

AppleCare+ för Apple TV
AppleCare+ för Apple Watch
AppleCare+ för hörlurar
AppleCare+ för HomePod
AppleCare+ för iPad
AppleCare+ för iPhone
AppleCare+ för iPod

INFORMATION OM KONSUMENTKÖPLAGEN:

AppleCare+ är en försäkring som täcker risker för skador på Dina AirPods, din Apple TV, Apple Watch, Beats-enhet, HomePod, iPad, iPhone eller iPod och behovet av teknisk hjälp. AppleCare+ täcker inte fel på grund av defekter i utformning och/eller material och/eller utförande. Sådana fel täcks separat av antingen Dina rättigheter enligt konsumentköplagen, Apples begränsade garanti eller Apple separat under samma period som täckningsperioden för AppleCare+ även om Du inte köpte eller leasade Din Apple-produkt från Apple. Enligt den svenska konsumentköplagen har du rätt till en kostnadsfri reparation, utbytesenhet, 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 dina AirPods, din Apple TV, Apple Watch, Beats-enhet, HomePod, iPad, iPhone eller iPod enligt villkoren i denna försäkring. 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 4.6).

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

AppleCare+ täcker inte förlust eller stöld av din enhet, eller fel på grund av defekt i din enhet, även om sådana fel täcks separat enligt antingen dina rättigheter i konsumentköplagen eller Apples begränsade garanti eller av Apple separat under samma period som försäkringsperioden för AppleCare+ även om du inte köpte eller leasade din Apple-produkt från Apple (se paragraf 5.1.10).

1. Definitioner

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

- 1.1. "Oavsiktlig skada" innebär fysisk skada, sönderslagning eller fel på din försäkrade utrustning på grund av en oförutsedd och oavsiktlig händelse antingen på grund av hantering (t.ex. att tappa den försäkrade utrustningen eller genom kontakt med vätska) eller på grund av en yttre händelse (t.ex. extrema miljö- eller atmosfärförhållanden). Skadan måste påverka funktionaliteten för din försäkrade utrustning, 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 Järnvägsgränd 7, 8 tr., Box 3506, 103 69 Stockholm, Sverige.

- 1.3. "Årsförsäkring" innebär en Försäkring med en täckningsperiod på 12 månader som automatiskt förnyas var 12:e månad från det datum då Försäkringen köptes, om den inte sägs upp tidigare enligt paragraf 10 i denna Försäkring, och som löpande betalas månadsvis.
- 1.4. "Bilaga" innebär dokumentet med prissättningsinformation för den försäkrade utrustningen som är inkorporerat i och utför en del av din försäkring.
- 1.5. "Apple" avser Apple Distribution International Limited (eller dess utsedda ombud), som distribuerar, säljer och administrerar denna försäkring och som hanterar anspråk och klagomål som representant för AIG.
- 1.6. "Apples auktoriserade serviceleverantör" innebär en serviceleverantör (tredje part) som anlitas som Apples ombud för att hantera anmälningar som representant för AIG. En lista över alla dessa leverantörer hittar du på locate.apple.com/se/sv.
- 1.7. "Apples auktoriserade återförsäljare" innebär en tredje part som är auktoriserad av Apple att distribuera denna försäkring samtidigt som parten säljer eller leasar den försäkrade utrustningen till dig.
- 1.8. "Apples begränsade garanti" innebär den frivilliga tillverkargaranti som Apple tillhandahåller (enligt separata servicevillkor) till köpare eller leasingtagare av försäkrad utrustning, som tillhandahåller förmåner som är tillägg till, och inte ersätter, rättigheter i konsumentköplagen.
- 1.9. "Apple Watch-armband" innebär det armband från Apple, Nike Sport-armbandet, eller Hermès Sport-armbandet som levereras i samma förpackning som Din Apple Watch som är försäkrad.
- 1.10. "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.
- 1.11. "Försämrad batterikapacitet" innebär att det integrerade och laddningsbara batteriet i försäkrad utrustning har en kapacitet att hålla elektrisk laddning som motsvarar mindre än 80 % av ursprunglig kapacitet.
- 1.12. "Beats" avser Beats Electronics LLC (också känt som Beats by Dr. Dre), ett dotterbolag till Apple Inc. som producerar ljudprodukter, inklusive viss försäkrad utrustning under varumärket Beats.
- 1.13. "Företagskund" innebär en kund som har registrerat sig och köpt sin försäkrade utrustning genom Apple Online Store för företag.
- 1.14. "Konsumentmjukvara" innebär operativsystemet ("OS") i den försäkrade utrustningen, mjukvara som är förinstallerad på den försäkrade utrustningen och Apple- eller Beats-mjukvara som installeras senare på den försäkrade utrustningen, och som kan variera.
- 1.15. "Täckningsperiod" innebär perioden som anges i punkt 3.
- 1.16. "Försäkrad utrustning" innebär AirPods, Apple TV, Apple Watch (inklusive Apple Watch-armbandet), Beats-enhet, HomePod, iPad (inklusive inmatningsenhet för iPad), iPhone eller iPod som identifieras med produktserienummer på ditt garantibevis (POC-certifikat) (eller inköpsbevis för inmatningsenhet för iPad), samt de ursprungliga tillbehör som medföljer samma förpackning. Den försäkrade utrustningen måste ha köpts eller leasats ny från Apple eller en av Apples auktoriserade återförsäljare. Om det juridiska ägandet av den försäkrade utrustningen har överförts till dig, måste försäkringen ha överförts till dig i enlighet med paragraf 11. Försäkrad utrustning omfattar alla bytesprodukter som tillhandahållits dig av Apple i enlighet med punkt 4.1.2 i detta försäkringsbrev.

- 1.17. "Tidsbegränsad försäkring" avser en försäkring där du betalar en gång för en 24-månadersperiod för alla enheter förutom Apple TV, Apple Watch Hermès, Apple Watch Hermès Ultra och Apple Watch Edition, som har en täckningsperiod på 36 månader om inte annat framgår av POC-certifikatet.
- 1.18. "Hårdvarutäckning" innebär skyddet som tillhandahåller reparation eller utbyte av din försäkrade utrustning på grund av oavsiktlig skada och försämrad batterikapacitet.
- 1.19. "Avbetalning" innebär belopp som du ska betala enligt ett avbetalningsavtal.
- 1.20. "Försäkrad händelse" innebär (a) oavsiktlig skada på din försäkrade utrustning och/eller(b) försämrad batterikapacitet och/eller (c) behovet av att använda teknisk support, som sker under försäkringsperioden.
- 1.21. "Inmatningsenhet för iPad" innebär en Apple Pencil och/eller en Apple Pencil Pro och/eller ett Apple-märkt iPad-tangentbord som används och är kompatibelt med den försäkrade utrustningen:
- 1.22. "Avbetalningsavtal" innebär avtalet mellan dig och leverantören som du ingått avbetalningsavtalet med om att betala hela försäkringspremien för en tidsbestämd försäkring genom avbetalningar.
- 1.23. "Leverantör av avbetalningsplan" innebär leverantören som du ingått i ditt avbetalningsavtal med. Dessa kan innefatta Apple, en av Apples auktoriserade återförsäljare, eller tredje partens finansiella institution.
- 1.24. "Garantibevis" innebär det dokument med bevis på rätt till service som du får när du köper denna försäkring, som innehåller din försäkringsinformation och serienumret på utrustningen med rätt till service som den här försäkringen gäller för. Om du har köpt denna försäkring i en Apple-ägd butik eller från en Apple-auktoriserad återförsäljare, kan originalkvittot för köpet också vara ditt POC-certifikat.
- 1.25. "Försäkring" innebär detta försäkringsdokument som anger villkoren för AppleCare+ för din årsförsäkring eller tidsbegränsade försäkring (såsom angivet på POC-certifikatet) och, som tillsammans med bilagan och det garantibevis (POC-certifikat) som du fick när du köpte AppleCare+, utgör ditt juridiska försäkringsavtal med AIG.
- 1.26. "Självrisk" betyder den relevanta självrisken för den försäkrade utrustningen så som framställt i bilagan som du ska betala för varje oavsiktlig skada som du orsakar enligt denna försäkring.
- 1.27. "Premie" innebär den summa som du går med på att betala för täckning inom ramen för denna försäkring enligt beskrivningen som framgår av bilagan.
- 1.28. "Teknisk support" innebär teknisk assistans från Apple om din försäkrade utrustning slutar att fungera korrekt. Annars kan Apple ta ut en avgift per händelse för den här tjänsten.
- 1.29. "Du/din/ditt" innebär den person som äger eller leasar den försäkrade utrustningen och eventuella personer som den tidsbestämda försäkringen överförs till i enlighet med paragraf 11.

2. Försäkringen

- 2.1. Din försäkring består av detta försäkringsdokument som anger villkoren för din täckning inom ramen för AppleCare+, bilagan och ditt garantibevis (POC-certifikat). Läs dessa noggrant för att vara säker på att de ger dig den försäkring som du vill ha. Om dina behov ändras, eller om någon del av den information som försäkringen är baserad på förändras, kan Apple och AIG behöva uppdatera sina uppgifter och informationen på ditt garantibevis kan behövas ändras.

- 2.2. Om du behöver ett POC-certifikat för ditt byte eller en kopia av försäkringsuppgifterna besöker du mysupport.apple.com/products och följer instruktionerna.
- 2.3. För Tidsbegränsade Försäkringar representerar betalningen av premien betalningen för din första tolv månadersperiod (från datumet som du köpte din Försäkrade Utrustning) och en förbetalning för den efterföljande tolv månadersperioden. **Detta påverkar inte din rättighet att säga upp denna försäkring när som helst i enlighet med punkt 10.**

3. Typ av Försäkring och Täckningsperiod

- 3.1. Oavsett om du har köpt en tidsbegränsad försäkring eller en årsförsäkring kommer din försäkringstyp och täckningsperiod att vara angiven på ditt kvitto och/eller POC-certifikat.
- 3.2. För båda försäkringstyperna: Din hårdvarutäckning och teknisk support påbörjas från det datum som du köper din försäkring. Detta innebär att om du köper AppleCare+ efter att du köper eller börjar leasa din försäkrade utrustning gäller din hårdvarutäckning och teknisk support endast från det datumet.
- 3.3. Tidsbestämd försäkringstyperna: Både hårdvarutäckningen och din rätt till täckning för teknisk support avslutas 24 månader efter att du köpt din försäkring för alla enheter förutom Apple TV, Apple Watch Hermès, Apple Watch Hermès Ultra och Apple Watch Edition som har försäkring under 36 månader från det datum du köpte din försäkring enligt ditt POC-certifikat. Premien måste betalas med kreditkort, betalkort eller annan auktoriserad betalningsmetod, t.ex. Apple Pay ("betalningsmetoden"). Om din betalning inte har slutförts korrekt (till exempel, om kredit- eller betalkortet som du betalar med misslyckas) informeras du om detta och du måste då vidta åtgärder för att slutföra betalningen. Om en försäkrad händelse inträffar utan att din betalning har slutförts har du inte rätt till någon täckning.
- 3.4. Årsförsäkring: Din försäkring gäller i tolv (12) månader (dvs. ett (1) år) och premien betalas i lika stora månatliga Avbetalningar. Du samtycker till att den betalningsmetod som Du använde för att köpa försäkringen lagras och automatiskt debiteras den månatliga Premiebetalningen före månadsdagen för det datum då Du först köpte AppleCare+ enligt kvittot. Om Din betalningskälla inte kan debiteras av någon anledning, och Du i övrigt inte har gjort någon förnyelse av premiebetalningen i tid, kommer din försäkring att sägas upp i enlighet med paragraf 10.8.1. Din försäkring förnyas automatiskt varje år med början från det datum då du köpte din första årsförsäkring enligt det ursprungliga kvittot för din försäkring, förutom vid uppsägning av dig eller AIG, eller av Apple på uppdrag av AIG, enligt paragraf 10.
- 3.5. Din täckning enligt båda försäkringstyperna kan avslutas tidigare om du har använt din rätt till uppsägning när som helst och av vilken anledning som helst enligt paragraf 10 eller om den sägs upp av AIG i enlighet med villkoren i detta försäkringsbrev.
- 3.6. Denna försäkring försäkrar dig inte mot skador på den försäkrade utrustningen orsakade av en försäkrad händelse som inträffade innan denna försäkring köptes eller efter att försäkringen har sagts upp eller avslutats på annat sätt.

4. Täckning

- 4.1. **Hårdvarutäckning.** Om du lämnar in ett giltigt anspråk på rätt till service av hårdvara under denna försäkring kommer AIG att se till att Apple antingen:
- 4.1.1. Reparerar den försäkrade utrustningen med nya eller begagnade Apple-originaldelar som har testats och uppfyller Apples funktionskrav eller
- 4.1.2. Om det inte skulle vara praktiskt eller ekonomiskt att genomföra en reparation, tillhandahåller en ersättning för den försäkrade utrustningen i form av en ny enhet från Apple eller en enhet som består av nya och/eller begagnade Apple-originaldelar som har testats och uppfyller Apples funktionskrav. Alla ersättningsprodukter som tillhandahålls enligt denna försäkring kommer att ha samma eller väsentligen liknande funktioner (t.ex.

en annan modell eller samma modell i en annan färg, med samma eller förbättrade tekniska eller funktionella egenskaper eller möjligheter) som den ursprungliga försäkrade utrustningen (med förbehåll för tillämpliga uppdateringar av konsumentmjukvaran) eller enligt Apples val, kommer ersättningsprodukten att vara av samma eller nyare modell men med andra tekniska eller funktionella egenskaper eller möjligheter än den ursprungliga försäkrade utrustningen. Gällande eventuell Försäkrad Utrustning kan alla bytestillbehör med undantag för Apple Watch-armband (exempelvis öronkuddar för AirPods Max, osv.) skilja sig åt i material eller färg beroende på tillgänglighet. Gällande Försäkrade Apple Watch-armband kan bytesarmbandet, oavsett vilket armband som har levererats i samma förpackning som den Apple Watch som är försäkrad, skilja sig åt i stil, material eller färg enligt Apples gottfinnande, och kan bestå av ett armband från Apple. Gällande Beats-enheter 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 försäkrade utrustningen enligt denna försäkring. I händelse av en bytesenhet kommer Apple eller den auktoriserade Apple-servicepartnern behålla den ursprungliga försäkrade utrustningen vilken blir Apples egendom. Apple eller den auktoriserade Apple-servicepartnern kan använda enheter eller ersättningsdelar för service som kommer från ett land som skiljer sig från det land från vilket den försäkrade utrustningen eller originaldelarna kommer från.

- 4.2. Om reparation eller byte enligt punkt 4.1.1 och 4.1.2 inte är möjligt eller tillgängligt, kommer AIG att ersätta dig med Apple Store-kredit, ett Apple presentkort eller banköverföring till ett belopp som motsvarar Apples aktuella detaljhandelspris för den ursprungliga utrustningen med rätt till service (eller, om Apple för närvarande inte säljer modellen av utrustningen med rätt till service, det detaljhandelspris till vilket Apple senast sålde modellen av utrustningen med rätt till service), eller det belopp som betalats för utrustningen med rätt till service enligt det ursprungliga inköpsbeviset, beroende på vilket belopp som är högst. Om en återbetalning sker i enlighet med denna paragraf kommer den ursprungliga utrustningen att bli Apples egendom och din försäkring kommer automatiskt att upphöra eftersom du inte längre har tillgång till utrustningen.
- 4.3. Om en reparation eller ersättningsenhet tillhandahålls dig enligt punkt 4.1.1 eller 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 försäkring. Eventuella mjukvaror från tredje part som var installerade på den ursprungliga försäkrade utrustningen kanske inte är kompatibla med den försäkrade utrustningen som ett resultat av uppdateringen av mjukvaran och operativsystemet. Om du lämnar in en skadeanmälan i ett annat land än där du köpte eller leasade utrustningen med rätt till service, kan Apple eller auktoriserade Apple-servicepartner reparera eller byta ut produkter eller delar med lokala jämförbara produkter och delar.
- 4.4. **Självrisk.** För varje giltig anmälan gällande oavsiktlig skada som du lämnar in enligt denna försäkring, måste du betala den tillämpliga självrisken för anmälan i enlighet med bilagan innan du får rätt till förmånerna i paragraf 4.1. Självrisken kan betalas till Apple eller den auktoriserade Apple-tjänstleverantören kontant eller med betal-/kreditkort.

Observera att om du lämnar in en anmälan i ett annat land än Sverige enligt denna försäkring kan självrisken eller motsvarande lokala avgifter behöva betalas i det landets valuta och till det landets tillämpliga pris. Se apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ där Du väljer lämplig enhet och plats där du söker service för att se tillämpliga villkor och avgifter.

Specifika villkor för iPad och inmatningsenhet för iPad.

En anmälan gällande en inmatningsenhet för iPad med oavsiktlig skada är en separat anmälan från eventuell oavsiktlig skada på din iPad även om både din iPad och inmatningsenheten för iPad skadas samtidigt. Varje anmälan omfattas av den tillämpliga självrisken som anges i bilagan.

För alla anmälningar gällande iPad med oavsiktlig skada på endast skärm får den försäkrade utrustningen inte ha några ytterligare skador utöver skadan på skärmen, bland annat, men ej begränsat till, böjda eller buckliga höljen, som förhindrar att Apple byter ut skärmen på den försäkrade utrustningen. Försäkrad utrustning med ytterligare skada kommer att kategoriseras som anmälan av iPad med annan oavsiktlig skada och omfattas av självrisken för iPad med annan oavsiktlig skada som anges i bilagan. En anmälan gällande oavsiktlig skada, endast skärm, på iPad omfattas av självrisken för oavsiktlig skada (endast skärm) som anges i bilagan.

Om du väljer att använda expressbytesservice (ERS) för en anmälan gällande oavsiktlig skada (endast skärm) på iPad kategoriseras din anmälan som övrig oavsiktlig skada på iPad så som anges i bilagan.

Anmälan för oavsiktlig skada (endast skärm) på iPad (d.v.s. reparationer) och självrisker är endast tillämpliga på specifika iPad-modeller så som anges i bilagan.

Specifika villkor för iPhone.

För att en anmälan gällande iPhone med oavsiktlig skada på endast skärm eller på endast bakskärm ska godkännas får den försäkrade utrustningen inte ha några ytterligare skador utöver antingen skadan på skärmen eller på bakskrämen (till exempel böjda eller buckliga höljen) som förhindrar att Apple byter ut antingen skärmen eller bakskrämen på den försäkrade utrustningen. Försäkrad utrustning med ytterligare skador kommer att kategoriseras som övrig oavsiktlig skada på iPhone.

För att ett anspråk gällande iPhone med oavsiktlig skada på endast skärm eller på endast bakskärm ska godkännas får den försäkrade utrustningen inte ha några ytterligare skador utöver skadan på skärmen och skadan på bakskrämen (till exempel böjda eller buckliga höljen) som förhindrar att Apple byter ut skärmen och bakskrämen på den försäkrade utrustningen. Försäkrad utrustning med ytterligare skador kommer att kategoriseras som övrig oavsiktlig skada på iPhone. En anmälan gällande iPhone med oavsiktlig skada på skärm eller bakskärm omfattas av självrisken för iPhone (endast skärm) och självrisken för endast bakskärm som anges i bilagan.

Om du har valt att använda expressbytesservice ("ERS") för en skadad iPhone som endast är begränsad till skärmen, bakskrämen eller skärmen och bakskrämen, blir din anmälan belastad som iPhone övrig oavsiktlig skada.

Reparationer av oavsiktliga skador på endast bakskärm är bara tillgängliga för iPhone. Reparationer av oavsiktliga skador på endast bakskärm är bara tillgängliga för alla iPhone 12-, 13-, 14-, 15-, 16-, 17-, och Air-modeller.

- 4.5. **Gräns för anmälningar.** Det finns ingen gräns för antalet anmälningar du kan göra för försäkrade händelser. Anspråk som lämnas in och tas emot av Apple och/eller AIG i enlighet med paragraf 7 efter din försäkringsperiod kanske inte omfattas av försäkringen.
- 4.6. **Teknisk support.** Om du lämnar in en giltig anmälan enligt denna del av din försäkring kan du få prioriterad tillgång till Teknisk Telefonsupport från Apple om din försäkrade utrustning slutar att fungera korrekt. Teknisk support kommer att omfatta den försäkrade utrustningen, konsumentmjukvaran och alla anslutningsproblem mellan den försäkrade utrustningen och en Apple TV, eller en annan kompatibel TV och en kompatibel trådlös enhet eller dator som uppfyller anslutningsspecifikationen för den försäkrade utrustningen. 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.** Hårdvarutäckningen under denna försäkring ger dig inte rätt till service för:

- 5.1.1. En produkt som inte är den försäkrade utrustningen, inklusive tredje parts delar eller tillbehör som används med den Försäkrade 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 försäkrade utrustningen för syften eller sätt som den inte var avsedd för
 - 5.1.2.2. Faktisk, eller försök till, modifiering eller ändring av den försäkrade 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. Försäkrad utrustning där serienumret har ändrats, gjorts oläsligt eller tagits bort, eller Försäkrad utrustning som har öppnats, fått service, modifierats eller ändrats av någon annan än Apple eller en auktoriserad representant för Apple eller Försäkrad utrustning som innehåller komponenter som inte är auktoriserade av Apple
- 5.1.4. Förlust eller stöld av din försäkrade utrustning
- 5.1.5. Försäkrad utrustning (inklusive alla huvudkomponenter) som inte lämnas in till Apple
- 5.1.6. Kosmetisk skada på den försäkrade utrustningen som inte påverkar dess funktionalitet, inklusive men inte begränsat till smala sprickor, repor, bucklor eller trasig plast kring portar och missfärgning
- 5.1.7. Skada eller fel på grund av normalt slitage och/eller användning av den försäkrade utrustningen
- 5.1.8. Skada på grund av eld
- 5.1.9. Skada på något armband som inte är ett Apple Watch-armband, inklusive sådana som levererats i samma förpackning som Din försäkrade Apple Watch
- 5.1.10. 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 försäkringsperioden för AppleCare+, även om du inte köpte eller leasade din Apple-produkt från Apple
- 5.1.11. Förlust av, förlust av användning av, skada på, korruption av, oförmåga till åtkomst eller oförmåga att manipulera någon elektronisk hårdvara eller mjukvara, eller komponenter däri, som används för att lagra, behandla, få åtkomst till, överföra eller ta emot information inom försäkrad utrustning som ett resultat av någon annan orsak eller förlust än försäkrade förluster som anges specifikt i denna försäkring, inklusive all obehörig åtkomst eller obehörig användning av sådan åtkomst, en överbelastningsattack, eller mottagande eller överföring av skadlig kod, eller
- 5.1.12. Förlust av, förlust av användning av, skada på, korruption av, oförmåga till åtkomst eller oförmåga att manipulera några elektroniska data som lagras inom Försäkrad utrustning, inklusive all sådan förlust som orsakas av obehörig åtkomst eller obehörig användning av sådana data, en överbelastningsattack, eller mottagande eller överföring av skadlig kod.
- 5.2. **Teknisk support.** Den tekniska supporten enligt denna försäkring ger dig inte försäkring för:
 - 5.2.1. Användning eller modifiering av den försäkrade utrustningen eller konsumentmjukvaran på ett sätt som dessa varken är avsedda att användas eller modifieras enligt användarmanualen, de tekniska specifikationerna eller andra riktlinjer som har publicerats på Apples webbplats för den försäkrade utrustningen
 - 5.2.2. Problem som kan lösas genom att uppgradera mjukvara (inklusive konsumentmjukvaran) till den senaste versionen

- 5.2.3. Tredjepartsprodukter eller andra Apple-märkta produkter eller mjukvaror (andra än den försäkrade utrustningen eller Konsumentmjukvaran) eller effekterna av sådana produkter på eller interaktioner med den försäkrade utrustningen eller Konsumentmjukvaran
- 5.2.4. Användning av en dator eller ett operativsystem som inte relaterar till konsumentmjukvaran eller anslutningsproblem som har sitt ursprung i den försäkrade utrustningen
- 5.2.5. OS-mjukvara eller konsumentmjukvara betecknad som "beta", "försläppsversion" eller "förhandsvisning" eller liknande märkt mjukvara
- 5.2.6. Skada på, eller förlust av mjukvara eller data som lagras på eller har spelats in på den försäkrade utrustningen
- 5.2.7. Återställning och ominstallation av mjukvara och användardata
- 5.2.8. Råd som har att göra med vardagsanvändning av den försäkrade utrustningen när det inte finns något underliggande problem med dess hårdvara eller mjukvara
- 5.2.9. Förlust av, förlust av användning av, skada på, korruption av, oförmåga till åtkomst eller oförmåga att manipulera någon elektronisk hårdvara eller mjukvara, eller komponenter däri, som används för att lagra, behandla, få åtkomst till, överföra eller ta emot information inom försäkrad utrustning som ett resultat av någon annan orsak eller förlust än försäkrade förluster som anges specifikt i denna försäkring, inklusive all obehörig åtkomst eller obehörig användning av sådan åtkomst, en överbelastningsattack, eller mottagande eller överföring av skadlig kod, eller
- 5.2.10. Förlust av, förlust av användning av, skada på, korruption av, oförmåga till åtkomst eller oförmåga att manipulera några elektroniska data som lagras inom försäkrad utrustning, inklusive all sådan förlust som orsakas av obehörig åtkomst eller obehörig användning av sådana data, en överbelastningsattack, eller mottagande eller överföring av skadlig kod.

6. Allmänna villkor

- 6.1. För att vara helt skyddad av din försäkring måste du följa denna punkt samt punkterna 7, 8 och 9, som är villkor i denna försäkring. Om du inte följer dessa villkor kan det leda till att din anmälan avvisas.
- 6.2. Följande villkor är tillämpliga för denna försäkring:
 - 6.2.1. **Originaldelar.** Som ett villkor för att få hårdvarutäckning måste all Försäkrad utrustning i sin helhet returneras till Apple, med alla originaldelar eller Apples auktoriserade bytesdelar.
 - 6.2.2. **Undantag avseende täckning.** Rätten till service enligt din försäkring är föremål för de undantag som anges i paragraf 5.
 - 6.2.3. **Premiebetalning.** Om det inte finns något avbetalningsavtal mellan dig och den Apple-auktoriserade återförsäljaren måste premien för denna försäkring betalas innan du kan få hårdvarutäckning eller teknisk support och inga anmälningar kan lämnas in under denna försäkring om premien inte är helt betald.

För tidsbegränsade försäkringar: om det finns ett avbetalningsavtal mellan dig och leverantören av avbetalningsplanen kan du få hårdvarutäckning och teknisk support från den tidpunkt då du ingår avbetalningsavtalet. Du måste betala dina avbetalningar i enlighet med villkoren i ditt avbetalningsavtal.
 - 6.2.4. Om du går med på att betala hela din premie direkt måste den betalas innan du kan få försäkring av hårdvara eller teknisk support och inga anmälningar kan lämnas in under denna försäkring om premien inte är helt betald. Du måste ingå ett avbetalningsavtal med en leverantör av avbetalningsplan för att kunna betala premien via avbetalning och du får

hårdvarutäckning eller teknisk support från det datum du tecknade avbetalningsavtalet. Du måste göra dina avbetalningar enligt villkoren i ditt avbetalningsavtal.

- 6.2.5. **Endast för Tidsbestämda Försäkringar: Uteblivna Avbetalningar.** Leverantören av avbetalningsplanen kan begära att AIG gör en uppsägning av din försäkring 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 försäkring enligt tillämpliga lagar om de får en begäran.
- 6.2.6. **Din Aktsamhetsskyldighet.** Du ska vidta alla rimliga åtgärder för att skydda den försäkrade utrustningen mot en försäkrad händelse och ska använda och underhålla den försäkrade utrustningen i enlighet med instruktionerna för den.
- 6.2.7. **Ditt Hemvistland och Din Ålder**
- 6.2.7.1. Om du inte är företagskund har du endast rätt att köpa denna försäkring om ditt huvudsakliga hemvistland är Sverige och du är 18 år eller äldre det datum som denna försäkring köps.
- 6.2.7.2. Om du är företagskund har du endast rätt att köpa denna försäkring om du har köpt den försäkrade utrustningen för användning i samband med ett företag, ett finansiellt institut, en välgörenhetsorganisation eller annat personligt företag i Sverige.

7. Så här gör du en Anmälan

- 7.1. **För hårdvarutäckning.** Du måste göra din anmälan omgående genom att besöka en Apple Store-butik eller en auktoriserad Apple-servicepartner. Gå till support.apple.com/sv-se/contact eller ring Apple på 020 100 529. Innan du får hjälp kommer Apple att begära att du anger serienumret för din försäkrade utrustning. Din anmälan kommer att hanteras genom de alternativ som beskrivs i paragraf 7.4.
- 7.2. Under servicen enligt hårdvarutäckningen kommer Apple eller den Apple-auktoriserade serviceleverantören radera alla data som finns på den försäkrade utrustningen och formatera om lagringsmediet. Du bör säkerhetskopiera alla data regelbundet och innan du lämnar in en anmälan, när det är möjligt.
- 7.3. Vid begäran måste du uppvisa inköpsbevis på din försäkring och/eller ditt POC-certifikat för att bekräfta att din Apple-produkt är försäkrad utrustning.
- 7.4. Giltiga anspråk på hårdvarutäckning kan lämnas in genom ett av följande alternativ:
- 7.4.1. **Inlämningservice.** Du kan lämna in din försäkrade utrustning till en Apple Store-butik eller en Apple-auktoriserad serviceleverantör. En reparation kommer att genomföras eller ett byte tillhandahållas i enlighet med paragraf 4.1. När reparationen är klar eller ett byte finns tillgängligt (som tillämpligt) kommer du att bli meddelad om att besöka Apple Store-butiken eller den Apple-auktoriserade servicepartnern för att hämta din försäkrade utrustning.
- Om du lämnar in den försäkrade utrustningen till en Apple Store-butik kan vissa reparationer utföras direkt. Vi rekommenderar att man bokar en tid i förväg på 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 försäkrade utrustning till Apple. När granskningen eller reparationen är klar skickar Apple tillbaka den försäkrade utrustningen eller en ersättning för den försäkrade utrustningen till dig. Apple kommer att betala portokostnader från och till din plats om du följer alla instruktioner.
- 7.4.3. **Expressbytesservice (ERS).** Apple kommer kräva att den försäkrade 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 försäkrade utrustningen. Om du följer dessa instruktioner annullerar 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 försäkrade utrustningen som instruerat, eller om du skickar tillbaka en produkt som inte är den försäkrade utrustningen kommer Apple att dra det auktoriserade beloppet från ditt kreditkort.

Du kan välja att använda ERS för anmälningar gällande oavsiktliga skador på enbart skärm på iPhone, på enbart bakskärm på iPhone eller på skärm och bakskärm på iPhone. Dessa kommer dock att omfattas av självrisken för övriga oavsiktliga skador på iPhone som anges i bilagan, eftersom en ersättningsdel kommer att tillhandahållas dig för den försäkrade utrustningen.

Du kan välja att använda ERS för anmälningar gällande oavsiktliga skador på endast skärm på iPad. Dessa kommer dock att omfattas av självrisken för övriga oavsiktliga skador på iPad (iPad Air 11" (M3, M2), iPad Air 13" (M3, M2), iPad Pro 11" (M5, M4), iPad Pro 13" (M5, M4), iPad (A16), iPad mini (A17 Pro)) som anges i bilagan, eftersom en ersättningsenhet kommer att tillhandahållas dig för den försäkrade utrustningen.

Observera att ERS inte är tillgängligt för iPod.

- 7.5. Alternativen för hårdvarutäckning kan variera mellan olika länder beroende på lokal kapacitet.
- 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 anspråk enligt denna försäkring 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** kan du lämna in en anmälan genom att gå till support.apple.com/HT201232 eller ringa 020 100 529. Innan du får hjälp kommer rådgivaren att be om serienumret för din försäkrade utrustning.

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

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

8. Ditt Ansvar när du lämnar in en Anmälan

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

- 8.1.4. Du får inte skicka produkter och tillbehör som inte är föremål för en anmälan om hårdvarutäckning (t.ex. fodral, höljen osv.) eftersom dessa inte kan skickas tillbaka
- 8.1.5. Du ska säkerställa, när det är möjligt, att din mjukvara och data som lagras på den försäkrade utrustningen är säkerhetskopierade. Apple kommer att radera innehållet på den försäkrade utrustningen och formatera om lagringsmediet. Varken AIG eller Apple kommer att vara ansvariga för förlust av mjukvara eller data som lagras på den försäkrade utrustningen när den lämnas in som del av ett anspråk enligt denna försäkring
- 8.1.6. Du måste tillhandahålla alla produktens huvudkomponenter till Apple som omfattas av hårdvarutäckning för att ge Apple möjlighet att bedöma om din anmälan är giltig.
- 8.2. Du ansvarar själv för att återinstallera all annan mjukvara, data och information.
- 8.3. I den maximala utsträckning som tillämplig lag tillåter är AIG, Apple, Apple-auktoriserade servicepartner och deras anställda och representanter inte ansvarsskyldiga gentemot dig med avseende på några indirekta kostnader som du drabbas av, till exempel kostnader för att programmera om eller återskapa program eller data, eller för förlust av affärer, vinst, inkomst eller förväntade besparingar som resultat av deras underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt denna försäkring.

9. Vilseledning, Bedrägeri och Illegal användning

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

10. Uppsägning

- 10.1. Oavsett vilken typ av försäkring du har kan du när som helst och av vilken anledning som helst säga upp denna med omedelbar verkan, och du kan ha rätt till återbetalning av premien enligt beskrivning nedan. För att få eventuell återbetalning kan vi be Dig att tillhandahålla originalkvittot och/eller POC-certifikatet.
- 10.2. Hur man Säger upp:

Återlämnande av Försäkrad Utrustning

- 10.2.1. Om du vill säga upp denna försäkring genom att återlämna din försäkrade utrustning (med undantag för inbyte) enligt vad som medges av den ursprungliga försäljarens returpolicy, måste Du återlämna den Försäkrade Utrustningen via din ursprungliga försäljare (antingen en Apples Auktoriserade återförsäljare eller Apple). Du (eller din leverantör av avbetalningsplan) kommer att få en full återbetalning av premien.

Försäkringar som köpts från Auktoriserade Apple-återförsäljare

- 10.2.2. För att säga upp en Tidsbegränsad Försäkring som köpts från en Apples Auktoriserade återförsäljare inom trettio (30) dagar från det datum då Du köpte Försäkringen måste Du säga upp Försäkringen via Apples Auktoriserade Återförsäljare. För att säga upp en Tidsbegränsad Försäkring som köpts från en Apples Auktoriserade återförsäljare mer än trettio (30) dagar från det datum då Du köpte Försäkringen, ring Apple på 020-10 05 29 eller skicka ett skriftligt meddelande till Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland så sägs Din Försäkring upp när vi mottagit Ditt meddelande.

- 10.2.3. Om Du har köpt en Årsförsäkring från en Auktoriserad Apple-återförsäljare, kontakta den Auktoriserade Apple-återförsäljare som sålde Försäkringen till Dig och till vilken Du betalar den månatliga Premiebetalningen för att säga upp Din Försäkring.

Tidsbegränsade Försäkringar som betalas i Avbetalningar

- 10.2.4. Om Du har köpt en Tidsbegränsad Försäkring och betalar Din Premie i Avbetalningar kan Du säga upp genom att kontakta Apple på 020-10 05 29 eller genom att kontakta Leverantören av Avbetalningsplanen och begära att de säger upp Försäkringen för Din räkning.

10.3. Årsförsäkringar som köpts från Apple

- 10.3.1. För uppsägning med omedelbar verkan, ring Apple på 020-10 05 29 eller skicka ett skriftligt meddelande till Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland, så säger vi upp Försäkringen när vi mottagit Ditt meddelande.
- 10.3.2. Du kan också säga upp Årsförsäkringen genom att förhindra att den förnyas automatiskt. Detta gör Du genom att inaktivera den återkommande faktureringen av Premien genom att gå till support.apple.com/HT202039 på din Försäkrade Enhet och välja "Säga upp en prenumeration." Din åtgärd som innebär att du inaktiverar den återkommande faktureringen av Premien kommer att anses som ett uttryck för Din avsikt att säga upp Din Årsförsäkring vid utgången av den månad då Din senaste månatliga Premiebetalning betalades. Din Årsförsäkring gäller fram till midnatt den sista dagen den månaden och sägs därefter upp. Inga ytterligare Premiebetalningar debiteras och ingen Premieåterbetalning till Dig äger rum.

10.4. Tidsbegränsade Försäkringar som köpts från Apple

- 10.4.1. Om tillgängligt, följ stegen i Apple Support-appen som kan hämtas i App Store. Om Du inte ser Din Försäkring när Du försöker säga upp den kan Du behöva slutföra konfigurationen av ditt Apple-konto. För ytterligare hjälp, se support.apple.com/HT202704
- 10.4.2. Om tillgängligt, gå till getsupport.apple.com/products, välj "Hårdvarutäckning" och "Säg upp en AppleCare-plan," och följ instruktionerna
- 10.4.3. Ring Apple på 020-10 05 29, eller
- 10.4.4. Skicka ett skriftligt meddelande till Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland så sägs Din Försäkring upp när vi mottagit Ditt meddelande.

10.5. Återbetalningar för Årsförsäkringar

- 10.5.1. Om Du kontaktar Apple för att säga upp denna Årsförsäkring, och inte i samband med återlämnandet av den Försäkrade Utrustningen, kan Du vara berättigad till en återbetalning av Premien som beräknas på följande sätt:
- 10.5.1.1. Om Du säger upp denna Årsförsäkring inom fjorton (14) dagar från det datum då Du köpte Försäkringen eller varje månatlig Premiebetalning får Du en full återbetalning av den senaste månatliga Premiebetalningen Du betalade.
- 10.5.1.2. Om Du säger upp denna Årsförsäkring mer än fjorton (14) dagar efter det datum då Du köpte Försäkringen, eller mer än fjorton (14) dagar efter den senaste månatliga Premiebetalningen, får Du en proportionell återbetalning av Din senaste månatliga Premiebetalning som Du betalat baserat på procentandelen av den tid som återstår av den månaden.

10.6. Återbetalningar för Tidsbegränsade Försäkringar

- 10.6.1. Om Du kontaktar Apple för att säga upp den här Tidsbegränsade Försäkringen, och inte i samband med återlämnandet av den Försäkrade Utrustningen, kan Du vara berättigad till en återbetalning av Premien som beräknas på följande sätt:
- 10.6.1.1. Om Du säger upp denna Tidsbegränsade Försäkring inom trettio (30) dagar från det datum då Du köpte Försäkringen, får Du en återbetalning av Premien du betalat i sin helhet.
- 10.6.1.2. Om Du säger upp denna Tidsbegränsade Försäkring mer än trettio (30) dagar efter det datum då Du köpte Försäkringen, får Du en återbetalning av en andel av Premien som Du betalat baserat på den återstående delen av Täckningsperioden.
- 10.7. Eventuell återbetalning som Du kan ha rätt till betalas ut genom att kreditera den Betalningskälla som Du använde för att köpa Försäkringen eller den Betalningskälla som har registrerats för Dina Årsförsäkringar. Om detta inte är möjligt görs en banköverföring till Dig. Om Din Tidsbegränsade Försäkring finansieras via en Leverantör av Avbetalningsplan kan eventuell återbetalning betalas till Leverantören av Avbetalningsplanen som betalade för Försäkringen.
- 10.8. Uppsägning på grund av Utebliven Betalning av Premie:
- 10.8.1. Om Du köpt en Årsförsäkring kan AIG eller Apple, på AIG:s vägnar, säga upp Din Försäkring om Du inte betalar någon Månadspremie vid förfallodagen. AIG, eller Apple för AIG:s räkning, skickar en betalningspåminnelse till Dig och Du har då en månad på Dig att betala. Om Premien inte betalas under sådan period sägs Försäkringen upp automatiskt från och med det datum då den obetalda Premien förföll till betalning. Om Premien betalas under anståndsperioden på en månad gäller Försäkringen som om den hade betalats i tid. Inga anmälningar kommer att betalas för olycksfall som inträffar efter det att anståndsperioden på en månad har passerat om Premien förblir obetald.
- 10.9. Uppsägning vid Auktoriserat Inbyte:
- 10.9.1. För årsförsäkringar där Du byter in Din Försäkrade Utrustning till Apple eller en Auktoriserad Apple-Återförsäljare som en del av Apples auktoriserade inbytesprogram tolkas inbytet som att det är Din avsikt att säga upp Årsförsäkringen. Beroende på datumet för inbytet kan Du vara berättigad till en återbetalning enligt paragraf 10.5.
- 10.10. AIG, eller Apple å AIG:s vägnar, kan säga upp din försäkring i händelse av att Apple inte längre kan underhålla din försäkrade utrustning eller någon Apple-enhet med motsvarande funktion, varpå du kommer att få en månads förvarning om att din försäkring kommer att sägas upp och att den inte kommer att förnyas.

11. Överföring av tidsbegränsad försäkring

- 11.1. Du kan överföra en tidsbegränsad försäkring när du överför den försäkrade utrustningen till någon annan som är bosatt i Sverige och är 18 år eller äldre. Den nya parten kommer att täckas under återstoden av täckningsperioden. En företagskund kan endast överföra denna tidsbegränsade försäkring till en annan företagskund. Du kan inte överföra din årsförsäkring.
- 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/HT201232 eller genom att skriva till Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland. När du meddelar Apple om överföringen av försäkringen måste du tillhandahålla serienumret för den försäkrade utrustningen och namnet, adressen och e-postadressen för den nya ägaren eller leasingtagaren så att Apple kan skicka ett uppdaterat POC-certifikat till den nya ägaren eller leasingtagaren. Du måste tillhandahålla dessa villkor till den nya ägaren eller leasingtagaren.

- 11.3. Överföringen av försäkringen 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 bitt Apple hantera klagomål avseende anmälningarrelaterade till hårdvarutäckning och teknisk support och alla klagomål avseende försäkringsgivning som dess representant för att se till att du har en enda kontakt vid alla ärenden. Om den service du får vid något tillfälle inte lever upp till dina förväntningar ska du kontakta Apple med hjälp av kontaktuppgifterna nedan. Ange ditt namn och serienumret för din försäkrade utrustning för att hjälpa Apple att hantera dina kommentarer på ett effektivt sätt. Apple kan svara på frågor på det europeiska språket i ditt hemland.

Skriftligt: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland

På telefon: Se telefonnumret som visas på support.apple.com/HT201232

Online: Via Apple-supporten på support.apple.com/sv-se/contact

Personligen: I en butik som Apple äger, vilka finns på apple.com/se/retail/storelist

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

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

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

Konsumenternas Försäkringsbyrå
Box 24215
104 51 Stockholm (Karlavägen 108)

På 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

På telefon: +353 16620899

Med e-post: 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, e-postadressen arn@arn.se, telefonnumret 08-508 860 00 och via post till box 174, 101 23 Stockholm.

Svensk Försäkring: Svensk Försäkrings nämnder prövar tvister inom ansvarsförsäkring på försäkringsbolags begäran. Se mer information om Ansvarsförsäkringens Personskadenämnd finns på forsakringsnamnder.se.

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

- 12.3. Om du vill framföra ett klagomål angående en försäkring kan du använda Europeiska kommissionens onlineverktyg för tvistlösning som du hittar på ec.europa.eu/consumers/odr/main

13. Allmän information

- 13.1. Denna försäkring 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 försäkring.
- 13.2. Villkoren i denna försäkring kommer endast att finnas tillgängliga på svenska och all kommunikation avseende denna försäkring kommer att ske på svenska.
- 13.3. AIG tillhandahåller inte försäkringsskydd och är inte skyldigt att betala försäkringsersättning eller tillhandahålla någon förmån alternativt att uppfylla förpliktelse enligt försäkringsavtalet om sådan betalning eller tillhandahållande av förmån eller uppfyllandet av avtalsförpliktelse kan utsätta AIG, dess moderbolag eller dess yttersta kontrollerande företagsenhet för någon ekonomisk sanktion, förbud eller restriktion enligt Förenta nationernas resolutioner eller bryter mot förbud eller ekonomiska sanktioner enligt lagar/förordningar i Storbritannien, Luxemburg eller Europeiska unionen eller Amerikas förenta stater.
- 13.4. Denna försäkring tillhandahålls av AIG Europe S.A., ett försäkringsbolag med nummer B 218806 i Luxemburgs handels- och företagsregister. AIG Europe S.A. har sitt huvudkontor på 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburg, aig.lu/. AIG Europé S.A. är auktoriserat av Ministère des Finances i Luxemburg och står under tillsyn av Commissariat aux Assurances 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxemburg, Storhertigdömet Luxemburg, tfn (+352) 22 69 11 – 1, caa@caa.lu, caa.lu/.
- AIG Europe S.A. Filial i Sverige har sitt registrerade filialkontor på Västra Järnväggsgatan 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, fi.se/.
- Eventuella rapporter beträffande solvens och ekonomisk ställning i AIG Europe S.A. tillhandahålls på aig.lu/.
- 13.5. Apple Distribution International Limited och dess utsedda ombud distribuerar, säljer och administrerar denna försäkring och hanterar anmälningar och klagomål som representant för AIG. Apple Distribution International Limited har sitt registrerade kontor på Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland. Apple Distribution International Limited regleras av Central Bank of Ireland.
- 13.6. Endast du (eller den person som denna försäkring har överförts till, eller ditt dödsbo i händelse av dödsfall) och AIG kan verkställa villkoren i denna försäkring.
- 13.7. För årsförsäkringar kommer AIG (eller Apple på AIG:s vägnar) att meddela dig om eventuella ändringar av villkoren för denna försäkring, däribland premien och försäkringens självrisk, genom att skriftligen meddela dig om sådana ändringar en månad i förväg. Vi kommer endast att göra en väsentlig ändring i händelse av en lagändring som påverkar denna försäkring, till exempel en ändring av försäkringspremieskatten, för att justera för valutakursförändringar, för att återspegla en

ändring i vår strategi för försäkringsgivning, inklusive utökning eller förbättring av Din täckning, eller efter behov för att justera för kostnader för hantering av anmälningar.

Om ändringarna är godtagbara för dig och du samtycker till alla ändringar fortsätter denna försäkring att gälla.

Om ändringarna inte är godtagbara kan du säga upp denna försäkring enligt paragraf 10.3.

För både årsförsäkringar och tidsbegränsade försäkringar gäller att villkoren omedelbart kommer att gälla för denna försäkring om AIG ändrar villkoren för att förbättra Din täckning utan extra kostnad.

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.

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

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

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

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

Förmedling av personuppgifter – För de syften som nämns ovan kan personuppgifter förmedlas till våra koncernbolag, mäklare och andra distributionsparter, försäkringsbolag och återförsäkrare och andra servicepartner. Personuppgifter kommer att förmedlas med andra tredje parter (inklusive tillsynsmyndigheter) om det krävs enligt lag. Personuppgifter kan förmedlas 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, tillsynsmyndigheter 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 personuppgifter överföras till koncernbolag i USA som tillhandahåller centrala IT-supporttjänster.

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

Begäran eller frågor – Om du vill begära tillgång till eller korrigera felaktig personuppgifter 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 Järnvägsgatan 7, 8 tr., Box 3506, 103 69 Stockholm, Sverige. Mer information om hur vi använder personuppgifter finns i vår fullständiga Integritetspolicy på aig.se/en/privacy-policy. Du kan också begära en kopia av denna försäkring via kontaktuppgifterna ovan.