

**AppleCare+ för Apple TV**  
**AppleCare+ för Apple Watch**  
**AppleCare+ för Hörlurar**  
**AppleCare+ för iPad**  
**AppleCare+ för iPhone**  
**AppleCare+ för iPod**

#### **INFORMATION OM KONSUMENTKÖPLAGEN:**

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

#### **Villkor – Sverige**

Tack för att du har köpt AppleCare+, en försäkring som tecknas av AIG Europe Limiteds filial i Sverige ("**AIG**") som förbinder sig att försäkra din Apple TV, Apple Watch, iPad, iPhone, iPod eller hörlurar från Beats eller Apple enligt villkoren i denna policy. Du ska enligt lagen få den här informationen före köpet. Vi rekommenderar att du läser den. Du kan få hjälp och råd angående köp av försäkring från Konsumentombudsmannen, kommunens konsumentrådgivare och Konsumentverket.

AppleCare+ täcker reparation eller utbyte av din enhet vid Oavsiktlig skada eller Försämrad batterikapacitet, samt ger dig tillgång till Teknisk support från Apple (enligt beskrivning i punkt 4.5).

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

**AppleCare+ täcker inte förlust eller stöld av din enhet, eller fel på grund av defekt i din enhet, även om sådana fel täcks separat enligt antingen dina rättigheter i konsumentköplagen eller Apples begränsade garanti eller av Apple separat under samma period som rätt till service-perioden för AppleCare+ även om du inte köpte eller leasade din Apple-produkt från Apple (se punkt 5.1.9).**

#### **1. Definitioner**

Alla ord eller uttryck som inleds med stor bokstav i denna Policy definieras i detta definitionsavsnitt och har samma betydelse var de än nämns i Policyn:

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

- 1.3. "Apple" innebär Apple Distribution International Limited (eller dess utsedda agenter), som distribuerar, säljer och administrerar denna policy och som hanterar krav och klagomål som representant för AIG.
- 1.4. "Apples auktoriserade serviceleverantör" innebär en serviceleverantör (tredje part) som anlitas som Apples ombud för att hantera skadeståndsanspråk som representant för AIG. En lista över alla dessa leverantörer hittar du på [locate.apple.com/se/sv/](https://locate.apple.com/se/sv/).
- 1.5. "Apples auktoriserade återförsäljare" innebär en tredje part som är auktoriserad av Apple att distribuera denna Policy samtidigt som parten säljer eller leasar den Täckta utrustningen till dig.
- 1.6. "Information om AppleCare+" innebär supportwebbplatsen [apple.com/se/legal/sales-support/applecare/applecareplus](https://apple.com/se/legal/sales-support/applecare/applecareplus).
- 1.7. "Apples begränsade garanti" innebär den frivilliga tillverkargaranti som Apple tillhandahåller (enligt separata servicevillkor) till köpare eller leasingtagare av utrustning med rätt till service, som tillhandahåller förmåner som är tillägg till, och inte ersätter, rättigheter i konsumentköplagen.
- 1.8. "Meddelande om resterande skuld" innebär att en Leverantör av avbetalningsplaner skickar dig ett meddelande om att du inte har genomfört en avbetalning och/eller om att du har försummat att genomföra avbetalningar enligt ditt avbetalningsavtal.
- 1.9. "Försämrad batterikapacitet" innebär att det integrerade och laddningsbara batteriet i Omfattad utrustning har en kapacitet att hålla elektrisk laddning som motsvarar mindre än 80 % av ursprunglig kapacitet.
- 1.10. "Beats" avser Beats Electronics LLC (också känt som Beats by Dr. Dre), ett dotterbolag till Apple Inc. som producerar ljudprodukter, inklusive viss utrustning med rätt till service under varumärket Beats.
- 1.11. "Företagskund" innebär en kund som har registrerat sig och köpt sin Täckta utrustning genom Apple Online Store för företag.
- 1.12. "Konsumentmjukvara" innebär operativsystemet ("OS") i utrustningen med rätt till service, mjukvara som är förinstallerad på utrustningen med rätt till service och Apple- eller Beats-mjukvara som installeras senare på utrustningen med rätt till service, och som kan variera.
- 1.13. "Täckningsperioden" innebär perioden som anges i punkt 3.1.
- 1.14. "Utrustning med rätt till service" innebär Apple TV, Apple Watch, iPad (inklusive inmatningsenhet för iPad), iPhone, iPod eller hörlurar från Apple eller Beats som identifieras med produktserienummer på ditt garantibevis (POC-certifikat) (eller inköpsbevis för inmatningsenhet för iPad) samt de ursprungliga tillbehör som medföljer samma förpackning. Utrustningen med rätt till service måste ha köpts eller leasats ny från Apple eller en Auktoriserad Apple-återförsäljare inte mer än sextio (60) dagar innan datumet när du köper denna policy eller, om det juridiska ägandet av utrustningen med rätt till service har överförts till dig, måste policyn ha överförts till dig i enlighet med punkt 11 i denna policy.
- 1.15. "Hårdvarutäckning" innebär skyddet som tillhandahåller reparation eller utbyte av din Täckta utrustning på grund av Oavsiktlig skada och Försämrad batterikapacitet.
- 1.16. "Avbetalning" innebär belopp som du ska betala enligt ett avbetalningsavtal.
- 1.17. "Försäkrad händelse" innebär (a) Oavsiktlig skada på din Täckta utrustning och/eller (b) Försämrad batterikapacitet och/eller (c) behovet av att använda Teknisk support, som sker under täckningsperioden.

- 1.18. "Inmatningsenhet för iPad" innebär ett Apple Pencil och/eller ett Apple-märkt iPad-tangentbord.
- 1.19. "Avbetalningsavtal" innebär avtalet mellan dig och Leverantören av avbetalningsplanen om att betala försäkringspremien via avbetalningar.
- 1.20. "Leverantör av avbetalningsplan" innebär leverantören som du ingått i ditt avbetalningsavtal med. Dessa kan innefatta Apple, en Apple-auktoriserad återförsäljare, eller tredje partens finansiella institution.
- 1.21. "POC-certifikat" innebär det dokument med bevis på täckning som du får när du köper denna Policy, som innehåller din försäkringsinformation och serienumret för den Täckta utrustningen som den här Policyn gäller för. Om du har köpt denna Policy i en Apple-ägd butik eller från en Apple-auktoriserad återförsäljare, kan originalkvittot för köpet också vara ditt POC-certifikat.
- 1.22. "Policy" innebär detta försäkringsdokument som innehåller villkoren för AppleCare+, som tillsammans med det POC-certifikat som du fick när du köpte AppleCare+, utgör ditt juridiska kontrakt med AIG.
- 1.23. "Självrisk" innebär den relevanta risken för den Täckta utrustningen, enligt följande:

Apple TV:	125 SEK
Apple Watch (alla modeller förutom Hermès och Edition):	589 SEK
Apple Watch (Hermès eller Edition):	679 SEK
iPad:	
Inmatningsenhet för iPad:	249 SEK
All övrig oavsiktlig skada (iPad, iPad Air, iPad mini):	399 SEK
All övrig oavsiktlig skada (iPad Pro):	399 SEK
iPhone:	
Oavsiktlig skada (endast skärm):	249 SEK
All övrig oavsiktlig skada:	849 SEK
iPod:	229 SEK
Hörlurar från Apple:	249 SEK
Hörlurar från Beats:	249 SEK

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

För att ett anspråk gällande iPhone med Oavsiktlig skada på endast skärm ska godkännas får den Täckta utrustningen inte ha några ytterligare skador utöver skadan på skärmen (till exempel böjda eller buckliga höljen) som förhindrar att Apple byter ut skärmen på den Täckta utrustningen. Täckt utrustning med ytterligare skador kommer att kategoriseras som all övrig Oavsiktlig skada på iPhone. Reparationer på endast skärmar görs endast på iPhone. Dessutom om du har valt att använda Expressbytesservice ("ERS") för en skadad iPhone som endast är begränsad till skärmen (se paragraf 7.4.3) blir ditt krav belastat som iPhone Övrig oavsiktlig skada.

- 1.24. "Premie" innebär den summa som du går med på att betala för täckning enligt denna Policy vilket beskrivs i punkt 2.2.
- 1.25. "Teknisk support" innebär teknisk assistans från Apple om din utrustning med rätt till service slutar att fungera korrekt. Annars kan Apple ta ut en avgift per evenemang för den här tjänsten.
- 1.26. "Du/din/ditt" innebär den person som äger eller leasar den täckta utrustningen och alla personer som policyn överförs till i enlighet med punkt 11.

## 2. Policyn

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

Apple TV:	275 SEK
Apple Watch Series 3, SE:	629 SEK
Apple Watch Series 4, 5, 6:	999 SEK
Apple Watch Hermès, Edition:	1 895 SEK
iPad, iPad Air och iPad mini:	699 SEK
iPad Pro 11 tum:	1 295 SEK
iPad Pro 12,9 tum (fjärde generationen och tidigare):	1 295 SEK
iPad Pro 12,9 tum (femte generationen):	1 295 SEK
iPhone SE:	1 095 SEK
iPhone 8, 7, 6s:	1 499 SEK
iPhone 12 mini, 12, 11, XR, 8 Plus, 7 Plus, 6s Plus:	1 895 SEK
iPhone 12 Pro, 12 Pro Max, 11 Pro, 11 Pro Max, Xs, Xs Max, X:	2 695 SEK
iPod:	479 SEK
Hörlurar från Apple (alla modeller förutom AirPods Max):	395 SEK
AirPods Max:	495 SEK
Hörlurar från Beats:	395 SEK

I dessa priser ingår eventuell tillämplig försäkringskatt.

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

### 3. Period som omfattas

- 3.1. Din rätt till service av hårdvaran påbörjas från det datum som du köper din policy. Detta innebär att om du köper AppleCare+ upp till 60 dagar efter att du köper eller börjar leasa din utrustning med rätt till service har du endast rätt till service för hårdvara från det datumet. Rätten till teknisk support påbörjas efter att din kostnadsfria tekniska support från tillverkaren går ut. Den kostnadsfria supporten påbörjas när du köper eller börjar leasa din utrustning med rätt till service. Båda typerna av rätt till service avslutas 24 månader efter att du köpt din Policy för alla enheter förutom Apple TV, Apple Watch Hermès och Edition som har rätt till service under 36 månader från det datum du köpte din policy. Inköpsdatum för din Policy visas på ditt POC-certifikat.

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

- 3.2. Din rätt till service kan avslutas tidigare om du har använt din rätt att annullera enligt punkt 10 eller om den annulleras av AIG i enlighet med villkoren i denna policy. Om du inte längre är berättigad att skicka in ett krav för oavsiktlig skada fortsätter din rätt till service av hårdvaran för försämrade batterikapacitet och teknisk support till slutet av perioden som omfattas.
- 3.3. Denna Policy ersätter dig inte för skada på den Täckta utrustningen vid en Försäkrad händelse som skedde innan denna Policy köptes.

### 4. Täckning

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

- 4.1.1. reparerar utrustningen med rätt till service med nya eller begagnade delar som är likvärdiga i fråga om prestanda och pålitlighet eller
- 4.1.2. om det inte skulle vara praktiskt eller ekonomiskt att genomföra en reparation, tillhandahåller en ersättare för utrustningen med rätt till service med en ny Apple-märkt enhet eller en Apple-märkt enhet som är likvärdig med en ny enhet i fråga om prestanda och pålitlighet, och av samma typ som originalutrustningen. Om en Apple-märkt enhet för din utrustning med rätt till service inte finns tillgänglig, ska en Apple-märkt enhet som åtminstone är funktionsmässigt likvärdig med den ursprungliga utrustningen med rätt till service (föremål för tillämpliga uppdateringar av konsumentmjukvara) tillhandahållas. Gällande hörlurar från Beats kommer alla bytesprodukter också att vara enheter från Beats enligt 4.1.2. Den nya Apple- eller Beats-märkta bytesenheten kommer att bli den nya Täckta utrustningen enligt denna Policy. Vid en ersättningsenhet kommer Apple eller den auktoriserade Apple-tjänsteleverantören att behålla den ursprungliga utrustningen med rätt till service. Apple eller auktoriserade Apple-servicepartner kan använda täckt utrustning eller bytesdelar för service som kommer från ett land som skiljer sig från det land från vilket den täckta utrustningen eller originaldelarna kommer från

Den Täckta utrustningen kan endast repareras eller ersättas, och ingen kontantersättning kan betalas av AIG, om du lämnar in ett krav.

- 4.2. Om en ersättningsenhet tillhandahålls till dig enligt punkt 4.1.2 kan Apple eller Apples auktoriserade servicepartner installera de senaste mjukvarorna och operativsystemen som är tillämpliga för utrustningen med rätt till service (om några) som del av rätten till service i denna policy. Eventuella mjukvaror från tredje part som var installerade på den ursprungliga utrustningen med rätt till service kanske inte är kompatibla med utrustningen med rätt till service som ett resultat av uppdateringen av mjukvaran och operativsystemet. Om du lämnar in ett krav i ett annat land än där du köpte eller leasade utrustningen med rätt till service, kan Apple eller Apples auktoriserade servicepartner reparera eller byta ut produkter eller delar med lokala jämförbara produkter och delar.

- 4.3. **Självrisk.** För varje giltigt krav för oavsiktlig skada som du lämnar in enligt denna policy, måste du betala den tillämpliga självrisken på kostnaden för kravet innan du får rätt till förmånerna i punkt 4.1. Självrisken kan betalas till Apple eller den auktoriserade Apple-tjänsteleverantören kontant eller med betal-/kreditkort.
- 4.4. **Gräns för krav.** Maximalt två krav för Oavsiktlig skada kan lämnas in under varje 12-månadersperiod. Denna börjar vid starten av din Täckningsperiod som står på Inköpskvittot. När det andra kravet angående oavsiktlig skada har avslutats inom varje 12-månadersperiod slutar täckningen för oavsiktlig skada i denna Policy att gällatills årsdagen för ditt inköp av Policyn, då nästa 12-månadersperiod börjar, och ytterligare två krav för Oavsiktlig skada kan lämnas in. Ej använda krav kommer att utgå i slutet av varje 12-månadersperiod. Din Täckning för Teknisk support och Försämrad batterikapacitet kommer att fortsätta gälla till slutet av Täckningsperioden. Ett anspråk för oavsiktlig skada för en inmatningsenhet för iPad anses vara ett separat anspråk för oavsiktlig skada och räknas in i dina två giltiga anspråk, även om det uppstår ur samma händelse som ett anspråk för oavsiktlig skada för din iPad.
- 4.5. **Teknisk support.** Om du lämnar in ett giltigt krav enligt denna del av din policy kan du få prioriterad tillgång till teknisk telefonsupport från Apple om din utrustning med rätt till service slutar att fungera korrekt. Denna rätt till service påbörjas efter att din kostnadsfria support går ut, som påbörjas det datum när du köper eller börjar leasa din utrustning med rätt till service. Teknisk support kommer att omfatta utrustningen med rätt till service, konsumentmjukvaran och alla anslutningsproblem mellan utrustningen med rätt till service och en AirPort-enhet, Apple TV, eller en annan kompatibel TV och en kompatibel trådlös enhet eller dator som uppfyller anslutningsspecifikationen för utrustningen med rätt till service. Den täcker den då aktuella versionen av tillämplig konsumentmjukvara och den föregående huvudversionen. "Huvudversion" innebär en väsentlig mjukvaruversion som kommersiellt släppts av Apple i ett talformat likt "1.0" eller "2.0" och som inte är i beta- eller förhandsform.

## 5. Undantag

- 5.1. **Hårdvarutäckning.** Policyn ger dig inte rätt till service för:
- 5.1.1. en produkt som inte är den Täckta utrustningen,
  - 5.1.2. skada som har orsakats av:
    - 5.1.2.1. missbruk eller felanvändning, vilket innebär avsiktligt orsakad skada inklusive medveten användning av den Täckta utrustningen för syften eller sätt som den inte var avsedd för,
    - 5.1.2.2. faktisk, eller försök till modifiering eller ändring av den Täckta utrustningen, eller
    - 5.1.2.3. service eller reparation (inklusive uppgraderingar) som utförs av någon som inte är Apple eller en Apple-auktoriserad serviceleverantör,
  - 5.1.3. Täckt utrustning där serienumret har ändrats, gjorts oläsligt eller tagits bort, eller Täckt utrustning som har öppnats, fått service, modifierats eller ändrats av någon annan än Apple eller en auktoriserad representant för Apple eller Täckt utrustning som innehåller komponenter som inte är auktoriserade av Apple,
  - 5.1.4. förlust eller stöld av din Täckta utrustning,
  - 5.1.5. Täckt utrustning (inklusive alla huvudkomponenter) som inte lämnas in till Apple,
  - 5.1.6. kosmetisk skada på den Täckta utrustningen som inte påverkar den Täckta utrustningens funktionalitet, inklusive men inte begränsat till smala sprickor, repor, bucklor eller trasig plast kring portar och missfärgning,

- 5.1.7. skada eller fel på grund av normalt slitage och/eller användning av den Täckta utrustningen,
- 5.1.8. skada på grund av eld, eller
- 5.1.9. fel på grund av defekter i material och/eller utförande och/eller design, sådana fel täcks separat av antingen dina rättigheter enligt konsumentköplagen, Apples begränsade garanti eller Apple separat under samma period som rätt till service-perioden för AppleCare+, även om du inte köpte eller leasade din Apple-produkt från Apple.
- 5.2. **Teknisk support.** Policyn ger dig inte rätt till service för:
  - 5.2.1. användning eller modifiering av utrustningen med rätt till service eller konsumentmjukvaran på ett sätt som dessa varken är avsedda att användas eller modifieras enligt användarmanualen, de tekniska specifikationerna eller andra riktlinjer som har publicerats på Apples webbplats för utrustningen med rätt till service,
  - 5.2.2. problem som kan lösas genom att uppgradera programvara (inklusive Konsumentprogramvaran) till den senaste versionen,
  - 5.2.3. tredjepartsprodukter eller andra Apple-märkta produkter eller programvaror (andra än den Täckta utrustningen eller Konsumentprogramvaran) eller effekterna av sådana produkter på eller interaktioner med den Täckta utrustningen eller Konsumentprogramvaran,
  - 5.2.4. användning av en dator eller ett operativsystem som inte relaterar till konsumentmjukvaran eller anslutningsproblem som har sitt ursprung i utrustningen med rätt till service,
  - 5.2.5. OS-programvara eller Konsumentprogramvara betecknad som "beta", "försläppsversion" eller "förhandsvisning" eller liknande märkt programvara,
  - 5.2.6. skada på, eller förlust av någon programvara eller data som lagras på eller har spelats in på den Täckta utrustningen,
  - 5.2.7. återställning och ominstallation av programvara och användardata, eller
  - 5.2.8. råd som har att göra med vardagsanvändning av utrustningen med rätt till service när det inte finns något underliggande problem med dess hårdvara eller mjukvara.

## 6. Allmänna villkor

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

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

## 7. Så här utnyttjar du garantin

- 7.1. **För Hårdvarutäckning.** Du måste rapportera ditt krav så fort som möjligt genom att besöka en Apple Store-butik eller en auktoriserad Apple-servicepartner. Gå till [support.apple.com/sv-se/contact](https://support.apple.com/sv-se/contact) eller ring Apple på det nummer som visas på [support.apple.com/sv-se/HT201232](https://support.apple.com/sv-se/HT201232). Innan du får hjälp kommer Apple att kräva att du anger serienumret för din Täckta utrustning. Ditt krav kommer att hanteras genom de alternativ som beskrivs i punkt 7.4.
- 7.2. Under servicen med Hårdvarutäckning kommer Apple eller den Apple-auktoriserade serviceleverantören radera alla data som finns på den Täckta utrustningen och formatera om lagringsmediet. Du bör säkerhetskopiera alla data regelbundet och innan du lämnar in ett krav, när det är möjligt.
- 7.3. Vid begäran måste du uppvisa inköpsbevis på din Policy och/eller ditt POC-certifikat för att bekräfta att din Apple-produkt är Täckta utrustning.
- 7.4. Giltiga krav för Hårdvarutäckning kan lämnas in genom ett av följande alternativ:
- 7.4.1. **Inlämningservice.** Du kan lämna in din Täckta utrustning till en Apple Store-butik eller en Apple-auktoriserad serviceleverantör. En reparation kommer att genomföras eller ett byte tillhandahållas i enlighet med punkt 4.1. När reparationen är klar eller ett byte finns tillgängligt (som tillämpligt) kommer du att bli meddelad om att besöka Apple Store-butiken eller den Apple-auktoriserade servicepartnern för att hämta din Täckta utrustning.

Om du lämnar in utrustningen med rätt till service till en Apple Store-butik kan vissa reparationer utföras direkt. Vi råder dig att reservera en tid innan du kommer på [www.apple.com/se/retail/](https://www.apple.com/se/retail/).

- 7.4.2. **Service via post.** Apple kommer att skicka en förpackning med förbetalt porto så att du kan skicka din Täckta utrustning till Apple. När granskningen eller reparationen är klar skickar Apple tillbaka den Täckta utrustningen eller en ersättning för den Täckta utrustningen till dig. Apple kommer att betala portokostnader från och till din plats om du följer alla instruktioner.



- 7.4.3. **Express Replacement Service (ERS) (snabb ersättningservice).** Apple kommer kräva att den Täckta utrustningen lämnas tillbaka och att en auktorisering med kreditkort används som säkerhet för försäljningspriset för bytesprodukter och tillämpliga fraktkostnader. Om du inte kan tillhandahålla auktorisering med kreditkort kan du inte använda denna tjänst. Apple kommer att skicka en bytesprodukt till dig med instruktioner om hur du lämnar tillbaka den Täckta utrustningen. Om du följer dessa instruktioner avbokar Apple auktoriseringen med kreditkort och du behöver inte betala för bytesprodukten och frakten från och till din angivna adress. Om du inte skickar tillbaka den Täckta utrustningen som instruerat, eller om du skickar tillbaka en produkt som inte är den Täckta utrustningen kommer Apple att dra det auktoriserade beloppet från ditt kreditkort.

Observera att ERS är inte tillgängligt vid krav för oavsiktlig skada (endast skärm) för iPod eller iPhone, däremot kan du välja att använda iPhones självrisk för alla övriga oavsiktliga skador, listad i paragraf 1.23, som omfattar krav för oavsiktlig skada (endast skärm).

- 7.5. Alternativen för rätt till service av hårdvara kan variera mellan olika länder beroende på lokal kapacitet. Besök informationen om AppleCare+ om du vill veta mer.
- 7.6. Där det inte är möjligt att tillhandahålla en viss servicemetod som beskrivs ovan, kan det vara nödvändigt att ändra metoden för Hårdvarutäckning som Apple tillhandahåller dig.
- 7.7. Om du tänker lämna in ett krav enligt denna policy i ett land som inte är inköpslandet, måste du följa alla tillämpliga lagar för import och export och du kommer att vara ansvarig för alla tullavgifter, moms och andra relaterade skatter och avgifter som kan vara tillämpliga.
- 7.8. **Vad gäller teknisk support** <http://support.apple.com/sv-se/HT201232> kan du lämna in ett krav genom att gå till [support.apple.com/sv-se/HT201232](http://support.apple.com/sv-se/HT201232) eller ringa det nummer som visas på [support.apple.com/sv-se/HT201232](http://support.apple.com/sv-se/HT201232). Innan du får hjälp kommer rådgivaren att be om serienumret för din Täckta utrustning.

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

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

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

- 8.1. När du lämnar in ett krav enligt denna policy, måste du efterleva följande:
- 8.1.1. Du måste tillhandahålla information om symtomen och orsakerna till skadan på eller problemen som du har med den Täckta utrustningen,
- 8.1.2. För att Apple ska kunna felsöka och på annat sätt hjälpa till med ditt krav, måste du tillhandahålla information, inklusive men inte begränsat till serienumret för den Täckta utrustningen, modell, version av operativsystemet och installerad programvara, alla tillbehörsenheter som är anslutna eller installerade på den Täckta utrustningen, alla felmeddelanden som visas, åtgärder som har vidtagits innan felet på den Täckta utrustningen uppstod och åtgärder som har vidtagits för att lösa problemet,
- 8.1.3. Du måste följa de instruktioner som du får av Apple eller Apples auktoriserade serviceleverantör och förpacka den Täckta utrustningen i enlighet med fraktanvisningarna från Apple eller Apples auktoriserade serviceleverantör,

- 8.1.4. Du får inte skicka produkter och tillbehör som inte täcks av ett krav på Hårdvarutäckning (t.ex. skyddande fodral, billaddare osv.) eftersom dessa inte kan skickas tillbaka,
- 8.1.5. Du ska säkerställa, när det är möjligt, att din mjukvara och data som lagras på utrustningen med rätt till service är säkerhetskopierade. Apple kommer att radera innehållet på utrustningen med rätt till service och formatera om lagringsmediet. Varken AIG eller Apple kommer att vara ansvariga för förlust av mjukvara eller data som lagras på utrustningen med rätt till service när den lämnas in som del av ett krav enligt denna policy, och
- 8.1.6. Du måste tillhandahålla alla produktens huvudkomponenter till Apple som omfattas av Hårdvarutäckning för att ge Apple möjlighet att bedöma om ditt anspråk är giltigt.
- 8.2. Du ansvarar själv för att återinstallera all annan mjukvara, data och information.
- 8.3. I den maximala utsträckning som tillämplig lag tillåter har AIG, Apple-auktoriserade servicepartner och deras anställda och representanter inte ett ansvar till dig för några indirekta kostnader som du drabbas av, till exempel kostnader för att programmera om eller återskapa program eller data eller någon förlust av affärer, vinst, inkomst eller förväntat sparande som resultat av ett misslyckande att leva upp till sina skyldigheter enligt denna Policy.

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

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

## **10. Annullering**

- 10.1. Du kan annullera denna policy när som helst oavsett anledning. Om du betalat hela din premie direkt kan du avboka genom att ringa Apple på det telefonnummer som visas på [support.apple.com/sv-se/HT201232](https://support.apple.com/sv-se/HT201232) eller genom att skriva till: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland.
- 10.2. Om du betalar din premie via avbetalningar kan du avboka genom att kontakta Leverantören av avbetalningsplanen och begära att de avbokar din policy för din räkning.
- 10.3. Om du vill avboka denna policy genom att återlämna din utrustning med rätt till service vänder du dig till din ursprungliga försäljare (antingen en auktoriserad återförsäljare eller Apple). Du (eller din leverantör av avbetalningsplan) kommer att få en full återbetalning.
- 10.4. Du kan bli ombedd att visa upp ditt originalkvitto och/eller ditt garantibevis (POC-certifikat) för att få återbetalningen.
- 10.5. Om du avbokar denna policy av praktiska skäl, och inte i samband med den täckta utrustningen, kan du vara berättigad till återbetalning av premien som beräknas på följande sätt:
  - 10.5.1. Om du avbokar denna Policy inom 30 dagar efter inköpsdatumet för din policy och betalade hela premien direkt får du en återbetalning av hela det betalda beloppet, eller om du avbokar inom 30 dagar efter inköpsdatumet för din policy och har valt att betala din premie via avbetalningar måste du informera Leverantören av avbetalningsplanen enligt punkt 10.2 och begära att de avbokar ditt avbetalningsavtal. Under dessa omständigheter återbetalar leverantören av betalningsplanen dig för genomförda avbetalningar.

- 10.5.2. Om du annullerar denna Policy senare än trettio (30) dagar efter det datum då du köpte din Policy och har betalat hela premien direkt får du en proportionell återbetalning baserat på den återstående delen av Täckningsperioden. Om du har valt att betala din premie via avbetalningar och avbokar din policy senare än trettio (30) dagar efter det datum då du köpte policyn har du inte rätt till återbetalning av utförda avbetalningar.
- 10.6. En återbetalning som du har rätt till ska antingen betalas tillbaka till det betalkort eller kreditkort som du använde för att köpa policyn eller, om det är omöjligt, med en banköverföring till dig.

## 11. Överföring av Policyn

- 11.1. Du kan överföra denna Policy när du överför den Täckta utrustningen till någon annan som är bosatt i Sverige och är 18 år eller äldre. Den nya parten kommer att täckas under återstoden av Täckningsperioden. En företagskund kan endast överföra denna policy till en annan företagskund.
- 11.2. Du måste meddela Apple, som representant för AIG, om överföringen så snart som möjligt genom att ringa Apple på det telefonnummer som står på [support.apple.com/sv-se/HT201232](https://support.apple.com/sv-se/HT201232) eller genom att skriva till Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland. När du meddelar Apple om överföringen av policyn måste du tillhandahålla serienumret för utrustningen med rätt till service och namnet, adressen och e-postadressen för den nya ägaren eller leasingtagaren så att Apple kan skicka ett uppdaterat POC-certifikat till den nya ägaren eller leasingtagaren. Du måste tillhandahålla dessa villkor till den nya ägaren eller leasingtagaren och meddela antalet krav, om några sådana har lämnats in, för oavsiktlig skada.
- 11.3. Överföringen av Policyn kommer att börja gälla när Apple, som representant för AIG, utfärdar ett ändrat POC-certifikat till den nya ägaren.

## 12. Klagomål

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

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

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

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

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

Konsumenternas Försäkringsbyrå  
Box 24215  
104 51 Stockholm (Karlavägen 108)

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

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

Telefon: +353 16620899

Per e-post: [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie)

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

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

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

Svensk Försäkrings nämnder prövar tvister inom ansvarsförsäkring på försäkringsbolags begäran. Mer information om Ansvarsförsäkringens Personskadenämnd finns på <https://www.forsakringsnamnder.se/APN/>.

Du kan ta upp tvisten i en domstol. Se [www.domstol.se](http://www.domstol.se).

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

### **13. Allmän information**

- 13.1. Denna Policy kommer att följa svensk lag och du och AIG går med på att lämna in alla tvister till svensk domstol för beslut om alla tvister som kan uppstå på grund av eller i samband med denna Policy.
- 13.2. Villkoren i denna Policy kommer endast att finnas tillgängliga på svenska och all kommunikation avseende denna Policy kommer att ske på svenska.

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

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

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

- 13.4. Apple Distribution International Limited och dess utsedda ombud distribuerar, säljer och administrerar denna policy och hanterar krav och klagomål som representant för AIG. Apple Distribution International Limited har sitt registrerade kontor på Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland. Apple Distribution International Limited regleras av Central Bank of Ireland.
- 13.5. Endast du (eller den person som denna Policy har överförts till, eller ditt dödsbo i händelse av dödsfall) och AIG kan genomdriva villkoren i denna Policy.

## Så använder AIG personuppgifter

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

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

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

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

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

**Delning av personuppgifter** – För de syften som nämns ovan kan personuppgifter delas med våra koncernbolag, mäklare och andra distributionsparter, försäkringsbolag och återförsäkrare och andra servicepartner. Personlig information kommer att delas med andra tredje parter (inklusive regeringsmyndigheter) om det krävs enligt lag. Personlig information kan delas med presumtiva köpare och köpare, och överföras vid en försäljning av vårt företag eller en överföring av affärstillgångar.

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

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

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