el Plan APP, Apple proporcionará asistencia técnica para el Equipo Cubierto, el software del sistema operativo de Apple ("Mac OS") y las aplicaciones de consumo de Apple preinstaladas en el Equipo Cubierto (el "Software de Consumo"). Apple proporcionará asistencia para la versión vigente en el momento del Mac OS y el Software de Consumo y la Versión Principal anterior, pero se reserva el derecho a modificar en cualquier momento la asistencia para versiones anteriores. A los efectos de este apartado, "Versión Principal" significa una versión principal del software comercializada por Apple en un formato numérico del tipo "1.0" o "2.0" y no en forma beta o de versión previa al lanzamiento.
 - (ii) Con el Plan APP para iPod, Apple proporcionará asistencia técnica para el Equipo Cubierto, las aplicaciones de software preinstaladas en el mismo (el "Software de iPod") y los aspectos de conectividad entre el Equipo Cubierto y un ordenador aceptado, entendiéndose por tal un ordenador que reúna las especificaciones de conectividad del Equipo Cubierto y tenga un sistema operativo aceptado por el mismo. Apple proporcionará asistencia para la versión vigente en el momento del Software de iPod así como la Versión Principal aceptada anterior, pero se reserva el derecho a modificar en cualquier momento la asistencia para versiones anteriores.
 - (iii) Con el Plan APP para Pantallas Apple, Apple proporcionará asistencia técnica para el Equipo Cubierto y los aspectos de conectividad entre el Equipo Cubierto y un ordenador aceptado, entendiéndose por tal un ordenador que reúna las especificaciones de

conectividad del Equipo Cubierto y tenga un sistema operativo aceptado por el mismo. Apple proporcionará asistencia para la versión vigente en el momento del sistema operativo para el que ofrezca asistencia de conectividad conforme al Plan APP para Pantallas Apple, así como la Versión Principal aceptada anterior, pero se reserva el derecho a modificar en cualquier momento la asistencia para versiones anteriores.

- (iv) Con el Plan APP para Apple TV, Apple proporcionará asistencia técnica para el Equipo Cubierto, las aplicaciones de software que están pre-instaladas en el Equipo Cubierto (“Software Apple TV”) y los aspectos de conectividad entre el Equipo Cubierto, un ordenador aceptado y una televisión aceptada. Apple proporcionará asistencia para la versión vigente en el momento del Apple TV Software y la Versión Principal aceptada anterior, pero se reserva el derecho a modificar en cualquier momento la asistencia para versiones anteriores. A los efectos de este apartado, se entiende por “ordenador aceptado” un ordenador que reúna las especificaciones de conectividad del Equipo Cubierto y tenga un sistema operativo aceptado por el mismo, y por “televisión aceptada” una televisión que reúna las especificaciones de conectividad del Equipo Cubierto.

b. *Limitaciones.* El Plan no cubre:

- (i) el uso por Ud. del Mac OS y el Software de Consumo como aplicaciones de servidor;
- (ii) los problemas que puedan resolverse actualizando el software a la versión más reciente;
- (iii) el uso o la modificación por Ud. del Equipo Cubierto, el Mac OS, el Software de iPod, el Software de Apple TV o el Software de Consumo de modo distinto al previsto para los mismos;
- (iv) los productos de otros fabricantes y sus efectos e interacciones sobre el Equipo Cubierto, el Mac OS, el Software de iPod, el Software de Apple TV y el Software de Consumo;
- (v) el uso por Ud. de un ordenador o sistema operativo bajo el Plan APP para iPod no relacionado con el Software de iPod o las cuestiones de conectividad con el Equipo Cubierto;
- (vi) el uso por Ud. de un ordenador o sistema operativo bajo el Plan APP para Pantallas de Apple no relacionado con las cuestiones de conectividad con el Equipo Cubierto;
- (vii) el uso de un ordenador o sistema operativo bajo el APP para Apple TV que no esté

relacionado con el Software para Apple TV o los aspectos de conectividad del Equipo Cubierto.

- (viii) el software de Apple distinto del Mac OS, el Software de iPod o el Software de Consumo cubiertos en el Plan aplicable;
- (ix) el software Mac OS para servidores;
- (x) el software Mac OS o cualquier otro software de marca Apple designado como “beta”, “versión previa al lanzamiento”, “versión preliminar” u otra denominación similar;
- (xi) los navegadores web de terceras personas, aplicaciones de correo electrónico y software de los proveedores de acceso a Internet, así como las configuraciones del Mac OS necesarias para su uso, o
- (xii) el deterioro o la pérdida de software y datos instalados o grabados en el Equipo Cubierto.

c. *Obtención de la asistencia técnica.* Puede obtener asistencia técnica telefónica llamando al número de teléfono que aparece en la Guía. El representante del servicio técnico de Apple le prestará asistencia técnica. La información sobre el horario de este servicio figura en la Guía. Apple se reserva el derecho a cambiar en cualquier momento el horario y los números de teléfono del servicio. Puede obtener también recursos de apoyo en Internet visitando el sitio web de Apple indicado en la Guía.

3. Obligaciones asumidas por Usted

Para recibir los servicios previstos en el Plan, Usted se compromete a realizar lo siguiente:

- a. Facilitar su Número de Contrato del Plan y número de serie del Equipo Cubierto;
- b. Proporcionar información sobre los síntomas y causas de los problemas del Equipo Cubierto;
- c. Seguir las instrucciones que Apple le facilite, incluidas, entre otras, abstenerse de remitir a Apple los productos y accesorios que no sean objeto del servicio de reparación o sustitución y embalar el Equipo Cubierto con arreglo a las instrucciones de envío, y
- d. Actualizar el software a las versiones publicadas en el momento antes de solicitar el servicio.

4. Limitación de Responsabilidad

PARA LOS CONSUMIDORES SITUADOS EN PAÍSES EN LOS QUE LES SEAN DE APLICACIÓN NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR, LAS VENTAJAS CONFERIDAS POR ESTE PLAN TENDRÁN CARÁCTER ADICIONAL A TODOS LOS DERECHOS Y LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN LEGAL DERIVADOS DE DICHAS NORMAS. NADA DE LO ESTIPULADO EN ESTE PLAN PERJUDICARÁ LOS DERECHOS RECONOCIDOS AL CONSUMIDOR EN LAS LEYES IMPERATIVAS APLICABLES, INCLUIDO EL DE LA INDEMNIZACIÓN DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO TOTAL O PARCIAL O CUMPLIMIENTO INADECUADO DE CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES DE APPLE.

EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, APPLE Y SUS EMPLEADOS Y AGENTES NO SERÁN EN NINGÚN CASO RESPONSABLES FRENTE A USTED O CUALQUIER PROPIETARIO POSTERIOR POR LOS DAÑOS INDIRECTOS O EMERGENTES, INCLUIDOS, A TÍTULO MERAMENTE ENUNCIATIVO Y NO LIMITATIVO, LOS COSTES DE LA RECUPERACIÓN, REPROGRAMACIÓN Y REPRODUCCIÓN DE CUALESQUIERA PROGRAMAS O DATOS O EL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS Y DE LA PÉRDIDA DE NEGOCIO, BENEFICIOS, INGRESOS O AHORROS ESPERADOS, RESULTANTES DE LAS OBLIGACIONES DE APPLE DERIVADAS DEL PLAN. CON EL MÁXIMO ALCANCE PERMITIDO POR LA LEY APLICABLE, EL LÍMITE DE LA RESPONSABILIDAD DE APPLE Y SUS EMPLEADOS Y AGENTES FRENTE A USTED Y CUALQUIER PROPIETARIO POSTERIOR EN VIRTUD DEL PLAN NO EXCEDERÁ DEL PRECIO INICIAL SATISFECHO POR EL MISMO. EN PARTICULAR, APPLE NO GARANTIZA QUE PUEDA (i) REPARAR O SUSTITUIR EL EQUIPO CUBIERTO SIN RIESGO PARA LOS PROGRAMAS Y DATOS O PÉRDIDA DE LOS MISMOS NI (ii) MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS. NADA DE LO ESTIPULADO DE ESTE CONTRATO EXCLUIRÁ NI LIMITARÁ LA RESPONSABILIDAD DE APPLE EN CASO DE (I) FALLECIMIENTO O LESIONES PERSONALES OCASIONADAS POR SU NEGLIGENCIA Y (II) FRAUDE.

EN LA MEDIDA EN QUE ESTA RESPONSABILIDAD PUEDA LIMITARSE CON ARREGLO AL DERECHO APLICABLE, LA RESPONSABILIDAD DE APPLE SE LIMITARÁ, A SU EXCLUSIVA DISCRECIÓN, A LA SUSTITUCIÓN O REPARACIÓN DEL EQUIPO CUBIERTO O A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

5. Cancelación

Puede cancelar el presente Plan en cualquier momento y por cualquier motivo. Si decide hacerlo, llame al número de teléfono de Apple que figura en la Guía o envíe o remita por fax una notificación por escrito indicando su Número de Contrato del Plan al Servicio de Atención

al Cliente de Apple, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda (número de fax: +353-(0)21-428-3917). Deberá adjuntar a su notificación una copia del documento original acreditativo de la compra del Plan. A menos que la legislación local disponga otra cosa, si efectúa la cancelación en un plazo de treinta (30) días desde la fecha de compra de su Plan o la de recepción de estas Condiciones, si fuera posterior, recibirá el reembolso íntegro menos el valor de cualquiera de los servicios prestados en virtud del Plan. No se aplicará ninguna comisión de cancelación si esta se basara en un derecho legal del consumidor a la retirada o la devolución (como en los supuestos en que resulte de aplicación legal un período de reflexión). Si efectúa la cancelación transcurridos más de treinta (30) días desde la recepción del Plan, recibirá un reembolso proporcional del precio inicial de compra del Plan correspondiente a la parte del Período de Cobertura que no hubiera expirado aún, menos: (a) la comisión de cancelación aplicable fijada en la cláusula 8 o un diez por ciento (10%) del importe proporcional, si fuera menor, y (b) el valor de los servicios prestados en virtud al Plan. A menos que la legislación local disponga otra cosa, Apple podrá cancelar el presente Plan si no hubiera piezas de recambio disponibles para el Equipo Cubierto, con un preaviso escrito de treinta (30) días. Si Apple cancelara el Plan, Usted percibirá un reembolso proporcional al período del Plan que no hubiera expirado aún.

6. Transmisión del Plan

Usted podrá transmitir este Plan a un nuevo propietario del Equipo Cubierto enviando por correo o fax un aviso de transmisión al Servicio de Atención al Cliente de Apple, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda (número de fax: +353-(0)21-428-3917). Deberá facilitar su Número de Contrato del Plan, los números de serie del Equipo Cubierto objeto de transmisión, la acreditación de la compra del Plan y el nombre, domicilio, número de teléfono y dirección de correo electrónico del nuevo propietario.

7. Condiciones generales

- a. Apple podrá subcontratar o ceder a terceros la ejecución de sus obligaciones, pero no por ello quedará exenta de las mismas frente a Ud.
- b. Apple no será responsable de incumplimiento o retraso alguno en el cumplimiento del Plan por acontecimientos que razonablemente estén fuera de su control.
- c. Usted no estará obligado a llevar a cabo un mantenimiento preventivo del Equipo Cubierto

para recibir los servicios del Plan.

- d. Este Plan se ofrece y es válido únicamente en Austria, Bélgica, Dinamarca (excluyendo Groenlandia y las Islas Feroe), Alemania, Finlandia (excluyendo Åland), Francia (excluyendo Córcega y los departamentos y territorios de ultramar), Irlanda, Italia, Luxemburgo, Mónaco, Países Bajos, España (incluyendo las Islas Baleares pero excluyendo las Islas Canarias, Ceuta y Melilla), Suecia, Suiza, Liechtenstein, Noruega (excluyendo Svalbard) y el Reino Unido. Este plan no se ofrece a personas menores de edad. El Plan no está disponible tampoco en los lugares en que esté prohibido por la ley.
- e. En el cumplimiento de sus obligaciones, Apple podrá, a su discreción y exclusivamente para supervisar la calidad de su servicio, grabar la totalidad o parte de las conversaciones telefónicas mantenidas con Ud.
- f. Usted reconoce y acepta que Apple necesita recopilar, procesar y utilizar sus datos a fin de cumplir las obligaciones de servicio y asistencia previstas en el Plan. Ello puede incluir la necesidad de transmitir sus datos a compañías asociadas o proveedores de servicios de mantenimiento situadas en países cuyas normas de protección de datos puedan ser menos rigurosas que las de su país de residencia, entre otros Australia, Canadá, los países de la Unión Europea, India, Japón, la República Popular China y los Estados Unidos.
- g. Apple protegerá sus datos con arreglo a la Política de Privacidad del Cliente de Apple, disponible en la URL www.apple.com/legal/privacy. Si desea acceder a la información que Apple dispone sobre Ud. y realizar cualquier modificación, pulse www.apple.com/contact/myinfo para actualizar sus preferencias de contacto personales o póngase en contacto con el controlador de datos europeo de Apple en privacyeurope@apple.com.
- h. En caso de conflicto, las Condiciones del presente Plan prevalecerán sobre cualesquiera otras contrarias o adicionales u otras condiciones que puedan figurar en los pedidos de compra u otros documentos y representan el acuerdo íntegro entre Usted y Apple con respecto al Plan.
- i. Apple no está obligada a prorrogar este Plan. Si Apple ofreciera una prórroga, determinará su precio y condiciones.
- j. No existe un procedimiento informal de resolución de conflictos en el ámbito del Plan.
- k. Las obligaciones económicas del Plan están respaldadas por Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda. Si Apple Sales International

no las cumpliera, Apple Operations Europe, sociedad registrada con arreglo a la ley de la República de Irlanda, asumirá dichas obligaciones.

- l. Este Plan se regirá por las leyes del país en el cual se hubiera adquirido y hubiera surgido el derecho al mismo. Esta elección de ley aplicable no incluye sus disposiciones sobre conflicto de leyes ni la Convención de las Naciones Unidas sobre Compraventa de Bienes.
- m. Si algún apartado o parte de un apartado de estas Condiciones fuera considerado nulo o ineficaz, dicho apartado o parte del mismo se suprimirá de ellas y los restantes conservarán su plena vigencia y eficacia.

8. Variaciones por países.

En caso de contradicción con otras estipulaciones del Plan, prevalecerán las siguientes variaciones por países:

ESPAÑA

APARTADO 4:

4.1- SI ES UD. UN CONSUMIDOR, NADA DE LO QUE FIGURA EN EL PLAN LIMITARÁ O EXCLUIRÁ NUESTRA RESPONSABILIDAD POR INFRACCIÓN DE CUALQUIER NORMA IMPERATIVA.

4.2 - SI UD. NO ES UN CONSUMIDOR, ENTONCES:

- ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DETALLAN NUESTRAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES EN TODA SU EXTENSIÓN CON RESPECTO AL PLAN;

- NO EXISTEN OTRAS GARANTÍAS, CONDICIONES U OTROS TÉRMINOS VINCULANTES PARA APPLE SALVO LOS EXPRESAMENTE MANIFESTADOS EN EL PLAN;Y

- QUEDAN EXPRESAMENTE EXCLUIDOS DEL PRESENTE CUALESQUIERA GARANTÍA, CONDICIONES U OTROS TÉRMINOS RELATIVOS AL PLAN QUE PUDIERAN DE OTRO MODO VINCULARSE O INCORPORARSE EL PLAN POR DERECHO DISPOSITIVO, DERECHO CONSUEUDINARIO, O DE CUALQUIER OTRA FORMA (INCLUYENDO, SIN LIMITARSE A ELLO, CUALESQUIERA TÉRMINOS IMPLÍCITOS DE CALIDAD O IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO, CUIDADO Y PERICIA RAZONABLES). EN ESPECIAL, APPLE NO SERA RESPONSABLE DE GARANTIZAR QUE EL PLAN SEA ADECUADO A LOS FINES DESEADOS POR UD.

4.3 - NADA DE LO QUE FIGURA EN EL PLAN LIMITARÁ O EXCLUIRÁ NUESTRA RESPONSABILIDAD POR MUERTE O LESIONES PERSONALES CAUSADOS POR NUESTRA CULPA O NEGLIGENCIA.

4.4 - CON SUJECIÓN A LA CLÁUSULA 4.3 ANTERIOR, Y CON EL ALCANCE MÁXIMO PERMITIDO POR LA NORMATIVA SOBRE RESPONSABILIDAD CIVIL, NO SEREMOS RESPONSABLES, DE ACUERDO CON EL PLAN, POR PÉRDIDA DE INGRESOS O BENEFICIOS, PÉRDIDA DE NEGOCIO, PÉRDIDA DE DATOS NI POR CUALQUIER PÉRDIDA INDIRECTA NI POR DAÑOS DE CUALQUIER CLASE, SEA CUAL FUERE LA FORMA EN QUE SE PRODUZCAN Y TANTO SI SON CAUSADOS POR RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL, INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL O DE CUALQUIER OTRO TIPO.

4.5 - CON SUJECIÓN A LA CLÁUSULA 4.3, Y CON EL ALCANCE MÁXIMO PERMITIDO POR LA NORMATIVA SOBRE RESPONSABILIDAD CIVIL, NUESTRA RESPONSABILIDAD MÁXIMA TOTAL, SEGÚN EL PLAN, YA SEA POR RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL, EXTRA CONTRACTUAL U OTRAS, NO EXCEDERÁ EN NINGÚN CASO DEL IMPORTE QUE UD. NOS

HAYA PAGADO EN RELACIÓN AL PLAN.

Apartado 5 - Si Ud. es un consumidor y ha suscrito el presente Plan a través de la página web de Apple Store o por teléfono, Ud. podrá cancelar el presente Plan en el plazo de catorce días desde la suscripción del mismo. En tal caso, Ud. recibirá el importe íntegro de la cantidad abonada.

Si realiza la cancelación transcurridos más de 30 días desde la recepción del Plan, recibirá un reembolso proporcional del precio de compra inicial del Plan, menos una comisión de cancelación de 25,00€ o el 10 por ciento del importe proporcional, si fuera menor.

Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland www.apple.com

Ev3.0

Over het Protection Plan

Zorgeloos werken met Apple

Met het AppleCare Protection Plan wordt de gratis dekking van uw Mac uitgebreid met drie jaar ondersteuning van wereldklasse.* Dit uitgebreide plan biedt deskundige technische telefonische ondersteuning, algemene dekking van de reparatiekosten, reparatie van desktopcomputers ter plaatse**, ondersteuning via het internet en krachtige diagnosesoftware (TechTool Deluxe van Micromat).

Informatie over de dekking

Om in aanmerking te komen voor het AppleCare Protection Plan, moet u beschikken over een Mac met een geldige Apple garantie voor de hardware. U moet deze bevestiging van dekking en het aankoopbewijs van het AppleCare Protection Plan bewaren, net als de aankoopbewijzen van alle Apple producten die u hebt aangeschaft. Een aankoopbewijs kan vereist zijn als er twijfel bestaat over de dekking van uw product.

U moet voor elke Mac een nieuw AppleCare Protection Plan aanschaffen.

Dit AppleCare Protection Plan biedt dekking voor de Apple producten die links op de voorzijde van dit pakket worden vermeld. Bel met het Apple telefoonnummer dat wordt vermeld in het gedeelte "Kort overzicht" als blijkt dat u een Protection Plan hebt aangeschaft dat niet bestemd is voor uw Apple product(en).

Een Apple beeldscherm is gedekt als het beeldscherm is aangeschaft in combinatie met een Mac mini, Mac Pro of MacBook Pro die onder de dekking valt.

Een Apple toetsenbord en Apple muis zijn gedekt als deze zijn aangeschaft in combinatie met een computer die onder de dekking valt (of in combinatie met een Mac mini). Een AirPort Express- en AirPort Extreme-basisstation, een Time Capsule, een AirPort Extreme-kaart, Apple RAM-modules en een MacBook Air SuperDrive vallen eveneens onder de dekking van het APP indien u deze in eigendom hebt en indien deze worden gebruikt in combinatie met de gedekte apparatuur.

Als u het product met de dekking verkoopt voordat het AppleCare Protection Plan afloopt, is de dekking volledig overdraagbaar op de nieuwe eigenaar van de computer.**

Opties voor technische ondersteuning

Als u problemen hebt met het product dat onder de dekking valt, raadpleegt u het gedeelte "Kort overzicht" voor tips om problemen op te lossen. Als u een probleem hebt met Apple hardware, het Mac OS of een van de programma's van Apple dat u niet zelf kunt oplossen, kunnen de technische medewerkers van Apple u helpen. Contactinformatie voor technische ondersteuning door Apple en de openingstijden vindt u in het gedeelte "Kort overzicht".

Reparatie van hardware

Het AppleCare Protection Plan geeft u de zekerheid dat reparaties worden uitgevoerd door gediplomeerde Apple technici, die alleen originele Apple onderdelen gebruiken. Het plan dekt gedurende drie jaar na aanschaf van de Apple computer alle reparatiekosten, inclusief vervangende onderdelen en arbeidsloon. Een of meer van de volgende serviceopties kunnen van toepassing zijn: service na aflevering van apparatuur ter reparatie, service na het opsturen van apparatuur voor reparatie, service op locatie en doe-het-zelf-onderdelen (waarmee u uw product zelf kunt repareren).

* Vanaf de datum van aankoop van de computer.

** Raadpleeg de voorwaarden van het AppleCare Protection Plan in dit document voor een volledig overzicht van de voorwaarden.

Kort overzicht

Voer voordat u contact opneemt met Apple de volgende eenvoudige stappen uit.

Als u problemen ondervindt met uw Macintosh, kunt u de volgende oplossingen proberen. Als het probleem zich blijft voordoen, probeert u of u het kunt verhelpen door de daaropvolgende stap uit te voeren. Het wordt aanbevolen een reservekopie van uw gegevens te maken voordat u een van deze stappen uitvoert.

1. Controleer de aansluitingen.

Zet de computer uit en controleer of alle kabels stevig zijn aangesloten op de computer.

Zet de computer vervolgens weer aan en controleer of het probleem is verholpen.

2. Koppel alle randapparatuur los.

Zet de computer uit en koppel alle randapparatuur los, met uitzondering van het beeldscherm, de muis en het toetsenbord. Zet de computer aan. Als het probleem hiermee is verholpen, kunt u onderzoeken door welk randapparaat het probleem wordt veroorzaakt door telkens één randapparaat opnieuw aan te sluiten, waarbij u telkens de computer opnieuw opstart, totdat u hebt ontdekt door welk randapparaat het probleem wordt veroorzaakt.

3. Raadpleeg het Help-systeem, de ondersteuningswebsite van Apple en het gedeelte over het oplossen van problemen in de gebruikershandleiding van uw Mac.

Kies 'Mac Help' uit het Help-menu van de Finder. Mac 101, discussieforums en andere technische informatiebronnen zijn 24 uur per dag beschikbaar op www.apple.com/nl/support.

4. Voer de onderstaande stappen uit.

- Controleer de compatibiliteit. Controleer of de software of hardware van andere fabrikanten die u op de computer gebruikt, compatibel is met Mac OS X.

- Raadpleeg de Mac OS X-ondersteuningswebsite. Op deze website van Apple vindt u een schat aan tips en andere handige technische informatie (www.apple.com/nl/support/macosx).

5. Gebruik TechTool Deluxe van Micromat.

Bij de AppleCare Protection Plan-cd wordt TechTool Deluxe geleverd, een krachtig diagnoseprogramma waarmee belangrijke systeemonderdelen kunnen worden getest, zoals de processor, het RAM-geheugen (Random Access Memory), het VRAM-geheugen (Video Random Access Memory) en de harde schijf. U kunt, indien nodig, met TechTool Deluxe de schijfstructuur herstellen en de directories opnieuw opbouwen.

TechTool Deluxe gebruiken

- Plaats de AppleCare Protection Plan-cd in de speler.
- Klik dubbel op het cd-symbool 'TechTool Deluxe' op het bureaublad.

U kunt ook de meest recente versie van TechTool Deluxe downloaden en uw eigen opstart-cd aanmaken. Om TechTool Deluxe te downloaden, gaat u naar www.apple.com/support/techttool deluxe. U wordt vervolgens gevraagd het serienummer van de computer in te voeren zodat kan worden gecontroleerd of deze computer onder de dekking van het AppleCare Protection Plan valt.

6. Neem voor hulp contact op met Apple.

Als met bovenstaande stappen het probleem niet is verholpen, wordt u verzocht contact op te nemen met Apple. Zorg dat u uw nummer van het AppleCare Protection Plan of het serienummer van het Apple product bij de hand hebt.

In Nederland:

(31) 0900 7777 703

Maandag tot en met vrijdag

Van 8.00 uur tot 19.45 uur

Zaterdag

Van 10.00 uur tot 17.45 uur*

In België:

(32) 070 700 772

Maandag tot en met vrijdag

Van 8.00 uur tot 19.45 uur

Zaterdag

Van 10.00 uur tot 17.45 uur*

* De telefoonnummers en de openingstijden kunnen variëren en kunnen worden gewijzigd. Raadpleeg www.apple.com/

AppleCare Protection Plan

AppleCare Protection Plan voor iPod

AppleCare Protection Plan voor Apple beeldschermen

AppleCare Protection Plan voor Apple TV

Voorwaarden

Deze Voorwaarden vormen uw servicecontract met Apple Sales International ("Apple") met betrekking tot het AppleCare Protection Plan ("APP"), AppleCare Protection Plan voor iPod ("APP voor iPod") of AppleCare Protection Plan voor Apple beeldschermen ("APP voor Apple beeldschermen"), of AppleCare Protection Plan voor Apple TV ("APP voor Apple TV"), (hier elk afzonderlijk het "Plan" genoemd). Uw Plan, met inachtneming van deze Voorwaarden, (i) biedt service bij gebreken aan een product of producten van het merk Apple die vermeld staan op uw Certificaat of het Dekkingsbewijs van het Plan ("Bevestiging van het Plan") en de accessoires die in de originele verpakking zijn meegeleverd ("Gefaciliteerde Apparatuur"), en (ii) biedt toegang tot ondersteuning via de telefoon en tot hulpinformatie op het internet voor de Gefaciliteerde Apparatuur. Om de Bevestiging van het Plan te verkrijgen, dient u het unieke overeenkomst- of registratienummer van uw Plan zoals beschreven in de instructies die u in de verpakking van het Plan aantreft ("Overeenkomstnummer met betrekking tot het Plan") aan Apple door te geven. Klanten die kiezen voor de optie voor automatische aanmelding, indien beschikbaar, ontvangen automatisch een Bevestiging van het Plan. De looptijd van het Plan ("Looptijd") is de periode die eindigt op de datum die wordt vermeld op uw Bevestiging van het Plan. De prijs van het Plan staat vermeld op het originele aankoopbewijs van het Plan.

1. Service bij reparaties

- a. *Omvang van de dekking.* De service bij materiaal- en fabricagefouten vangt aan op de datum dat Apple's standaardapparatuurgarantie met betrekking tot uw Gefaciliteerde Apparatuur afloopt en eindigt aan het einde van de Looptijd ("Serviceperiode"). Apple zal zowel de onderdelen leveren als de werkzaamheden verrichten, maar kan van u verlangen dat u

bepaalde eenvoudig te installeren onderdelen zelf vervangt, zoals hieronder beschreven. Het is Apple toegestaan om vervangende producten of onderdelen die uit nieuwe, gereviseerde of gebruikte onderdelen zijn vervaardigd te leveren. Het vervangende product of de onderdelen zullen in functioneel opzicht gelijkwaardig zijn aan het vervangende product of de onderdelen en zullen onder de resterende service van het Plan vallen. De producten of onderdelen die zijn vervangen worden eigendom van Apple. Apple raadt u ten stelligste aan om een reservekopie te maken van de gegevens en de software die op de Gefaciliteerde Apparatuur opgeslagen of vastgelegd zijn voordat u de Gefaciliteerde Apparatuur beschikbaar stelt voor reparatie- of vervangingservice. De omvang van de verstrekte ondersteuning varieert naar gelang het Plan dat door u werd aangekocht, en wel als volgt.

- (i) Onder het APP biedt Apple service voor de Gefaciliteerde Apparatuur en één beeldscherm van het merk Apple als deze op hetzelfde moment zijn aangeschaft en aangemeld samenmet een gedekte Mac mini, Mac Pro of MacBook Pro. Een muis en toetsenbord van het merk Apple komen ook onder het APP voor service in aanmerking als zij bij de Gefaciliteerde Apparatuur zijn gesloten (of gekocht samen met een Mac mini). Een AirPort Extreme-kaart, een AirPort Express- en AirPort Extreme-basisstation, een Time Capsule, een DVI-naar-ADC-beeldschermadapter van Apple, Apple RAM-modules en een MacBook Air SuperDrive vallen eveneens onder de dekking van het APP indien u deze in eigendom hebt en indien deze worden gebruikt in combinatie met de gedekte apparatuur. Als er gedurende de Serviceperiode sprake is van een materiaal- of fabricagefout in de Gefaciliteerde Apparatuur of aan de andere hierboven omschreven bij het Plan inbegrepen artikelen, zal Apple naar haar keuze en voorzover onder toepasselijk dwingend recht toegestaan het defecte artikel repareren of vervangen.
- (ii) Onder het APP voor iPod zal Apple naar haar keuze en voorzover onder toepasselijk dwingend recht toegestaan de defecte Gefaciliteerde Apparatuur repareren of vervangen indien (i) er gedurende de Serviceperiode sprake is van een materiaal- of fabricagefout in de Gefaciliteerde Apparatuur of indien (ii) gedurende de Looptijd de capaciteit van de gedekte iPod-batterij met vijftig (50%) procent of meer is afgenomen ten opzichte van de door de fabrikant opgegeven waarde, nadat zij volledig is opgeladen en de gedekte iPod muziek afspeelt waarbij alle instellingen zijn teruggezet.

- (iii) Onder het APP voor Apple beeldschermen of APP voor Apple TV zal Apple naar haar keuze en voorzover onder toepasselijk dwingend recht toegestaan de defecte Gefaciliteerde Apparatuur repareren of vervangen, indien er gedurende de Serviceperiode sprake is van een materiaal- of fabricagefout in de Gefaciliteerde Apparatuur.
- b. *Beperkingen.* Het Plan biedt geen service bij:
- (i) installatie, verwijdering of weghalen van de Gefaciliteerde Apparatuur of installatie, verwijdering, herstel of onderhoud van niet-Gefaciliteerde Apparatuur (daaronder begrepen accessoires, toebehoren of andere apparaten zoals externe modems) of een elektrische dienst buiten de Gefaciliteerde Apparatuur;
 - (ii) schade aan de Gefaciliteerde Apparatuur ten gevolge van een ongeluk, onoordeelkundig gebruik, onachtzaamheid of onjuist gebruik (inclusief onjuiste installatie, reparatie of onderhoudswerkzaamheden die niet door Apple of een door Apple erkende serviceaanbieder zijn uitgevoerd), ongeoorloofde aanpassingen, ongeschikte omgevingsfactoren (inclusief onjuiste temperatuur en vochtigheidsgraad), ongebruikelijke fysieke of elektrische belasting of storing, stroomstoring of spanningsschommelingen, blikseminslag, statische elektriciteit, brand, natuurrampen of andere externe oorzaken;
 - (iii) Gefaciliteerde Apparatuur met een serienummer dat is gewijzigd, onleesbaar gemaakt of verwijderd;
 - (iv) problemen die worden veroorzaakt door een apparaat dat geen deel uitmaakt van de Gefaciliteerde Apparatuur, met inbegrip van apparatuur van een ander merk dan Apple, al dan niet gekocht op hetzelfde moment als de Gefaciliteerde Apparatuur;
 - (v) service die nodig is om te voldoen aan voorschriften van overheidsinstanties die van kracht worden na de datum van dit Plan;
 - (vi) het verschaffen van vervangende apparatuur gedurende de periode dat de Gefaciliteerde Apparatuur wordt gerepareerd;
 - (vii) Gefaciliteerde Apparatuur die verloren of gestolen is. Dit Plan voorziet slechts in service van Gefaciliteerde Apparatuur die in haar geheel aan Apple is geretourneerd;
 - (viii) cosmetische schade aan de Gefaciliteerde Apparatuur met inbegrip van, maar niet

- beperkt tot krassen, deuken en gebroken plastic op de poorten;
- (ix) verbruiksartikelen, zoals batterijen, uitgezonderd met betrekking tot batterijservice onder het APP voor iPod of tenzij er een storing is geweest die te wijten is aan een materiaal- of fabricagefout;
 - (x) preventief onderhoud van de Gefaciliteerde Apparatuur;
 - (xi) schade aan of verlies van software of gegevens die op de Gefaciliteerde Apparatuur opgeslagen of vastgelegd zijn. Wanneer Apple reparatieservice verleent dan wel overgaat tot vervanging, zal zij zich redelijkerwijs inspannen om de oorspronkelijke softwareconfiguratie van de Gefaciliteerde Apparatuur en updates van latere datum opnieuw te installeren, maar zij zal zich niet bezighouden met het herstellen of vervangen van software of gegevens die op de apparatuur waarop de service heeft plaatsgehad zijn aangebracht of opgeslagen en die oorspronkelijk geen deel hebben uitgemaakt van de Gefaciliteerde Apparatuur; of
 - (xii) defecten veroorzaakt door normale slijtage van de Gefaciliteerde Apparatuur en die niet is te wijten aan een materiaal- of fabricagefout.
- c. *Serviceopties.* Apple biedt één of meer van de volgende serviceopties aan:
- (i) Afl levering van de te repareren apparatuur bij een door Apple erkende serviceaanbieder door de gebruiker zelf is beschikbaar voor de meeste Gefaciliteerde Apparatuur. U levert de Gefaciliteerde Apparatuur die de service behoeft af bij een verkooppunt waarvan Apple eigenaar is of (indien beschikbaar) de bedrijfslocatie van een door Apple erkende serviceaanbieder die deze service biedt. De reparatieservice of de vervanging vindt plaats op de bedrijfslocatie, of de winkel of de serviceaanbieder kan de Gefaciliteerde Apparatuur ter reparatie naar een Apple reparatieservicelocatie sturen. Wanneer u ervan op de hoogte wordt gesteld dat de service is uitgevoerd, haalt u het product direct weer op.
 - (ii) Service op de locatie van de klant is beschikbaar voor een groot aantal desktopcomputers indien de Gefaciliteerde Apparatuur zich bevindt op een locatie die gelegen is binnen een straal van 80 kilometer van een door Apple erkende serviceaanbieder die service op locatie verricht en die is gevestigd in een land dat voorkomt op de lijst van artikel 7(d). Apple stuurt een servicetechnicus naar de locatie

waar de Gefaciliteerde Apparatuur zich bevindt. De service wordt op de locatie uitgevoerd of de servicetechnicus zal de Gefaciliteerde Apparatuur ter reparatie naar een door Apple erkende serviceaanbieder of een Apple reparatieservicelocatie vervoeren. Indien de Gefaciliteerde Apparatuur wordt gerepareerd door een door Apple erkende serviceaanbieder of een Apple reparatieservicelocatie, zal Apple na de service zorgdragen voor het transport van de Gefaciliteerde Apparatuur naar de locatie van de klant. Indien de servicetechnicus uw locatie op de afgesproken datum en tijd bezoekt maar geen toegang tot de Gefaciliteerde Apparatuur krijgt, kunnen mogelijk extra kosten voor de volgende bezoeken op de locatie in rekening worden gebracht.

- (iii) Service op basis van aflevering van de te repareren/vervangen apparatuur per post of koeriersdienst is beschikbaar voor de meeste Gefaciliteerde Apparatuur. Indien Apple vaststelt dat de Gefaciliteerde Apparatuur in aanmerking komt voor deze service, zal Apple u bewijs van vooruitbetaling van verzendkosten doen toekomen (en indien u niet meer over de originele verpakking beschikt, kan Apple u verpakkingsmateriaal doen toekomen) en u verbindt zich tot het terugzenden van de Gefaciliteerde Apparatuur naar de Apple reparatieservicelocatie conform de instructies van Apple. Zodra de service is uitgevoerd, zal de Apple reparatieservicelocatie de Gefaciliteerde Apparatuur aan u retourneren. Indien alle instructies zijn opgevolgd, zal Apple de kosten van verzending van en naar de locatie voor haar rekening nemen.
- (iv) Doe-het-zelf-onderdelenservice is beschikbaar voor veel onderdelen van Gefaciliteerde Apparatuur, waardoor u uw eigen product kunt repareren. Indien een doe-het-zelfonderdelenservice beschikbaar is, is het volgende proces van toepassing.
 - (A) Doe-het-zelf-onderdelenservice waarbij Apple terugzending van het vervangen onderdeel verlangt. Apple is gerechtigd om een creditcardmachtiging te verlangen als zekerheid voor de verkoopprijs van het vervangende onderdeel. Wanneer u geen creditcardmachtiging kunt afgeven, is de doe-het-zelf-onderdelenservice voor u niet beschikbaar en zal Apple alternatieve servicemogelijkheden aanbieden. Apple zal u een vervangend onderdeel zenden tezamen met de instructies voor de installatie en voorschriften voor terugzending van het vervangen onderdeel. Als u de instructies opvolgt, zal Apple de creditcardmachtiging annuleren zodat het onderdeel niet in rekening zal worden gebracht. Als u het vervangen onderdeel

niet conform instructie aan Apple retourneert, zal Apple de creditcard belasten met het bedrag van de machtiging.

- (B) Doe-het-zelf-onderdelenservice waarbij Apple geen terugzending van het vervangen onderdeel verlangt. Apple zal u gratis het vervangende onderdeel zenden tezamen met de instructies voor de installatie en voorschriften voor de verwijdering van het vervangen onderdeel.
- (C) Apple is niet verantwoordelijk voor arbeidskosten die u maakt in verband met de doe-het-zelf-onderdelenservice. Indien u verdere assistentie nodig hebt, kunt u contact opnemen met Apple via de telefoonnummers genoemd in het gedeelte "Wat te doen bij Problemen". Het hoofdstuk "Wat te doen bij Problemen" vindt u in de *user's guide* die in de verpakking van uw Plan zit.

Apple behoudt zich het recht voor om de methode door middel waarvan u reparatie- of vervangingservice wordt geboden en uw recht op een bepaalde servicemethode voor de Gefaciliteerde Apparatuur, met inbegrip van maar niet beperkt tot service op de locatie van de klant, op elk gewenst moment te wijzigen. De service beperkt zich tot de beschikbare opties in het land waar de service wordt verzocht. Serviceopties, beschikbaarheid van onderdelen en responsetijden kunnen per land verschillen. Behoudens toepasselijk dwingend recht kunt u, als de service aan de Gefaciliteerde Apparatuur niet kan plaatsvinden in het land waarin de Gefaciliteerde Apparatuur zich bevindt, mogelijk verantwoordelijk zijn voor de kosten van verzending en behandeling. Indien u garantieservice vraagt in een land waar het product niet is gekocht, draagt u zorg voor alle toepasselijke exportwetten en regels en bent u verantwoordelijk voor alle accijnzen, BTW en overige belastingen en toeslagen. In geval van internationale service kan Apple de reparaties uitvoeren met vergelijkbare onderdelen die voldoen aan de lokale standaarden.

- d. *Het verkrijgen van reparatie- of vervangingservice.* Om aanspraak te maken op service in het kader van dit Plan, dient u naar de Apple website te gaan of het telefoonnummer te bellen dat wordt vermeld in het gedeelte "Wat te doen bij Problemen". De telefoonnummers kunnen per locatie verschillen. Indien u de website bezoekt, volgt u de door Apple gegeven aanwijzingen voor een reparatieserviceverzoek. Indien u het telefoonnummer belt, wordt u verbonden met een medewerker van de technische ondersteuningsafdeling van Apple, die u naar uw Overeenkomstnummer met betrekking tot het Plan zal vragen, u zal adviseren en

vaststelt welke service uw Gefaciliteerde Apparatuur behoeft. Alle service is onderworpen aan de voorafgaande toestemming van Apple. De locatie van de service kan per locatie verschillen. Bewaar de documenten die betrekking hebben op uw Bevestiging van het Plan alsmede uw oorspronkelijke aankoopfactuur inzake de Gefaciliteerde Apparatuur en het Plan. Een bewijs van aankoop kan nodig zijn indien het onduidelijk is of uw product onder de service van het Plan valt.

2. Technische ondersteuning

- a. *Telefonische ondersteuning en ondersteuning op het internet.* Uw recht op technische ondersteuning gaat in op de vervaldatum van uw recht op gratis technische ondersteuning ten aanzien van de Gefaciliteerde Apparatuur of op de dag dat uw Looptijd aanvangt (afhankelijk van welke van de twee later plaatsvindt) en eindigt aan het einde van de Looptijd ("Technische Looptijd"). Gedurende de Technische Looptijd zal Apple u technische ondersteuning via de telefoon bieden en hulpinformatie op het internet voor de Gefaciliteerde Apparatuur. De technische ondersteuning omvat hulp bij het installeren, starten en configureren van apparatuur en software, het oplossen van problemen en het uitvoeren van herstelwerkzaamheden (met uitzondering van het herstel van gegevens), inclusief het bewaren, terughalen en beheren van bestanden, de uitleg van systeemfoutmeldingen en vaststelling of reparatie van de apparatuur noodzakelijk is. De omvang van de aan u verleende technische ondersteuning kan, afhankelijk van het door u aangekochte Plan, als volgt verschillen:
 - (i) Onder het APP verleent Apple technische ondersteuning voor de Gefaciliteerde Apparatuur, de besturingssysteemsoftware van Apple ("Mac OS") en applicaties voor consumenten van het merk Apple die vooraf zijn geïnstalleerd op de Gefaciliteerde Apparatuur ("Consumentensoftware"). Apple verleent ondersteuning voor de dan geldende versie van het Mac OS en de Consumentensoftware, en de eerdere *Major Release*, maar behoudt zich het recht voor om de door haar verleende ondersteuning voor eerdere versies op elk moment te wijzigen. In dit artikel wordt met "*Major Release*" bedoeld de commerciële release door Apple van een belangrijke softwareversie met versienummers als "1.0" of "2.0" en welke niet een bèta- of prereleasevorm heeft.

- (ii) Onder het APP voor iPod verleent Apple technische ondersteuning voor de Gefaciliteerde Apparatuur, softwareapplicaties die vooraf zijn geïnstalleerd op de Gefaciliteerde Apparatuur ("iPod-software") en connectiviteitsproblemen tussen de Gefaciliteerde Apparatuur en een ondersteunde computer, waarmee wordt bedoeld een computer die voldoet aan de connectiviteitsspecificaties van de Gefaciliteerde Apparatuur en een besturingssysteem uitvoert dat wordt ondersteund door de Gefaciliteerde Apparatuur. Apple verleent ondersteuning voor de dan geldende versie van de iPod-software en de eerder ondersteunde *Major Release*, maar behoudt zich het recht voor om de door haar verleende ondersteuning voor eerdere versies op elk moment te wijzigen.
- (iii) Onder het APP voor Apple beeldschermen verleent Apple technische ondersteuning voor de Gefaciliteerde Apparatuur en connectiviteitsproblemen tussen de Gefaciliteerde Apparatuur en een ondersteunde computer, waarmee wordt bedoeld een computer die voldoet aan de connectiviteitsspecificaties van de Gefaciliteerde Apparatuur en een besturingssysteem uitvoert dat wordt ondersteund door de Gefaciliteerde Apparatuur. Apple verleent ondersteuning voor de dan geldende versie van het besturingssysteem waarvoor hulp met betrekking tot de connectiviteit wordt verleend onder het APP voor Apple beeldschermen, en de eerder ondersteunde *Major Release*, maar behoudt zich het recht voor om de door haar verleende ondersteuning voor eerdere versies op elk moment te wijzigen.
- (iv) Onder het APP voor Apple TV, verleent Apple technische ondersteuning voor de Gefaciliteerde Apparatuur, softwareapplicaties die vooraf zijn geïnstalleerd op de Gefaciliteerde Apparatuur ("Apple TV-software") en connectiviteitsproblemen tussen de Gefaciliteerde Apparatuur en een ondersteunde computer en ondersteunde televisie. Apple verleent ondersteuning voor de dan geldende versie van de Apple TV-software en de eerder ondersteunde *Major Release*, maar behoudt zich het recht voor om de door haar verleende ondersteuning voor eerdere versies op elk moment te wijzigen. In deze paragraaf wordt bedoeld met een "ondersteunde computer," een computer die voldoet aan de connectiviteitsspecificaties van de Gefaciliteerde Apparatuur en een besturingssysteem uitvoert dat wordt ondersteund door de Gefaciliteerde Apparatuur. Met "ondersteunde televisie" wordt bedoeld een televisie die voldoet aan de connectiviteitsspecificaties van de Gefaciliteerde Apparatuur.

- b. *Beperkingen.* Het Plan biedt geen serviceservice bij:
- (i) het gebruik door u van het Mac OS en Consumentensoftware als applicaties op een server;
 - (ii) problemen die zouden kunnen worden opgelost door het upgraden van software naar de dan geldende versie;
 - (iii) het gebruik door u van of een wijziging aan de Gefaciliteerde Apparatuur, het Mac OS, iPodsoftware, Apple TV-software of Consumentensoftware op een wijze waarvoor de Gefaciliteerde Apparatuur of de software niet is bedoeld om te worden gebruikt of gewijzigd;
 - (iv) producten van derden of het effect dat deze producten hebben op of hoe ze reageren met de Gefaciliteerde Apparatuur, het Mac OS, iPod-software, Apple TV-software of Consumentensoftware;
 - (v) het gebruik door u van een computer of een besturingssysteem onder het APP voor iPod dat geen verband houdt met de iPod-software of connectiviteitsproblemen met de Gefaciliteerde Apparatuur;
 - (vi) het gebruik door u van een computer of een besturingssysteem onder het APP voor Apple beeldschermen dat geen verband houdt met problemen in de verbinding met de Gefaciliteerde Apparatuur;
 - (vii) het gebruik door u van een computer of een besturingssysteem onder het APP voor Apple TV dat geen verband houdt met de Apple TV-software of connectiviteitsproblemen met de Gefaciliteerde Apparatuur;
 - (viii) Apple software anders dan het Mac OS, iPod-software of Consumentensoftware zoals die wordt gedekt onder het toepasselijke Plan;
 - (ix) Mac OS-software voor servers;
 - (x) Mac OS-software of andere software van het merk Apple aangeduid als "bèta," "pre-release," of "preview" of soortgelijke software;
 - (xi) webbrowsers van derden, e-mailtoepassingen en software van internetaanbieders of Mac OS-configuraties die nodig zijn voor het gebruik daarvan, of
 - (xii) schade aan of verlies van software of gegevens die staan op de Gefaciliteerde

Apparatuur of daarop zijn vastgelegd.

- c. *Het verkrijgen van technische ondersteuning.* Om technische ondersteuning per telefoon te krijgen, dient u het nummer te bellen dat wordt vermeld in het gedeelte "Wat te doen bij Problemen". De medewerker van de ondersteuningsdienst van Apple verleent u dan technische ondersteuning. De tijden waarop Apple voor technische ondersteuning telefonisch bereikbaar is, worden vermeld in het gedeelte "Wat te doen bij Problemen". Apple behoudt zich het recht voor deze tijden en telefoonnummers op elk gewenst moment te wijzigen. U kunt tevens toegang krijgen tot hulpinformatie op internet via het internetadres van Apple dat wordt vermeld in het gedeelte "Wat te doen bij Problemen".

3. Uw verplichtingen

Om in aanmerking te komen voor de service op grond van het Plan, verbindt u zich tot nakoming van het volgende:

- a. het verstrekken van uw Overeenkomstnummer met betrekking tot het Plan en het serienummer van de Gefaciliteerde Apparatuur;
- b. het geven van informatie over de symptomen en oorzaken van de problemen met de Gefaciliteerde Apparatuur;
- c. het opvolgen van door Apple verstrekte instructies, met inbegrip van maar niet beperkt tot het zich onthouden van het toezenden aan Apple van producten en accessoires die niet onder de reparatie- of vervangingservice vallen en het overeenkomstig de verzendinstructies inpakken van de Gefaciliteerde Apparatuur; alsmede
- d. het upgraden van software naar recente releases alvorens op de service een beroep te doen.

4. Beperking van aansprakelijkheid

VOOR CONSUMENTEN DIE DE RECHTEN GENIETEN VAN WETTEN EN REGULINGEN TER BESCHERMING VAN DE CONSUMENT DIE VAN TOEPASSING ZIJN IN HET LAND WAAR HET PLAN IS AANGESCHAFT, VORMEN DE RECHTEN WAAROP ZIJ KRACHTENS DIT PLAN AANSPRAAK KUNNEN MAKEN EEN AANVULLING OP ALLE RECHTEN DIE HUN WORDEN VERLEEND OP GROND VAN GENOEMDE WETTEN EN REGULINGEN TER BESCHERMING VAN DE CONSUMENT. NIETS IN DIT PLAN ZAL TEN NADELE ZIJN VAN RECHTEN DIE CONSUMENTEN TOEKOMEN ONDER TOEPASSELIJK DWINGEND RECHT, DAARONDER BEGREPEN HET RECHT VAN CONSUMENTEN OM SCHADE

TE VERHALEN INGEVAL VAN GEHELE OF GEDEELTELIJKE NIET-NAKOMING OF ONVOLDOENDE NAKOMING DOOR APPLE VAN EEN VAN HAAR CONTRACTUELE VERPLICHTINGEN.

VOORZOVER MAXIMAAL TOEGESTAAN OP GROND VAN HET TOEPASSELIJKE RECHT, ZIJN APPLE EN HAAR WERKNEMERS EN VERTEGENWOORDIGERS ONDER GEEN ENKELE OMSTANDIGHEID JEGENS U OF VOLGENDE EIGENAARS AANSPRAKELIJK VOOR ENIGERLEI INDIRECTE SCHADE OF GEVOLGSCHADE, MET INBEGRIJP VAN DOCH NIET UITSLUITEND DE KOSTEN VAN HET HERSTELLEN, OPNIEUW PROGRAMMEREN OF REPRODUCEREN VAN PROGRAMMA'S OF GEGEVENS DAN WEL HET ONVERMOGEN OM DE VERTROUWELIJKHEID VAN DE GEGEVENS TE WAARBORGEN, ALSMEDE GEDERFDE WINST, OMZET, INKOMSTEN OF VERWACHTE BESPARINGEN DIE HET GEVOLG ZIJN VAN DE VERPLICHTINGEN VAN APPLE UIT HOOFDE VAN DIT PLAN. VOORZOVER MAXIMAAL TOEGESTAAN OP GROND VAN HET TOEPASSELIJKE RECHT, ZAL DE AANSPRAKELIJKHEID VAN APPLE EN HAAR WERKNEMERS EN VERTEGENWOORDIGERS JEGENS U EN VOLGENDE EIGENAREN INGEVOLGE HET PLAN NOOIT HOGER ZIJN DAN HET BEDRAG DAT U VOOR HET PLAN HEBT BETAALD. APPLE GEEFT UITDRUKKELIJK NIET DE GARANTIE DAT ZIJ IN STAAT ZAL ZIJN (i) GEDEKTE APPARATUUR TE REPAREREN OF VERVANGEN ZONDER SCHADE AAN OF VERLIES VAN SOFTWARE OF GEGEVENS, EN (ii) DE VERTROUWELIJKHEID VAN GEGEVENS TE WAARBORGEN. NIETS IN DEZE OVEREENKOMST ZAL DE AANSPRAKELIJKHEID VAN APPLE VOOR (i) OVERLIJDEN OF LETSELSCHADE VEROORZAAKT DOOR NALATIGHEID OF (ii) FRAUDE UITSLUITEN OF BEPERKEN. VOORZOVER DE GENOEMDE WETTEN EN REGELINGEN TER BESCHERMING VAN DE CONSUMENT BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID TOELATEN, IS DE AANSPRAKELIJKHEID VAN APPLE BEPERKT TOT VERVANGING OF REPARATIE VAN HET PRODUCT OF DE VERLENING VAN SERVICES, ZULKS UITSLUITEND TER KEUZE VAN APPLE.

5. Beëindiging

U hebt het recht dit Plan op elk moment en om welke reden dan ook te beëindigen. Indien u besluit dit Plan te beëindigen, belt u Apple op het in het gedeelte "Wat te doen bij Problemen" vermelde telefoonnummer of zendt u een schriftelijke kennisgeving per fax met uw Overeenkomstnummer met betrekking tot het Plan aan Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Ierland (faxnummer: +353-(0)21-428-3917). Uw kennisgeving dient vergezeld te gaan van een kopie van het originele aankoopbewijs van het Plan. Behoudens andersluidende plaatselijke wet- en regelgeving geldt het volgende: indien u binnen dertig (30) dagen na aankoop van uw Plan of de ontvangst van deze Voorwaarden (afhankelijk van welke

van de twee later plaatsvindt) het Plan beëindigt, wordt de volledige aankoop prijs van het Plan, verminderd met het bedrag in verband met de service die reeds ingevolge het Plan is uitgevoerd, aan u gerestitueerd. Deze opzeggingsvergoeding is niet van toepassing wanneer de beëindiging geschiedt op basis van een wettelijk recht van de consument tot herroeping of retournering (bijvoorbeeld gedurende een wettelijke afkoelingsperiode). Indien u het Plan beëindigt nadat dertig (30) dagen na de ontvangst van dit Plan zijn verstreken, wordt de oorspronkelijke aankoop prijs aan u gerestitueerd naar evenredigheid van de niet-verstreken Looptijd, verminderd met (a) de van toepassing zijnde opzeggingsvergoeding die vermeld wordt in artikel 8 of tien procent (10%) van het pro-ratabedrag (afhankelijk van welke van deze twee bedragen lager is) en (b) het bedrag in verband met de ingevolge het Plan uitgevoerde service. Behoudens andersluidende plaatselijke wet- en regelgeving heeft Apple het recht dit Plan dertig (30) dagen na een daartoe strekkende voorafgaande kennisgeving te beëindigen indien serviceonderdelen voor de Gefaciliteerde Apparatuur niet meer beschikbaar zijn. Indien Apple dit Plan beëindigt, wordt de aankoop prijs aan u gerestitueerd naar evenredigheid van de niet-verstreken Looptijd van het Plan.

6. Overdracht van het Plan

U mag dit Plan overdragen aan een nieuwe eigenaar van de Gefaciliteerde Apparatuur door het zenden van een kennisgeving van overdracht per fax aan Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Ierland (faxnummer: +353-(0)21-428-3917). U dient hierbij de volgende gegevens aan Apple te verstrekken: het Overeenkomstnummer met betrekking tot het Plan, de serienummers van de overgedragen Gefaciliteerde Apparatuur, een aankoopbewijs van het Plan, alsmede de naam, het adres, telefoonnummer en e-mailadres van de nieuwe eigenaar.

7. Algemene voorwaarden

- a. Apple is bevoegd de uitvoering van de werkzaamheden uit te besteden of toe te wijzen aan derden maar zal daardoor niet zijn ontheven van haar verplichtingen jegens u.
- b. Apple draagt geen verantwoordelijkheid voor tekortkomingen of vertragingen in de nakoming van het Plan indien Apple een beroep op overmacht kan doen.
- c. U bent niet verplicht om preventief onderhoud uit te voeren aan de Gefaciliteerde Apparatuur ter verkrijging van service op grond van het Plan.
- d. Dit Plan wordt aangeboden en is slechts geldig in Oostenrijk, België, Denemarken (met

uitzondering van Groenland en de Faröer Eilanden), Duitsland, Finland (met uitzondering van Åland), Frankrijk (met uitzondering van Corsica, overzeese departementen en gebiedsdelen), Ierland, Italië, Luxemburg, Monaco, Nederland, Spanje (daaronder begrepen de Balearen maar met uitzondering van de Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla), Zweden, Zwitserland, Liechtenstein, Noorwegen (met uitzondering van Svalbard) en het Verenigd Koninkrijk. Dit Plan wordt niet aangeboden aan minderjarige personen. Dit Plan is niet beschikbaar daar waar het bij de wet verboden is.

- e. Tijdens de uitvoering van haar verplichtingen kan Apple, ter harer keuze en uitsluitend met het doel om toezicht te houden op de kwaliteit van de respons van Apple, telefoongesprekken tussen u en Apple geheel of gedeeltelijk opnemen.
- f. U gaat ermee akkoord en begrijpt dat het noodzakelijk is voor Apple om uw gegevens te verzamelen, te verwerken en te gebruiken om de verplichtingen van service en ondersteuning krachtens dit plan uit te voeren. Dit kan betekenen dat uw gegevens worden gezonden naar gelieerde bedrijven of serviceaanbieders in landen waar wetten ter bescherming van gegevens minder uitgebreid kunnen zijn dan in het land waar u woonachtig bent, daaronder begrepen maar niet beperkt tot Australië, Canada, landen behorende tot de Europese Unie, India, Japan, de Volksrepubliek China en de Verenigde Staten.
- g. Apple zal uw gegevens beschermen in overeenstemming met de Apple Customer Privacy Policy, te vinden op www.apple.com/legal/privacy. Indien u toegang wenst te verkrijgen tot de gegevens van u die Apple heeft geregistreerd of indien u wijzigingen wilt aanbrengen, klik dan op www.apple.com/contact/myinfo om uw persoonlijke contactgegevens bij te werken, of neem contact op met Apple's gegevensbeheerder voor Europa op privacyeurope@apple.com.
- h. De Voorwaarden van dit Plan prevaleren boven daarmee strijdige, aanvullende of andersluidende bepalingen van aankooporders of overige bescheiden en de onderhavige Voorwaarden vormen de volledige overeenkomst tussen u en Apple met betrekking tot het Plan.
- i. Apple is niet verplicht dit Plan te verlengen. Indien Apple besluit het Plan te verlengen, stelt zij de prijs en de voorwaarden vast.

- j. Dit Plan voorziet niet in enigerlei vorm van informele geschillenbeslechting.
- k. De financiële verplichtingen van dit Plan worden ondersteund door Apple Computer International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Ierland. Mocht Apple Computer International niet aan deze verplichtingen voldoen, zal Apple Computer Limited, een vennootschap naar Iers recht, die verplichtingen op zich nemen.
- l. Dit Plan wordt beheerst door het recht van het land waar het Plan is aangeschaft en waar u zich hebt aangemeld. Onder deze rechtskeuze vallen niet de bepalingen van conflictenrecht van dat land noch die van de het VN-koopverdrag.
- m. In het geval dat een artikel of gedeelte van een artikel van deze Voorwaarden geacht wordt ongeldig, nietig of niet-afdwingbaar te zijn, zal dat artikel of gedeelte van een artikel uit de Voorwaarden worden geschrapt en zullen de overige Voorwaarden volledig van kracht blijven.

8. Bijzonderheden per land

De volgende bijzonderheden per land zullen gelden ingeval van inconsistentie met andere bepalingen van dit Plan:

BELGIË:

Artikel 5 - Indien u na meer dan 30 dagen na de ontvangst van dit Plan opzegt, ontvangt u een evenredige restitutie van de oorspronkelijke aankoop prijs van het Plan, verminderd met een opzeggingsvergoeding van EUR 25,00 of 10 procent van het pro-ratabedrag, afhankelijk welke van de twee het laagste is.

Artikel 5 wordt aangevuld met: "Indien u een consument bent, hebt u het recht om van de aankoop af te zien zoals bepaald in de wet betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument van 14 juli 1991. Dit recht is opgenomen in artikel 5, Beëindiging."

NEDERLAND:

Artikel 4 - Indien u Consument bent, heeft enige beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid in de Overeenkomst slechts gelding voorzover deze niet in strijd is met regels van dwingend recht. Indien u geen Consument bent gelden de volgende regels:

- (i) In deze Voorwaarden staan onze verplichtingen en aansprakelijkheden met betrekking tot het Plan uitputtend vermeld;

- (ii) Wij zijn niet gebonden aan garanties en voorwaarden die niet uitdrukkelijk in het Plan of deze Voorwaarden zijn vermeld; en
- (iii) Wij sluiten hierdoor uitdrukkelijk de toepasselijkheid uit van alle garanties met betrekking tot het Plan die eventueel op grond van de wet, verkeersopvattingen of gewoonte (inclusief, maar niet beperkt tot die ten aanzien van kwaliteit en geschiktheid voor een bepaald doel, redelijke zorg en vakmanschap) deel zouden kunnen uitmaken van de Overeenkomst. In het bijzonder is Apple er niet verantwoordelijk voor dat de Producten geschikt zijn voor uw doeleinden. Het Plan zal in geen geval onze aansprakelijkheid uitsluiten voor schade wegens dood of lichamelijk letsel veroorzaakt door opzet of grove schuld van Apple, of voor fraude. Met inachtneming van het hiervoor genoemde zijn wij niet aansprakelijk op grond van het Plan voor verlies van inkomen, van winst, van contracten, van gegevens of voor enige andere indirecte of vervolgschade, die voortvloeit uit onrechtmatige daad, (met inbegrip van nalatigheid) wanprestatie of anderszins. Met inachtneming van het hiervoor genoemde is in alle gevallen onze totale aansprakelijkheid op grond van dit Plan - ongeacht of zij voortvloeit uit wanprestatie, onrechtmatige daad (met inbegrip van nalatigheid) of anderszins - beperkt tot het bedrag dat u voor het Plan betaald hebt.

Artikel 5: Indien u Consument bent en u het Plan online afgesloten hebt door middel van de online Apple Store, kunt u dit Plan binnen veertien dagen na aankoop van dit Plan opzeggen, zoals aangegeven in artikel 11 van de Algemene Voorwaarden van de Apple Store. U ontvangt dan een volledige restitutie van de oorspronkelijke aankoopprijs van het Plan. Indien u na meer dan 30 dagen na de ontvangst van dit Plan opzegt, ontvangt u een evenredige restitutie van de oorspronkelijke aankoopprijs van het Plan, verminderd met een opzeggingsvergoeding van EUR 25,00 of 10 procent van het proratabedrag, afhankelijk welke van de twee het laagst is.

Nv3.0

AppleCare Protection Plan

Scheda prodotto

Assoluta sicurezza da Apple

AppleCare Protection Plan estende la garanzia del tuo Mac fino a tre anni, durante i quali è possibile usufruire di servizi di supporto qualitativamente elevati*. Il piano include supporto tecnico telefonico da parte di esperti, riparazioni in tutto il mondo, riparazioni onsite per i computer da scrivania**, risorse sul web e potenti strumenti di diagnostica (TechTool Deluxe di Micromat).

Informazioni sulla copertura

Per poter attivare il programma AppleCare Protection Plan, è necessario che il computer Mac sia ancora coperto dalla garanzia originale per l'hardware Apple. Conserva il documento di garanzia e lo scontrino di acquisto originale dei prodotti Apple e dell'AppleCare Protection Plan. In caso di problemi relativi all'applicabilità di AppleCare Protection Plan per i tuoi prodotti, può essere richiesta una prova di acquisto.

È necessario acquistare un AppleCare Protection Plan per ogni Mac al quale si desidera estendere tale copertura

Il presente AppleCare Protection Plan copre i prodotti Apple elencati nella parte anteriore sinistra di questo pacchetto. Se scopri di avere acquistato un piano che non corrisponde ai prodotti Apple in tuo possesso, rivolgiti al numero telefonico Apple riportato nella *Guida Rapida*.

La copertura per il monitor Apple viene fornita per Mac mini, Mac Pro e MacBook Pro, purché il computer e il monitor siano stati acquistati contemporaneamente e siano coperti dallo stesso piano.

Il piano comprende una tastiera e un mouse Apple, qualora siano parte della fornitura del computer in questione (o siano stati acquistati con Mac mini). Inoltre, la copertura si applica a una base AirPort Express o AirPort Extreme, Time Capsule, alla scheda AirPort Extreme, alla RAM Apple e all'unità MacBook Air SuperDrive che possiedi e utilizzi con il computer coperto dal programma.

In caso di vendita del computer prima della scadenza di AppleCare Protection Plan, è possibile trasferire il piano di copertura al nuovo proprietario**.

Opzioni supporto tecnico

In caso di difficoltà con il prodotto in garanzia, consulta la *Guida Rapida* per suggerimenti sulla risoluzione dei problemi. Se non fosse sufficiente, il supporto tecnico Apple potrà aiutarti a risolvere eventuali problemi riguardanti l'hardware Apple, il sistema operativo Mac e molte altre applicazioni Apple. Le informazioni relative ai numeri da contattare e agli orari dell'assistenza tecnica Apple sono riportate nella *Guida Rapida*.

Servizi di riparazione hardware

Solo AppleCare Protection Plan ti garantisce che le riparazioni vengano eseguite da tecnici autorizzati Apple con ricambi Apple originali. Grazie a questo piano, i ricambi e la manodopera saranno coperti da garanzia per tre anni dalla data di acquisto del computer Apple. Puoi scegliere tra una o più opzioni di servizio, tra quelle elencate di seguito: servizio carry-in, per corriere espresso, servizio onsite e sostituzione parti di ricambio fai-da-te (che ti consente di sostituire i componenti autonomamente).

* Dalla data di acquisto del computer.

** Per dettagli completi consulta il documento allegato *Condizioni Generali di AppleCare Protection Plan*.

Guida rapida

Prima di contattare il supporto tecnico Apple, prova a eseguire queste semplici procedure.

Se si verificano problemi con il tuo Mac, prova a eseguire queste procedure per la risoluzione dei problemi. Se il problema persiste, passare alla procedura successiva. Per precauzione, è bene fare una copia di backup dei dati prima di iniziare.

1. Verifica le connessioni.

Spegni il computer e assicurati che tutti i cavi siano collegati correttamente al computer. Riaccendi il computer per controllare se il problema è stato risolto.

2. Scollega i dispositivi periferici.

Spegni il computer. Scollega tutti i dispositivi periferici, ad eccezione del monitor, del mouse e della tastiera. Riaccendi il computer. Se il problema è stato risolto, prova a individuare quale dispositivo periferico possa averlo causato. Per fare ciò, è sufficiente spegnere il computer, ricollegare un dispositivo alla volta e riaccendere il computer ad ogni nuovo dispositivo collegato.

3. Consulta la sezione relativa alla risoluzione dei problemi del manuale utente del tuo Mac, l'aiuto su schermo e il sito web di supporto Apple.

Dalla barra dei menu della scrivania, apri il menu Aiuto e scegli Aiuto Mac. Mac 101, forum di discussione e altre risorse tecniche sono disponibili 24 ore al giorno sul sito web www.apple.com/it/support.

4. Prova a eseguire queste procedure per la soluzione dei problemi.

- Verifica la compatibilità. Assicurati che le applicazioni software o l'hardware di terze parti che utilizzi siano compatibili con Mac OS X

- Consulta il Sito web di supporto di Mac OS X. All'indirizzo www.apple.com/it/support/macosex sono disponibili molti suggerimenti per la risoluzione dei problemi e utili risorse tecniche.

5. Utilizza TechTool Deluxe di Micromat

Il CD AppleCare Protection Plan include TechTool Deluxe, una potente utility di diagnostica che esegue dei test sui principali componenti del sistema, quali il processore, la RAM, la RAM video (VRAM), il disco rigido e altro ancora. Se necessario, TechTool Deluxe è in grado di riparare la struttura del disco e ripristinare le directory.

Per utilizzare TechTool Deluxe:

- Inserisci il CD AppleCare Protection Plan.
- Fai doppio clic sull'icona del CD TechTool Deluxe sulla scrivania.

Puoi anche scaricare l'ultima versione di TechTool Deluxe e creare il tuo CD di avvio. Per scaricare TechTool Deluxe, vai all'indirizzo www.apple.com/support/techtool deluxe (in inglese). Ti verrà richiesto di inserire il numero di serie del computer per confermare la garanzia AppleCare Protection Plan.

6. Contatta Apple per assistenza

Se dopo avere provato a eseguire queste procedure il problema dovesse persistere, rivolgiti all'assistenza Apple. Quando contatti Apple, ti verrà richiesto il numero di contratto AppleCare Protection Plan o il numero di serie del prodotto Apple.

(39) 199 120 800

Lunedì-venerdì

8:00-19:45*

* I numeri telefonici e gli orari possono variare e sono soggetti a modifica. Informazioni aggiornate sui numeri di telefono sono disponibili all'indirizzo www.apple.com/contact/phone_contacts.html.

Piano di Garanzia AppleCare

Piano di Garanzia AppleCare per iPod

Piano di Garanzia AppleCare per Display Apple

Piano di Garanzia AppleCare per Apple TV

Condizioni Generali

Il Piano di Garanzia AppleCare ("PGA"), il Piano di Garanzia AppleCare per iPod ("PGA per iPod"), il Piano di Garanzia AppleCare per Display Apple ("PGA per Display Apple") o il Piano di Garanzia AppleCare per Apple TV ("PGA per Apple TV"), (ciascuno di seguito singolarmente definito il "Piano") sono disciplinati dalle presenti Condizioni Generali e costituiscono il contratto di servizio tra il cliente e Apple Sales International ("Apple"). Nel rispetto delle presenti Condizioni Generali, il Piano (i) garantisce dai difetti i prodotti Apple elencati nel Documento di Certificazione o Prova di Garanzia del Piano ("Conferma del Piano") e gli accessori contenuti nell'imballaggio originale dei prodotti ("Apparecchiatura Garantita") e (ii) fornisce al cliente la possibilità di accedere al servizio di assistenza telefonica e alle risorse di assistenza via Web relativamente all'Apparecchiatura Garantita. Al fine di ottenere la Conferma del Piano, è necessario registrare il numero di contratto del Piano o il relativo numero di registrazione ("Numero di Contratto del Piano"), come da istruzioni riportate sulla confezione del Piano. I clienti che scelgono l'opzione dell'autoregistrazione, ove disponibile, riceveranno automaticamente la Conferma del Piano. La durata del Piano ("Periodo di Garanzia") corrisponde al periodo che termina alla data specificata nella Conferma del Piano. Il prezzo del Piano è indicato sulla ricevuta di vendita originale del Piano.

1. Garanzia per riparazione

- a. *Ambito della Garanzia.* La garanzia per i difetti decorre dalla data di scadenza della garanzia hardware per l'Apparecchiatura Garantita Apple e termina alla fine del Periodo di Garanzia ("Periodo di Garanzia per riparazione"). Apple fornirà sia le parti di ricambio che la mano d'opera, ma avrà la facoltà di richiedere al cliente di procedere personalmente alla sostituzione di determinate parti facilmente installabili, come descritto di seguito. Apple potrà

fornire prodotti o parti di ricambio nuove, riparate o usate funzionanti. Il prodotto o le parti di ricambio saranno equivalenti da un punto di vista funzionale ai prodotti o alle parti sostituiti e saranno coperti dalla rimanente garanzia in conformità a quanto previsto dal Piano. I prodotti o le parti sostituiti diventano di proprietà di Apple. Prima di inviare l'Apparecchiatura Garantita presso il servizio di assistenza, Apple raccomanda vivamente di effettuare copia di back-up dei dati o del software installato o registrato nell'Apparecchiatura Garantita. L'ambito dell'assistenza fornita al cliente varierà in base al Piano acquistato, così come previsto dai termini di seguito illustrati.

- (i) Nell'ambito del PGA, Apple offre la garanzia per l'Apparecchiatura Garantita e per un monitor Apple, purché acquistato e registrato unitamente ad un computer Mac mini, Mac Pro MacBook Pro garantito dal PGA. Mouse e tastiera Apple sono coperti dal PGA se inclusi nell'Apparecchiatura Garantita (ovvero se acquistati unitamente ad un computer Mac mini). Le Schede AirPort Extreme, Base Station AirPort Express o AirPort Extreme, Time Capsule, gli adattatori video DVI-ADC Apple i moduli RAM Apple e l'unità MacBook Air SuperDrive sono anch'essi garantiti dal PGA se di proprietà del cliente ed utilizzati congiuntamente all'Apparecchiatura Garantita. Se durante il Periodo di Garanzia per riparazione dovesse essere rilevato un difetto relativo ai materiali impiegati ovvero alla fabbricazione dell'Apparecchiatura Garantita o di altri elementi oggetto della garanzia sopra descritti, Apple, a propria descrizione, nella misura consentita dalle leggi applicabili, procederà alla riparazione ovvero alla sostituzione dell'articolo difettoso.
- (ii) Nell'ambito del PGA per iPod, Apple, a propria discrezione, nella misura consentita dalle leggi applicabili, procederà alla riparazione ovvero alla sostituzione dell'Apparecchiatura Garantita difettosa qualora si verifichi una delle seguenti condizioni durante il Periodo di Garanzia: (i) viene rilevato un difetto relativo ai materiali impiegati o alla fabbricazione dell'Apparecchiatura Garantita ovvero (ii) dopo aver effettuato una carica completa e aver ripristinato tutte le impostazioni del lettore iPod oggetto della garanzia, la capacità della relativa batteria di mantenere una carica elettrica risulta diminuita almeno del cinquanta per cento (50%) rispetto alle specifiche originali,
- (iii) Nell'ambito del PGA per Display Apple o per Apple TV, Apple, a propria discrezione, nella misura consentita dalle leggi applicabili, procederà alla riparazione ovvero alla sostituzione dell'Apparecchiatura Garantita difettosa qualora, durante il Periodo

di Garanzia, dovesse essere rilevato un difetto relativo ai materiali impiegati o alla fabbricazione dell'Apparecchiatura Garantita.

- b. *Limitazioni.* Esulano dall'oggetto della garanzia prevista dal Piano:
- (i) L'installazione, la rimozione o l'eliminazione dell'Apparecchiatura Garantita; l'installazione, la rimozione, la manutenzione o la riparazione di Apparecchiatura non Garantita (inclusi accessori, allegati o altri dispositivi quali modem esterni); nonché interventi di tipo elettrico esterni all'Apparecchiatura Garantita.
 - (ii) Eventuali danni subiti dall'Apparecchiatura Garantita a causa di incidenti, uso improprio, negligenza, cattivo utilizzo (ivi inclusa l'installazione, la riparazione o la manutenzione effettuata da soggetti diversi da Apple o da Fornitori di Servizi Autorizzati Apple), modifiche non autorizzate, condizioni ambientali inadatte (ivi incluso il mancato rispetto dei requisiti di temperatura e umidità), inconsueta sollecitazione o interferenza fisica o elettrica, cali o sbalzi di corrente elettrica, fulmini, elettricità statica, incendi, cause di forza maggiore ovvero altre cause esterne.
 - (iii) L'Apparecchiatura Garantita contraddistinta da un numero di serie modificato, cancellato o rimosso.
 - (iv) Problemi causati da un dispositivo non compreso nell'ambito dell'Apparecchiatura Garantita, incluse apparecchiature non contraddistinte dal marchio Apple, indipendentemente dal fatto che siano state acquistate o meno unitamente all'Apparecchiatura Garantita.
 - (v) L'assistenza necessaria per ottemperare alle disposizioni di un ente od organismo governativo emanate successivamente alla data del presente Piano.
 - (vi) La fornitura di apparecchiature sostitutive durante il periodo di riparazione dell'Apparecchiatura Garantita.
 - (vii) L'eventuale perdita o furto dell'Apparecchiatura Garantita. Il presente Piano garantisce esclusivamente l'Apparecchiatura Garantita che viene restituita ad Apple nella sua integrità.
 - (viii) I danni di tipo "estetico" dell'Apparecchiatura Garantita, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, graffi, ammaccature, rottura degli elementi in plastica delle porte.

- (ix) Parti esauribili, quali le batterie, fatta eccezione per la garanzia relativa alle batterie prevista dal PGA per iPod, e salvo il caso in cui il guasto non sia dovuto ad un difetto relativo ai materiali impiegati o alla fabbricazione.
 - (x) La manutenzione preventiva dell'Apparecchiatura Garantita.
 - (xi) I danni o le perdite di software o dati salvati o registrati nell'Apparecchiatura Garantita. In fase di riparazione o sostituzione, Apple compirà ogni ragionevole sforzo per reinstallare la configurazione originaria del software dell'Apparecchiatura Garantita e i successivi aggiornamenti, ma non provvederà al recupero o al trasferimento di software o dati contenuti nell'unità riparata non originariamente inclusi nell'Apparecchiatura Garantita.
 - xii) Difetti riconducibili alla ordinaria usura del prodotto o altrimenti dovuti al normale invecchiamento dello stesso.
- c. *Opzioni relative all'Assistenza.* Apple potrà fornire il servizio di assistenza attraverso una o più delle seguenti opzioni:
- (i) Il servizio di assistenza "carry-in" è disponibile per la maggior parte delle Apparecchiature Garantite. Il cliente porterà l'Apparecchiatura Garantita presso un punto vendita Apple o presso un Centro di Assistenza Autorizzato Apple che fornisce il servizio di assistenza "carry-in". Il servizio di assistenza sarà prestato presso tale sede; alternativamente, il punto vendita o il fornitore di servizi potranno inviare l'Apparecchiatura Garantita presso un centro assistenza Apple affinché provveda alla riparazione. Una volta ricevuta la comunicazione relativa al completamento del servizio di assistenza, il cliente s'impegna a ritirare tempestivamente il prodotto.
 - (ii) Il servizio "on-site" è disponibile per la maggior parte dei computer da scrivania, a condizione che l'Apparecchiatura Garantita si trovi entro un raggio di 50 miglia/80 chilometri da un centro di assistenza autorizzato Apple che fornisce il servizio di assistenza on-site situato in uno dei Paesi elencati nella sezione 7(d). Apple invierà un tecnico specializzato presso la sede del cliente. Il servizio di assistenza sarà eseguito presso la sede del cliente; alternativamente, il tecnico specializzato potrà trasportare l'Apparecchiatura Garantita presso un Centro di Assistenza Autorizzato Apple o un centro assistenza Apple per la riparazione. Se la riparazione dell'Apparecchiatura

Garantita avviene presso un Centro di Assistenza Autorizzato Apple o un centro assistenza Apple, al termine della riparazione, Apple provvederà ad organizzare il trasporto dell'Apparecchiatura Garantita presso la sede del cliente. Qualora al tecnico dell'assistenza non sia consentito l'accesso all'Apparecchiatura Garantita nell'orario concordato, in caso di eventuali ulteriori servizi di assistenza "on-site" potrà essere applicato un onere aggiuntivo.

- (iii) Il servizio di assistenza via posta è disponibile per la maggior parte delle Apparecchiature Garantite. Una volta accertata la possibilità di utilizzare il servizio di assistenza via posta per l'Apparecchiatura Garantita, Apple provvederà ad inviare al cliente i tagliandi di spedizione prepagati (e nel caso in cui il cliente non abbia conservato l'imballaggio originale, Apple potrà inviare anche il materiale necessario per l'imballaggio) e il cliente provvederà a spedire l'Apparecchiatura Garantita presso il centro di assistenza Apple, conformemente alle istruzioni ricevute. Una volta completata la riparazione, il servizio di assistenza Apple restituirà l'Apparecchiatura Garantita al cliente. Apple si farà carico delle spese di spedizione da e verso la sede del cliente a condizione che quest'ultimo seguita le istruzioni ricevute.
- (iv) Il servizio per il ricambio di parti "fai-da-te" è disponibile per molte parti dell'Apparecchiatura Garantita. Tale servizio consente al cliente di procedere personalmente alla riparazione del prodotto. Nel caso in cui il servizio per il ricambio di parti "fai-da-te" risulti disponibile, si applica la procedura descritta di seguito.
 - (A) Servizio per il ricambio di parti "fai-da-te" in caso di richiesta di restituzione della parte sostituita da parte di Apple. A garanzia del pagamento del prezzo relativo alle parti di ricambio, Apple può richiedere al cliente un'autorizzazione per l'addebito del prezzo su carta di credito. Nel caso in cui il cliente non possa fornire detta autorizzazione, il servizio per il ricambio di parti "fai-da-te" potrebbe non essere disponibile; in tal caso, Apple offrirà al cliente un servizio di assistenza alternativo. Nel caso in cui il servizio per il ricambio di parti "fai-da-te" risulti disponibile, Apple provvederà a spedire al cliente la parte di ricambio, allegando le istruzioni per l'installazione e altre indicazioni relative alla restituzione della parte sostituita. Se il cliente si atterrà alle istruzioni ricevute, Apple annullerà l'autorizzazione relativa all'addebito su carta di credito, pertanto il prezzo relativo alla parte di ricambio non

sarà addebitato al cliente. Qualora la parte sostituita non venga restituita come da istruzioni, Apple addebiterà sulla carta di credito del cliente l'importo autorizzato.

- (B) Servizio per il ricambio di parti "fai-da-te" senza richiesta di restituzione della parte sostituita da parte di Apple. Apple spedisce gratuitamente al cliente la parte da sostituire, allegando le istruzioni per l'installazione ed eventuali altre indicazioni relative alla dismissione della parte sostituita.
- (C) Apple non si fa carico di alcuna spesa relativa alla manodopera sostenuta dal cliente in relazione al servizio per il ricambio di parti "fai-da-te". Nel caso in cui il cliente dovesse necessitare di ulteriore assistenza, potrà contattare Apple ai numeri telefonici indicati nella "Guida Rapida AppleCare" (la "Guida"). La Guida è allegata alla confezione del Piano.

Apple si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le modalità di fornitura del servizio di riparazione o sostituzione, nonché l'idoneità dell'Apparecchiatura Garantita ad usufruire di una particolare modalità di assistenza, inclusa, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'assistenza on-site. Il servizio di assistenza si limiterà alle opzioni disponibili nel Paese in cui tale assistenza verrà richiesta. Le opzioni relative al servizio di assistenza, la disponibilità delle parti di ricambio ed i tempi di risposta potranno variare da Paese a Paese. Qualora l'Apparecchiatura Garantita non possa essere sottoposta a riparazione nel Paese in cui essa si trova, fatte salve le norme di legge inderogabili, il cliente potrà essere ritenuto responsabile dei costi di spedizione e di trasporto. Se il servizio di garanzia viene richiesto in un paese diverso da quello in cui il prodotto è stato acquistato, il consumatore è tenuto ad osservare le leggi e i regolamenti applicabili in materia di esportazione e a farsi carico dei dazi doganali, dell'IVA e di tutte le altre imposte ed oneri associati. In caso di fornitura del servizio di garanzia internazionale, Apple potrà riparare o sostituire i prodotti e i componenti difettosi con prodotti e componenti equiparabili conformi alle normative locali.

- d. *Come ottenere il servizio di assistenza o sostituzione.* Per usufruire del servizio di assistenza previsto dal presente Piano, è sufficiente accedere al sito Web di Apple o telefonare al numero indicato nella Guida. I numeri di telefono possono variare in base alla sede del cliente. In caso di accesso al sito Web, occorrerà seguire le istruzioni relative alla richiesta del servizio di riparazione fornito da Apple. In caso di assistenza telefonica, risponderà un operatore dell'assistenza tecnica Apple, il quale richiederà il Numero di Contratto del Piano e consiglierà il servizio di assistenza più idoneo in relazione all'Apparecchiatura Garantita. Il servizio di

assistenza è sempre soggetto alla previa approvazione da parte di Apple. La sede del servizio di assistenza potrà variare in base alla sede del cliente. Il cliente è tenuto a conservare il documento di Conferma del Piano e la ricevuta originale relativa all'Apparecchiatura Garantita e al Piano. La prova d'acquisto potrebbe essere necessaria per valutare l'idoneità del prodotto alla copertura prevista dal Piano.

2. Assistenza tecnica

- a. *Assistenza telefonica e via Web.* Il servizio di assistenza tecnica decorre dalla data in cui scade l'assistenza tecnica gratuita relativa all'Apparecchiatura Garantita ovvero, se successiva, dalla data di inizio del Periodo di Garanzia, e termina alla fine del Periodo di Garanzia ("Periodo di Garanzia tecnica"). Durante il Periodo di Garanzia tecnica, Apple fornirà al cliente l'accesso all'assistenza tecnica telefonica e alle risorse di assistenza tecnica via Web. L'assistenza tecnica può includere assistenza per l'installazione, l'avvio, la configurazione, la risoluzione dei problemi e il recupero (fatta eccezione per il recupero dei dati), ivi inclusi l'archiviazione, il ripristino e la gestione di documenti, l'interpretazione dei messaggi di errore del sistema nonché la valutazione della necessità di riparazioni hardware. L'ambito dell'assistenza tecnica fornita al cliente potrà variare in base al Piano acquistato, come di seguito illustrato.
- (i) Nell'ambito del PGA, Apple fornirà assistenza tecnica in relazione all'Apparecchiatura Garantita, al software del sistema operativo Apple ("Mac OS") e alle applicazioni Apple preinstallate con l'Apparecchiatura Garantita (il "Software Consumer"). Apple fornirà assistenza in relazione alla versione aggiornata di Mac OS e del Software Consumer e alla Versione principale precedente, ma si riserva il diritto di modificare l'assistenza fornita su precedenti versioni in qualsiasi momento. Ai fini della presente sezione, per "Versione principale" si intende una versione rilevante del software che è resa disponibile al pubblico da parte di Apple in un formato di versione quale "1.0" o "2.0" e che non è una versione "beta" o "prerelease".
- (ii) Nell'ambito del PGA per iPod, Apple fornirà assistenza tecnica in relazione all'Apparecchiatura Garantita, alle applicazioni software preinstallate nell'Apparecchiatura Garantita ("Software iPod") e ai problemi di connessione tra l'Apparecchiatura Garantita e un computer supportato, ovvero un computer che soddisfa le specifiche di connessione dell'Apparecchiatura Garantita e utilizza un sistema operativo supportato dall'Apparecchiatura Garantita. Apple fornirà assistenza in

relazione alla versione aggiornata del Software iPod nonché in relazione alla precedente Versione principale supportata, ma si riserva il diritto di modificare l'assistenza fornita su precedenti versioni in qualsiasi momento.

- (iii) Nell'ambito del PGA per Display Apple, Apple fornirà assistenza tecnica in relazione all'Apparecchiatura Garantita e ai problemi di connessione tra l'Apparecchiatura Garantita e un computer supportato, ovvero un computer che soddisfa le specifiche di connessione dell'Apparecchiatura Garantita e utilizza un sistema operativo supportato dall'Apparecchiatura Garantita. Apple fornirà assistenza in relazione alla versione aggiornata del sistema operativo per cui fornisce assistenza in termini di connessione ai sensi del PGA per Display Apple, nonché in relazione alla precedente Versione principale supportata, ma si riserva il diritto di modificare l'assistenza fornita su precedenti versioni in qualsiasi momento.
 - (iv) Nell'ambito del PGA per Apple TV, Apple fornirà assistenza tecnica relativamente all'Apparecchiatura Garantita, alle applicazioni software preinstallate sulla Apparecchiatura Garantita ("Software Apple TV") nonché relativamente ai problemi di connessione tra l'Apparecchiatura Garantita, un computer supportato ed una televisione supportata. Apple fornirà assistenza in relazione alla versione aggiornata del Software Apple TV nonché in relazione alla precedente Versione principale supportata, ma si riserva il diritto di modificare l'assistenza fornita su precedenti versioni in qualsiasi momento. Ai sensi della presente clausola, per "computer supportato" si intende un computer che soddisfi le specifiche tecniche di connessione dell'Apparecchiatura Garantita e che è dotato di un sistema operativo che sia supportato dall'Apparecchiatura Garantita. Per "televisione supportata" si intende una televisione che soddisfi le specifiche tecniche di connessione dell'Apparecchiatura Garantita
- b. *Limitazioni.* Esulano dall'oggetto della garanzia prevista dal Piano:
- (i) L'utilizzo da parte del cliente di Mac OS e del Software Consumer come applicazioni server-based.
 - (ii) I problemi che si possono risolvere aggiornando il software alla versione più recente.
 - (iii) L'utilizzo dell'Apparecchiatura Garantita, di Mac OS, del Software iPod, del Software Apple TV o del Software Consumer, nonché eventuali modifiche degli stessi, eseguiti secondo modalità non previste per l'Apparecchiatura Garantita o per il software.

- (iv) Prodotti di terzi, nonché gli effetti o le interazioni che i prodotti di terzi possono provocare rispetto all'Apparecchiatura Garantita, Mac OS, al Software iPod, al Software Apple TV o al Software Consumer.
 - (v) L'utilizzo di un computer o di un sistema operativo ai sensi del PGA per iPod non correlato al Software iPod o a problemi di connessione con l'Apparecchiatura Garantita.
 - (vi) L'utilizzo di un computer o di un sistema operativo ai sensi del PGA per Display Apple non correlato a problemi di connessione con l'Apparecchiatura Garantita.
 - (vii) L'utilizzo di un computer o di un sistema operativo nell'ambito del PGA per Apple TV che non sia collegato al Software Apple TV ovvero a problemi di connessione con l'Apparecchiatura Garantita.
 - (viii) Software Apple diversi da Mac OS, Software iPod o Software Consumer così come garantiti in base al Piano applicabile.
 - (ix) Software Mac OS per server.
 - (x) Software Mac OS o qualsiasi altro software Apple fornito in versione "beta", "prerelease" o "preview" o definito tale.
 - (xi) Browser web di terzi, applicazioni di posta elettronica e software ISP (Internet Service Provider) nonché configurazioni di Mac OS necessarie per il relativo utilizzo.
 - (xii) Danni a o perdite di software o dati salvati o registrati sull'Apparecchiatura Garantita.
- c. *Come usufruire dell'Assistenza tecnica.* È possibile usufruire dell'assistenza tecnica chiamando il numero di telefono indicato nella Guida. L'operatore Apple incaricato dell'assistenza tecnica fornirà al cliente il supporto tecnico. Le informazioni relative agli orari del servizio di assistenza Apple sono riportate nella Guida. Apple si riserva il diritto di modificare gli orari dell'assistenza tecnica ed i numeri di telefono in qualsiasi momento. È possibile accedere alle risorse di assistenza Web visitando il sito web di Apple indicato nella Guida.

3. **Obblighi del cliente**

Per usufruire dei servizi previsti dal Piano, il cliente si impegna ad ottemperare ai seguenti impegni:

- a. fornire il proprio Numero di Contratto del Piano e il numero di serie dell'Apparecchiatura Garantita;

- b. fornire informazioni riguardo i sintomi e le cause dei problemi relativi all'Apparecchiatura Garantita;
- c. seguire le istruzioni fornite da Apple, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, evitare di inviare ad Apple prodotti e accessori che non rientrano nel servizio di riparazione o sostituzione e imballare l'Apparecchiatura Garantita in conformità alle istruzioni di spedizione; e
- d. aggiornare il software alle ultime versioni pubblicate prima di richiedere l'assistenza.

4. Limitazioni di responsabilità

PER I CONSUMATORI CHE, NEL PAESE IN CUI HANNO EFFETTUATO L'ACQUISTO, BENEFICIANO DELL'APPLICAZIONE DI LEGGI E NORME PER LA TUTELA DEL CONSUMATORE, LE GARANZIE PREVISTE DAL PRESENTE PIANO SONO DA CONSIDERARSI AGGIUNTIVE RISPETTO A TUTTI I DIRITTI E I RIMEDI PREVISTI DA DETTE LEGGI E NORME. NULLA DI QUANTO PREVISTO DAL PRESENTE PIANO E' IDONEO A PREGIUDICARE I DIRITTI DEI CONSUMATORI PREVISTI DALLE LEGGI APPLICABILI, IVI INCLUSO IL DIRITTO DEL CONSUMATORE DI CHIEDERE IL RISARCIMENTO DEI DANNI IN CASO DI INADEMPIMENTO PARZIALE O TOTALE OVVERO IN CASO DI INESATTO ADEMPIMENTO DELLE OBBLIGAZIONI CONTRATTUALI DA PARTE DI APPLE.

ENTRO IL LIMITE MASSIMO CONSENTITO DALLA LEGGE APPLICABILE, APPLE E I SUOI DIPENDENTI E RAPPRESENTANTI NON SARANNO IN ALCUNA CIRCOSTANZA RITENUTI RESPONSABILI NEI CONFRONTI DEI CLIENTI O DI EVENTUALI SUCCESSIVI PROPRIETARI PER TUTTI GLI EVENTUALI DANNI INDIRETTI O CONSEGUENZIALI, IVI INCLUSI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO, I COSTI DI RIPRISTINO, RIPROGRAMMAZIONE O RIPRODUZIONE DI QUALSIASI PROGRAMMA O DATO, O LA MANCATA RISERVATEZZA DI DATI, LA PERDITA COMMERCIALE, IL MANCATO GUADAGNO, IL MANCATO RICAPO O RISPARMIO PRESUNTO, CHE SIANO RICONDUCIBILI AGLI OBBLIGHI DI APPLE PREVISTI DAL PRESENTE PIANO. NEI LIMITI IN CUI CIO' SIA CONSENTITO DALLA LEGGE APPLICABILE, IL LIMITE DELLA RESPONSABILITA' DI APPLE E DI SUOI DIPENDENTI E RAPPRESENTANTI NEI CONFRONTI DEI CLIENTI E DEI SUCCESSIVI PROPRIETARI DERIVANTE DAL PRESENTE PIANO NON ECCEDERA' IL PREZZO ORIGINARIAMENTE PAGATO PER L'ACQUISTO DEL PIANO. IN PARTICOLARE, APPLE NON GARANTISCE CHE SARA' IN GRADO DI (i) RIPARARE O SOSTITUIRE L'APPARECCHIATURA GARANTITA SENZA RISCHI CONNESSI ALLA PERDITA DI PROGRAMMI O DATI E DI (ii) MANTENERE LA RISERVATEZZA DEI DATI. NULLA DI QUANTO PREVISTO DAL PRESENTE CONTRATTO ESCLUDE O LIMITA LA RESPONSABILITÀ DI APPLE IN CASO DI (i) MORTE O LESIONI PERSONALI CAUSATE DA

PROPRIA NEGLIGENZA O (II) DOLO.

NEI LIMITI DI QUANTO CONSENTITO DALLE SUDETTE NORME E LEGGI, LA RESPONSABILITA' DI APPLE E' LIMITATA, A SUA COMPLETA DISCREZIONE, ALLA SOSTITUZIONE O RIPARAZIONE DELL'APPARECCHIATURA GARANTITA OVVERO ALLA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

5. Recesso

È possibile recedere in qualsiasi momento dal presente Piano, per qualsivoglia ragione. Nel caso in cui il cliente decida di recedere dal Piano può contattare Apple al numero di telefono indicato nella Guida, ovvero spedire una comunicazione scritta recante il Numero di Contratto del Piano al seguente indirizzo: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Repubblica d'Irlanda, ovvero inviare tale comunicazione via fax (numero di fax: +353-(0)21-428-3917). A tale comunicazione deve essere allegata una copia della prova di acquisto originale del Piano. Salvo quanto diversamente previsto dalle leggi locali, in caso di recesso esercitato entro trenta (30) giorni dall'acquisto del Piano, ovvero, se successiva, dalla ricezione delle presenti Condizioni Generali, il cliente riceverà un rimborso totale del prezzo pagato, dedotto il valore dell'assistenza eventualmente fornita ai sensi del Piano. Tale penale per il recesso non risulterà applicabile in caso di diritto di recesso ovvero di diritto di restituzione riconosciuto al consumatore dalle norme di legge (ad esempio durante il periodo di ripensamento previsto dalla legge). In caso di recesso esercitato oltre trenta (30) giorni dalla ricezione del presente Piano, il cliente riceverà un rimborso proporzionale al prezzo di acquisto originario, calcolato in base della percentuale del Periodo di Garanzia non maturato, dedotti (a) la penale per il recesso applicabile di cui alla sezione 8 ovvero, se inferiore, il dieci per cento (10%) dell'importo pro rata, nonché (b) il valore dell'eventuale assistenza fornita in base al Piano. Salvo quanto diversamente previsto dalle leggi locali applicabili, nel caso in cui le parti di ricambio dell'Apparecchiatura Garantita non siano più disponibili, Apple potrà recedere dal presente Piano inviando un preavviso scritto di trenta (30) giorni. Qualora Apple receda dal presente Piano, il cliente riceverà un rimborso proporzionale al periodo di durata del Piano non ancora scaduto.

6. Cessione del Piano

È possibile cedere il presente Piano ad un terzo acquirente dell'Apparecchiatura Garantita inviando via posta una comunicazione relativa alla cessione del Piano al seguente indirizzo: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Repubblica d'Irlanda, ovvero

inviando tale comunicazione via fax (numero di fax: +353-(0)21-428-3917). In caso di cessione del Piano, è necessario fornire i seguenti dati: il Numero di Contratto del Piano, i numeri di serie dell'Apparecchiatura Garantita oggetto della cessione, la prova d'acquisto del Piano, il nome, l'indirizzo, il numero di telefono e l'indirizzo di posta elettronica del nuovo proprietario.

7. Disposizioni generali

- a. Apple può subappaltare o cedere l'adempimento dei propri obblighi a terzi. Apple non sarà tuttavia sollevata dai propri obblighi nei confronti del cliente.
- b. Apple non è responsabile di eventuali inadempimenti o ritardi nell'esecuzione dei propri obblighi derivanti dal presente Piano causati da eventi al di fuori del suo ragionevole controllo.
- c. Al fine di ricevere l'assistenza ai sensi del Piano, non è necessaria l'esecuzione di manutenzione preventiva sull'Apparecchiatura Garantita
- d. Il presente Piano è offerto e valido esclusivamente nei seguenti Paesi: Austria, Belgio, Danimarca (esclusi la Groenlandia e le Isole Faroe), Germania, Finlandia (esclusa Åland), Francia (esclusa la Corsica, le province e i territori d'oltremare), Irlanda, Italia, Lussemburgo, Principato di Monaco, Olanda, Spagna (incluse le Isole Baleari, ma escluse le Isole Canarie, Ceuta, Melilla), Svezia, Svizzera, Liechtenstein, Norvegia (escluse le Isole Svalbard) e Regno Unito. Il presente Piano non è offerto a soggetti non ancora maggiorenni. Il presente Piano non è disponibile laddove proibito dalla legge.
- e. Nell'adempimento dei propri obblighi, Apple potrà, a propria discrezione ed esclusivamente allo scopo di verificare la qualità delle risposte fornite, registrare parzialmente o interamente le conversazioni tra Apple ed il cliente.
- f. Il cliente concorda ed accetta che, ai fini dell'esecuzione delle obbligazioni previsti dal presente Piano, Apple deve raccogliere, trattare ed utilizzare dati relativi al cliente. Ciò potrebbe comportare la necessità di trasferire i dati del cliente a società collegate ovvero a fornitori del servizio di assistenza aventi sede in Paesi in cui le leggi relative alla protezione dei dati personali potrebbero essere meno restrittive rispetto a quelle vigenti nel Paese di residenza del cliente; tra questi Paesi, si ricordano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Australia, il Canada, i Paesi dell'Unione Europea, l'India, il Giappone, la Repubblica Popolare Cinese e gli Stati Uniti.

- g. Apple tutelerà le informazioni relative al cliente in conformità alla policy in materia di privacy di Apple consultabile sul sito web www.apple.com/legal/privacy. Il cliente, per accedere alle proprie informazioni di cui Apple risulta in possesso o per apportarvi delle modifiche, deve consultare il sito web www.apple.com/contact/myinfo, ovvero contattare il titolare dei dati personali europeo di Apple all'indirizzo e-mail privacy@euro.apple.com.
- h. Le Condizioni Generali di cui al presente Piano sono destinate a prevalere su ogni condizione discordante, aggiuntiva ovvero qualunque altra condizione eventualmente prevista da ordini di acquisto o da qualsiasi altro documento, e costituiscono l'intero accordo tra Apple e il cliente in relazione al Piano.
- i. Apple non ha l'obbligo di rinnovare il presente Piano. Qualora Apple offrisse il rinnovo del Piano, ne determinerà i prezzi e le condizioni.
- j. Il presente Piano non prevede un procedimento di composizione amichevole delle controversie.
- k. Gli obblighi finanziari del presente Piano sono sostenuti da Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Repubblica d'Irlanda. Nel caso in cui Apple Sales International non adempia a tali obblighi, questi ultimi saranno assunti da Apple Operations Europe Limited, società costituita ai sensi delle leggi della Repubblica d'Irlanda.
- l. Il presente Piano sarà disciplinato dalle leggi vigenti nel Paese in cui il Piano viene acquistato ed attivato. Tale scelta in materia di legislazione applicabile non include le norme in materia di conflitti tra leggi né la Convenzione ONU sui contratti di vendita.
- m. Nel caso in cui una sezione o parte di una sezione delle presenti Condizioni Generali sia ritenuta non valida, nulla o inapplicabile, detta sezione o parte di sezione sarà eliminata dalle Condizioni Generali e le restanti Condizioni Generali continueranno ad essere valide ed efficaci.

8. Variazioni in base al Paese.

Le seguenti variazioni in base al Paese prevarranno nel caso in cui si discostino da altre disposizioni del presente Piano:

ITALIA

SEZIONE 4 - A. QUALORA IL CLIENTE SIA UN CONSUMATORE, LE PREVISIONI DEL PRESENTE PIANO NON POTRANNO LIMITARE O ESCLUDERE LA RESPONSABILITÀ DI APPLE IN CASO DI VIOLAZIONI DELLE NORME DI LEGGE.

B. SE IL CLIENTE NON È UN CONSUMATORE:

(I) LE CONDIZIONI ED I TERMINI QUI RIPORTATI RAPPRESENTANO NELLA LORO INTERESSA GLI OBBLIGHI E LE RESPONSABILITÀ DI APPLE IN RELAZIONE ALLA PRESTAZIONI PREVISTE DAL PRESENTE PIANO;

(II) APPLE NON SARÀ TENUTA AD ALTRE GARANZIE, CONDIZIONI O TERMINI DIVERSI DA QUELLI ESPRESSAMENTE STABILITI NEL PRESENTE PIANO; E

(III) EVENTUALI GARANZIE, CONDIZIONI O ALTRI TERMINI RIGUARDANTI I PRODOTTI O I SERVIZI CHE POTREBBERO ESSERE CONNESSI AL PIANO O CONTENUTI NELLO STESSO PER LEGGE, PRASSI O ALTRIMENTI (INCLUSA, SENZA LIMITAZIONI, OGNI CONDIZIONE IMPLICITA IN ORDINE ALLA QUALITÀ, ALL'IDONEITÀ ALLO SCOPO, ALLA RAGIONEVOLE ATTENZIONE E PERIZIA) SONO QUI ESPRESSAMENTE ESCLUSI. IN PARTICOLARE, APPLE NON SARÀ TENUTA AD ASSICURARSI CHE I PIANO SIANO IDONEI AI VOSTRI SCOPI.

C. LE PRESENTI PREVISIONI CONTRATTUALI NON POTRANNO IN NESSUN CASO ESCLUDERE O LIMITARE LA RESPONSABILITÀ DI APPLE IN CASO DI MORTE O LESIONI PERSONALI RICONDUCIBILI A NEGLIGENZA O DOLO.

D. FERMO RESTANDO QUANTO PREVISTO DAL PARAGRAFO 4.C DELLA PRESENTE SEZIONE, IN RELAZIONE A QUESTO PIANO, APPLE NON SARÀ RESPONSABILE IN IPOTESI DI PERDITE DI RICAVI, DI UTILI, DI CONTRATTI, DI DATI O PER OGNI ALTRO DANNO DIRETTO O INDIRETTO DI QUALSIASI NATURA, DERIVANTE O COMUNQUE CONNESSO AD INADEMPIMENTI CONTRATTUALI O EXTRA CONTRATTUALI, COLPOSI O DOLOSI, DI QUALSIVOGLIA SPECIE.

E. FERMO RESTANDO QUANTO PREVISTO DAL PARAGRAFO 4.C DELLA PRESENTE SEZIONE, IL LIMITE

MASSIMO DI RESPONSABILITÀ CONTRATTUALE, PER FATTO ILLECITO (ANCHE A TITOLO DI COLPA) O AD ALTRO TITOLO, COMPLESSIVAMENTE A CARICO DI APPLE IN FORZA DEL PRESENTE PIANO NON POTRÀ IN ALCUN CASO SUPERARE L'IMPORTO CORRISPONTO DAL CLIENTE AD APPLE IN RELAZIONE AI PRESENTE PIANO.

Sezione 5 - In caso di recesso esercitato oltre 30 giorni dal ricevimento del presente Piano, il cliente riceverà un rimborso proporzionale al prezzo di acquisto originario del Piano, dedotta la penale per il recesso pari a 25 euro ovvero, se inferiore, al 10 per cento dell'importo pro rata.

In caso di recesso da parte di Apple, il cliente, qualora sia un consumatore, riceverà da Apple una penale per il recesso pari al doppio della penale per il recesso che il cliente avrebbe dovuto pagare nel caso in cui avesse deciso di recedere dal Piano al momento del recesso di Apple.

Qualora il presente Piano venga acquistato da un consumatore mediante il sito web di Apple Store ovvero telefonicamente, il consumatore ha diritto a recedere entro quattordici (14) giorni dall'acquisto del Piano. In tal caso il consumatore riceverà un rimborso totale del prezzo di acquisto. Resta inteso che, tanto in caso di acquisto del Piano mediante il sito web di Apple Store, quanto in qualsiasi altra ipotesi di acquisto del Piano mediante contratto a distanza, al presente Piano si applicano gli Articoli 50 - 61 del Decreto Legislativo No. 206 del 6 Settembre 2005 (Codice del Consumo).

Sezione 7 - Fatto salvo quanto previsto da altre disposizioni applicabili al presente Piano, il cliente è titolare dei diritti previsti dagli Articoli 128-135 del Decreto Legislativo No. 206 del 6 Settembre 2005 (Codice del Consumo), che non sono in alcun modo pregiudicati da quanto previsto dal presente Piano.

Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland www.apple.com

Tv3.0

AppleCare Protection Plan

Faktablad

Skydda din Apple-produkt

AppleCare Protection Plan förlänger den assistans som ingår vid köpet av Mac-datorn till tre hela års assistans av världsklass.* Planen omfattar expertassistans per telefon, reparationer på plats för stationära datorer,** webbaserade resurser och kraftfulla testverktyg (TechTool Deluxe från Micromat).

Planens omfattning

Den ursprungliga maskinvarugarantin på din Mac-dator måste fortfarande vara giltig för att du ska kunna täcka datorn under AppleCare Protection Plan. Spara bekräftelsen, originalen av inköpskvittona för Apple-produkterna samt din AppleCare Protection Plan. Du kan behöva visa upp ett inköpsbevis om det skulle uppstå några frågor om huruvida din produkt kan täckas under AppleCare Protection Plan.

En separat AppleCare Protection Plan måste tecknas för varje Mac som ska täckas av planen.

Denna AppleCare Protection Plan täcker de Apple-produkter som listas till vänster på framsidan av paketet. Upptäcker du att du har köpt ett avtal som inte stämmer med din Apple-produkt ringer du till Apple på det telefonnummer som finns i *Felsökningstips*.

Planen täcker en Apple-bildskärm som köpts tillsammans med en Mac mini, Mac Pro eller MacBook Pro, under förutsättning att datorn och bildskärmen köptes samtidigt och omfattas av samma plan.

Planen täcker ett Apple-tangentbord och en Apple-mus om de ingick i köpet av den täckta datorn (eller köptes tillsammans med Mac mini). Planen täcker också en AirPort Express- eller AirPort Extreme-basstation, Time Capsule, AirPort Extreme-kort, Apple RAM-minne och MacBook Air SuperDrive som du äger och använder med den täckta datorn.

Om du säljer den försäkrade datorn medan AppleCare Protection Plan fortfarande gäller, kan du överlåta försäkringen till datorns nya ägare.**

Teknisk assistans

Om du får problem med den täckta produkten kan du söka efter lösningen i *Felsökningstips* för råd om felsökning. Om du inte kan lösa problemet får du hjälp av en representant för Apples tekniska support att felsöka Apple-maskinvara, Mac OS och många av Apples konsument-program. Kontaktinformation och öppettider för Apples tekniska assistans hittar du i avsnittet *Felsökning*.

Reparationer av maskinvara

Det är bara genom AppleCare Protection Plan som du får en garanti för att alla reparationer utförs av auktoriserade Apple-tekniker som använder originaldelar från Apple. Planen täcker kostnaderna för reservdelar och arbete under tre år från Apple-datorns inköpsdatum. Ett eller flera av följande servicealternativ kan tillämpas: inlämningservice, reparationsservice via post, service på plats eller gördet-själv-reservdelar (så att du kan utföra reparationen själv).

* Från datorns inköpsdatum.

** Fullständig information finns i dokumentet *Villkor*.

Felsökningstips

Följ de här anvisningarna innan du kontaktar Apple för att få hjälp.

Om du får problem med din Mac använder du felsökningstipsen nedan. Om du fortfarande har problem fortsätter du med nästa steg. Du bör säkerhetskopiera dina data innan du utför de här åtgärderna.

1. Kontrollera anslutningarna.

Stäng av datorn och kontrollera att alla kablar är ordentligt anslutna till datorn. Starta datorn igen och se efter om problemet är löst.

2. Koppla bort externa enheter.

Stäng av datorn. Koppla bort alla externa enheter utom skärmen, musen och tangentbordet. Starta datorn. Om problemet är löst försöker du isolera det till en specifik enhet genom att stänga av datorn, återansluta enheterna en i taget och starta om datorn varje gång du har anslutit en ny enhet.

3. Se efter i avsnittet om felsökning i datorns användarhandbok, i systemets hjälp och på Apples supportwebbplats.

Öppna menyn Hjälp från menyraden på skrivbordet och välj Mac Hjälp. Mac 101, diskussioner och andra tekniska resurser finns tillgängliga dygnet runt på adressen www.apple.com/se/support.

4. Följ de här felsökningsanvisningarna.

- Kontrollera kompatibiliteten. Kontrollera om program eller maskinvara från andra tillverkare som du använder är kompatibla med Mac OS X.

- Sök på på supportwebbsidan för Mac OS X. Apple tillhandahåller en mängd felsökningstips och användbara tekniska resurser på www.apple.com/se/support/macosx.

5. Använd TechTool Deluxe från Micromat.

CD-skivan AppleCare Protection Plan innehåller TechTool Deluxe, ett kraftfullt verktyg som testar viktiga systemkomponenter som processorn, RAM-minnet (Random Access Memory), VRAM- minnet (video random-access memory), hårddisken med mera. Om det är nödvändigt kan TechTool Deluxe reparera skivstrukturen och återskapa katalogerna.

Så här använder du TechTool Deluxe:

- Mata in CD-skivan AppleCare Protection Plan.
- Dubbelklicka på symbolen för TechTool Deluxe CD-skivan på skrivbordet.

Du kan även läsa ner den senaste versionen av TechTool Deluxe och skapa en egen startbar CD-skiva. Om du vill läsa ner TechTool Deluxe går du till www.apple.com/se/support/techtool deluxe. Du kommer att uppmanas att ange datorns serienummer för att bekräfta täckningen via AppleCare Protection Plan.

6. Kontakta Apple för assistans

Om dessa steg inte löste problemet kontaktar du Apple för assistans. När du kontaktar Apple kommer du att tillfrågas om numret på din AppleCare Protection Plan eller serienumret på din Apple-produkt.

Telefonnummer och öppettider:

+46 0771-199 519

Måndag–fredag 8.00–19.45

Lördag 10.00-17.45 *

* Telefonnummer och öppettider kan variera och kan komma att ändras. Du hittar aktuell kontaktinformation för lokala och internationella kontakter på www.apple.com/contact/phone_contacts.html.

AppleCare Protection Plan

AppleCare Protection Plan för iPod

AppleCare Protection Plan för Apple Bildskärm

AppleCare Protection Plan för Apple TV

Allmänna villkor

Din AppleCare Protection Plan ("Planen"), AppleCare Protection Plan för iPod ("Planen för iPod") eller AppleCare Protection Plan för Apple Bildskärm ("Planen för Apple Bildskärm"), AppleCare Protection Plan för Apple TV ("Planen för Apple TV"),(var och en benämnd "Planen") regleras av följande Allmänna Villkor och utgör ditt serviceavtal med Apple Sales International ("Apple").I enlighet med vad som anges i dessa Allmänna Villkor, (i) omfattar Planen felaktigheter på Apple-märkta produkter som anges i din Plans Registreringsbevis eller Serviceavtalsbekräftelse ("Bekräftelse") och de tillbehör som medföljer i produktens originalförpackning ("Skyddade Utrustningen"), och (ii) Planen ger dig tillgång till assistans på telefon samt webbaserad assistans för den Skyddade Utrustningen. För att få Bekräftelse måste du registrera din Plans unika avtals- eller registreringsnummer ("Avtalsnummer") som beskrivits i instruktionerna som medföljer i Planens förpackning. Kunder som väljer automatisk registrering där sådan registrering är tillgänglig, kommer att få Bekräftelsen automatiskt. Planen gäller under den period som anges i din Bekräftelse ("Serviceperioden"). Planens pris anges på Planens originalkvitto.

1. Reparationsskydd

- a. *Skyddets omfattning.* Ditt skydd för felaktigheter börjar gälla den dag då den Skyddade Utrustningens Apple-hårdvarugaranti går ut och slutar att gälla vid slutet av Serviceperioden ("Reparationsserviceperiod"). Apple kommer att tillhandahålla både material och arbete men kan begära att du själv byter ut material som är enkelt att installera enligt vad som anges nedan. Apple får tillhandahålla utbytesvara eller utbytesdelar som är tillverkad av nya, renoverade eller användbara begagnade delar. Den nya utrustningen skall vara funktionellt likvärdig den utrustning som bytts ut och den kommer att ta över Planens kvarstående skydd.

Apple tar över äganderätten till utbytta delar och varor. Apple rekommenderar starkt att du gör en säkerhetskopiering av den data och programvara som tillhör eller som lagrats i den Skyddade Utrustningen, innan den Skyddade Utrustningen lämnas in för reparations- eller utbytesservice. Omfattningen av den service som du tillhandahålls kommer att variera enligt den Plan som du köpt, i enlighet med det följande.

- (i) Enligt Planen, skyddar Apple den Skyddade Utrustningen och en Apple-märkt bildskärm, om bildskärmen köpts vid samma tillfälle som och registrerats för Planen tillsammans med en Mac mini-, Mac Pro eller MacBook Pro-dator som också omfattas av Planen. En Apple-märkt mus och ett Apple-märkt tangentbord omfattas också av Planen, om de ingår i den Skyddade Utrustningen (eller köpts tillsammans med en Mac mini). Ett AirPort Extreme-kort, en AirPort Express och en AirPort Extreme-basstation, en Time Capsule, en Apple-märkt DVI-till-ADC-bildskärmsadapter, Apple RAM-moduler och MacBook Air SuperDrive omfattas också av Planen, om de ägs av dig och används med den Skyddade Utrustningen. Om det under Reparationsserviceperioden förekommer en felaktighet i material eller arbete i den Skyddade Utrustningen eller de andra skyddade föremålen beskrivna ovan, kommer Apple att reparera eller byta ut skadat föremål. I den omfattning lokal lagstiftning tillåter bestämmer Apple själv om det skall reparera eller byta ut skadat föremål.
 - (ii) Enligt Planen för iPod, kommer Apple i den omfattning lokal lagstiftning tillåter bestämma själv om det skall reparera eller byta ut skadad Skyddad Utrustning om (a) det under Reparationsservice-perioden förekommer en felaktighet i material eller arbete i den Skyddade Utrustningen eller, (b) det under Serviceperioden, iPod-batteriets kapacitet att hålla elektriska laddningar har försämrats med femtio procent (50%) eller mer jämfört med den ursprungliga specifikationen, efter fullständig uppladdning och vid musikuppspelning med alla inställningar återställda.
 - (iii) Enligt Planen för Bildskärm eller Planen för Apple TV kommer Apple reparera eller byta ut skadad Skyddad Utrustning om det under Reparations-service-perioden förekommer en felaktighet i material eller arbete i den Skyddade Utrustningen. I den omfattning lokal lagstiftning tillåter bestämmer Apple själv om det skall reparera eller byta ut den Skyddade Utrustningen.
- b. *Begränsningar.* Planen omfattar inte:
- (i) Installation, bortförande eller skrotning av den Skyddade Utrustningen, och heller inte

- installation, bortförande, reparation eller underhåll av icke-skyddad Utrustning (inklusive tillbehör, tillägg eller andra enheter såsom externa modem) och inte heller elektrisk service utanför den Skyddade Utrustningen.
- (ii) Skada på den Skyddade Utrustningen till följd av olyckshändelse, vanskötsel, försummelse, felanvändning (inklusive felaktig installation, reparation eller underhåll som utförts av någon annan än Apple eller ett auktoriserat Apple-serviceställe), ootillåten ändring, olämplig miljö (inklusive avsaknad av lämplig temperatur eller luftfuktighet), ovanlig mekanisk eller elektrisk störning, strömavbrott eller ojämn strömtillförsel, blixtar, statisk elektricitet, eldsvåda eller andra yttre omständigheter;
 - (iii) Skyddad Utrustning där serienumret har förändrats, utplånats eller tagits bort;
 - (iv) Problem som orsakas av en enhet som inte utgörs av den Skyddade Utrustningen, inklusive utrustning som inte är Apple-märkt, även om den köpts vid samma tillfälle som den Skyddade Utrustningen;
 - (v) Service som krävs för att uppfylla myndighetsföreskrifter som börjat gälla efter Planens datum;
 - (vi) Tillhandahållande av ersättningsutrustning under den tid då den Skyddade Utrustningen repareras;
 - (vii) Borttappad eller stulen Skyddad Utrustning. Planen omfattar endast Skyddad Utrustning som återförs till Apple i fullständigt skick;
 - (viii) Skada som gäller den Skyddade Utrustningens utseende, inklusive men inte begränsat till repor, märken och trasig plast runt utgångar;
 - (ix) Förbrukningsbara delar, såsom batterier, förutom vad gäller skydd för batteri enligt Planen för iPod eller om bristen berott på ett fel i material eller arbete;
 - (x) Förebyggande underhåll på den Skyddade Utrustningen
 - (xi) Skada på eller förlust av programvara eller data som tillhör eller lagrats i den Skyddade Utrustningen. Vid utförandet av reparation eller utbyte kommer Apple att i skälig grad anstränga sig för att återinstallera den Skyddade Utrustningens ursprungliga programvarukonfiguration och sedermera gjorda uppdateringar. Apple kommer emellertid inte att tillhandahålla återställande eller överförande av programvara eller data som lagrats i den reparerade delen som inte var inkluderat i det ursprungliga utförandet av den Skyddade

Utrustningen; eller

(xi) Skada orsakad av normalt slitage eller normalt åldrande av produkten.

c. *Servicealternativ*. Apple kan tillhandahålla service på ett eller flera av följande sätt:

- (i) Inlämningservice är tillgänglig för de flesta Skyddade Utrustningar. Lämna in den Skyddade Utrustningen som behöver åtgärdas till en av Apples butiker eller till ett auktoriserat Apple serviceställe som erbjuder inlämningservice. Service kommer att utföras på platsen, eller butiken eller serviceleverantören kan skicka den Skyddade Utrustningen till ett Apple reparationsställe för reparation. Det åligger dig att snarast hämta utrustningen efter att du fått besked om att servicen har utförts.
- (ii) Service på plats är tillgänglig för de flesta stationära persondatorer om den Skyddade Utrustningen är placerad inom 80 kilometers avstånd från ett Apple-auktoriserat serviceställe i ett sådant land som anges i punkt 7 (d). Apple skickar ut en servicetekniker till den plats där den Skyddade Utrustningen finns. Service kommer att utföras på platsen, eller serviceteknikern kommer att transportera den Skyddade Utrustningen till ett Apple-auktoriserat serviceställe eller Apple reparationsställe för reparation. Om den Skyddade Utrustningen repareras på ett Apple-auktoriserat serviceställe eller Apple reparationsställe, kommer Apple att ordna med transport av den Skyddade Utrustningen till dig efter utförd service. Om serviceteknikern inte får tillgång till den Skyddade Utrustningen på avtalad tid kan en extra avgift tas ut för ytterligare platsbesök.
- (iii) Reparatonservice via post är tillgänglig för de flesta Skyddade Utrustningar. Om Apple anser att din Skyddade Utrustning är berättigad till reparatonservice via post, kommer Apple att skicka förbetalda fraktsedlar till dig (och om du inte har kvar originalförpackningen kan Apple komma att skicka förpackningsmaterial) för transport av din Skyddade Utrustning till Apples reparationsställe i enlighet med Apples instruktioner. När reparationen är slutförd kommer Apples reparationsställe att skicka tillbaka den Skyddade Utrustningen till dig. Under förutsättning att Apples instruktioner följs betalar Apple för transporten till och från dig.

- (iv) Tjänsten Gör-det-självdelar finns tillgänglig för många Skyddade Utrustningar. Med den kan du själv utföra service på din produkt. Om tjänsten finns tillgänglig under aktuella omständigheter gäller följande.
- (A) Tjänsten Gör-det-självdelar där Apple kräver att du återsänder den utbytta delen. Apple kan komma att kräva kredit-/kontokortsauktorisering som säkerhet för återförsäljningspriset för utbytesdelen. Om du inte lämnar någon kredit-/kontokortsauktorisering kan du kanske inte ta del av tjänsten Gör-det-självdelar, och Apple kommer då att erbjuda alternativ till tjänsten. Apple kommer att leverera en utbytesdel till dig tillsammans med instruktioner för installation och eventuella krav på retur av den utbytta delen. Om du följer instruktionerna kommer Apple att avbryta kredit-/kontokortsbetalningen och du kommer inte att behöva betala för utbytesdelen. Om du inte skickar tillbaka den utbytta delen i enlighet med instruktionerna kommer Apple att dra aktuell summa från ditt kredit-/kontokort.
 - (B) Tjänsten Gör-det-självdelar där Apple inte kräver retur av den utbytta delen. Apple kommer att kostnadsfritt skicka en utbytesdel tillsammans med instruktioner för installation och eventuella krav för hur den utbytta delen ska kasseras.
 - (C) Apple ansvarar inte för eventuella arbetskostnader som du åsamkas relaterade till tjänsten Gör-det-självdelar. Skulle du behöva ytterligare assistans kontaktar du Apple på de telefonnummer som finns angivna i AppleCares Snabbreferensguide("Guide"). Guiden medföljer i din Plans förpackning.

Apple förbehåller sig rätten att när som helst ändra det sätt på vilket Apple tillhandahåller reparations- eller utbytesservice och villkoren för huruvida den Skyddade Utrustningen berättigar till service på ett visst sätt, inklusive men inte begränsat till service på platsen. Tjänsten kommer att begränsas till de alternativ som är tillgängliga i det land där tjänsten begärs. Servicealternativen, tillgänglighet av material och svarstid kan variera från land till land. Under förutsättning att lokal lagstiftning tillåter kan du bli ansvarig för transport- och hanteringskostnader om den Skyddade Utrustningen inte kan få service i det land där den Skyddade Utrustningen är. Om du begär service i ett land som inte är det land där produkten inhandlades skall du följa alla tillämpliga exportlagar och föreskrifter och ansvara för alla tullavgifter, mervärdesskatter och andra hänförliga skatter och avgifter. För internationell service kan Apple reparera och byta ut defekta delar och produkter med jämförliga produkter

och delar som följer lokala standarder.

- d. *Erhållande av reparations- eller utbyttesservice.* Du får service i enlighet med denna Plan genom att gå in på Internet-hemsidan eller ringa det telefonnummer som anges i Guiden. Telefonnumren kan variera beroende på var du befinner dig. När du går in på hemsidan skall du följa Apples instruktioner för begäran om reparationstjänst. Om du ringer telefonnumret kommer du att kopplas till en Apple servicerepresentant som kommer att be dig om ditt Avtalsnummer, ge dig råd och avgöra vilken service som din Skyddade Utrustning behöver. All service är underkastad Apples godkännande i förväg. Platsen för service kan variera beroende på var du befinner dig. Behåll dina Bekräftelsehandlingar och dina ursprungliga kvitton för inköpet av den Skyddade Utrustningen och din Plan. Apple kan komma att kräva att du visar upp inköpsbevis om det uppstår tvivel om huruvida din produkt omfattas av Planen.

2. Teknisk assistans

- a. *Telefon- och internetassistans.* Din rätt till teknisk assistans börjar från den senare tidpunkten av då din Skyddade Utrustnings kostnadsfria tekniska assistans löper ut eller din Serviceperiod börjar, och slutar att gälla vid slutet av Serviceperioden ("Teknisk Serviceperiod"). Under den Tekniska Serviceperioden kommer Apple att tillhandahålla dig teknisk assistans per telefon och webbaserad assistans. Teknisk assistans kan inkludera assistans med att installera, starta, konfigurera, felsöka och återställa (dock inte att återställa data), inklusive att lagra, hämta och hantera filer, tolka meddelanden om systemfel och avgöra när reparation av maskinvara krävs. Omfattningen av den tekniska assistansen som du tillhandahålls kommer att variera enligt den Plan som du köpt, i enlighet med det nedan angivna.
 - (i) Enligt Planen tillhandahåller Apple teknisk assistans för den Skyddade Utrustningen, för Apples operativsystemprogram ("Mac OS"), och Apple-märkta program för konsumentbruk som pre-installerats med den Skyddade Utrustningen ("Konsumentprogram"). Apple kommer att tillhandahålla service för den då gällande versionen av Mac OS och Konsumentprogram, och den närmast föregående s.k. Major Release, men förbehåller sig rätten att när som helst ändra den service som tillhandahålls till någon av de föregående versionerna. Under denna punkt avses "Major Release" en väsentlig version av programvara som getts ut av Apple i kommersiellt syfte i ett releasenummerformat såsom "1.0" eller "2.0" och som inte är i beta eller s.k. pre-

release format.

- (ii) Enligt Planen för iPod tillhandahåller Apple teknisk assistans för den Skyddade Utrustningen, programvaror som preinstallerats med den Skyddade Utrustningen ("iPod Programvara") och sammanfogande anordningar mellan den Skyddade Utrustningen och en stöddator. Med stöddator menas en dator som uppfyller den Skyddade Utrustningens förbindelsespecifikationer och som kör ett operativsystem som stöds av den Skyddade Utrustningen. Apple kommer att tillhandahålla service för den då gällande versionen av iPod Programvaran och den närmast föregående Major Release, men förbehåller sig rätten att när som helst ändra den service som tillhandahålls till någon av de föregående versionerna.
- (iii) Enligt Planen för Apple Bildskärm tillhandahåller Apple teknisk assistans för den Skyddade Utrustningen och sammanfogande anordningar mellan den Skyddade Utrustningen och en stöddator. Med stöddator avses en dator som uppfyller den Skyddade Utrustningens förbindelsespecifikationer och som kör ett operativsystem som stöds av den Skyddade Utrustningen. Apple kommer att tillhandahålla service för den då gällande versionen av det operativsystem som det tillhandahåller förbindelse-assistans för enligt Planen för Apple Bildskärm, och den närmast föregående Major Release, men förbehåller sig rätten att när som helst ändra den service som tillhandahålls till någon av de föregående versionerna.

b. *Begränsningar.* Planen omfattar inte:

- (i) Användning av Mac OS och Konsumentprogram som serverbaserade tillämpningar;
- (ii) Problem som kan lösas genom uppgradering av programvaran till den gällande versionen;
- (iii) Användning eller ändring av den Skyddade Utrustningen, Mac OS, iPod Programvara, Apple TV Programvara eller Konsumentprogram på ett sätt som den Skyddade Utrustningen eller programmen inte är avsedda att användas för eller ändras;
- (iv) Produkter från andra tillverkare och deras påverkan på eller interaktion med den Skyddade Utrustningen, Mac OS iPod eller Apple TV Programvara eller Konsumentprogram;
- (v) Din användning av en dator eller ett operativsystem enligt Planen för iPod som inte har att göra med iPod Programvara eller förbindelseföremål med den Skyddade Utrustningen;
- (vi) Din användning av en dator eller ett operativsystem enligt Planen för Apple Bildskärm som

inte har att göra med förbindelseföremål med den Skyddade Utrustningen;

- (vii) Din användning av en dator eller ett operativsystem enligt Planen för Apple TV som inte har att göra med Apple TV Programvara eller förbindelseföremål med den Skyddade Utrustningen;
 - (viii) Andra Apple-program än Mac OS, iPod programvara eller Konsumentprogram som omfattas av den tillämpliga Planen;
 - (ix) Mac OS-program för servrar;
 - (x) Mac OS-program eller andra Apple-märkta program betecknade som "beta", "prerelease" eller "preview" eller liknande
 - (xi) Webbläsare och e-postprogram från andra företag än Apple, program från Internetleverantörer och de Mac OS-konfigurationer som krävs för att använda sådana program, eller
 - (xii) Skada på eller förlust av programvara eller data som tillhör eller som lagrats i den Skyddade Utrustningen.
- c. *Erhållande av teknisk assistans.* Du kan få teknisk assistans genom att ringa det telefonnummer som anges i Guiden. Apples servicerepresentant hjälper dig genom att tillhandahålla teknisk assistans. Apples öppettider anges i Guiden. Apple förbehåller sig rätten att när som helst ändra sina öppettider och telefonnummer för teknisk assistans. Du kan också få tillgång till Internetbaserad assistans på Apples Internet-adress som anges i Guiden.

3. Dina skyldigheter

För att erhålla service enligt Planen samtycker du till att göra följande:

- a. Ange ditt Avtalsnummer och den Skyddade Utrustningens serienummer;
- b. Ange information angående symptom på och orsaker till problemen med den Skyddade Utrustningen;
- c. Följa Apples instruktioner, inklusive men inte begränsat till att inte skicka produkter och tillbehör som inte skall repareras eller bytas ut till Apple samt att förpacka Skyddad Utrustning i enlighet med Apples instruktioner; och
- d. Uppgradera programvara till den senaste versionen innan service begärs.

4. Ansvarsbegränsning

FÖR KONSUMENTER I JURISDIKTIONER SOM OMFATTAS AV KONSUMENTRÄTTSLIGA LAGAR ELLER FÖRORDNINGAR GÄLLER DE FÖRMÅNER SOM DEN HÄR PLANEN GER UTÖVER DE RÄTTIGHETER SOM DE KONSUMENTRÄTTSLIGA LAGARNA OCH FÖRORDNINGARNA GER. INGET I DENNA PLAN SKALL BEGRÄNSA DE KONSUMENTRÄTTIGHETER SOM FINNS ENLIGT GÄLLANDE LAGAR, INKLUSIVE RÄTTIGHETEN ATT BEGÄRA SKADESTÅND I FALL APPLE HELT ELLER DELVIS INTE FULLGÖR SINA AVTALSÄTTSLIGA SKYLDIGHETER ELLER INTE FULLGÖR SINA SKYLDIGHETER PÅ ETT GODTAGBART SÄTT.

I DEN UTSTRÄCKNING GÄLLANDE RÄTT TILLÅTER SKALL VARKEN APPLE ELLER DESS ANSTÄLLDA ELLER REPRESENTANTER UNDER NÅGRA OMSTÄNDIGHETER ANSVARA GEMTOMT DIG ELLER NÅGON SENARE ÄGARE FÖR NÅGRA INDIREKTA SKADOR ELLER FÖLJDSKADOR, INKLUSIVE, MEN INTE BEGRÄNSAT TILL, KOSTNADER FÖR ATT ÅTERSTÄLLA, OMPROGRAMMERA ELLER ÅTERSKAPA PROGRAM ELLER DATA, OCH INTE HELLER FÖR ATT DATA INTE HÅLLS KONFIDENTIELLA, ELLER FÖRLUST AV INTÄKT, INKOMST, OMSÄTTNING, VINST ELLER FÖRVÄNTAD BESPARING SOM ORSAKAS AV APPLES SKYLDIGHETER ENLIGT DENNA PLAN. I DEN UTSTRÄCKNING GÄLLANDE RÄTT TILLÅTER SKALL GRÄNSEN FÖR APPLES OCH DESS ANSTÄLLDAS OCH REPRESENTANTERS ANSVAR GEMTOMT DIG OCH EVENTUELLA SENARE ÄGARE ENLIGT DENNA PLAN INTE ÖVERSTIGA VAD DU HAR BETALAT FÖR DENNA PLAN. FRAMFÖR ALLT GARANTERAR APPLE INTE (i) ATT APPLE KOMMER ATT KUNNA REPARERA ELLER BYTA UT DEN SKYDDADE UTRUSTNINGEN UTAN RISK FÖR ELLER FÖRLUST AV PROGRAM ELLER DATA, OCH (ii) ATT APPLE KOMMER ATT KUNNA HÅLLA DATA KONFIDENTIELLA. INGENTING I DETTA AVTAL SKALL UTESLUTA ELLER BEGRÄNSA APPLES ANSVAR FÖR (i) DÖDSFALL ELLER PERSONSKADA SOM ORSAKATS AV APPLES OAKTSAMHET ELLER (ii) BEDRÅGERI.

I DEN UTSTRÄCKNING DE KONSUMENTRÄTTSLIGA REGLERNA TILLÅTER, BEGRÄNSAS APPLES ANSVAR TILL ATT, ENLIGT VAD APPLE SJÄLV BESTÄMMER, BYTA UT ELLER REPARERA DEN SKYDDADE UTRUSTNINGEN ELLER TILLHANDAHÅLLA SERVICE.

5. Uppsägning

Du får när som helst, och av vilken anledning som helst, säga upp Planen. Om du bestämmer dig för att säga upp Planen kan du antingen ringa Apple på det telefonnummer som finns i Guiden eller skicka eller faxa ett skriftligt meddelande om uppsägning tillsammans med ditt Avtalsnummer till Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork,

Irland (faxnummer: +353-(0)21-428-3917). Din uppsägning måste åtföljas av en kopia av ditt originalinköpsbevis avseende Planen. Såvida inte lokal lagstiftning innehåller andra bestämmelser, kommer du att erhålla full ersättning minus värdet för eventuell service som tillhandahållits enligt Planen om du säger upp Planen inom trettio (30) dagar från den senare tidpunkten för köpet av Planen eller mottagandet av dessa Allmänna villkor. Denna uppsägningsavgift kommer inte att tas ut när uppsägning är baserad på en lagstadgad konsumenträttighet om hävning eller återlämnande (såsom under tiden för en lagstadgad ångerfrist). Om du säger upp senare än trettio (30) dagar efter mottagandet av Planen kommer du att återbetalas ett proportionerligt belopp av Planens ursprungliga inköpspris baserat på den del av Serviceperioden som inte löpt ut, minus (a) det minsta värdet av tillämplig uppsägningsavgift enligt punkt 8 eller tio procent (10 %) av det proportionerliga beloppet, samt (b) värdet för eventuell service som tillhandahållits enligt Planen. Såvida inte lokal tillämplig lagstiftning innehåller andra bestämmelser kan Apple säga upp Planen med trettio (30) dagars skriftligt varsel om det saknas tillgång till reservdelar till den Skyddade Utrustningen. Om Apple säger upp Planen kommer ett belopp motsvarande Planens återstående giltighetstid att återbetalas.

6. Överlåtelse av Planen

Du kan överlåta denna Plan till en ny ägare av den Skyddade Utrustningen genom att skicka eller faxa ett meddelande om överlåtelse till Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland (faxnummer: +353-(0)21-428-3917). Du måste ange ditt Avtalsnummer, serienumret på den Skyddade Utrustningen som överlåtelsen avser, inköpsbevis för Planen samt namn, adress, telefonnummer och e-postadress till den nye ägaren.

7. Allmänna Villkor

- a. Apple kan låta annan utföra sina åtaganden, men är inte därigenom befriad från dessa åtaganden.
- b. Apple ansvarar inte för uteblivet eller försenat utförande av Apples åtaganden enligt Planen som beror på omständigheter som Apple inte skäligen kunnat kontrollera.
- c. Du är inte skyldig att utföra förebyggande åtgärder på den Skyddade Utrustningen för att erhålla service enligt Planen.
- d. Denna Plan erbjuds och gäller endast i Österrike, Belgien, Danmark (exklusive Grönland och Färöarna), Tyskland, Finland (exklusive Åland), Frankrike (exklusive Korsika, utomeuropeiska

- områden och territorier), Irland, Italien, Luxemburg, Monaco, Nederländerna, Spanien (inklusive Balearerna men exklusive Kanarieöarna, Ceuta, Melilla), Sverige, Schweiz, Liechtenstein, Norge (exklusive Svalbard) och Storbritannien. Planen erbjuds inte till de som inte uppnått myndighetsålder. Planen tillhandahålls inte där den är förbjuden enligt lag.
- e. Vid utförande av sina åtaganden har Apple rätt att, efter eget bestämmande och endast i syfte att kontrollera kvaliteten på Apples åtgärder, spela in hela eller delar av samtalen mellan dig och Apple på band.
 - f. Du samtycker till och förstår att det är nödvändigt för Apple att samla in, behandla och använda dina person-uppgifter för att kunna utföra sina åtaganden avseende service och assistans enligt Planen. Detta kan komma att omfatta eventuell överföring av dina personuppgifter till Apple-anknutna företag eller tjänstetillhandahållare i länder där lagar för skydd av personuppgifter är mindre omfattande än i det land där du bor, inklusive men inte begränsat till Australien, Kanada, EU, Indien, Japan, Kina och USA.
 - g. Apple skyddar dina personuppgifter i enlighet med sin Integritetspolicy som finns att läsa på www.apple.com/legal/privacy. Om du vill få tillgång till personuppgifter som Apple behandlar om dig eller om du vill göra någon ändring, gå in på www.apple.com/contact/myinfo för att uppdatera dina kontaktdetaljer eller kontakta Apples europeiska IT-ansvarige på privacyeurope@apple.com.
 - h. Villkoren i denna Plan gäller framför eventuella motstridiga villkor, tilläggsvillkor eller andra villkor i någon beställning eller annat dokument, och de utgör det fullständiga avtalet mellan dig och Apple angående Planen.
 - i. Apple har ingen skyldighet att förnya Planen. Om Apple skulle erbjuda en förlängning är det Apple som bestämmer priset och villkoren för en sådan.
 - j. Det finns inte några informella tvistlösningsmekanismer för denna Plan.
 - k. De ekonomiska skyldigheterna enligt denna Plan stöds av Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland. Om Apple Sales International skulle misslyckas med att uppfylla dessa skyldigheter påtar sig Apple Operations Europe, ett bolag registrerat i enlighet med Irlands lagar, dessa skyldigheter.
 - l. Lagen i det land där rättigheten till denna Plan köptes och aktiverades gäller för Planen. Detta val av tillämplig lag omfattar inte kollisionsreglerna enligt denna lag och inte heller

FN-konventionen om internationella köp.

- m. Om någon punkt i dessa Allmänna Villkor helt eller delvis ogiltigförklaras, upphävs eller inte kan göras gällande skall den punkten eller den delen av punkten tas bort i de Allmänna Villkoren och resten av de Allmänna Villkoren skall fortsätta att tillämpas i sin helhet.

8. Landsbestämda avvikelser

Följande landsbestämda avvikelser gäller i tillämpliga fall:

SVERIGE

PUNKT 4 - PUNKT 4 ERSÄTTTS AV FÖLJANDE BESTÄMMELSER:

- 4.1 FÖR KONSUMENT SOM KÖPER PLANEN GÄLLER FÖLJANDE: I HÄNDELSE AV ATT NÅGOT VILLKOR I DETTA AVTAL STRIDER MOT TVINGANDE LAG ÄR VILLKORET I DENNA DEL EJ TILLÄMPLIGT. FÖR ANNAN KUND ÄN KONSUMENT GÄLLER ATT
 - 4.1.1 DESSA VILLKOR REGLERAR OMFATTNINGEN AV APPLES SKYLDIGHETER OCH DESS ANSVAR MED AVSEENDE PÅ PLANEN;
 - 4.1.2 DET INTE FINNS NÅGRA GARANTIER ELLER VILLKOR SOM ÄR BINDANDE FÖR APPLE UTÖVER VAD SOM UTTRYCKLIGEN FRAMGÅR AV PLANEN; OCH ATT
 - 4.1.3 ALLA GARANTIER ELLER VILLKOR SOM AVSER PLANEN OCH ALL SERVICE I SAMBAND MED PLANEN OCH SOM I ANNAT FALL KUNDE TOLKAS IN I ELLER INFÖRLIVAS MED PLANEN PÅ GRUND AV LAG ELLER PÅ ANNAT SÄTT (INKLUSIVE UTAN INSKRÄNKNING UNDERFÖRSTÅDDA VILLKOR SÅVITT AVSER KVALITET ELLER ÄNDAMÅLSENLIGHET) UNDMANTAS HÄRMED UTTRYCKLIGEN.
- 4.2 VILLKOREN I PLANEN BEGRÄNSAR ELLER UTESLUTER INTE APPLES ANSVAR FÖR DÖDSFALL ELLER PERSONSKADA PÅ GRUND AV VÅRDSLÖSHET FRÅN APPLES SIDA, EJ HELLER BEGRÄNSAR DE APPLES ANSVAR FÖR BEDRÅGERI.
- 4.3 MED FÖRBEHÅLL FÖR VILLKOR 4.1 OCH 4.2 ANSVARAR APPLE INTE FÖR INKOMSTBORTFALL, UTEBLIVEN VINST, KONTRAKTSFÖRLUST, FÖRLUST AV DATA ELLER FÖR NÅGON INDIRECT FÖRLUST ELLER FÖLJDFÖRLUST ELLER SKADA AV NÅGOT SLAG, HUR DEN ÄN HAR UPPKOMMIT OCH ÄVEN OM DEN ORSAKATS AV EN SKADESTÅNDSGRUNDANDE KRÄNKNING (INKLUSIVE VÅRDSLÖSHET), KONTRAKTSBROTT ELLER PÅ ANNAT SÄTT.
- 4.4 MED FÖRBEHÅLL FÖR VILLKOR 4.1, 4.2 OCH 4.3 SKALL APPLES MAXIMALA SAMMANLAGDA

ANSVAR I ENLIGHET MED PLANEN, OAVSETT OM DET GÄLLER PÅ GRUND AV AVTAL, SKADESTÅNDSGRUNDANDE KRÄNKNING (INKLUSIVE VÅRDSLÖSHET) ELLER ANNAT, UNDER INGA OMSTÄNDIGHETER ÖVERSTIGA DET BELOPP SOM DU ÄR ÅLAGD ATT BETALA APPLE FÖR PLANEN I FRÅGA.

Punkt 5 - Punkt 5 kompletteras enligt följande:

Om du säger upp senare än 30 dagar efter att du tagit emot den här Planen, kommer du att återbetalas ett proportionerligt belopp av Planens ursprungliga inköpspris, minus det lägsta av en uppsägningsavgift om SEK 222,00 eller 10 procent av det proportionerliga beloppet.

Om du är en konsument och du har ingått denna Plan genom Apples Store webbsida eller genom annat s.k. distansavtal har du rätt att säga upp denna Plan inom 14 dagar från ditt köp av denna Plan. Du får då tillbaka hela köpeskillingen.

Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland www.apple.com

Sv3.0

Perustiedot

Mielenrauhaa Applelta

AppleCare Protection Plan -sopimuksella voit pidentää Mac-tietokoneen takuutuen tasokkaaksi kolmi- tai viisivuotiseksi tueksi.* Palveluun kuuluvat tekninen puhelintuki, korjaus kaikkialla maailmassa, pöytäkoneiden korjaus paikan päällä**, web-pohjaiset tukiresurssit ja tehokkaat vianetsintätyökalut (Micromatin TechTool Deluxe).

Sopimuksen kattavuus

Jotta voisit hankkia AppleCare Protection Plan -sopimuksen, Macisi alkuperäisen Applen laitetakuun on oltava vielä voimassa. Pidä tallessa tukipalvelun vahvistus ja Apple-tuotteiden ja AppleCare Protection Plan -sopimuksen alkuperäiset ostokuitit. Sinulta saatetaan vaatia ostotositteita, jos ei ole täyttämättä varmuutta siitä, onko tuotteesi oikeutettu AppleCare Protection Plan -tukeen.

Jokaista Macia kohden on ostettava erillinen AppleCare Protection Plan -sopimus.

Tämä AppleCare Protection Plan -sopimus kattaa pakkauksen vasemmassa yläkulmassa luetellut Apple-tuotteet. Jos huomaat ostaneesi tuen, joka ei vastaa Apple-tuotteitasi, soita *Pikaoppaassa* annettuun Applen numeroon.

Mac mini-, Mac Pro- ja MacBook Pro -asiakkaiden näytöt kuuluvat sopimuksen piiriin, jos tietokone ja näyttö on ostettu samanaikaisesti ja liitetty samaan tukisopimukseen.

Sopimus kattaa Applen näppäimistön ja hiiren, jos ne sisältyvät palveluun oikeuttavaan tietokoneeseen (tai ne on ostettu yhdessä Mac minin kanssa). Sopimus kattaa myös AirPort Express- tai AirPort Extreme -tukiaseman, Time Capsulen, AirPort Extreme -kortin, Applen RAM-muistin ja MacBook Air SuperDrive -aseman, joita käytetään palveluun oikeutetun tietokoneen kanssa.

Jos myyt sopimuksen alaisen tietokoneen ennen AppleCare Protection Plan -palvelun päättymistä, voit siirtää sopimuksen tietokoneen uudelle omistajalle.**

Teknisen tuen vaihtoehdot

Jos sopimuksen alaisen tuotteen kanssa on ongelmia, tutustu *Pikaoppaan* vianetsintävinkkeihin. Jos ongelma ei ratkea, Applen teknisen tuen henkilökunta voi auttaa sinua Apple-laitteiden, Mac OS:n ja monien Apple-merkkisten kuluttajaohjelmien vianetsinnässä. Applen teknisen tuen yhteystiedot ja palveluajat ovat *Pikaoppaassa*.

Laitteiston korjauspalvelu

Vain AppleCare Protection Plan -sopimuksella varmistat, että korjaustöistä huolehtivat Applen hyväksymät teknikot, jotka käyttävät aitoja Apple-osia. Tukisopimus kattaa sekä osat että työkustannukset kolmen vuoden ajan Apple-tietokoneen ostohetkestä. Käytettävissä saattaa olla yksi tai useampia seuraavista palveluvaihtoehdoista: sisäänkantopalvelu, suora korjauspalvelu postitse, huolto paikan päällä ja asiakkaan asennettavissa olevat osat (tällöin voit huoltaa tuotteesi itse).

* Tietokoneen ostopäivästä.

** Tarkat yksityiskohdat selvitetään oheisissa *AppleCare Protection Planin* sopimusehdoissa.

Pikaopas

Kokeile seuraavia ohjeita, ennen kuin otat yhteyttä Appleen.

Jos sinulla on ongelmia Macisi kanssa, kokeile seuraavia vianetsintävinkkejä. Jos ongelma ei ratkea yhtä ohjetta noudattamalla, siirry seuraavaan ohjeeseen. Tiedostoista on syytä ottaa varmuuskopiot, ennen kuin kokeilet mitään alla olevista ohjeista.

1. Tarkista liitännät.

Sammuta tietokone ja tarkista, että kaikki kaapelit ovat kunnolla kiinni tietokoneessa. Käynnistä tietokone uudelleen ja tarkista, onko ongelma korjaantunut.

2. Irrota oheislaitteet.

Sammuta tietokone. Irrota kaikki oheislaitteet lukuun ottamatta näyttöä, hiirtä ja näppäimistöä. Käynnistä tietokone. Jos ongelma on korjaantunut, yritä selvittää ongelmanaiheuttaja sulkemalla tietokone, kytkemällä laitteet tietokoneeseen yksi kerrallaan ja käynnistämällä tietokone uudelleen jokaisen laitteen kytkemisen jälkeen.

3. Katso ohjeita Macin käyttöoppaan vianetsintäosiosista, ohjevalikosta ja Applen tukisivustolta.

Valitse työpöydän valikkopalkin ohjevalikosta Mac-ohjeet. Mac 101, keskusteluryhmiä ja muita teknisen tiedon lähteitä on saatavilla ympäri vuorokauden osoitteessa www.apple.com/fi/support.

4. Kokeile seuraavia vianetsintävinkkejä.

- Tarkista yhteensopivuus. Varmista, että käyttämäsi muiden valmistajien ohjelmat ja laitteet ovat Mac OS X -yhteensopivia.
- Käytä hyväksesi Mac OS X:n huolto- ja tukisivuja. Apple on kerännyt runsaasti vianetsintävinkkejä ja muita hyödyllisiä teknisiä resursseja osoitteeseen www.apple.com/fi/support/macosex.

5. Käytä Micromatin TechTool Deluxe -työkalua.

AppleCare Protection Plan -CD sisältää tehokkaan vianetsintätyökalun TechTool Deluxen, joka testaa tärkeät järjestelmäkomponentit, kuten prosessorin, RAM-muistin (Random Access Memory), RAM-näyttömuistin (VRAM) ja kovalevyn. Tarvittaessa TechTool Deluxe korjaa levyrakenteen ja rakentaa hakemistot uudelleen.

TechTool Deluxen käyttö:

- Laita AppleCare Protection Plan -CD asemaan.
- Kaksoisosoita työpöydällä näkyvää TechTool Deluxe -CD:n symbolia.

Voit myös hakea uusimman TechTool Deluxe -version ja luoda oman käynnistys-CD:n. Hae TechTool Deluxe osoitteesta www.apple.com/fi/support/techtool deluxe. Sivulla pyydetään tietokoneen sarjanumeroa AppleCare Protection Planin voimassaolon varmentamiseksi.

6. Ota yhteyttä Appleen.

Jos ongelma ei ratkea yllä annettujen ohjeiden avulla, ota yhteyttä Appleen. Kun otat yhteyttä Appleen, sinua pyydetään kertomaan AppleCare Protection Plan -sopimusnumerosi tai Apple-tuotteesi sarjanumero.

Suomi

0800 96162

arkisin

9.00 - 19.45*

* Puhelinnumerot ja palveluajat saattavat vaihdella tai muuttua. Löydät uusimmat paikalliset ja kansainväliset tiedot osoitteesta www.apple.com/contact/phone_contacts.html.

AppleCare Protection Plan
AppleCare Protection Plan iPodille
AppleCare Protection Plan Apple Display -näytölle
AppleCare Protection Plan Apple TV:lle

Sopimusehdot

Asiakkaan AppleCare Protection Plan ("APP-suunnitelma"), AppleCare Protection Plan for iPod ("APP-suunnitelma iPodille") tai AppleCare Protection Plan for Apple Display ("APP-suunnitelma Apple näytölle") tai AppleCare Protection Plan for Apple TV ("APP-Suunnitelma Apple TV:lle), (kukin jäljempänä "Suunnitelma") on näiden Ehtojen ja Määräysten alainen, jotka muodostavat asiakkaan ja Apple Sales Internationalin ("Apple") välisen palvelusopimuksen. Näiden Ehtojen ja Määräysten mukaisesti asiakkaan Suunnitelma (i) kattaa asiakkaan Certificate- tai Proof of Coverage -asiakirjassa ("Suunnitelmaavahvistus") luetellut Apple-tunnuksin varustetut tuotteet ja niiden alkuperäispakkauksen sisältämien lisävarusteiden ("Suojattu Laitteisto") materiaalivirheet sekä (ii) tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden Suojatun Laitteiston puhelintukeen ja verkkopohjaisiin tukiresursseihin. Saadakseen Suunnitelmaavahvistuksen asiakkaan on rekisteröitävä Suunnitelmansa yksilöllinen sopimus- tai rekisteröintinumero ("Suunnitelman Sopimusnumero") Suunnitelman pakkauksen sisältämien ohjeiden mukaisesti. Asiakkaat, jotka valitsevat automaattisen liittymisen, milloin tällainen on saatavilla, saavat automaattisesti Suunnitelmaavahvistuksen. Suunnitelman kesto ("Suojajakso") kattaa jakson, joka päättyy asiakkaan Suunnitelmaavahvistuksessa yksilöitynä päivämääränä. Suunnitelman hinta on ilmoitettu Suunnitelman alkuperäisessä myyntitositteessa.

1. Korjaussuoja

- a. *Suojan kattavuus.* Asiakkaan suoja virheitä vastaan alkaa päivänä, jolloin asiakkaan Suojattua Laitteistoa koskeva Apple-laitteiston takuun voimassaolo päättyy ja suoja päättyy Suojajakson päättyessä ("Korjaussuojajakso"). Apple toimittaa sekä osia että työvoimaa, mutta saattaa edellyttää, että asiakas itse vaihtaa määrättyjä helposti asennettavia osia jäljempänä

kuvatuin tavoin. Apple voi toimittaa korvaustuotteen tai uusista, kunnostetuista tai käytökuntoisista käytetyistä osista valmistettuja osia. Korvaustuote tai -osat vastaavat toiminnallisesti korvattuja tuotteita tai osia, ja ne kuuluvat jäljellä olevaan Suunnitelmaan sisältyvän suojan piiriin. Korvatuista tuotteista tai osista tulee Applen omaisuutta. Apple sisältänee, että asiakas ottaa varmuuskopion Suojatussa Laitteistossa olevista tai siihen tallennetuista tiedoista ja ohjelmistoista ennen Suojatun Laitteiston saattamista korjaus- tai korvauspalveluun. Asiakkaalle toimitetun tuen laajuus saattaa vaihdella asiakkaan ostaman Suunnitelman mukaisesti seuraavalla tavalla.

- (i) APP-suunnitelmassa Apple kattaa Suojatun Laitteiston ja yhden Apple-tunnuksin varustetun näytön, mikäli se hankitaan samanaikaisesti ja rekisteröidään yhdessä suojatun Mac minin, Mac Pro tai MacBook Protietokoneen kanssa. APP-suunnitelman mukaisen suojan piiriin kuuluu myös Apple-hiiri ja -näppäimistö, mikäli nämä on sisällytetty Suojattuun Laitteistoon (tai hankittu yhdessä Mac minin kanssa). APP-suunnitelman mukaisen suojan piiriin kuuluvat lisäksi AirPort Extreme Card -kortti, AirPort Express- tai AirPort Extreme Base Station -asema, Time Capsule, Applen DVI-ADC-näyttösovitin, Applen RAM-moduulit sekä MacBook Air SuperDrive -asema, mikäli asiakas omistaa nämä ja niitä käytetään yhdessä Suojatun Laitteiston kanssa. Mikäli Suojatun Laitteiston tai muiden edellä kuvattujen suojan piiriin kuuluvien yksiköiden materiaaleissa tai työn laadussa ilmenee virheitä Korjaussuojajakson aikana, Apple harkintansa mukaan korjaa tai korvaa viallisen yksikön toisella, ellei sovellettavan lain pakottavista säännöksistä muuta johdu.
- (ii) APP-suunnitelmassa iPodille Apple harkintansa mukaan korjaa tai korvaa viallisen Suojatun Laitteiston, ellei sovellettavan lain pakottavista säännöksistä muuta johdu, mikäli (a) Korjaussuojajakson aikana Suojatussa Laitteistossa ilmenee materiaalivika tai työn puutteellista laatua tai (b) Suojajakson aikana suojan piiriin kuuluvan iPod-akun sähkövarauksen säilyminen on heikentynyt vähintään viidelläkymmenellä (50) prosentilla sen alkuperäisestä spesifikaatiosta sen jälkeen, kun se on ladattu täyteen ja suojan piiriin kuuluva iPod toistaa musiikkia kaikki asetukset palautettuina.
- (iii) APP-suunnitelmassa Apple näytölle tai APP-suunnitelmassa Apple TV:lle Apple harkintansa mukaan korjaa tai korvaa viallisen Suojatun Laitteiston toisella, mikäli Suojatun Laitteiston materiaaleissa tai työn laadussa ilmenee virheitä Korjaussuojajakson aikana, ellei pakottavan lain säännöksistä muuta johdu.

b. *Rajoitukset.* Suunnitelma ei kata:

- (i) Suojatun Laitteiston asennusta, poistoa tai hävittämistä, taikka Suojaamattoman Laitteiston asennusta, poistoa, korjausta tai ylläpitoa (mukaan lukien lisävarusteet, liitännäisosat tai muut laitteet, kuten ulkopuoliset modeemit) tai Suojatun Laitteiston ulkopuolista sähköistä palvelua;
- (ii) Suojatun Laitteiston vahinkoa, joka johtuu tai aiheutuu onnettomuudesta, väärinkäytöstä, laiminlyönnistä, virheellisestä käytöstä (mukaan lukien virheellinen asennus, korjaus tai ylläpito muun kuin Applen tai Applen valtuuttaman palveluntarjoajan toimesta), luvattomasta muuntelusta, äärimmäisistä olosuhteista (mukaan lukien äärimmäinen lämpötila tai ilmankosteus), äärimmäisestä fyysisestä tai sähköisestä rasituksesta tai häirinnästä, sähköenergian purkauksesta tai vaihtelusta, salamasta, staattisesta sähköstä, tulipalosta, luonnonvoimista tai muista ulkoisista tekijöistä;
- (iii) Suojattua Laitteistoa, jonka sarjanumeroa on muutettu, sotkettu tai poistettu;
- (iv) Ongelmia, jotka aiheutuvat laitteesta, joka ei ole Suojattu Laitteisto, mukaan lukien ilman Apple-tunnusta oleva laitteisto, riippumatta siitä, onko se hankittu samaan aikaan kuin Suojattu Laitteisto;
- (v) Palvelua, joka on välttämätöntä jonkin valtionhallinnollisen elimen tai viraston tämän Suunnitelman päiväyksen jälkeen asettaman määräyksen noudattamiseksi;
- (vi) Korvaavan laitteiston järjestämistä sinä aikana, kun Suojattu Laitteisto on korjattavana;
- (vii) Kadotettua tai varastettua Suojattua Laitteistoa. Tämä Suunnitelma kattaa ainoastaan Suojatun Laitteiston, joka palautetaan Applelle kokonaisuudessaan;
- (viii) Suojatun Laitteiston kärsimää kosmeettista haittaa, mukaan lukien rajoituksetta naarmut, tahrat ja pistokekohtien muovikohtien murtumat;
- (ix) Kuluvia osia, kuten akkuja, paitsi APP-suunnitelman iPodille kattamien suojan piiriin kuuluvien akkujen osalta, ja ellei toimintakyvyttömyys ole johtunut materiaaliavista ja putteellisen työ laadusta;
- (x) Suojatun Laitteiston ennaltaehkäisevää ylläpitoa;
- (xi) Suojatussa Laitteistossa olevien tai siihen tallennettujen ohjelmistojen tai tietojen vahingoittumista tai menetystä. Toimittaessaan korjaus- tai korvauspalveluja Apple pyrkii

kohtuullisin toimenpitein asentamaan uudelleen Suojatun Laitteiston alkuperäisen ohjelmistokonfiguroinnin ja myöhemmät päivitysversiot, mutta ei palauta tai siirrä sellaisia huolletun yksikön sisältämiä ohjelmistoja tai tietoja, jotka eivät alun perin sisällyneet Suojattuun Laitteistoon;

(xii) Tuotteen tavanomaisesta kulumisesta tai muulla tavalla tavanomaisesta vanhenemisesta aiheutuneet materiaaliivirheitä.

c. *Palveluvaihtoehdot.* Apple voi tarjota palvelun käyttämällä yhtä tai useampaa seuraavista vaihtoehdoista:

(i) Carry-in-palvelu on saatavana useimmille Suojatuille Laitteistoille. Asiakas voi palauttaa palvelua tarvitsevan Suojatun Laitteiston johonkin Applen omistamaan vähittäismyymälään tai Applen valtuuttaman palveluntarjoajan toimipaikkaan, joka tarjoaa carry-in-palvelua. Palvelu tapahtuu toimipaikassa, tai myymälä tai palveluntarjoaja voivat lähettää Suojatun Laitteiston Applen korjauspalvelupisteeseen korjattavaksi. Kun asiakas saa tiedon, että palvelu on suoritettu, asiakas sitoutuu viipymättä noutamaan tuotteen.

(ii) Onsite-palvelu (paikan päällä suoritettavaa palvelu) on saatavana useille työasematietokoneille, jos Suojatun Laitteiston sijaintipaikka on 80 kilometrin säteellä Applen valtuutetusta paikan päällä palvelua tarjoavasta palveluntarjoajasta, jonka toimipaikka sijaitsee kohdassa 7(d) luetellussa maassa. Apple lähettää teknisen asiantuntijan Suojatun Laitteiston sijaintipaikkaan. Palvelu tapahtuu toimipaikassa, tai tekninen asiantuntija kuljettaa Suojatun Laitteiston Applen valtuuttaman palveluntarjoajan toimipaikkaan tai Applen korjauspalvelupisteeseen korjattavaksi. Mikäli Suojattu Laitteisto korjataan Applen valtuuttaman palveluntarjoajan toimipaikassa, Apple vastaa Suojatun Laitteiston kuljetuksen järjestämisestä asiakkaan sijaintipaikkaan palvelun jälkeen. Mikäli tekniselle asiantuntijalle ei myönnetä pääsyä Suojatun Laitteiston luo sovittuna ajankohtana, mahdollisesta myöhemmästä onsite-käynnistä voidaan periä lisämaksu.

(iii) Direct mail-in -palvelu (suorapostituspalvelu) on saatavana useimmille Suojatuille Laitteistoille. Mikäli Apple toteaa asiakkaan Suojatun Laitteiston täyttävän mail-in-palvelun edellytykset, Apple lähettää asiakkaalle etukäteen maksetut lähetyslomakettarit (ja jos asiakkaalla ei enää ole alkuperäispakkausta, Apple voi lähettää asiakkaalle pakkausmateriaalia) ja asiakas lähettää Suojatun Laitteiston Applen korjauspalvelupisteeseen ohjeiden mukaisesti. Kun palvelu on suoritettu, Applen korjauspalvelupiste palaut-

taa Suojatun Laitteiston asiakkaalle. Apple maksaa lähetyskulut asiakkaan sijaintipaikkaan sekä sijaintipaikasta, jos kaikkia ohjeita noudatetaan.

- (iv) Tee-se-itse -varaosapalvelu on saatavana useille Suojatun Laitteiston osille, mikä mahdollistaa sen, että asiakas voi itse huoltaa oman tuotteen. Mikäli Tee-se-itse -varaosapalvelu on saatavana kyseisissä olosuhteissa, noudatetaan seuraavaa menettelyä.
- (A) Tee-se-itse -varaosapalvelu, milloin Apple edellyttää korvatun osan palauttamista. Apple saattaa edellyttää luottokorttivaltuutusta vakuutena korvausosan vähittäismyyntihinnasta. Mikäli asiakas ei voi antaa luottokorttivaltuutusta, Tee-se-itse -varaosapalvelua ei välttämättä voida toimittaa asiakkaalle, ja Apple tarjoaa vaihtoehtoisia järjestelyjä palvelun toimittamiseksi. Apple lähettää asiakkaalle korvausosan sekä asennusohjeet ja mahdollisesti kehotuksen palauttaa korvattu osa. Mikäli asiakas noudattaa ohjeita, Apple peruuttaa luottokorttivaltuutuksen, jolloin osaa ei veloiteta asiakkaalta. Mikäli asiakas jättää palauttamatta korvatun osan vastoin ohjeita, Apple veloittaa luottokorttia valtuutetun summan edestä.
- (B) Tee-se-itse -varaosapalvelu, milloin Apple ei edellytä korvatun osan palauttamista. Apple lähettää asiakkaalle maksuttoman korvausosan sekä sen mukana asennusohjeet ja vaatimukset koskien korvatun osan hävittämistä.
- (C) Apple ei vastaa asiakkaalle aiheutuvista työ kustannuksista, jotka liittyvät Tee-se-itse -varaosapalveluun. Mikäli asiakas haluaa lisäopastusta, asiakkaan tulee ottaa yhteyttä Appleen soittamalla AppleCare-pikaoppaassa ("Opas") luetteluihin puhelintuotteen kautta. Opas sisältyy asiakkaan Suunnitelman pakkaukseen.

Apple pidättää itsellään oikeuden milloin tahansa muuttaa käyttämäänsä menetelmää tarjota korjaus- tai korvauspalvelua asiakkaalle sekä Suojatun Laitteiston edellytyksiä saada määrättyllä tavalla toimitettua palvelua, mukaan lukien rajoituksetta onsite-palvelu. Palvelu rajoittuu siinä maassa saatavana oleviin vaihtoehtoihin, jossa palvelua pyydetään. Palveluvaihtoehdot, osien saatavuus ja vastausajat saattavat vaihdella maakohtaisesti. Ellei sovellettavan lain pakottavista säännöksistä muuta johdu, asiakas voi joutua vastaamaan lähetys- ja käsitteilymaksuista, jos Suojattua Laitteistoa ei voida huoltaa siinä maassa, jossa se sijaitsee. Mikäli asiakas pyytää palvelua muussa kuin tuotteen hankintamaassa, asiakkaan tulee noudattaa kaikkia sovellettavia vientilajeja ja säännöksiä ja vastata kaikista tullimaksuista, arvonlisäveroista ja muista veroluontoisista seuraamuksista ja maksuista. Ulkomailla tapahtuvan

palvelun osalta Apple voi korjata vialliset tuotteet ja osat tai vaihtaa ne toisiin vastaaviin tuotteisiin ja osiin, jotka vastaavat paikallisia laatuvaatimuksia.

- d. *Korjaus- tai korvauspalvelun saaminen.* Tämän Suunnitelman mukaisten palvelujen saamiseksi asiakkaan tulee käydä Oppaassa ilmoitetussa verkkosivustossa tai soittaa Oppaassa ilmoitettuun puhelinnumeroon. Puhelinnumerot voivat vaihdella asiakkaan sijaintipaikasta riippuen. Käydessään verkkosivulla asiakkaan tulee noudattaa Applen toimittamien korjauspalvelujen pyytämistä koskevia ohjeita. Asiakkaan soittaessa vastaa Applen teknisen tuen edustaja, joka kysyy asiakkaan Suunnitelman Sopimusnumeroa, neuvoo asiakasta ja ratkaisee Suojatun Laitteiston tarvitseman palvelun. Kaikki palvelut edellyttävät Applen etukäteen antamaa hyväksymistä. Palvelun suorittamisen sijaintipaikka voi vaihdella asiakkaan sijaintipaikan mukaan. Asiakkaan tulee säilyttää itsellään Suunnitelmavahvistus-asiakirja sekä alkuperäinen Suojattua Laitteistoa ja Suunnitelmaa koskeva myyntositte. Ostotositetta voidaan tarvita, mikäli asiakkaan tuotteen edellytyksistä kuuluu Suunnitelman piiriin on epäselvyyttä.

2. Tekninen tuki

- a. *Puhelin- ja verkkotuki.* Asiakkaan oikeus saada teknistä tukea alkaa päivänä, jolloin asiakkaan Suojatun Laitteiston teknisen ilmaistuen voimassaolo päättyy, tai päivänä, jolloin asiakkaan Suojajakso alkaa, sen mukaan, kumpi näistä tapahtuu myöhemmin, ja päättyy Suojajakson päättyessä ("Tekninen Suojajakso"). Teknisen Suojajakson aikana Apple tarjoaa asiakkaalle pääsyn Suojattua Laitteistoa koskevaan tekniseen puhelintukeen ja verkkopohjaisiin tukiresursseihin. Tekninen tuki voi sisältää opastusta asennuksessa, käyttöönnotossa, konfiguroinnissa, vianhaussa ja palauttamisessa (ei kuitenkaan tietojen palauttamisessa) mukaan lukien tiedostojen tallennus, noutaminen ja hallinta; virheilmoitusten tulkintajärjestelmä ja sen määrittely, milloin laitteistoa on korjattava. Asiakkaalle toimitetun teknisen tuen laajuus saattaa vaihdella asiakkaan ostaman Suunnitelman mukaisesti seuraavalla tavalla.
 - (i) APP-suunnitelmassa Apple tarjoaa teknistä tukea Suojattuun Laitteistoon, Applen käyttöjärjestelmäohjelmistoon ("MAC OS") ja yhdessä Suojatun Laitteiston kanssa ennalta asennettuihin Apple-tunnuksin varustettuihin kuluttajasovelluksiin ("Kuluttajaohjelmisto"). Apple tarjoaa tukea kulloinkin voimassaolevalle Mac OS- ja Kuluttajaohjelmiston versiolle ja aikaisemmalle Pääversiolle, mutta pitää itsellään oikeuden muuttaa mille tahansa aikaisemmalle versiolle tarjoamaansa tukea milloin tahansa. Tämän kohdan tarkoituksessa "Pääversio" tarkoittaa merkittävää ohjelmistoversiota,

jonka Apple on saattanut kaupalliseen jakeluun jossain versionumeromuodossa, kuten "1.0;" tai "2.0;" ja joka ei ole beetaversio tai ennakkoversio.

- (ii) (ii) APP-suunnitelmassa iPodille Apple tarjoaa teknistä tukea Suojattuun Laitteistoon, yhdessä Suojatun Laitteiston kanssa ennalta asennettuihin ohjelmistoihin ("iPod-Ohjelmisto") sekä Suojatun Laitteiston ja tuetun tietokoneen väliseen liitettävyyteen. Tuettu tietokone tarkoittaa tietokonetta, joka täyttää Suojatun Laitteiston liitettävyysspesifikaatiot ja jossa käytetään Suojatun Laitteiston tukemaa käyttöjärjestelmää. Apple tarjoaa tukea kulloinkin voimassaolevalle iPod-Ohjelmistoversiolle sekä aikaisemmalle tuetulle Pääversiolle, mutta pidättää itsellään oikeuden muuttaa mille tahansa aikaisemmalle versiolle tarjoamaansa tukea milloin tahansa.
- (iii) APP-suunnitelmassa Apple näytölle Apple tarjoaa teknistä tukea Suojatulle Laitteistolle ja Suojatun Laitteiston ja tuetun tietokoneen väliseen liitettävyyteen. Tuettu tietokone tarkoittaa tietokonetta, joka täyttää Suojatun Laitteiston liitettävyysspesifikaatiot ja jossa käytetään Suojatun Laitteiston tukemaa käyttöjärjestelmää. Apple tarjoaa tukea kulloinkin voimassaolevalle käyttöjärjestelmälle, jota koskevaa liitettävyystukea se tarjoaa APP-suunnitelman Apple näytölle nojalla, sekä aikaisemmalle tuetulle Pääversiolle, mutta pidättää itsellään oikeuden muuttaa mille tahansa aikaisemmalle versiolle tarjoamaansa tukea milloin tahansa.
- (iv) APP-suunnitelmassa Apple TV:lle Apple tarjoaa teknistä tukea Suojattuun Laitteistoon, yhdessä Suojatun Laitteiston kanssa ennalta asennettuihin ohjelmistoihin ("Apple TV-Ohjelmisto") sekä Suojatun Laitteiston, tuetun tietokoneen ja tuetun television väliseen liitettävyyteen. Apple tarjoaa tukea kulloinkin voimassaolevalle Apple TV-Ohjelmistoversiolle sekä aikaisemmalle tuetulle Pääversiolle, mutta pidättää itsellään oikeuden muuttaa mille tahansa aikaisemmalle versiolle tarjoamaansa tukea milloin tahansa. Tämän kohdan tarkoituksessa "tuettu tietokone" tarkoittaa tietokonetta, joka täyttää Suojatun Laitteiston liitettävyysspesifikaatiot ja jossa käytetään Suojatun Laitteiston tukemaa käyttöjärjestelmää ja "tuettu televisio" tarkoittaa televisiota, joka täyttää Suojatun Laitteiston liitettävyysspesifikaatiot.

b. *Rajoitukset.* Suunnitelma ei kata:

- (i) Mac OS -käyttöjärjestelmän ja Kuluttajaohjelmiston käyttöä asiakkaan toimesta palvelin pohjaisissa sovelluksissa;
- (ii) Ongelmia, jotka voitaisiin ratkaista päivittämällä ohjelmisto kulloinkin voimassaolevaan versioon;
- (iii) Suojatun Laitteiston, Mac OS -käyttöjärjestelmän, iPod-Ohjelmiston, Apple TV-Ohjelmiston tai Kuluttajaohjelmiston käyttöä tai muuntelua asiakkaan toimesta tavalla, jolla Suojattu Laitteisto tai ohjelmisto ei ole tarkoitettu käytettäväksi tai muunneltavaksi;
- (iv) Kolmansien osapuolien tuotteita tai näiden vaikutusta Suojattuun Laitteistoon, Mac OS -käyttöjärjestelmään, iPod-Ohjelmistoon, Apple TV-Ohjelmistoon tai Kuluttajaohjelmistoon tai vuorovaikutusta näiden kanssa;
- (v) Sellaisen tietokoneen tai käyttöjärjestelmän käyttöä asiakkaan toimesta APP-suunnitelman iPodille nojalla, jolla ei ole yhteyttä iPod-Ohjelmistoon tai Suojatun Laitteiston liitettävyyteen;
- (vi) Sellaisen tietokoneen tai käyttöjärjestelmän käyttöä asiakkaan toimesta APP-suunnitelman Apple näytölle nojalla, jolla ei ole yhteyttä Suojatun Laitteiston liitettävyyteen;
- (vii) Sellaisen tietokoneen tai käyttöjärjestelmän käyttöä asiakkaan toimesta APP-suunnitelman Apple TV:lle nojalla, jolla ei ole yhteyttä Apple TV-Ohjelmistoon tai Suojatun Laitteiston liitettävyyteen;
- (viii) muuta Apple-ohjelmistoa kuin soveltuvan Suunnitelman kattamaa Mac OS, iPod-Ohjelmistoa tai Kuluttajaohjelmistoa;
- (ix) Mac OS -käyttöjärjestelmää palvelimille;
- (x) Mac OS -ohjelmistoa tai mitä tahansa Apple-tunnuksin varustettua ohjelmistoa, joka on nimetty "beeta-" tai "ennakkoversio-ohjelmistoksi" tai varustettu vastaavalla merkinnällä;
- (xi) Kolmansien osapuolien verkkoselaimia, sähköpostisovelluksia ja internet-palvelujen tuottajien ohjelmistoja taikka näiden käytön edellyttämiä Mac OS -konfigurointejä, tai
- (xii) Suojatussa Laitteistossa olevien tai siihen tallennettujen ohjelmistojen tai tietojen vahingoittamista tai menetystä.

- c. *Teknisen tuen saaminen.* Asiakas voi saada teknistä tukea soittamalla Oppaassa ilmoitettuun puhelinnumeroon. Applen teknisen tuen edustaja antaa asiakkaalle teknistä tukea. Applen palveluajat on ilmoitettu Oppaassa. Apple pidättää itsellään oikeuden milloin tahansa muuttaa teknisten palvelujen aikoja sekä puhelinnumeroita. Verkkopohjaisia tukiresursseja tarjotaan asiakkaalle Applen Oppaassa ilmoitetulla verkkosivustolla.

3. Asiakkaan velvollisuudet

Saadakseen Suunnitelman piiriin kuuluvaa palvelua asiakas sitoutuu seuraavaan:

- a. Ilmoittamaan Suunnitelman Sopimusnumeron ja Suojatun Laitteiston sarjanumeron;
- b. Antamaan tietoja Suojattuun Laitteistoon liittyvien ongelmien oireista ja syistä;
- c. Noudattamaan Applen antamia ohjeita, mukaan lukien rajoituksetta pidättäytyminen lähettämästä Applen tuotteita ja lisävarusteita, jotka eivät kuulu korjaus- tai korvauspalvelun piiriin ja pakkaamaan Suojattu Laitteisto toimitusta koskevien ohjeiden mukaisesti, ja
- d. Päivittämään ohjelmiston kulloinkin voimassaoleviin versioihin ennen palvelun hakemista.

4. Vastuun rajoitus

KULUTTAJAT, JOTKA ASUINMAANSA LAKIEN MUKAAN KUULUVAT KULUTTAJASUOJALAKIEN TAI MÄÄRÄYSTEN PIIRIIN, OVAT TÄMÄN SUUNNITELMAN NOJALLA SAATAVIEN ETUJEN LISÄKSI OIKEUTETTUJA KAIKKIIN KYSEISTEN LAKIEN JA MÄÄRÄYSTEN MUKAISIIIN OIKEUKSIIN JA KORVAUKSIIN. MIKÄÄN TÄSSÄ SUUNNITELMASSA EI VAIKUTA SOVELLETTAVAN LAIN PAKOTTAVIEN SÄÄNNÖKSIEN MUKAISIIIN KULUTTAJAN OIKEUKSIIN, MUKAAN LUKIEN KULUTTAJAN OIKEUS HAKEA VAHINGONKORVAUSTA SIINÄ TAPAUKSESSA, ETTÄ APPLE LAIMINLYÖ SOPIMUSVELVOTTEIDENSA TÄYTTÄMISEN KOKONAAN TAI OSITTAIN TAIKKA TÄYTTÄÄ NE RIITTÄMÄTTÖMÄSTI.

ELLEI SOVELLETTAVAN LAIN PAKOTTAVISTA SÄÄNNÖKSISTÄ MUUTA JOHDU, APPLE JA SEN TYÖNTEKIJÄT JA EDUSTAJAT EIVÄT MISSÄÄN TAPAUKSESSA OLE VASTUUSSA ASIAKKAASEEN TAI MAHDOLLISEEN MYÖHEMPÄÄN OMISTAJAAN NÄHDEN MISTÄÄN EPÄSUORISTA TAI VÄLILLISISTÄ VAHINGOISTA, MUKAAN LUKIEN RAJOITUKSETTA MINKÄ TAHANSA OHJELMAN TAI TIETOJEN PALAUTUKSESTA, UUDELLEEN OHJELMOINNISTA TAI JÄLJENTÄMISESTÄ AIHEUTUVAT KULUT TAIKKA TIETOJEN LUOTTAMUKSELLISUUDEN YLLÄPIDON LAIMINLYÖNTI, LIIKETOIMINNAN, LIIKEVOITON, TUOTON TAI TUOTTO-ODOTUSTEN MENETYS, JOTKA PERUSTUVAT APPLEN TÄMÄN SUUNNITEL-

MAN MUKAISIIIN VELVOITTEISIIN. ELLEI SOVELLETTAVAN LAIN PAKOTTAVISTA SÄÄNNÖKSISTÄ MUUTA JOHDU, APPLEN JA SEN TYÖNTEKIJÖIDEN JA EDUSTAJIEN SUUNNITELMAAN PERUSTUVA VASTUU ASIAKKAASEEN JA MAHDOLLISIIN MYÖHEMPIIN OMISTAJIIN NÄHDEN EI YLITÄ SUUNNITELMASTA MAKSETTUA ALKUPERÄISTÄ HINTAA. APPLE NIMENOMaisesti EI TAKAA, ETTÄ APPLE KYKENE(ii) KORJAMAAN TAI KORVAAMAAN SUOJATUN LAITTEISTON TOISELLA ILMAN OHJELMIIN TAI TIETOIHIIN KOHDISTUVAA RISKIÄ TAI NÄIDEN MENETYSTÄ, JA (ii) SÄILYTTÄMÄÄN TIETOJEN LUOTTAMUKSELLISUUDEN. MIKÄÄN TÄSSÄ SOPIMUKSESSA EI SULJE POIS TAI RAJOITA APPLEN VASTUUTA (I) SEN TUOTTAMUKSESTA JOHTUVASTA KUOLEMANTAPAUKSESTA TAI HENKILÖVAHINGOSTA TAI (II) PETOKSESTA.

SILTÄ OSIN, KUIN KYSEISTEN LAKIEN JA MÄÄRÄYSTEN MUKAISTA VASTUUTA VOIDAAN RAJOITTA, APPLEN VASTUU RAJOITTUU SEN YKSINOMAISESTA HARKINNASTA SUOJATUN LAITTEISTON KORVAAMISEEN TOISELLA TAI SEN KORJAAMISEEN TAIKKA PALVELUN TOIMITTAMISEEN.

5. Peruuttaminen

Asiakas voi peruuttaa tämän Suunnitelman milloin tahansa mistä tahansa syystä. Mikäli asiakas päättää peruuttaa, asiakkaan tulee joko soittaa Applelle Pikaoppaassa ilmoitettuun puhelinumeroon tai lähettää tai faksata kirjallinen Suunnitelman Sopimusnumeron sisältämä irtisanomisilmoitus, Applen Asiakastukeen, osoitteeseen Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland (faksinumero: +353-(0)21-428-3917). Irtisanomisilmoituksen mukaan on liitettävä kopio Suunnitelman alkuperäisestä ostotositteesta. Ellei paikallisista laeista muuta johdu, mikäli asiakas peruuttaa kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa asiakkaan Suunnitelman ostosta tai näiden Ehtojen ja Määräysten vastaanottamisesta sen mukaan, kumpi näistä tapahtuu myöhemmin, asiakas saa täyden maksuhyvityksen vähennettynä tämän Suunnitelman nojalla mahdollisesti toimitettujen palvelujen arvolla. Tätä irtisanomismaksua ei sovelleta, milloin peruuttaminen perustuu Kuluttajan lakisääteisiin kaupanpurkuoikeuksiin tai kuluttajan palautusoikeuteen (kuten lakisääteisenä katumusaikana). Mikäli asiakas peruuttaa myöhemmin kuin kolmenkymmenen (30) päivän kuluttua tämän Suunnitelman vastaanottamisesta, asiakkaalle hyvitetään Suunnitelman alkuperäisestä hankintahinnasta suhteellinen osuus, joka perustuu jäljellä olevan Suojajakson prosentuaaliseen määrään, vähennettynä (a) kohdassa 8 ilmoitetulla soveltuvalla peruutusmaksulla tai kymmenellä prosentilla (10%) suhteellisesta määrästä sen mukaan, kumpi näistä on pienempi, ja (b) tämän Suunnitelman nojalla asiakkaalle mahdollisesti toimitettujen palvelujen arvolla. Ellei sovellettavan paikallisen lain säännöksistä muuta johdu,

Apple voi peruuttaa tämän Suunnitelman antamalla siitä kirjallisen ilmoituksen kolmekymmentä (30) päivää aikaisemmin, jos Suojattua Laitteistoa koskevia palveluusia ei enää ole saatavana. Mikäli Apple peruuttaa tämän Suunnitelman, asiakas saa suhteellisen maksunpalautuksen Suunnitelman jäljellä olevan voimassaolonajan osalta.

6. Suunnitelman siirto

Asiakas saa siirtää tämän Suunnitelman uudelle omistajalle lähettämällä tai faksamalla siirto-ilmoituksen Applen Asiakastukeen, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland (faksinumero: +353-(0)21-428-3917). Asiakkaan tulee ilmoittaa Suunnitelman Sopimusnumero, siirrettävän Suojatun Laitteiston sarjanumero, Suunnitelman ostosite sekä uuden omistajan nimi, osoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite.

7. Yleiset ehdot

- a. Apple voi teettää veloitteensa alihankintana tai toimeksiantona kolmansilla osapuolilla, mutta ei tämän perusteella vapaudu veloitteistaan asiakkaaseen nähden.
- b. Apple ei vastaa tähän Suunnitelmaan perustuvien palvelujen suorittamatta jättämisestä tai viivytyksistä, jotka ovat seurausta Applen kohtuullisten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolisista tekijöistä.
- c. Asiakkaan ei edellytetä suorittavan ennaltaehkäisevää ylläpitoa Suojatulle Laitteistolle Suunnitelman mukaisten palvelujen saamiseksi.
- d. Tämä Suunnitelma on tarjolla ja voimassa oleva ainoastaan Itävallassa, Belgiassa, Tanskassa (ei kuitenkaan Grönlannissa ja Färsaarilla), Saksassa, Suomessa (ei kuitenkaan Ahvenanmaalla), Ranskassa (lukuun ottamatta Korsikaa tai ulkoranskalaisia hallinto- ja muita alueita), Irlannissa, Italiassa, Luxemburgissa, Monacossa, Alankomaissa, Espanjassa (myös Baleaareilla mutta ei Kanarian saarilla, Ceutassa eikä Melillassa), Ruotsissa, Sveitsissä, Liechtensteinissa, Norjassa (ei kuitenkaan Svalbardissa) ja Yhdistyneessä kuningaskunnassa. Tämä Suunnitelma on saatavana ainoastaan täysi-ikäisille henkilöille. Tämä Suunnitelma ei ole saatavana maissa, joissa laki kieltää sen.
- e. Täyttäessään veloitteitaan Apple voi harkintansa mukaan ja yksinomaan tarkkaillakseen Applen vastausten laatua tallentaa asiakkaan ja Applen välisistä puheluita osittain tai kokonaisuudessaan.

- f. Asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että Applen joutuu keräämään, käsittelemään ja käyttämään asiakkaan tietoja voidakseen täyttää Suunnitelman mukaiset palvelua ja tukea koskevat velvoitteensa. Tämä voi käsittää asiakkaan tietojen siirtämisen sellaisissa maissa sijaitseville konserniyhtiöille tai palvelujentarjoajille, jossa tietoturvalait eivät välttämättä ole yhtä kattavia kuin asiakkaan asuinmaassa, mukaan lukien rajoituksetta Australia, Kanada, EU-maat, Intia, Japani, Kiinan kansantasavalta sekä Yhdysvallat.
- g. Apple suojaa asiakkaan tiedot Applen Customer Privacy Policy -tietosuojamenettelyyn mukaisesti. Tähän menettelyyn voi tutustua osoitteessa URL www.apple.com/fin/legal/privacy. Mikäli asiakas haluaa tarkastella itseään koskevia Applen hallussa olevia tietoja tai mikäli asiakas haluaa tehdä muutoksia, asiakas voi klikata osoitetta URL www.apple.com/contact/myinfo päivittääkseen yhteystietonsa tai asiakas voi ottaa yhteyttä Applen Euroopan tiedonvalvontaan osoitteessa privacy@euro.apple.com.
- h. Tämän Suunnitelman Ehdot ja Määräykset syrjäyttävät kaikki mahdollisten ostotilausten tai muiden asiakirjojen ehdossa olevat ristiriitaisuudet tai lisä- taikka muut ehdot, ja ne muodostavat asiakkaan ja Applen välisen koko Suunnitelmaa koskevan sopimuksen.
- i. Apple ei ole velvollinen uudistamaan tätä Suunnitelmaa. Mikäli Apple tarjoaa uudistamista, Apple päättää hinnasta ja ehdoista.
- j. Tämän Suunnitelman perusteella ei ole saatavana mitään epävirallista riidanratkaisumenettelyä.
- k. Tähän Suunnitelmaan liittyvät taloudelliset velvoitteet turvaa Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irlannin tasavalta. Siinä tapauksessa, että Apple Sales International laiminlyö kyseiset velvoitteet, Apple Operations Europe, Irlannin tasavallan lakien mukaan rekisteröity yhtiö, vastaa kyseisistä velvoitteista.
- l. Tähän Suunnitelmaan sovelletaan sen maan lakeja, josta oikeus tähän Suunnitelmaan on hankittu ja jossa se on pantu täytäntöön. Tämä lainkäyttöalueen valinta ei sisällä kyseisen lainkäyttöalueen lainvalintaa koskevia ehtoja eikä Yhdistyneiden kansakuntien kansainvälistä kauppaa koskevaa sopimusta.
- m. Mikäli näiden Ehtojen ja Määräysten jokin kohta tai osa katsotaan pätemättömäksi, mitätömäksi tai täytäntöönpanokelvottomaksi, kyseinen kohta tai osa poistetaan Ehdoista ja Määräyksistä ja jäljellä oleva Ehdot ja Määräykset pysyvät voimassa täysimääräisesti.

8. Maakohtaiset ehdot

Seuraavia maakohtaisia ehtoja sovelletaan mahdollisten epäjohtonmukaisuuksien ilmetessä koskien jotain tämän Suunnitelman muuta ehtoa:

SUOMI

KOHTA 4 - JOS OLET KULUTTAJA, MIKÄÄN TÄMÄN SUUNNITELMAN KOHTA EI RAJOITA TAI POISTA APPLEN VASTUUTA LAINVASTAISEN MENETTelyn JOHDOSTA. MIKÄÄN TÄMÄN SUUNNITELMAN KOHTA EI RAJOITA KULUTTAJEN LAKISÄÄTEISIÄ OIKEUKSIA.

MIKÄLI ET OLE KULUTTAJA:

- TÄSSÄ SUUNNITELMASSA MÄÄRITELLÄÄN KOKONAISUUDESSAAN APPLEN VELVOLLISUUDET JA VASTUU KOSKIEN TUOTTEIDEN TOIMITTAMISTA (JA PUHELINTUEN JA TAKUUHUOLLON TOIMINTAA) JA PALVELUIDEN SUORITTAMISTA ;

- APPLEA SITOVAT AINOASTAAN TÄSSÄ SUUNNITELMASSA NIMENOMaisesti MAINITUT TAKUUT, TAKUUEHDOT JA MUUT EHDOT; JA

- VASTUU EI KOSKE TUOTTEISIIN TAI PALVELUIHIN LIITTYVIÄ TAKUITA, TAKUUEHTOJA TAI MUITA EHTOJA, JOTKA MUUTOIN LIITTYISIVÄT TÄHÄN SUUNNITELMAAN TAI LIITETTÄISIIN NIIHIN LAIN, ASETUKSEN TAI MUUN VASTAAVAN MÄÄRÄYKSEN PERUSTEELLA (MUKAAN LUKIEN RAJOITUKSETTA KAIKKI LAATUUN, TARKOITUKSEN MUKAISUUTEEN, KOHTUULLISENA PIDETTÄVÄÄN HUOLTOON TAI KÄYTTÖÖN LIITTYVÄT EHDOT). APPLE EI OLE VASTUUSSA SIITÄ, VASTAAVATKO TUOTTEET TAI PALVELUT ASIAKKAAN TARPEITA.

MIKÄÄN TÄSSÄ SUUNNITELMASSA EI RAJOITA TAI POISTA APPLEN VASTUUTA KUOLEMANTAPAUKSESSA TAI HENKILÖVAHINGOISSA, MIKÄLI NE OVAT AIHEUTUNEET APPLEN HUOLIMATTOMUUDESTA TAI PETOLLISESTA MENETTELYSTÄ.

MIKÄLI EDellä OLEVASTA EI MUUTA JOHDU, APPLE EI TÄMÄN SUUNNITELMAN MUKAAN OLE KORVAUSVASTUUSSA TULOJEN MENETYKSISTÄ, VOITTOJEN MENETYKSISTÄ, SOPIMUSTEN MENETYKSISTÄ, TIETOJEN MENETYKSISTÄ TAI MISTÄÄN EPÄSUORISTA TAI SUORISTA MENETYKSISTÄ TAI VAHINGOISTA, JOTKA JOHTUVAT TAI AIHEUTUVAT RIKKOMUKSESTA (MUKAAN LUKIEN HUOLIMATTOMUUS), SOPIMUSRIKKOMUKSISTA TAI MUUSTA VASTAAVASTA.

MIKÄLI EDellä OLEVASTA EI MUUTA JOHDU, SUUNNITELMAN MUKAAN APPLEN ENIMMÄISVASTUU SOPIMUSSUHTEESSA, RIKKOMUKSISSA (MUKAAN LUKIEN HUOLIMATTOMUUS) TAI MUUSSA VASTAAVASSA TAPAUKSESSA EI MISSÄÄN TAPAUKSESSA YLITÄ ASIAKKAAN TUOTTEESTA JA/TAI PALVELUSTA MAKSAMAA HINTAA.

Kohta 5 - Mikäli asiakas peruuttaa yli 30 päivän kuluttua tämän Suunnitelman vastaanottamisesta, asiakas saa suhteellisen maksunpalautuksen Suunnitelman alkuperäisestä hankintahinnasta vähennettynä EUR 25,00 peruutusmaksulla tai 10 prosentilla suhteellisesta määrästä sen mukaan, kumpi näistä on pienempi.

Jos olet kuluttaja, ja olet solminut tämän Suunnitelman etäsopimuksena (Apple Store -verkkosivustossa tai puhelimitse), sinulla on oikeus peruuttaa tämä Suunnitelma 14 päivän kuluessa sen hankkimisesta. Saat peruutuksen yhteydessä täyden hyvityksen.

AppleCare Protection Plan

Faktaark

Trygghet fra Apple

AppleCare Protection Plan utvider den innledende supportdekningen for Macintosh-maskinen til tre år med førsteklasses support.* Avtalen gir deg tilgang til eksperter som kan gi deg svar raskt via telefon, verdensomspennende reparasjonsdekning, på-stedet reparasjoner for stasjonære maskiner,** ressurser på Internett og kraftige diagnostikkverktøy (TechTool Deluxe fra Micromat).

Informasjon om dekningen

For å kvalifisere for AppleCare Protection Plan må Macintosh-maskinen fremdeles være dekket av den innledende maskinvaregarantien. Ta vare på dokumentet med dekningsbekreftelsen og de originale kjøpskvittingene for Apple-produktet/-produktene og AppleCare Protection Plan. Apple kan kreve at du framviser kjøpsbevis hvis det oppstår spørsmål om produktet dekkes av AppleCare Protection Plan.

Hvis du vil ha dekning for flere enn én Macintosh-maskin, må du kjøpe separate AppleCare Protection Plan-avtaler for disse.

Denne AppleCare Protection Plan-avtalen dekker Apple-produktet/-produktene som står oppført til venstre på framsiden av denne pakken. Hvis du finner ut at du har kjøpt en avtale som ikke passer til Apple-produktet/-produktene dine, ringer du til Apple på telefonnummeret du finner i *Hurtigreferansen*.

Dekning for en Apple-skjerm gjelder hvis du har en Mac mini-, Mac Pro- eller MacBook Pro-maskin, forutsatt at datamaskinen og skjermen ble kjøpt sammen og dekkes under samme avtale.

Avtalen dekker et Apple-tastatur og en Apple-mus hvis de fulgte med datamaskinen (eller ble kjøpt sammen med Mac mini). Avtalen dekker også en AirPort Express- eller AirPort Extreme-basestasjon, en Time Capsule, et AirPort Extreme-kort, Apple-hukommelse og en MacBook Air SuperDrive-stasjon du eier og bruker sammen med datamaskinen som dekkes.

Hvis du selger datamaskinen som dekkes før AppleCare Protection Plan-avtalen utløper, kan du overføre avtalens dekning til den nye eieren.**

Teknisk support

Hvis det oppstår problemer med produktet som dekkes, leser du *Hurtigreferansen* hvor du finner råd om problemløsning. Hvis du ikke klarer å løse problemet, kan Apples supportpersonell hjelpe deg med å finne ut av problemer med Apple-maskinvare, Mac OS-operativsystemet og en rekke Apple-produserte programmer. Du finner informasjon om åpningstider og hvordan du kontakter Apple for å få teknisk support i *Hurtigreferansen*.

Reparasjonsservice for maskinvare

AppleCare Protection Plan er den eneste avtalen som garanterer at Apple-sertifiserte teknikere utfører reparasjoner på produktet, og at det kun brukes originale Apple-deler i arbeidet. Denne avtalen dekker deler og arbeidskostnader i tre år fra datamaskinens opprinnelige kjøpsdato. Ett eller flere av følgende servicealternativer kan være aktuelle: innleveringsservice, direkte innsendingsservice, på-stedet-service og Gjør-det-selv-service (hvor du får tilsendt deler slik at du kan utføre servicen selv).

* Fra datoen datamaskinen ble kjøpt.

** Du finner mer informasjon i *Vilkår og betingelser for AppleCare Protection Plan*.

Hurtigreferanse

Utfør disse enkle trinnene før du kontakter Apple.

Hvis det oppstår problemer med Macintosh-maskinen, prøver du følgende problemløsingstips. Hvis problemet ikke løses, går du videre til neste trinn. Det er viktig at du sikkerhetskopierer dataene dine før du utfører noen av disse prosedyrene.

1. Kontroller alle tilkoblinger.

Slå av datamaskinen og kontroller at alle kabler er riktig tilkoblet. Slå på datamaskinen igjen for å kontrollere om problemet er løst.

2. Koble fra eksterne enheter.

Slå av datamaskinen. Koble fra alle eksterne enheter med unntak av skjerm, mus og tastatur. Slå på datamaskinen igjen. Hvis problemet er løst, kan du forsøke å finne enheten som skaper problemer ved å slå av maskinen, koble til en enhet og deretter slå på maskinen igjen.

3. Les informasjonen i Problemløsning-delen i brukerhåndboken for Macintosh-maskinen, i den skjermbaserte hjelpen og på Apples supportwebsted.

Åpne Hjelp-menyen fra menylinjen, og velg Mac Hjelp. Mac 101, diskusjoner og andre tekniske ressurser er tilgjengelige 24 timer i døgnet på www.apple.com/no/support.

4. Prøv disse tipsene.

- Kontroller kompatibilitet. Forsikre deg om at programvaren eller maskinvaren fra tredjeparts-leverandører er kompatibel med Mac OS X.

- Gå til supportwebstedet for Mac OS X. Webstedet www.apple.com/no/support/macosx inneholder en lang rekke problemløsingstips og nyttige tekniske ressurser.

5. Bruk TechTool Deluxe fra Micromat.

AppleCare Protection Plan CDen inneholder TechTool Deluxe, et kraftig diagnostikkverktøy som tester kritiske systemkomponenter, for eksempel prosessoren, hukommelsen (RAM), videohukommelsen (VRAM), harddisken og annet. Hvis det blir nødvendig, kan TechTool Deluxe reparere diskstrukturen og gjenoppbygge katalogene.

Slik bruker du TechTool Deluxe:

- Sett AppleCare Protection Plan CDen inn i maskinen.
- Dobbeltklikk på TechTool Deluxe CD-symbolet på skrivebordet.

Du kan også laste ned den nyeste versjonen av TechTool Deluxe og lage din egen oppstarts-CD. Hvis du vil gjøre dette, går du til www.apple.com/support/techtooldeluxe. Du vil bli bedt om å oppgi datamaskinens serienummer for å bekrefte AppleCare Protection Plan-dekningen.

6. Kontakt Apple for å få hjelp.

Hvis disse prosedyrene ikke løser problemet, tar du kontakt med Apple for å få hjelp. Når du ringer til Apple, vil du bli bedt om å oppgi avtalenumeret for AppleCare Protection Plan-avtalen eller serienumeret for Apple-produktet ditt.

Kontaktinformasjon

(47) 815 00 158

08.00 til 19.45 (mandag til fredag)

10.00 til 17.45 (lørdag)*

* Telefonnumre og åpningstider kan variere og kan endres. Du finner en liste med den nyeste lokale og internasjonale kontaktinformasjonen på www.apple.com/contact/phone_contacts.html.

AppleCare Protection Plan
AppleCare Protection Plan for iPod
AppleCare Protection Plan for Apple-skjermer
AppleCare Protection Plan for Apple TV

Vilkår og betingelser

Kundens AppleCare Protection Plan ("APP"), AppleCare Protection Plan for iPod ("APP for iPod") eller AppleCare Protection Plan for Apple Display ("APP for Apple Display") eller AppleCare Protection Plan for Apple TV ("APP for Apple TV"), (alle heretter referert til som "Planen") er regulert av disse vilkår og betingelser og utgjør Kundens servicekontrakt med Apple Sales International ("Apple"). I henhold til disse vilkår og betingelser dekker Kundens Plan (i) mangler knyttet til de Apple-produkter som er angitt i Kundens Plansertifikat eller i Dekningsbeviset (referert til som "Planbekreftelse") og det tilleggsutstyr som følger med i produktets/produktenes originalinnpakning ("Dekket utstyr"), og (ii) gir Kunden adgang til telefon- og internettbaserte supportressurser for det Dekkede utstyr. Planbekreftelsen mottas etter at Kunden har registrert Planens entydige avtale- eller registreringsnummer ("Planavtalennummer") slik det er beskrevet i instruksjonene som følger med i Planens innpakning. Kunder som velger automatisk registrering, der dette er tilgjengelig, vil automatisk motta sin Planbekreftelse. Planens varighet ("Dekningsperiode") fremgår og ender på den datoen som fremgår av Planbekreftelsen. Planens pris fremgår av originalkvittering for kjøp av Planen.

1. Reparasjonsdekning

- a. *Omfanget av det som dekkes.* Kundens rett til dekning ved mangler begynner på datoen for utløpet av Apples 1 års hardwaregaranti, og ender ved utløpet av Dekningsperioden ("Reparasjonsdekningsperiode"). Apple vil fremskaffe både deler og arbeidskraft, men vil kunne kreve at Kunden selv skifter ut visse enkelt installerbare deler slik beskrevet nærmere nedenfor. Apple kan benytte erstatningsprodukter eller deler som er laget av nye, bearbejdede eller anvendelige brukte deler. Erstatningsproduktet eller -delene vil være

funksjonelt identisk(e) med de(t) erstattede produktet/produktene eller deler av disse, og vil være omfattet av den resterende dekningsperiode i henhold til Planen. De utskiftede produkter og deler tilfaller Apple og blir Apples eiendom. Apple anbefaler på det sterkeste Kunden å ta sikkerhetskopier av alle data og programvare som befinner seg i eller er tatt opp på det Dekkede utstyr, før det Dekkede utstyr gjøres tilgjengelig for reparasjons- eller omleveringsservice. Hvor omfattende support som tilbys Kunden, vil variere i henhold til den Planen Kunden har kjøpt, som nærmere beskrevet nedenfor.

- (i) Under APP, dekker Apple det Dekkede utstyr og en Apple-skjerm, forutsatt at dette er kjøpt samtidig og registrert sammen med en Mac mini, Mac Pro eller MacBook Pro datamaskin som også er dekket. Apple-mus og -tastatur er også dekket under APP dersom disse er inkludert i det Dekkede utstyr (eller kjøpt sammen med en Mac mini.) Et Airport Extreme Card, en Airport Express eller Airport Extreme Base Station, en Time Capsule, en Apple-DVI til ADC display adapter, Apple RAM-moduler og MacBook Air SuperDrive-stasjon er også dekket av Planen dersom dette er eiet av Kunden og benyttet sammen med det utstyr som er dekket. Dersom det i løpet av Reparasjonsdekningsperioden oppdages feil i materialet eller i konstruksjonen i det Dekkede utstyr, kan Apple, forutsatt at det er tillatt etter gjeldende preseptorisk lov, velge hvorvidt Apple skal reparere eller omlevere det aktuelle produktet.
 - (ii) Under APP for iPod, kan Apple, forutsatt at det er tillatt etter gjeldende preseptorisk lov, velge hvorvidt Apple skal reparere eller omlevere det berørte Dekkede utstyr, dersom (a) det i løpet av Reparasjonsdekningsperioden oppdages en feil i det Dekkede utstyrs materiale eller konstruksjon, eller (b) batterikapasiteten til iPod-batteriet i løpet av Dekningsperioden er redusert med mer enn femti (50 %) prosent i forhold til den opprinnelige kapasiteten etter å ha vært fulladet, og den iPod som er omfattet spiller musikk med alle innstillinger nullstilt.
 - (iii) Under APP for Apple Display eller APP for Apple TV, kan Apple, forutsatt at det er tillatt etter gjeldende preseptorisk lov, velge hvorvidt de skal reparere eller omlevere det berørte Dekkede utstyr dersom det i løpet av Reparasjonsdekningsperioden oppdages en feil i det Dekkede utstyrs materiale eller i konstruksjon.
- b. *Begrensninger.* Planen dekker ikke:
- (i) Installasjon, flytting eller fjerning av det Dekkede utstyr, eller installasjon, flytting,

reparasjon eller vedlikehold av utstyr som ikke er dekket (herunder inkludert tilbehør, vedlegg og annet utstyr som for eksempel eksternt modem) eller utvendige elektriske tilkoblinger til det Dekkede utstyr;

- (ii) Skade på det Dekkede utstyr som er forårsaket av ulykke, misbruk, forsømmelse, feilbruk (inkludert feillinjalling, reparasjon eller vedlikehold utført av andre enn Apple eller en Apple-autorisert tjenestetilbyder), urettmessig modifisering, ekstreme miljøtilstander (herunder ekstreme temperaturer eller fuktighet), ekstremt fysisk eller elektrisk trykk eller interferens, svingninger eller bølger av elektrisk spenning, lyn, statisk elektrisitet, brann, øvrige force majeure-hendelser eller andre utenforliggende årsaker.
- (iii) Utstyr med et serienummer som er endret, gjort uleselig eller som på annen måte er fjernet.
- (iv) Problemer forårsaket av annet enn det Dekkede utstyr i henhold til disse vilkår, herunder utstyr som ikke er merket med Apple-symbol, uavhengig av om dette er kjøpt samtidig med det Dekkede utstyr.
- (v) Service som er påkrevd som følge av en beslutning fra offentlig myndighet som har funnet sted etter datoen for kjøp av Planen.
- (vi) Anskaffelse av reserveutstyr til bruk i perioden hvor det Dekkede utstyr blir reparert.
- (vii) Dekket utstyr som er mistet eller har blitt stjålet. Denne Planen dekker kun utstyr som tilbakeleveres Apple i sin helhet.
- (viii) Kosmetisk skade på det Dekkede utstyr, inkludert, men ikke begrenset til skraper, hakk, og brukken plastikk rundt utganger;
- (ix) Forbruksdeler, slik som batterier, unntatt tilfeller der feil ved batteriet dekkes av APP for iPod, eller med mindre feilen har oppstått som følge av feil i materialet eller i konstruksjonen.
- (x) Forebyggende vedlikehold av det Dekkede utstyret; eller
- (xi) Skade på, eller tap av programvare eller data i eller som er tatt opp ved hjelp av det Dekkede utstyr. Når Apple utfører reparasjons- eller omleveringsservice, skal Apple iverksette rimelige tiltak for å reinstallere det Dekkede utstyrs opprinnelige programvarekonfigurasjon og senere oppdaterte versjoner, men Apple vil ikke tilby restitusjon eller overføring av programvare eller data i den overhalte delen som ikke

opprinnelig var en del av det Dekkede utstyr.

(xii) Feil som skyldes vanlig slit og elde.

c. *Servicealternativer.* Apple tilbyr service gjennom en eller flere av de følgende alternativene:

- (i) Innleveringsservice er tilgjengelig for det meste av det Dekkede utstyr. Utstyr som har behov for service kan innleveres til en Apple-detaljist eller til en Apple-autorisert servicetilbyder som tilbyr innleveringsservice. Service vil bli utført på stedet eller i butikken, eller servicestasjonen kan sende utstyret til et Apple-servicested som utfører reparasjoner. Så snart beskjed er mottatt om at reparasjonen er utført, må du omgående avhente produktet.
- (ii) På-stedet-service er tilgjengelig for de fleste typer desktop-maskiner dersom det Dekkede utstyr befinner seg innen en 80 kilometer radius fra en autorisert Apple-butikk, som tilbyr slik service i ett av de landene som fremgår av listen i punkt 7(d). Apple sender i slike tilfeller en servicetekniker til stedet hvor det Dekkede utstyret befinner seg. Service vil bli utført på stedet, alternativt vil serviceteknikeren bringe det Dekkede utstyr til et Apple-autorisert servicested eller et Apple-servicested for å bli reparert der. Dersom det Dekkede utstyret repareres på et Apple-autorisert servicested eller på et Apple servicested, vil Apple sørge for transport av det Dekkede utstyr til Kundens bestemmelsessted etter utført service. Dersom serviceteknikeren ikke gis adgang til det Dekkede utstyr på den angitte tiden, vil enhver videre på- stedet- service kunne medføre en tilleggsavgift.
- (iii) Direkte innsendingservice er tilgjengelig for det meste av det utstyret som dekkes. Dersom Apple finner at Kundens aktuelle dekkede utstyr kvalifiserer til innsendelses-service, vil Apple sende Kunden notaer med forhåndsbetalt frakt (og dersom Kunden ikke lenger har det originale pakningsmaterialet kan Apple sende slikt materiale til Kunden). Utstyret sendes deretter til Apples reparasjonsservicested i overensstemmelse med de gjeldende instruksjoner. Når servicen er utført, vil Apples servicesenter returnere det Dekkede utstyret. Apple vil dekke fraktkostnadene til og fra servicestedet forutsatt at alle instruksjoner er fulgt.

- (iv) Gjør-det-selv-service er tilgjengelig for mye av det Dekkede utstyret. Denne servicen tillater Kunden å utføre service på sitt eget produkt. Dersom gjør-det-selv-service er tilgjengelig i det aktuelle tilfellet, vil følgende prosess gjelde.
- (A) Gjør-det-selv-service der Apple krever retur av den delen som skal erstatte. Apple kan kreve at Kunden gir Apple nødvendige kredittkortopplysninger som sikkerhet for utsalgsprisen for erstatningsdelen. Dersom Kunden ikke kan fremlegge slike kredittkortopplysninger, vil Gjør-det-selv- service ikke kunne tilbys og Apple vil tilby en alternativ serviceordning. Apple vil sende Kunden en erstatningsdel med instruksjoner og eventuelle krav med hensyn til retur av den erstattede delen. Dersom Kunden følger de angitte instruksjoner vil Apple slette kredittkortopplysningene slik at Kunden ikke vil bli belastet for delen. Dersom den erstattede delen ikke returneres etter instruksjonen, vil Apple belaste kredittkortet for det aktuelle beløp.
 - (B) Gjør-det-selv-service der Apple ikke krever retur av den erstattede delen. Apple vil kostnadsfritt sende Kunden en erstatningsdel med tilhørende instruksjoner for hvordan delen skal installeres og eventuelle krav med hensyn til fjerningen av de erstattede delen.
 - (C) Apple er ikke ansvarlig for eventuelle arbeidskostnader i som måtte påløpe i forbindelse med Gjør-det-selv-servicen. Dersom ytterligere assistanse skulle trenge, vær vennlig å kontakte Apple på det telefonnummeret som er oppgitt i AppleCare Quick Reference Guide ("Guiden"). Guiden følger med i samme forpakning som Planen.

Apple forbeholder seg retten til å endre sine nåværende måter å tilby Kunden reparasjon og omlevering, herunder forbeholder Apple seg retten til å endre Kundens valgfrihet med hensyn til å velge en spesiell type service. Service vil begrense seg til å omfatte de til enhver tid tilgjengelige alternativer i det landet hvor det er bedt om service. Servicetilbud, tilgjengelighet av deler og responstid kan variere fra land til land. Kunden vil i henhold til gjeldende preseptoriske regler kunne bli ansvarlig for frakt og håndtering av kostnader dersom det Dekkede utstyret ikke kan repareres i det aktuelle landet det befinner seg. Dersom du ber om garantiservice i et annet land enn det land hvor produktet er kjøpt, er du ansvarlig for å overholde relevant eksportlovgivning samt forskrifter, samt at du vil være

ansvarlig for alle tollavgifter, merverdiavgift og andre skatter og avgifter som måtte påløpe. Ved internasjonal garantiservice kan Apple reparere eller bytte mangelfulle produkter og deler ved å benytte sammenlignbare produkter og deler overensstemmende med lokal standard.

- d. *Tilgang til Reparasjon og Omleveringsservice.* For å få tilgang til service i henhold til denne Planen, kan Kunden gå inn på Apples nettsider eller ringe det telefonnummeret som er angitt i Guiden for det området Kunden befinner seg. Når Kunden går inn på Apples nettside må Kunden følge de instruksjoner som angis for å motta den reparasjonservice som tilbys av Apple. Dersom Kunden ringer, vil samtalen bli besvart av en representant for Apples supportteknikere som blant annet vil be om Kundens Planavtalenummer, gi Kunden råd og deretter bestemme hvilken service som er nødvendig for det Dekkede utstyr. All service forutsetter Apples forhåndsgodkjenning. Hvor service er tilgjengelig vil kunne variere alt etter hvor Kunden befinner seg. Kunden må oppbevare Planbekreftelsen og de originale kjøpskvitteringer for det Dekkede utstyr og Planen. Bevis for kjøpet kan bli krevd fremlagt i de tilfelle det oppstår tvil om hvorvidt Kundens produkt er berettiget til dekning under Planen.

2. Teknisk support

- a. *Telefon og Web-support.* Kunden er berettiget til teknisk support fra og med datoen hvor Kundens Dekkede utstyrs tilleggsupport utløper, eller fra og med den datoen Kundens Dekningsperiode starter, den av disse som faller sist i tid, og ender ved utløpet av Dekningsperioden ("Teknisk Dekningsperiode"). I løpet av den Tekniske Dekningsperiode vil Apple gi Kunden tilgang til telefonisk teknisk support og nettbaserte tekniske supportressurser. Teknisk support vil kunne inkludere assistanse i forbindelse med installering, oppstart, konfigurasjon, feilsøking, og gjenfinning (med unntak av data- gjenfinning), inkludert lagring, gjenvinning og håndtering av filer; tolkning av systemfeil-beskjeder; og til å avgjøre hvorvidt hardware-reparasjoner er påkrevd. Omfanget av den tekniske supporten som tilbys Kunden vil kunne variere alt etter hvilken Plan Kunden har kjøpt, slik det er nærmere beskrevet nedenfor.
 - (i) Under APP tilbyr Apple teknisk support på det Dekkede utstyr, Apples operativsystem ("Mac OS") og Apples forbrukerapplikasjoner som er forhåndsinstallert i det Dekkede utstyr ("Forbrukerprogramvare"). Apple vil tilby support på den for tiden aktuelle versjonen av Mac OS og Forbrukerprogramvaren og den tidligere Hovedutgivelsen av

denne, men forbeholder seg retten til enhver tid til å endre supporttillbudet vedrørende andre tidligere versjoner. Med "Hovedutgivelsen" menes i denne sammenheng en hovedversjon av en programvare som er kommersielt utgitt av Apple i et utgivelsesnummer med et format slik som "1.0" eller "2.0", og som ikke er i beta eller er en forhåndsutgivelse.

- (ii) Under APP for iPod, tilbyr Apple teknisk support for det Dekkede utstyr, programvareapplikasjoner som er forhåndsinstallert i det Dekkede utstyr ("i-Pod Programvare") og for eventuelle tilkoblingsproblemer mellom det Dekkede utstyr og en datamaskin som oppfyller det Dekkede utstyrs tilkoblingsspesifikasjoner og benytter et operativsystem som er støttet av det Dekkede utstyr. Apple tilbyr support på den for tiden gjeldende versjonen av i-Pod Programvaren og den tidligere støttede Hovedutgivelse av denne programvaren, men forbeholder seg retten til enhver tid til å endre supporten vedrørende enhver tidligere versjon.
- (iii) Under APP for Apple Display, tilbyr Apple teknisk support på det Dekkede utstyr og for eventuelle tilkoblingsproblemer mellom det Dekkede utstyr og en datamaskin som oppfyller det Dekkede utstyrs tilkoblingsspesifikasjoner og benytter et operativsystem som er støttet av det Dekkede utstyr. Apple tilbyr support på den for tiden gjeldende versjonen av operativsystemet som Apple tilbyr assistanse i forbindelse med tilkobling for, i henhold til APP for Apple Display og den tidligere støttede Hovedutgivelsen av programvaren, men forbeholder seg retten til enhver tid til å endre supporten vedrørende enhver tidligere versjon.
- (iv) Under APP for Apple TV, tilbyr Apple teknisk support på det Dekkede utstyret, for programvareapplikasjoner som er forhåndsinstallert i det Dekkede utstyret ("Apple TV Programvare") og for eventuelle tilkoplingsproblemer mellom det Dekkede utstyret, en støttende datamaskin og et støttende fjernsynsapparat. Apple tilbyr support på den for tiden gjeldende versjonen av Apple TV programvaren og den tidligere støttede Hovedutgivelse, men forbeholder seg retten til enhver tid til å endre supporten vedrørende enhver tidligere versjon. I henhold til dette avsnittet menes med "støttende datamaskin" en datamaskin som oppfyller det Dekkede utstyrs tilkoblingsspesifikasjoner og benytter et operativsystem som er støttet av det Dekkede utstyr, mens med "støttende fjernsynsapparat" menes et fjernsynsapparat som oppfyller det Dekkede utstyrs tilkoblingsspesifikasjoner

- b. *Begrensninger.* Planen dekker ikke support for:
- (i) Kundens bruk av Mac OS og Forbrukerprogramvare som en serverbasert applikasjon;
 - (ii) Support til løsning av problemer som kunne ha vært løst ved å oppgradere programvaren til den nye/aktuelle versjonen;
 - (iii) Kundens ureglementerte bruk av eller endringer i det Dekkede utstyr, i Mac OS, iPod Programvare, Apple TV Programvare eller Forbrukerprogramvare
 - (iv) Tredje-parts produkter eller deres effekt på eller forstyrrelser av det Dekkede utstyr, Mac OS, iPod Programvaren, Apple TV Programvare eller Forbrukerprogramvaren;
 - (v) Kundens bruk av en datamaskin eller operativsystem for APP for iPod som ikke er anvendelig for iPod Programvare, eller tilkoblingsproblemer forbundet med det Dekkede utstyr;
 - (vi) Kundens bruk av en datamaskin eller operativsystem under APP for Apple Display som ikke er relatert til eventuelle tilkoblingsproblemer med det Dekkede utstyr;
 - (vii) Kundens bruk av en datamaskin eller operativsystem under APP for Apple TV som ikke er relatert til eventuelle tilkoblingsproblemer med det Dekkede utstyr;
 - (viii) Annen Apple-programvare enn Mac OS, iPod Programvare eller Forbrukerprogramvare, som er dekket under den aktuelle Plan;
 - (ix) Mac OS programvare for servere; (x) Mac OS programvare eller enhver Apple-programvare benevnt "beta," "prerelease" or "preview" eller liknende merket programvare;
 - (x) Tredjeparts nettlelere, e-post applikasjoner og tjenestetilbyderprogramvare eller Mac OS-konfigurasjoner nødvendige for bruk av disse, eller
 - (xi) Skade på eller tap av enhver programvare eller data som befinner seg inne i eller som er tatt opp ved hjelp av det Dekkede utstyr.
- c. *Tilgang til teknisk support.* For å få tilgang til teknisk support, kan Kunden ringe det i Guiden angitte telefonnummer. Apples supporttekniske representant vil deretter tilby Kunden teknisk support. Apples åpningstider for service fremgår av Guiden. Apple forbeholder seg retten til enhver tid til å endre telefonnummer og åpningstider for teknisk support. Nettbaserte supporttjenester tilbys Kunden på Apples nettsider <http://>, som fremgår av Guiden.

3. Kundens ansvar

For at Kunden skal kunne få service i henhold til Planen, må Kunden samtykke til følgende:

- a. Å fremskaffe Kundens Planavtalenummer og serienummeret som fremgår av det Dekkede utstyr;
- b. Å gi informasjon om tegn på feil og mulige årsaker til problemene med det Dekkede utstyr;
- c. Følge de instruksjonene som Apple gir, inkludert men ikke begrenset til å avstå fra å sende produkter til Apple som ikke er dekket av Apples reparasjon- eller omleveringsservice, og til å pakke dekket utstyr i samsvar med fraktinstruksjonene; og
- d. Oppgradere programvaren til aktuelle utgitte versjoner før Kunden tar kontakt med Apple servicesenter.

4. Ansvarsbegrensninger

FOR FORBRUKERE SOM I SINE JURISDIKSJONER ER BESKYTTET AV FORBRUKERLOVGIVNING, VIL RETTIGHETER ETTER DENNE PLANEN KOMME I TILLEGG TIL ALLE RETTIGHETER OG MULIGHETER FOR AVHJELP SOM FØLGER AV SLIKE LOVER OG REGLER. IKKE NOE I DENNE PLANEN SKAL KUNNE SETTE TIL SIDE GJELDENE PRESEPTORISK FORBRUKERLOVGIVNING, HERUNDER INKLUDERT EN FORBRUKERS RETT TIL Å KREVE ERSTATNING I TILFELLE AV FULLSTENDIG ELLER DELVIS IKKE-UTFØRELSE ELLER UFULLSTENDIG UTFØRELSE AV NOEN AV APPLES KONTRAKTSPÅLAGTE PLIKTER.

SÅ LANGT DET ER MULIG I HENHOLD TIL GJELDENE LOVER OG REGLER, SKAL APPLE, APPLES ANSATTE OG AGENTER IKKE UNDER NOEN OMSTENDIGHETER KUNNE HOLDES ANSVARLIG AV DEG ELLER SENERE EIERE FOR INDIREKTE TAP OG KONSEKVENSTAP, HERUNDER, MEN IKKE BEGRENSET TIL, KOSTNADER VED GJENVINNING, OMPROGRAMMERING, ELLER REPRODUSERING AV PROGRAM ELLER DATA, ELLER TAP SOM FØLGE AV AT DATA IKKE BLIR HOLDT KONFIDENSIELT, TAP SOM FØLGE AV BORTFALL AV KONTRAKT, FORTJENESTE, UTBYTTE ELLER FORVENTET BESPARELSE, SOM ER EN FØLGE AV APPLES FORPLIKTELSER I HENHOLD TIL DENNE PLANEN. SÅ LANGT DET ER MULIG I HENHOLD TIL GJELDENE LOVER OG REGLER SKAL ANSVAR FOR APPLE, APPLES ANSATTE OG AGENTER I FORHOLD TIL DEG OG SENERE EIERE VÆRE BEGRENSET TIL DEN OPPRINNELIGE PRISEN SOM ER BETALT FOR PLANEN. APPLE GARANTERER SÆRLIG IKKE AT MAN VIL VÆRE I STAND TIL Å (i) REPARERE ELLER ERSTATTE DET DEKKEDE UTSTYRET UTEN RISIKO FOR AT PROGRAMMER ELLER DATA GÅR TAPT, OG (ii) BEVARE KONFIDENSIALITET OM DATA. IKKE NOE I DENNE AVTALEN SKAL UTELUKKE ELLER BEGRENSE APPLES ANSVAR FOR (i) DØDSFALL ELLER PERSONSKADE SOM ER FORÅRSAKET VED UAKTSOMHET FRA APPLE SIN SIDE, ELLER (ii) BEDRAGERI

I DEN GRAD ANSVARET I HENHOLD TIL SLIKE LOVER OG REGLER KAN BEGRENSES ER APPLES ANSVAR BEGRENSET TIL ETTER EGET VALG Å ERSTATTE ELLER REPARERE DET DEKKEDE UTSTYR ELLER TIL LEVERING AV TJENESTEN.

5. Kansellering

Kunden har adgang til å kansellere denne Planen til enhver tid uten å måtte dokumentere noen særskilt grunn. Dersom Kunden bestemmer seg for å kansellere, skal Kunden underrette Apple, enten ved å ringe Apple på det telefonnummer som fremgår av Guiden, eller ved å ta skriftlig kontakt per brev eller via faks. Ved kontakt per brev eller faks skal Planavtalen legges ved og sendes til Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland (fax number: +353-(0)21-428-3917). Kunden må sammen med meldingen om at Kunden ønsker å kansellere, legge ved en kopi av Planens originale kvittering for kjøpet. Dersom Kunden kansellerer innen 30 dager etter kjøpet eller etter å ha mottatt disse vilkår, alt etter hvilken dato som faller sist i tid, med mindre noe annet fremgår av lokale rettsregler på Kundens sted, vil Kunden få tilbake den fulle verdi av Planens opprinnelige kjøpspris med fratrett av verdien av eventuell service utført i henhold til Planen. Dette fratrekke vil ikke finne sted når retten til å kansellere følger av en forbrukers rett til å kansellere eller en forbrukers rett til å angre (slik en forbruker har gjennom en angrefristperiode jf. Lov om angretrett). Dersom Kunden kansellerer mer enn 30 dager etter å ha mottatt kvitteringen for denne Planen, vil Kunden motta en forholdsmessig tilbakebetaling beregnet i forhold til Planens opprinnelige kjøpspris, basert på prosentandelen av den ikke-benyttede dekningsperioden minus (a) den gjeldende kanselleringsavgift som følger av punkt 8, eller ti prosent (10 %) av det forholdsmessige beløp, avhengig av hvilket beløp som er minst, og (b) verdien av eventuell service utført for Kunden i henhold til Planen. Med mindre noe annet følger av lokale rettsregler, har Apple anledning til å kansellere denne Planen dersom servicedeler som skal benyttes i utstyret ikke lenger er tilgjengelig, forutsatt at Apple gir et 30 dagers skriftlig varsel om dette. Dersom Apple kansellerer denne Planen, vil Kunden motta en forholdsmessig tilbakebetaling for den gjenstående tiden av Planens gyldighetsperiode.

6. Overdragelse av Planen

Kunden har rett til å overdra denne Planen til en ny eier av det Dekkede utstyret ved å sende eller fakse en melding om overdragelsen til Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland (faksnummer: +353-(0)21-428-3917). Kunden må sammen med meldingen om at han ønsker å overdra Planen, legge ved Planavtalenummeret, serienummeret på

det dekkede utstyret, kvittering for kjøpet, samt navn, adresse, telefonnummer og e-post adresse til den nye eieren.

7. Generelle vilkår

- a. Apple har rett til å fremkontrahere eller overdra sine plikter i henhold til Planen til tredjeparter. Ansvaret overfor Kunden er dog uforandret i den forstand at dette fremdeles ligger hos Apple.
- b. Apple er ikke ansvarlig for feil eller forsinkelser i utførelsen av plikter etter avtalen når årsaken til disse ligger utenfor Apples kontroll.
- c. Kunden er ikke forpliktet til å utføre forebyggende vedlikehold av det dekkede utstyr for å kunne motta service i henhold til Planen.
- d. Denne Planen tilbys og er kun gyldig Østerrike, Belgia, Danmark (unntatt Grønland og Færøyene), Tyskland, Finland (unntatt Åland), Frankrike (unntatt Corsica og oversjøiske territorier), Irland, Italia, Luxembourg, Monaco, Nederland, Spania (inkludert Balearene, men unntatt Kanariøyene, Ceuta og Melilla), Sverige, Sveits, Liechtenstein, Norge (unntatt Svalbard) og UK. Planen er ikke tilgjengelig der den er forbudt ved lov.
- e. Apple har etter eget valg adgang til, under forutsetning av at dette kun er med det formål å kvalitetssikre Apples respons, å ta opp deler av eller hele telefonsamtaler mellom Kunden og Apple.
- f. Kunden aksepterer og er inneforstått med at det er nødvendig for Apple å samle inn, behandle og bruke Kundens personopplysninger for å kunne utføre service og support i henhold til Planen. Dette kan inkludere overføring av Kundens personopplysninger til tilleggende selskaper eller tjenestetilbydere som er etablert i land hvor personvernlovgivningen kan være mindre omfattende enn i det land Kunden befinner seg i, herunder inkludert, men ikke begrenset til Australia, Canada, EU- land, India, Japan, Republikken Kina og USA.
- g. Apple vil ivareta Kundens informasjon i overensstemmelse med Apple Customer Privacy Policy som er tilgjengelig på URL www.apple.com/legal/privacy. Dersom Kunden ønsker tilgang til informasjonen Apple oppbevarer og som vedrører Kunden, og dersom Kunden ønsker å endre denne informasjonen, kan Kunden klikke på www.apple.com/contact/myinfo for å oppdatere personlige kontaktdetaljer eller kontakte Apples Europeiske databehandler

på privacyeurope@apple.com.

- h. I tilfelle av motstrid med andre kjøpsvilkår som måtte komme i tillegg til disse vilkår, skal vilkårene i denne Planen gå foran, og således utgjøre Kunden og Apples fullstendige avtale med hensyn til denne Planen.
- i. Apple er ikke forpliktet til å fornye denne Planen. Dersom Apple tilbyr fornyelse, vil Apple bestemme priser og vilkår.
- j. Det er ingen uformelle tvisteløsningsmekanismer tilgjengelig i henhold til denne Planen.
- k. Bak de finansielle forpliktelsene vedrørende denne Planen står Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland. Dersom Apple Sales International ikke overholder disse forpliktelser, vil de bli ivaretatt av Apple Operations Europe som er registrert i samsvar med irsk lov.
- l. Det lands lover og regler hvoretter rettighetene etter Planen ble ervervet, skal regulere rettighetene etter Planen. Dette lovvalget inkluderer ikke bestemmelser vedrørende tilliggende jurisdiksjonsspørsmål eller etter FN-konvensjonen om salg (The UN Sales Convention).
- m. For det tilfelle at et avsnitt eller deler av et avsnitt i disse vilkår må anses ugyldig(e) eller ikke mulig å håndheve, skal den aktuelle delen tas ut av vilkårene mens de resterende vilkår forblir i kraft og vi være gyldige.

8. **Variasjoner mellom landene**

Følgende variasjoner mellom landene vil gjelde dersom bestemmelsene er i uoverensstemmelse med noen andre bestemmelser i Planen:

NORGE

Pkt. 5 - Dersom Kunden kansellerer mer enn 30 dager etter mottak av Planen, vil Kunden motta en forholdsmessig refusjon av Planens opprinnelige kjøpspris, med fratrukket for kanselleringsavgift pålydende NOK 200,00 eller 10 % av det forholdsmessige beløpet, det av disse beløp som er lavest. Dersom Kunden er forbruker, gjør Apple oppmerksom på at den lovbestemte angrerett forbrukere har i henhold til Lov om angrerett (Lov av 21.12.2000 nr. 105), er ivaretatt gjennom Pkt. 5, Kansellering.

Kontaktinformasjon

(47) 815 00 158

08.00 til 19.45 (mandag til fredag)

10.00 til 17.45 (lørdag)*

- * Telefonnumre og åpningstider kan variere og kan endres. Du finner en liste med den nyeste lokale og internasjonale kontaktinformasjonen på www.apple.com/contact/phone_contacts.html.

AppleCare Protection Plan

Faktaark

Få ro i sjælen

AppleCare Protection Plan udvider den gratis dækning af din Mac til tre års support i verdensklasse*. Serviceaftalen omfatter telefonisk teknisk support fra eksperter, verdensomspændende reparationsdækning, reparation af skrivebordscomputere på stedet**, webbaserede ressourcer og kraftfulde fejlfindingsværktøjer (TechTool Deluxe fra Micromat).

Oplysninger om dækning

Din Mac skal være dækket under den originale Apple-hardwaregaranti for at være berettiget til dækning under AppleCare Protection Plan. Opbevar din bekræftelse på dækningen, den originale kvittering for køb af Apple-produktet/-produkterne og kvitteringen for AppleCare Protection Plan. Du kan afkræves dokumentation for købet, hvis der opstår tvivl om, hvorvidt dit produkt er berettiget til dækning under AppleCare Protection Plan.

Der skal købes en separat AppleCare Protection Plan for hver Mac, der skal dækkes.

Denne AppleCare Protection Plan dækker det eller de Apple-produkter, der er opført i det øverste venstre hjørne af denne pakke. Hvis du opdager, at du har købt en serviceaftale, der ikke svarer til dit eller dine Apple-produkter, skal du ringe til Apple på det telefonnummer, der findes i guiden *Oversigt*.

En Apple-skærm er dækket for Mac mini-, Mac Pro- og MacBook Pro-kunder, hvis computeren og skærmen blev købt samtidig, og de er dækket i henhold til samme serviceaftale.

Serviceaftalen dækker et Apple-tastatur og en Apple-mus, hvis de fulgte med den omfattede computer (eller blev købt med Mac mini). Serviceaftalen dækker også en AirPort Express eller AirPort Extreme-base, en Time Capsule, et AirPort Extreme-kort, Apple RAM og et MacBook Air SuperDrive, som du ejer og bruger med den omfattede computer.

Hvis du sælger den omfattede computer, før AppleCare Protection Plan udløber, kan du overføre

dækningen i henhold til serviceaftalen til den nye ejer af computeren.”

Muligheder for teknisk support

Hvis du får problemer med det omfattede produkt, kan du finde gode råd om fejlfinding i guiden *Oversigt*. Hvis du ikke kan løse problemet, kan Apples tekniske supportpersonale hjælpe dig med at finde fejl i Apple-hardware, Mac OS og mange af Apples forbrugerprogrammer. Du kan finde kontaktoplysninger til Apples tekniske support og åbningstider i guiden *Oversigt*.

Hardwarereparation

Det er kun AppleCare Protection Plan, der sikrer, at reparationer udføres af autoriserede Apple-teknikere med ægte Apple-dele. Med denne serviceaftale dækkes udgifter til reservedele og arbejds løn i tre år fra den originale købsdato af din Apple-computer. En eller flere af følgende servicemuligheder kan gælde: Indleveringsservice, direkte fremsendelsesservice, service hos kunden og gør-det-selv-service (hvor kunden selv udfører service på sit produkt).

* Fra datoen for købet af computeren.

** Nærmere oplysninger findes i vedlagte *Vilkår for AppleCare Protection Plan*.

Oversigt

Prøv følgende, før du ringer til Apple for at få hjælp.

Hvis der opstår problemer med Mac, kan du prøve disse forslag til fejlfinding. Hvis problemet fortsætter, skal du gå videre til næste trin. Som en sikkerhedsforanstaltning bør du sikkerhedskopiere dine data, før du udfører nogen af nedenstående forslag.

1. Kontroller forbindelser.

Sluk computeren, og kontroller, at alle kabler er sluttet korrekt til computeren. Tænd computeren igen for at se, om problemet er løst.

2. Afmonter ydre enheder.

Sluk computeren. Afmonter alle ydre enheder undtagen skærm, mus og tastatur. Tænd computeren. Hvis problemet er løst, kan du prøve at isolere det til en bestemt ydre enhed ved at slukke for computeren og tilslutte enhederne en ad gangen. Tænd computeren, hver gang du har tilsluttet en enhed.

3. Du kan finde flere oplysninger om fejlfinding i brugerhåndbogen til Mac, hjælpen på skærmen og på Apples websted om support.

Åbn Hjælpe menuen på menulinjen fra skrivebordet, og vælg Mac-hjælp. Apples Mac 101, diskussioner og andre tekniske ressourcer er tilgængelige 24 timer i døgnet på <http://www.apple.com/dk/support>.

4. Prøv disse forslag til fejlfinding.

- Kontroller kompatibilitet. Sørg for, at de tredjepartsprogrammer eller -hardware, du bruger, er kompatible med Mac OS X.

- Se nærmere på webstedet med support til Mac OS X. Apple vedligeholder et væld af gode råd til fejlfinding og andre nyttige tekniske ressourcer på adressen <http://www.apple.com/dk/support/macosex>.

5. Brug TechTool Deluxe fra Micromat.

Cd'en AppleCare Protection Plan indeholder TechTool Deluxe, som er et effektivt værktøj til fejlfinding, der tester vigtige systemkomponenter som processoren, RAM, skærmhukommelsen (VRAM), harddisken m.v. Hvis det bliver nødvendigt, kan TechTool Deluxe reparere diskstrukturen og genopbygge bibliotekerne.

Du bruger TechTool Deluxe på følgende måde:

- Indsæt cd'en AppleCare Protection Plan.
- Dobbeltklik på symbolet for cd'en TechTool Deluxe på skrivebordet.

Du kan også hente den nyeste version af TechTool Deluxe og fremstille din egen start-cd. Du henter TechTool Deluxe på adressen <http://www.apple.com/support/techttool deluxe>. Du vil blive bedt om at indtaste serienummeret på din computer og bevis for din dækning under AppleCare Protection Plan.

6. Kontakt Apple for at få hjælp.

Hvis ovenstående trin ikke løser problemet, kan du kontakte Apple for at få hjælp. Når du gør det, bliver du bedt om at oplyse aftalenummeret på AppleCare Protection Plan eller serienummeret på dit Apple-produkt.

Danmark

(45) 70 10 20 07

Mandag til fredag: 9.00 – 19.45

Lørdag: 10.00 - 17.45*

* Telefonnumre og åbningstider kan variere og kan ændres. Du kan finde de nyeste lokale og internationale kontaktoplysninger på adressen www.apple.com/contact/phone_contacts.html.

AppleCare Protection Plan
AppleCare Protection Plan til iPod
AppleCare Protection Plan til Apple Display
AppleCare Protection Plan til Apple TV

Vilkår

Disse vilkår gælder for din AppleCare Protection Plan ("APP"), AppleCare Protection Plan til iPod ("APP til iPod"), AppleCare Protection Plan til Apple Display ("APP til Apple Display") eller AppleCare Protection Plan til Apple TV ("APP til Apple TV"), (herefter hver benævnt "Serviceaftalen") og udgør din samlede servicekontrakt med Apple Sales International ("Apple"). I henhold til disse vilkår for Serviceaftalen (i) dækker Apple fejl og mangler ved det eller de Apple-produkter, der er anført i certifikatet til din Serviceaftale eller dækningsbeviset ("Serviceaftalebekræftelsen") samt det tilbehør, der er indeholdt i produktets(-ernes) originale emballage ("Omfattet Udstyr"), og (ii) giver Apple dig adgang til telefonsupport og webbaserede supportressourcer til det Omfattede Udstyr. Du kan kun få Serviceaftalebekræftelsen ved at registrere Serviceaftalens unikke aftale- eller registreringsnummer ("Serviceaftalenummer") som beskrevet i anvisningerne, der er indeholdt i Serviceaftalens emballage. Kunder, der i lande med automatisk tilmelding vælger denne mulighed, modtager automatisk en Serviceaftalebekræftelse. Serviceaftalens løbetid ("Dækningsperioden") er for den periode, der slutter den dato, der fremgår af Serviceaftalebekræftelsen. Prisen for Serviceaftalen er anført på den originale kvittering for Serviceaftalen.

1. Reparationsdækning

- a. *Dækningsomfang.* Dækningen af fejl og mangler begynder den dato, hvor Apples hardwaregaranti for det Omfattede Udstyr udløber, og ophører ved slutningen af Dækningsperioden ("Reparationsdækningsperioden"). Apple stiller både reservedele og arbejdskraft til rådighed, men kan pålægge dig at udskifte visse dele, der er lette at installere, jfr. nedenfor. Apple kan anvende udskiftningsprodukter eller -dele, der er fremstillet af

nye, brugte eller reparerede dele. Udskiftningsprodukter eller –dele er funktionsmæssigt identiske med de udskiftede produkter eller –dele, og de falder ind under den resterende dækning i henhold til Serviceaftalen. De produkter eller dele, der udskiftes, bliver Apples ejendom. Apple råder dig stærkt til at tage backup af data og software, der er indeholdt i eller lagret på det Omfattede Udstyr, før du sender det Omfattede Udstyr til reparations- eller ombytningservice. Omfanget af den support, der ydes dig, afhænger af den Serviceaftale, du har købt, jfr. nedenfor.

- (i) I henhold til APP omfatter dækningen det Omfattede Udstyr og en Apple-skærm, hvis den er købt samtidig og registreret sammen med en Mac mini, en Mac Pro eller en MacBook Pro, der også er omfattet af Serviceaftalen. En Apple-mus og et Apple-tastatur er også omfattet af APP, hvis de fulgte med det Omfattede Udstyr (eller er købt sammen med en Mac mini). Et AirPort Extreme-kort, en AirPort Express eller en AirPort Extreme Base Station, Time Capsule, et Apple-mellemstik til skærm (DVI til ADC), Apple RAM-enheder og MacBook Air SuperDrive er ligeledes omfattet af APP, hvis du som ejer bruger nævnte enheder sammen med det Omfattede Udstyr. Hvis der i løbet af Reparationsdækningsperioden er en materiale- eller fabrikationsfejl ved det Omfattede Udstyr eller andre af de ovenfor beskrevne omfattede elementer, kan Apple, i det omfang gældende præceptiv lovgivning gør det muligt, vælge at reparere det fejlbehæftede element eller udskifte det.
- (ii) I henhold til APP til iPod kan Apple, i det omfang gældende præceptiv lovgivning gør det muligt, vælge at reparere det fejlbehæftede Omfattede Udstyr eller udskifte det, hvis (a) der i løbet af Reparationsdækningsperioden er en materiale- eller fabrikationsfejl ved det Omfattede Udstyr, eller (b) iPod batteriet i Dækningsperioden, efter det et blevet fuldt opladt, og den omfattede iPod afspiller musik med alle indstillinger nulstillet, har haft et forbrug på halvtreds procent (50%) mere end angivet i den originale specifikation.
- (iii) I henhold til APP til Apple Display eller APP til Apple TV kan Apple, i det omfang gældende præceptiv lovgivning gør det muligt, vælge at reparere det fejlbehæftede Omfattede Udstyr eller udskifte det, hvis der i løbet af Reparationsdækningsperioden er en materiale- eller fabrikationsfejl ved det Omfattede Udstyr.

b. *Begrænsninger.* Serviceaftalen dækker ikke:

- (i) Installation, fjernelse eller bortskaffelse af det Omfattede Udstyr eller installation, fjernelse, reparation eller vedligeholdelse af ikke-Omfattet Udstyr (herunder tilbehør eller andre enheder, f.eks. eksterne modemer) eller elektrisk service på andet udstyr end det Omfattede Udstyr.
- (ii) Skader på det Omfattede Udstyr forårsaget ved uheld, misbrug, uagtsomhed, forkert brug (herunder mangelfuld installation, reparation eller vedligeholdelse af andre end Apple eller en Apple-certificeret serviceudbyder), uautoriserede ændringer, usædvanlige forhold (herunder ekstreme temperaturer eller høj luftfugtighed), usædvanlig fysisk eller elektrisk belastning eller strømforstyrrelser, strømudsving eller spændingsbølger, lynnedslag, statisk elektricitet, brand, force majeure eller andre udefrakommende årsager.
- (iii) Omfattet Udstyr, hvis serienummer er ændret, fjernet eller ulæseligt.
- (iv) Problemer forårsaget af en enhed, der ikke er det Omfattede Udstyr, herunder udstyr fra andre producenter end Apple, uanset om det er købt samtidig med det Omfattede Udstyr.
- (v) Service eller ændringer, der er nødvendige for at opfylde myndighedskrav, der ikke kendtes ved Serviceaftalens indgåelse.
- (vi) Levering af erstatningsudstyr i den periode, hvor det Omfattede Udstyr er under reparation.
- (vii) Omfattet Udstyr, der er forsvundet eller blevet stjålet. Denne Serviceaftale dækker kun Omfattet Udstyr, der returneres til Apple i sin helhed.
- (viii) Kosmetiske skader på det Omfattede Udstyr, herunder men ikke begrænset til ridser, buler og knækket plastic på porte.
- (ix) Forbrugsstoffer, f.eks. batterier, bortset fra dækning af batteriet i henhold til APP til iPod, eller medmindre skaden er opstået på grund af en materiale- eller fabriktionsfejl.
- (x) Forebyggende vedligeholdelse af det Omfattede Udstyr.
- (xi) Skader på eller tab af software eller data, der er indeholdt i eller lagret på det Omfattede Udstyr. Når Apple yder reparations- eller ombytningservice, vil Apple foretage rimelige bestræbelser på at geninstallere det Omfattede Udstyrs oprindelige softwareopsætning og efterfølgende udgive opdateringer, men sørger ikke for gendannelse eller overførsel af software eller data indeholdt på den udskiftede enhed, såfremt sådan software og

data ikke oprindeligt var indeholdt i det Omfattede Udstyr. Apple råder dig stærkt til at tage backup af data eller software, der er indeholdt i eller lagret på det Omfattede Udstyr.

c. *Service muligheder.* Apple kan yde service på en eller flere af følgende måder:

- (i) Indleveringsservice er en mulighed for størstedelen af det Omfattede Udstyr. Returnér det Omfattede Udstyr, der skal serviceres, til en Apple-ejet forretning eller en Apple-certificeret serviceudbyder, der tilbyder indleveringsservice. Servicen udføres på stedet, eller forretningen eller serviceudbyderen kan sende det Omfattede Udstyr til reparation på et Apple-reparationsværksted. Når du får besked om, at servicen er udført, skal du straks afhente produktet.
- (ii) Service på stedet er en mulighed for mange stationære computere, når det Omfattede Udstyr befinder sig inden for en radius af 80 kilometer fra en Apple-certificeret serviceudbyder i et land, der er nævnt i pkt. 7(d). Apple vil sende en servicetekniker til det sted, hvor det Omfattede Udstyr befinder sig. Servicen udføres på stedet, eller serviceteknikeren transporterer det Omfattede Udstyr til en Apple-certificeret serviceudbyder eller et Apple-reparationsværksted til reparation. Hvis det Omfattede Udstyr reparerer hos en Apple-certificeret serviceudbyder eller på et Apple-reparationsværksted, sørger Apple for transport af det Omfattede Udstyr til dit opholdssted efter endt service. Hvis serviceteknikeren ikke gives adgang til det Omfattede Udstyr på det aftalte tidspunkt, er Apple berettiget til at opkræve ekstra betaling for yderligere service på stedet.
- (iii) Indsendelsesservice er en mulighed for størstedelen af det Omfattede Udstyr. Hvis Apple fastslår, at indsendelsesservice gælder for dit Omfattede Udstyr, sender Apple dig forudbetalte fragsedler (og hvis du ikke længere har den originale emballage, kan Apple sende dig indpakningsmateriale), så du kan sende det Omfattede Udstyr til Apples reparationsværksted i overensstemmelse med Apples anvisninger. Når servicen er udført, returnerer Apples reparationsværksted det Omfattede Udstyr til dig. Apple betaler for fragt til og fra dit opholdssted, forudsat at du følger alle anvisninger.

- (iv) Gør-det-selv service er en mulighed for mange dele af det Omfattede Udstyr, hvorved du selv kan servicere dit produkt. Hvis gør-det-selv service er en mulighed i den givne situation, gælder følgende procedure.
- (A) Gør-det-selv service, hvor Apple kræver, at den udskiftede del returneres. Apple kan kræve kreditkortautorisation som sikkerhed for detailprisen på erstatningsdelen. Hvis du ikke er i stand til at tilvejebringe kreditkortautorisation, kan du måske ikke benytte gør-det-selv service, og Apple vil tilbyde alternative serviceløsninger. Apple vil sende dig en erstatningsdel ledsaget af installeringsinstruktioner og eventuelle oplysninger om returnering af den udskiftede del. Hvis du følgerne instruktionerne, vil Apple annullere kreditkortautorisationen, således at du ikke bliver opkrævet for delen. Hvis du ikke returnerer den udskiftede del i henhold til instruktionerne, vil Apple hæve det autoriserede beløb på kreditkortet.
 - (B) Gør-det-selv service, hvor Apple ikke kræver, at den udskiftede del returneres. Apple sender dig gratis en erstatningsdel ledsaget af installeringsinstruktioner og eventuelle oplysninger om bortskaffelse af den udskiftede del.
 - (C) Apple er ikke ansvarlig for eventuelle udgifter til arbejds løn, du pådrager dig i forbindelse med gør-det-selv service. Hvis du har brug for yderligere hjælp, kan du kontakte Apple på de telefonnumre, der står i AppleCare-håndbogen ("Håndbogen"). Håndbogen er indeholdt i Serviceaftalens emballage.

Apple forbeholder sig ret til at ændre de måder, hvorpå Apple kan yde reparations- og ombytnings service, og til at afgøre, hvilken service der gælder for dit Omfattede Udstyr, herunder men ikke begrænset til service på stedet. Service er begrænset til de muligheder, der er til rådighed i det land, hvor servicen ønskes. Servicemuligheder, reserverede tilgængelighed og responstider kan variere fra land til land. I henhold til gældende præceptiv lovgivning kan du eventuelt blive pålagt at betale fragt- og ekspeditionsomkostninger, hvis det Omfattede Udstyr ikke kan serviceres i det land, det er i. Hvis du anmoder om service i et land, hvor produktet ikke er købt, skal du overholde alle gældende eksportregler og afholde alle toldafgifter, moms og andre dermed forbundne skatter og gebyrer. For så vidt angår international service kan Apple reparere eller udskifte mangelbeheftede produkter og dele med tilsvarende produkter og dele, der overholder lokale normer.

- d. *Brug af reparations- eller ombytningservice.* Du kan opnå service i henhold til denne Serviceaftale ved at gå ind på Apples websted eller ringe til det telefonnummer, der står i Håndbogen. Telefonnumre kan variere afhængigt af dit opholdssted. Når du går ind på webstedet, skal du følge Apples anvisninger om, hvordan du anmoder om reparationservice. Hvis du ringer, vil Apples repræsentant for teknisk support besvare opkaldet, bede om dit Serviceaftalenummer, vejlede dig og tage stilling til, hvilken service det Omfattede Udstyr kræver. Al service sker med forbehold af Apples forudgående godkendelse. Servicestedet beliggenhed afhænger af dit opholdssted. Du bør gemme din Serviceaftalebekræftelse, den originale kvittering for dit Omfattede Udstyr og din Serviceaftale. Du kan blive afkrævet dokumentation for købet, hvis der opstår tvivl om, hvorvidt dit produkt er omfattet af dækningen i henhold til Serviceaftalen.

2. Teknisk support

- a. *Telefon- og websupport.* Retten til teknisk support begynder, når den vederlagsfrie tekniske support til det Omfattede Udstyr udløber, eller når Dækningsperioden begynder, og ophører ved slutningen af Dækningsperioden ("Dækningsperioden for Teknisk Support"). I Dækningsperioden for Teknisk Support giver Apple dig adgang til telefonisk teknisk support og webbaserede supportressourcer. Teknisk support kan omfatte hjælp til installation, udrulning, konfiguration, fejlfinding og gendannelse (bortset fra gendannelse af data), herunder lagring, genfindning og administration af filer, fortolkning af meddelelser om systemfejl og hjælp til at afgøre, om der er brug for hardwarereparation. Omfanget af den tekniske support, der ydes, afhænger af den serviceaftale, du har købt, jfr. nedenfor.
- (i) I henhold til APP yder Apple teknisk support til det Omfattede Udstyr, Apples operativsystem ("Mac OS") og Apple-software beregnet til forbrugere ("Forbrugersoftware"), der er præinstalleret med det Omfattede Udstyr. Apple yder support til den på daværende tidspunkt aktuelle version af Mac OS og Forbrugersoftware samt den forudgående Major Release, men forbeholder sig til enhver tid ret til at ændre supporten til eventuelle tidligere versioner. I dette afsnit skal "Major Release" forstås som en vigtig version af software, som Apple udgiver i kommercielt øjemed som f.eks. version "1.0" eller "2.0", og som ikke er i beta eller pre-release form.

- (ii) I henhold til APP til iPod yder Apple teknisk support til det Omfattede Udstyr, softwareapplikationer, der er præinstalleret med det Omfattede Udstyr ("iPod Software"), og problemer med tilslutning mellem det Omfattede Udstyr og en understøttet computer, hvorved forstås en computer, der opfylder det Omfattede Udstyrs tilslutningsspecifikationer og benytter et operativsystem, der understøttes af det Omfattede Udstyr. Apple yder support til den på daværende tidspunkt aktuelle version af iPod Software samt den forudgående understøttede Major Release, men forbeholder sig til enhver tid ret til at ændre supporten til eventuelle tidligere versioner.
 - (iii) I henhold til APP til Apple Display yder Apple teknisk support til det Omfattede Udstyr og problemer med tilslutning mellem det Omfattede Udstyr og en understøttet computer, hvorved forstås en computer, der opfylder det Omfattede Udstyrs tilslutningsspecifikationer og benytter et operativsystem, der understøttes af det Omfattede Udstyr. Apple yder support til den på daværende tidspunkt aktuelle version af operativsystemet, som Apple yder tilslutningshjælp til i henhold til APP til Apple Display samt den forudgående understøttede Major Release, men forbeholder sig til enhver tid ret til at ændre supporten til eventuelle tidligere versioner.
 - (iv) I henhold til APP til Apple TV yder Apple teknisk support til det Omfattede Udstyr, softwareapplikationer, der er præinstalleret med det Omfattede Udstyr ("Apple TV Software"), og problemer med tilslutning mellem det Omfattede Udstyr, en understøttet computer og et understøttet fjernsyn. Apple yder support til den på daværende tidspunkt aktuelle version af Apple TV og den forudgående understøttede Major Release, men forbeholder sig til enhver tid ret til at ændre supporten til eventuelle tidligere versioner. I dette afsnit skal en "understøttet computer" forstås som en computer, der opfylder det Omfattede Udstyrs tilslutningsspecifikationer og benytter et operativsystem, som er understøttet af det Omfattede Udstyr, og et "understøttet fjernsyn" skal forstås som et fjernsyn, der opfylder det Omfattede Udstyrs tilslutningsspecifikationer.
- b. *Begrænsninger*. Serviceaftalen omfatter ikke:
- (i) Brug af Mac OS og Forbrugersoftware som serverbaserede applikationer.
 - (ii) Problemer, der kan løses ved at opgradere software til den på daværende tidspunkt aktuelle version.

- (iii) Brug eller ændring af det Omfattede Udstyr, Mac OS, iPod Software, Apple TV Software eller Forbrugersoftware på en måde, som Apple ikke har godkendt eller påtænkt.
 - (iv) Tredjepartsprodukter eller deres indvirkning på eller interaktion med det Omfattede Udstyr, Mac OS, iPod Software, Apple TV Software eller Forbrugersoftware.
 - (v) Brug af en computer eller et operativsystem i henhold til APP til iPod, der ikke er relateret til iPod Software, eller tilslutningsproblemer med det Omfattede Udstyr.
 - (vi) Brug af en computer eller et operativsystem i henhold til APP til Apple Display, der ikke er relateret til iPod Software, eller tilslutningsproblemer med det Omfattede Udstyr.
 - (vii) Brug af en computer eller et operativsystem i henhold til APP til Apple TV, der ikke er relateret til Apple TV Software eller problemer med tilslutning af det Omfattede Udstyr.
 - (viii) Anden Apple-software end Mac OS, iPod Software, Apple TV Software eller Forbrugersoftware som omfattet af den gældende Serviceaftale.
 - (ix) Mac OS software til servere.
 - (x) Mac OS software eller al Apple-software, der betegnes "beta", "prerelease" eller "preview" eller lignende.
 - (xi) Webbrowserne fra tredjeparter, e-mailapplikationer og programmer beregnet til internetserviceudbydere eller Mac OS konfigurationer, der er nødvendige for brug af disse programmer.
 - (xii) Skader på eller tab af software eller data, der er indeholdt i eller lagret på det Omfattede Udstyr.
- c. *Brug af teknisk support.* Du kan få teknisk support ved at ringe til det telefonnummer, der står i Håndbogen. Apples repræsentant for teknisk support vil yde teknisk support. Apples åbningstider fremgår af Håndbogen. Apple forbeholder sig til enhver tid at ændre sine åbningstider for teknisk service samt telefonnumre. Du kan finde oplysninger om webbaserede supportressourcer på Apples websted, der er anført i Håndbogen.

3. Dine forpligtelser

For at modtage service i henhold til Serviceaftalen erklærer du dig indforstået med at opfylde følgende forpligtelser:

- a. Oplys dit Serviceaftalenummer og serienummer på det Omfattede Udstyr.

- b. Give oplysninger om symptomerne og årsagerne til problemerne med det Omfattede Udstyr.
- c. Følge de anvisninger, som Apple giver dig, herunder men ikke begrænset til at undlade at sende Apple-produkter, der ikke skal repareres eller ombyttes, samt pakke det Omfattede Udstyr i overensstemmelse med forsendelsesanvisningerne.
- d. Opdatere software til aktuelle offentliggjorte versioner, før du anmoder om service.

4. Ansvarsbegrænsning

FORBUGERE I LANDE, DER NYDER BESKYTTELSE I HENHOLD TIL FORBRUGERBESKYTTELSESLOVE ELLER –REGLER, NYDER GODT AF FORDELENE I DENNE SERVICEAFTALE UD OVER DE RETTIGHEDER OG RETSMIDLER, SOM DE ER SIKRET Gennem sådanne love og regler. Intet i denne aftale forringer forbrugernes rettigheder i henhold til gældende præceptiv lovgivning, herunder forbrugernes ret til at søge erstatning i tilfælde af Apples misligholdelse eller mangelfulde opfyldelse af sine kontraktlige forpligtelser.

I det videst mulige omfang efter gældende lovgivning er Apple og Apples medarbejdere og repræsentanter er i intet tilfælde ansvarlige over for dig eller nogen efterfølgende ejer for indirekte tab eller følgeskader, herunder men ikke begrænset til udgifter til gendannelse, omprogrammering eller genskabelse af program eller data eller for manglende hemmeligholdelse af data, tab af drift, fortjeneste, omsætning eller forventede besparelser som følge af Apples forpligtelser i henhold til denne serviceaftale. I det videst mulige omfang efter gældende lovgivning er Apples og Apples medarbejders og repræsentanters ansvar over for dig og nogen efterfølgende ejer som følge af denne serviceaftale begrænset til den oprindelige pris, der er betalt for serviceaftalen. Apple garanterer udtrykkeligt ikke, at det vil være muligt at (i) reparere eller ombytte det omfattede udstyr uden risiko for eller tab af programmer eller data, og (ii) hemmeligholde data. Intet i nærværende aftale skal udelukke eller begrænse Apples ansvar for (i) dødsfald eller personskader, der skyldes Apples uagtsomhed, eller (ii) bedrageri.

I det omfang ansvar i henhold til ovennævnte love og regler kan begrænses, er Apples ansvar begrænset til efter Apples valg at ombytte eller reparere det omfattede udstyr eller at yde service.

5. Opsigelse

Du kan opsig denne Serviceaftale på ethvert tidspunkt og uden begrundelse. Hvis du beslutter at opsig, kan du ringe til Apple på det telefonnummer, der står i Håndbogen, eller sende eller faxe skriftlig opsigelse med dit Serviceaftalenummer til Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland (faxnummer: +353-(0)21-428-3917). Der skal vedlægges en kopi af det originale købsbevis for Serviceaftalen. Medmindre lokal lovgivning bestemmer andet, vil du få refunderet hele beløbet fratrukket værdien af eventuel service ydet i henhold til Serviceaftalen, hvis du opsig senest tredive (30) dage efter enten købet af Serviceaftalen eller modtagelsen af disse vilkår. Der opkræves intet opsigelsesgebyr, hvis opsigelsen sker med baggrund i forbrugerens lovbestemte fortrydelsesret eller returret (f.eks. i løbet af en lovbestemt fortrydelsesperiode). Hvis du opsig senere end tredive (30) dage efter modtagelsen af Serviceaftalen, vil du få refunderet et forholdsmæssigt beløb af den oprindelige købspris for Serviceaftalen beregnet ud fra den resterende løbetid og fratrukket (a) det laveste beløb af enten det i pkt. 8 anførte opsigelsesgebyr eller ti procent (10%) af det forholdsmæssige beløb, og (b) værdien af eventuel service, der er ydet til dig i henhold til Serviceaftalen. Medmindre gældende lokal lovgivning bestemmer andet, kan Apple opsig denne Serviceaftale med tredive (30) dages skriftligt varsel, hvis det ikke længere er muligt at skaffe reservedele til det Omfattede Udstyr. Hvis Apple opsig denne Serviceaftale, vil du modtage et forholdsmæssigt beløb for Serviceaftalens resterende løbetid.

- a. Hvis du er forbruger, og du har indgået denne Serviceaftale gennem Apple Stores website eller på anden vis har indgået Serviceaftalen som et "fjernsalg", for eksempel per telefon, kan du opsig aftalen senest 14 dage efter enten købet af Serviceaftalen eller modtagelsen af disse vilkår, hvorefter du vil modtage fuld tilbagebetaling i overensstemmelse med forbrugeraftaleloven.
- b. Hvis du opsig senere end 30 dage efter modtagelsen af denne Serviceaftale, vil du få refunderet et forholdsmæssigt beløb af den oprindelige købspris for Serviceaftalen fratrukket det laveste beløb af enten et opsigelsesgebyr på DKK 180 eller 10 % af det forholdsmæssige beløb.

6. Overdragelse af Serviceaftalen

Du kan overdrage denne Serviceaftale til en ny ejer af det Omfattede Udstyr ved at underrette Apple om overdragelsen pr. brev eller telefax til Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland (faxnummer: +353-(0)21-428-3917). Du skal oplyse Serviceaftalenummer og

serienumre på det Omfattede Udstyr, der overdrages, samt fremsende købsbevis for Serviceaftalen og navn, adresse, telefonnummer og e-mail adresse på den nye ejer.

7. Generelle vilkår

- a. Apple kan overdrage sine forpligtelser til tredjemand, men frigøres ikke dermed for sine forpligtelser over for dig.
- b. Apple er ved opfyldelsen af Serviceaftalen ikke ansvarlig for eventuelle fejl eller forsinkelser, der skyldes begivenheder uden for Apples rimelige kontrol.
- c. Du er ikke forpligtet til at udføre forebyggende vedligeholdelse af det Omfattede Udstyr for at modtage service i henhold til Serviceaftalen.
- d. Nærværende Serviceaftale tilbydes kun og er kun gyldig i Østrig, Belgien, Danmark (dog ikke Grønland og Færøerne), Tyskland, Finland (dog ikke Åland), Frankrig (dog ikke Korsika, oversøiske departementer og territorier), Irland, Italien, Luxembourg, Monaco, Holland, Spanien (herunder de Baleariske Øer, men ikke de Kanariske Øer, Ceuta, Melilla) Sverige, Schweiz, Liechtenstein, Norge (dog ikke Svalbard) og Storbritannien. Serviceaftalen tilbydes ikke til personer, der er under myndighedsalderen. Denne Serviceaftale kan ikke købes i lande, hvor den er forbudt ved lov.
- e. Til brug for kvalitetskontrol af Apples support forbeholder Apple sig ret til at optage dele af eller hele telefonsamtaler mellem dig og Apple.
- f. Du er indforstået med, at det er nødvendigt for Apple at indsamle, behandle og benytte dine data for at kunne opfylde sine service- og supportforpligtelser i henhold til Serviceaftalen. Dette kan omfatte overførsel af dine data til tilknyttede selskaber eller serviceudbydere i lande, hvor databeskyttelseslove kan være mindre vidtgående end i dit bopælsland, herunder men ikke begrænset til Australien, Canada, EU-lande, Indien, Japan, Kina og USA.
- g. Apple beskytter dine oplysninger i overensstemmelse med Apple Customer Privacy Policy, der kan ses på www.apple.com/legal/privacy. Hvis du ønsker adgang til de oplysninger, som Apple har vedrørende dig, eller hvis du ønsker at ændre disse, skal du gå ind på www.apple.com/contact/myinfo, hvor du kan opdatere dine oplysninger, eller du kan kontakte Apples europæiske dataansvarlige på privacy@euro.apple.com.
- h. Vilkårene i denne Serviceaftale har forrang i forhold til eventuelle modstridende, yderligere eller andre vilkår i købsordrer eller andre dokumenter og udgør hele aftalegrundlaget mellem

dig og Apple vedrørende Serviceaftalen.

- i. Apple er ikke forpligtet til at forlænge denne Serviceaftale. Hvis Apple tilbyder at forlænge Serviceaftalen, fastsætter Apple pris og vilkår.
- j. Der er ingen uformelle mæglingsprocedurer til rådighed i henhold til denne Serviceaftale.
- k. De økonomiske forpligtelser i denne Serviceaftale påtages af Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland. Hvis Apple Sales International misligholder nævnte forpligtelser, vil Apple Operations Europe, et selskab stiftet i henhold til irsk ret, påtage sig sådanne forpligtelser.
- l. Serviceaftalen er underlagt retsreglerne i det land, hvor Serviceaftalen er købt og registreret. Ovennævnte lovvalgsregel omfatter dog ikke det pågældende lands internationale privatretlige regler eller FN's konvention om aftaler om internationale køb.
- m. Såfremt en bestemmelse i disse vilkår erklæres ugyldig eller lovstridig eller uden retskraft, skal en sådan bestemmelse udskilles fra vilkårene, og den øvrige del af vilkårene skal fortsat være gældende.

8. Landeforskelle

Følgende vilkår finder anvendelse i de respektive lande, hvis der er uoverensstemmelse med enhver anden bestemmelse i denne Serviceaftale:

DANMARK

Gratisnummer:

(45) 70 10 20 07

Mandag til fredag

8.00 - 19.45

Lørdag

10.00 - 17.45*

* Telefonnumre og åbningstider kan variere og kan ændres. Du kan finde de nyeste lokale og internationale kontaktoplysninger på adressen www.apple.com/contact/phone_contacts. Gratisnumre er ikke tilgængelige i alle lande

www.apple.com

© 2008 Apple Inc. All rights reserved. Apple, the Apple logo, AirPort, AirPort Express, AirPort Extreme, iPod, Mac, MacBook, Mac OS, Macintosh, and SuperDrive are trademarks of Apple Inc., registered in the U.S. and other countries. Time Capsule is a trademark of Apple Inc. AppleCare is a service mark of Apple Inc., registered in the U.S. and other countries. Other product and company names mentioned herein may be trademarks of their respective companies.

2E034-4545-A

Printed in XXXX