

#### **BEMÆRKNING TIL FORBRUGERLOVGIVNING:**

AppleCare+ er en forsikringspolice, der dækker skader på Din Mac-computer eller Apple-brandede skærm og behovet for teknisk hjælp. AppleCare+ dækker ikke fejl, som opstår i forbindelse med fejl i design og/eller materialer og/eller udførelse. Sådanne fejl vil være dækket separat, enten af den gældende forbrugerlovgivning, af Apples begrænsede garanti eller af selve Apple under den samme periode som Forsikringsperioden for AppleCare+, også selvom Du ikke har købt eller leaset Dit Apple-produkt fra Apple. I henhold til den danske købelov har Du inden for to år fra leveringstidspunktet ret til en gratis reparation, en udskiftning, prisreduktion eller tilbagebetaling fra sælgeren for varer, der ikke svarer til salgskontrakten. Der findes flere oplysninger på [apple.com/dk/legal/statutory-warranty/](http://apple.com/dk/legal/statutory-warranty/).

#### **Vilkår og Betingelser – Danmark**

Tak, fordi Du har købt AppleCare+, som er en forsikringspolice indgået af AIG Europe S.A. (Dansk filial) ("**AIG**"), som accepterer at forsikre Din Mac-computer eller Din Apple-brandede skærm i overensstemmelse med vilkårene og betingelserne i nærværende Police. I henhold til gældende ret skal Du modtage disse oplysninger før købet. Du opfordres til at læse dem. Du kan eventuelt få hjælp og rådgivning om køb af forsikring via Forbrugerrådet Tænk.

AppleCare+ dækker reparationer og udskiftning af Din enhed i tilfælde af Skade som følge af uheld eller Batterifejl, og det giver adgang til Teknisk support fra Apple (som anført i bilag 4.6).

Polisen sælges af Apple og af Apple-autoriserede forhandlere. Apple vil, på AIG's vegne, desuden behandle skadesanmeldelser og eventuelle klager, Du måtte have (paragraf 12 indeholder flere detaljer).

**AppleCare+ dækker ikke tab eller tyveri af Din enhed eller fejl, som opstår på grund af defekter i Din enhed, omend sådanne fejl vil være dækket separat enten af Dine rettigheder i henhold til forbrugerlovgivningen, af Apples begrænsede garanti eller af selve Apple under den samme periode som forsikringsperioden for AppleCare+, også selvom Du ikke selv har købt eller leaset Dit Apple-produkt fra Apple (som anført i paragraf 5.1.13).**

#### **1. Definitioner**

Alle ord eller udtryk, som er skrevet med stort i nærværende Police, er defineret i dette afsnit med definitioner, og det har den samme betydning alle steder i Policen:

- 1.1. "Skade som følge af uheld" betyder fysisk skade, brud på eller fejl i det Forsikrede udstyr på grund af en uforudset eller utilsigtet hændelse, der opstår enten på grund af håndtering (f.eks. tab af det Forsikrede udstyr eller ved at der spildes noget på udstyret) eller på grund af en udefra kommende hændelse (f.eks. ekstreme miljømæssige eller atmosfæriske forhold). Skaden skal påvirke funktionaliteten af det Forsikrede udstyr, hvilket omfatter brud på skærmen, som kan påvirke synligheden på skærmen.
- 1.2. "AIG" betyder AIG Europe S.A., som har hjemsted på adressen 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, og som drives via filialen AIG Europe S.A., (dansk filial) (CVR-nr. 39475723) med hjemsted på adressen Bryggernes Plads 2, 1799 København V, Danmark.

- 1.3. "Årlig police" betyder en Police for en 12-måneders dækningsperiode, der automatisk fornyes hver 12. måned fra den oprindelige policekøbsdato, medmindre den opsiges tidligere i overensstemmelse med paragraf 10 i denne Police, og som betales årligt, tilbagevendende basis.
- 1.4. "Bilag" betyder det dokument, der angiver prisoplysningerne for det Forsikrede udstyr, som er inkorporeret i og udgør en del af Din Police.
- 1.5. "Apple" betyder Apple Distribution International Limited (eller udpegede agenter), som distribuerer, sælger og administrerer nærværende Police, og som behandler skadesanmeldelser og klager på vegne af AIG.
- 1.6. "Apple-autoriseret Forhandler" betyder en tredjepart, som er autoriseret af Apple til at distribuere denne Police på tidspunktet for salg eller leasing af Dit Forsikrede Udstyr til Dig.
- 1.7. "Apple-autoriseret tjenesteudbyder" betyder en tredjepartstjenesteudbyder, som er udpeget som Apples agent til behandling af skadesanmeldelser på vegne af AIG. Der findes en liste over disse udbydere her [locate.apple.com/dk/da/](https://locate.apple.com/dk/da/).
- 1.8. "Apples begrænsede garanti" betyder den frivillige producentgaranti, som leveres af Apple (i henhold til separate tjenestevilkår) til købere eller lejere af det Forsikrede udstyr, der giver fordele, som er ud over, og ikke i stedet for, rettighederne i forbrugerlovgivningen.
- 1.9. "Restancevarsel" betyder det varsel, som en Afdragsordningsudbyder udsteder til Dig for at informere Dig om, at Du ikke har betalt et Afdrag, og/eller at Du mangler at betale Afdrag i henhold til Afdragsordningen.
- 1.10. "Batterifejl" betyder, i forbindelse med Forsikret udstyr, at batteriet i det Forsikrede udstyr ikke kan holde en elektrisk opladning på firs procent (80 %) af den oprindelige specifikation.
- 1.11. "Erhvervskunde" betyder en kunde, som har registreret og købt Forsikret udstyr via Apple Online Store til virksomheder.
- 1.12. "Forbrugersoftware" betyder de Apple-brandede softwareprogrammer, der er forudinstalleret på eller udviklet til at fungere sammen med det Forsikrede udstyr.
- 1.13. "Forsikringsperiode" betyder den periode, der er anført i paragraf 3.
- 1.14. "Forsikret udstyr" betyder de Apple-brandede Mac-computermodeller (desktop og notebook) eller Apple-brandede skærme (herunder Apple-brandede holdere og/eller VESA-beslag, som følger med eller købes sammen med den Apple-brandede skærm) identificeret af et produktserienummer, der fremgår af POC-certifikatet (eller, i forbindelse med en Apple-brandet holder og/eller et VESA-beslag, på kvitteringen) samt det originale Apple-brandede tilbehør, der leveres i samme kasse. Det Forsikrede udstyr skal være købt eller leaset som nyt fra Apple eller en Apple-autoriseret forhandler. Hvis det juridiske ejerskab af det Forsikrede udstyr er blevet overdraget til Dig, skal Policen være overdraget til Dig i henhold til paragraf 11. Forsikret udstyr omfatter ethvert erstatningsprodukt, der leveres til Dig af Apple jf. paragraf 4.1.2 i nærværende Police.
- 1.15. "Tidsbegrænset police" betyder en Police, der betales på engangsbasis af Dig eller via en Afdragsordning for en 36-måneders dækningsperiode for det Forsikrede udstyr, medmindre andet er angivet på POC-certifikatet.
- 1.16. "Hardwaredækning" betyder dækning for reparation eller udskiftning af Dit Forsikrede udstyr på grund af Utilsigtet skade eller Batterifejl.

- 1.17. "Afdrag" betyder en sum penge, som Du skal betale i forbindelse med en Afdragsordning.
- 1.18. "Forsikret hændelse" betyder (a) Skade som følge af uheld på Dit Forsikrede udstyr og/eller (b) Batterifejl og/eller (c) behov for Teknisk support, som opstår under Dækningsperioden.
- 1.19. "macOS" betyder det Apple-brandede operativsystem i det Forsikrede udstyr.
- 1.20. "Afdragsordning" betyder en aftale mellem Dig og Din Afdragsordningsudbyder om finansiering af den fulde Præmie for en Tidsbegrænset police med Afdrag.
- 1.21. "Afdragsordningsudbyder" betyder den part, som Du har indgået Afdragsordningen med, som kan omfatte Apple, en Apple-autoriseret forhandler eller en agent derfra eller en finansieringsinstitution fra tredjepart.
- 1.22. "POC-certifikat" betyder et dækningsbevisdokument, som Du modtager, når Du køber nærværende Police. Det omfatter Dine forsikringsoplysninger og serienummeret på det Forsikrede udstyr, som Policen gælder for. Hvis Du har købt Policen i en Apple Store-butik eller fra en Apple-autoriseret forhandler, kan den originale salgskvittering også udgøre Dit POC-certifikat.
- 1.23. "Police" betyder dette forsikringsdokument, der angiver AppleCare+ vilkår og betingelser for Din Årlige police eller Din Tidsbegrænsede police (som angivet på POC-certifikatet), som sammen med Bilaget og det POC-certifikat, Du modtog, da Du købte AppleCare+, udgør Din juridisk forsikringsaftale med AIG.
- 1.24. "Selvrisiko" betyder den relevante selvrisiko for det Forsikrede udstyr som angivet i Bilaget, som betales af Dig for hvert krav om Skade som følge af uheld, som Du fremsætter under denne Police.
- 1.25. "Præmie" betyder det beløb, Du accepterer at betale for dækning i forbindelse med Denne Police, som nærmere angivet i Bilaget.
- 1.26. "Teknisk support" betyder teknisk support fra Apple, hvis Dit Forsikrede udstyr ikke fungerer korrekt, og som Apple under normale forhold ville opkræve et hændelsesbaseret gebyr for.
- 1.27. "Du/Dig/Din/Dine/Dit" betyder den person, der ejer eller leaser det Forsikrede udstyr, samt alle personer, hvortil en Tidsbegrænset police overdrages i henhold til paragraf 11.

## **2. Policen**

- 2.1. Din Police består af dette forsikringsdokument med forsikringsbetingelserne for Din dækning under AppleCare+ og Dit POC-certifikat. Læs det hele grundigt for at sikre, at Du har den ønskede dækning. Hvis Dine behov ændrer sig, eller hvis nogen af de forhold, som Policen er baseret på, ændrer sig, kan Apple og AIG være nødt til at opdatere deres registreringer, og detaljerne på Dit POC-certifikat kan blive ændret.
- 2.2. Hvis Du får behov for at få et nyt POC-certifikat eller en kopi af Dine forsikringsoplysninger, kan Du gå til [mysupport.apple.com/products](https://mysupport.apple.com/products), og følge instruktionerne.

## **3. Policetype og Forsikringsperiode**

- 3.1. Uanset om Du har købt en Tidsbegrænset police eller en Årlig police, vil Din Policetype og dækningsperiode fremgå af Din salgskvittering og/eller Dit POC-certifikat.
- 3.2. For begge Policetyper starter Din Hardwaredækning og Tekniske support fra den dato, hvor Du køber Din Police. Dette betyder, at hvis Du køber AppleCare+, efter Du har købt eller begynder

at lease Dit Forsikrede udstyr, vil Du kun modtage Hardwaredækning og Teknisk support fra den dato.

- 3.3. Tidsbegrænset police: Begge typer dækning ophører 36 måneder fra den dato, hvor Du købte Din Police. Købsdatoen for Din Police kan ses på den originale kvittering for Policen. Præmien skal betales med kreditkort, betalingskort eller anden autoriseret betalingskilde f.eks. Apple Pay ("Betalingskilden"). Hvis Din betaling ikke er gennemført korrekt (f.eks. hvis Dit betalings- eller kreditkort mislykkes), vil Du blive informeret, og Du bliver nødt til at handle for at gennemføre betalingen. Hvis en Forsikret hændelse indtræffer, og Din betaling ikke er gennemført, vil Du ikke være berettiget til at modtage dækning.
- 3.4. Årlig police: Din Polices varighed er tolv (12) måneder (dvs. et (1) år). Din Police fornys automatisk hver måned fra den dato, hvor Du køber Din første Årlige police, som vist på den originale kvittering for Din Police. Du accepterer, at Betalingskilden, der blev brugt til Dit oprindelige køb af policen, opbevares. For efterfølgende årlige fornyelser vil Betalingskilden automatisk blive opkrævet den årlige Præmie forud for årsdagen for købsdatoen for Din Police, som afspejlet på den originale salgskvittering, når den næste 12-måneders periode starter. Hvis Din Betalingskilde af en eller anden grund ikke kan opkræves, og Du på anden måde ikke har foretaget den relevante fornyelsespræmiebetaling til tiden, vil Din Police blive opsagt i overensstemmelse med paragraf 10.9.1. I tilfælde af at Apple ikke længere er i stand til at servicere Dit Forsikrede udstyr, vil Apple give Dig en måneds forudgående skriftligt varsel om opsigelse, hvorefter Din Police vil ophøre med at fornys.
- 3.5. Din dækning under begge Policetyper kan ophøre tidligere, hvis Du eller Din Afdragsordningsudbyder har udøvet retten til at opsiges i henhold til paragraf 10, eller hvis den opsiges af AIG i overensstemmelse med betingelserne i denne Police. Du har ret til når som helst, og uanset årsag, at opsiges denne Police i overensstemmelse med paragraf 10.
- 3.6. Denne police dækker Dig ikke for skader på det Forsikrede udstyr fra en Forsikret hændelse, som fandt sted før denne Police blev købt, eller efter at Policen er blevet opsagt eller på anden måde bragt til ophør.

#### **4. Dækning**

- 4.1. **Hardwaredækning.** Hvis Du har et dækningsberettiget krav i forbindelse med elementet Hardwaredækning under denne Police, vil AIG, efter eget skøn, arrangere, at Apple enten skal:
  - 4.1.1. reparere det Forsikrede udstyr ved brug af nye dele eller tidligere anvendte originale Apple-dele, der er blevet testet og opfylder Apples funktionskrav, eller
  - 4.1.2. såfremt det ikke er praktisk eller økonomisk at udføre en reparation, udskifte det Forsikrede udstyr med en ny Apple-brandet enhed eller en enhed, der består af nye og/eller tidligere anvendte originale Apple-dele, der er blevet testet og opfylder Apples funktionskrav. Alle erstatningsprodukter, der leveres i henhold til denne Police, vil have de samme eller i det væsentlige lignende funktioner (f.eks. en anden model eller den samme model i en anden farve med de samme eller forbedrede teknologiske eller funktionelle egenskaber eller muligheder) som det originale Forsikrede udstyr (med forbehold for gældende opdateringer af Forbrugersoftware), eller også, efter Apples valg, vil erstatningsproduktet være den samme eller nyere model, men med andre teknologiske eller funktionelle funktioner eller muligheder som det originale Forsikrede udstyr. Den Apple-brandede enhed, som udstyret udskiftes til, bliver det nye Forsikrede udstyr under Policen. I forbindelse med udskiftninger beholder Apple eller den Apple-autoriserede tjenesteudbyder det originale Forsikrede udstyr, der bliver Apples ejendom. Apple eller den Apple-autoriserede tjenesteudbyder kan bruge de enheder eller udskiftningskomponenter til service, som er erhvervet fra et land, som er forskelligt fra det land, hvorfra det Forsikrede udstyr eller originaldele blev erhvervet.

- 4.2. Hvis reparation eller udskiftning i henhold til paragraf 4.1.1 og 4.1.2 ikke er mulig eller tilgængelig, refunderer AIG Dig med Apple Store-kredit, et Apple-gavekort eller en bankoverførsel svarende til Apples aktuelle udsalgspris for det originale Forsikrede udstyr (eller, hvis Apple i øjeblikket ikke sælger modellen af det Forsikrede udstyr, den udsalgspris, som Apple sidst solgte modellen med Forsikret udstyr) til, eller det beløb, der er betalt for det Forsikrede udstyr, som vist på det originale købsbevis, alt efter hvad der er størst. I tilfælde af en refusion i overensstemmelse med denne klausul bliver det originale Forsikrede udstyr Apples ejendom, og Din Police opsiges automatisk, da Du ikke længere er i besiddelse af det Forsikrede udstyr.
- 4.3. Hvis en reparation eller udskiftning ydes til Dig i henhold til paragraf 4.1.1 eller 4.1.2, kan Apple, eller den Apple-autoriserede tjenesteudbyder, installere den nyeste software og det nyeste operativsystem, som er gældende for det Forsikrede udstyr, som en del af dækningen under nærværende Police. Tredjepartsapplikationer, der er installeret på det originale Forsikrede udstyr, er muligvis ikke kompatible med det Forsikrede udstyr som følge af opdatering af software og operativsystem. Hvis Du indsender en skadesanmeldelse i et andet land, end det land, hvor Du har købt eller leaset det Forsikrede udstyr, kan Apple eller den Apple-autoriserede tjenesteudbyder reparere eller udskifte produkter og dele med lokalt sammenlignelige produkter og dele.
- 4.4. **Selvrisiko.** I forbindelse med hver enkelt dækningsberettiget Skade som følge af uheld under nærværende Police, skal Du, inden Du er berettiget til erstatning i henhold til paragraf 4.1, betale den gældende Selvrisiko som angivet i bilag. Selvrisikoen kan betales til Apple eller den autoriserede Apple-serviceudbyder af en autoriseret betalingsmetode.

Bemærk venligst, at hvis Du fremsætter et krav i et andet land end Danmark i henhold til denne Police, skal Selvrisikoen eller tilsvarende lokale gebyrer muligvis betales i det pågældende lands valuta og til det pågældende lands gældende kurs. Se yderligere detaljer på [apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/](https://apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/), og vælg den passende enhed og placering, hvor Du søger service, for at se de gældende vilkår og gebyrer.

For at Tier 1 Accidental Damage Claim Policy Excess skal gælde, må det Forsikrede udstyr ikke have yderligere skader ud over skaden kun på skærmen (hvis relevant) eller skaden, der kun er udvendigt i kabinettet (hvis relevant), hvor en sådan yderligere skade ville forhindre Apple i at reparere skærmen eller udvendigt i kabinettet på det Forsikrede udstyr. Kun skærmreparationer er kun tilgængelige for Forsikret udstyr, der har en skærm. Skade som følge af uheld på det Apple-brandede stativ og/eller VESA-monteringen, der bruges sammen med din Apple-brandede skærm, vil blive behandlet som Skade som følge af uheld, der kun er udvendigt i kabinettet. Forsikret udstyr med yderligere skader vil blive kategoriseret som andre krav om Skade som følge af uheld og vil blive opkrævet prisen for Tier 2 Accidental Damage Claim Policy Excess.

- 4.5. **Begrænset antal skadesanmeldelser.** Der er ingen begrænsning på antallet af skadesanmeldelser, Du kan indgive for Forsikrede hændelser. Skadesanmeldelser indgivet og modtaget af Apple og/eller AIG i overensstemmelse med paragraf 7 efter Din Forsikringsperiode er muligvis ikke dækket af Policen.
- 4.6. **Teknisk support.** Hvis Du har en dækningsberettiget skade under dette afsnit i Din Police, modtager Du prioritetsadgang til Apples Tekniske Support-helpline, hvis Dit Forsikrede udstyr ikke længere fungerer korrekt. Teknisk support dækker macOS, Forbrugersoftware og alle forbindelsesproblemer mellem det Forsikrede udstyr og et Apple TV og en kompatibel trådløs enhed eller computer, der opfylder forbindelses-specifikationen for det Forsikrede udstyr. Det dækker den på det tidspunkt nye version af macOS og Forbrugersoftware og den foregående Større version. "Større version" betyder en væsentlig softwareversion, som Apple frigiver til kommercielt brug med et versionsnummer, f.eks. "1.0" eller "2.0", og som ikke er en betaversion eller en foreløbig version.

## 5. Undtagelser

- 5.1. **Hardwaredækning.** Hardwaredækningen for denne Police dækker Dig ikke ved:
  - 5.1.1. et produkt, der ikke er det Forsikrede udstyr,
  - 5.1.2. forebyggende vedligeholdelse, f.eks. rutineservice eller rengøring af det Forsikrede udstyr, hvor der ikke er et underliggende problem med hardwaren eller softwaren,
  - 5.1.3. beskadigelse af det Forsikrede udstyr forårsaget af:
    - 5.1.3.1. beskadigelse, herunder overdreven fysisk beskadigelse (f.eks. produkter, der er blevet knust, bøjet eller sænket i væske), forårsaget af misbrug eller forkert brug, bevidst uforsvarlig, forsætlig eller tilsigtet beskadigelse, herunder forsætligt brug af det Forsikrede udstyr med et formål eller på en måde, som det ikke var tiltænkt,
    - 5.1.3.2. faktisk udførelse af eller forsøg på modifikation eller ændring af det Forsikrede udstyr, eller
    - 5.1.3.3. service eller reparation (inklusive opgraderinger) udført af en person, som ikke er fra Apple eller en Apple-autoriseret tjenesteudbyder,
  - 5.1.4. Forsikret udstyr med et serienummer, som er blevet ændret, overstreget eller fjernet, eller Forsikret udstyr, som er blevet åbnet, serviceret, modificeret eller ændret af andre end Apple eller en autoriseret repræsentant, eller Forsikret udstyr, som indeholder dele, som ikke er autoriseret af Apple,
  - 5.1.5. tab eller tyveri af Dit Forsikrede udstyr,
  - 5.1.6. Forsikret udstyr (herunder alle større komponenter), som ikke returneres til Apple,
  - 5.1.7. kosmetisk skade på det Forsikrede udstyr, som ikke påvirker funktionaliteten i det Forsikrede udstyr, herunder, men ikke begrænset til, tynde streger, ridser, buler, defekt plastik på porte og misfarvning,
  - 5.1.8. skader eller fejl forårsaget af normal slitage og/eller brug af det Forsikrede udstyr,
  - 5.1.9. skader på det Forsikrede udstyr forårsaget af brand eller naturkatastrofe,
  - 5.1.10. skader på Forsikret udstyr, der er forårsaget af materialer eller tilstedeværelsen af materialer, som kan udgøre en risiko for menneskers sundhed (f.eks. biologisk materiale),
  - 5.1.11. tjenester til installation, fjernelse eller bortskaffelse af det Forsikrede udstyr,
  - 5.1.12. levering af udstyr til Dig, mens der udføres Hardwaredækning på det Forsikrede udstyr,
  - 5.1.13. fejl på grund af defekte materialer og eller defekt udførelse og/eller design af Forsikret udstyr. Dog vil sådanne fejl være dækket separat, enten af den gældende forbrugerlovgivning, af Apples begrænsede garanti eller af selve Apple under den samme periode som AppleCare+ dækningsperioden, også selvom Du ikke har købt eller leaset Dit Apple-produkt fra Apple,
  - 5.1.14. tab af, tab af brug af, beskadigelse af, korrupion af, manglende adgang til eller manglende evne til at manipulere elektronisk hardware eller software eller komponenter heraf, der bruges til at lagre, behandle, få adgang til, transmittere eller modtage oplysninger inden for Forsikret udstyr som følge af enhver årsag eller ethvert tab bortset fra dækkede tab, der er specifikt angivet i denne Police, herunder enhver uautoriseret adgang eller uautoriseret brug af et sådant system, et Denial-of-Service-angreb eller modtagelse eller transmission af ondsindet kode, eller

5.1.15. tab af, tab af brug af, beskadigelse af, korrupktion af, manglende adgang til eller manglende evne til at manipulere elektroniske data, der er lagret i det Forsikrede udstyr, herunder ethvert sådant tab forårsaget af uautoriseret adgang eller uautoriseret brug af sådanne data, et Denial-of-Service-angreb eller modtagelse eller transmission af ondsindet kode.

5.2. **Teknisk support.** Teknisk support under denne Police dækker Dig ikke ved:

5.2.1. brug eller modifikation af det Forsikrede udstyr, macOS eller Forbrugersoftwaren på en måde, som det hverken er tiltænkt eller modificeret til i henhold til brugervejledningen, de tekniske specifikationer eller andre retningslinjer, der er udgivet på Apples websted for det Forsikrede udstyr,

5.2.2. problemer, som kan løses ved at opgradere softwaren (herunder macOS og Forbrugersoftwaren) til den nyeste version,

5.2.3. tredjepartsprodukter eller andre Apple-brandede produkter eller anden Apple-brandet software (ud over det Forsikrede udstyr eller Forbrugersoftwaren) eller effekterne af sådanne produkter på eller interaktioner med det Forsikrede udstyr, macOS, macOS-serveren eller Forbrugersoftwaren,

5.2.4. brug af en computer eller et operativsystem, der ikke er relateret til Forbrugersoftwaren eller problemer med tilslutning til det Forsikrede udstyr,

5.2.5. anden software end macOS eller forbrugersoftware,

5.2.6. macOS-software eller Forbrugersoftware med angivelsen "betaversion", "foreløbig version" eller lignende mærkning,

5.2.7. skader på eller tab af software eller data, der opbevares eller optages på det Forsikrede udstyr,

5.2.8. skader på eller tab af software eller data, som gemmes eller registreres på det Forsikrede udstyr, herunder gendannelse og geninstallation af sådanne softwareprogrammer og brugerdata,

5.2.9. webbrowsere fra tredjepart, e-mailprogrammer og internetprogrammer fra tjenesteudbydere eller de macOS-konfigurationer, der er nødvendige for at bruge disse,

5.2.10. rådgivning, der har relation til daglig brug af det Forsikrede udstyr, hvis der ikke er et underliggende problem med hardwaren eller softwaren,

5.2.11. tab af, tab af brug af, beskadigelse af, korrupktion af, manglende adgang til eller manglende evne til at manipulere elektronisk hardware eller software eller komponenter heraf, der bruges til at lagre, behandle, få adgang til, transmittere eller modtage oplysninger inden for Forsikret udstyr som følge af enhver årsag eller ethvert tab bortset fra dækkede tab, der er specifikt angivet i denne Police, herunder enhver uautoriseret adgang eller uautoriseret brug af et sådant system, et Denial-of-Service-angreb eller modtagelse eller transmission af ondsindet kode, eller

5.2.12. tab af, tab af brug af, beskadigelse af, korrupktion af, manglende adgang til eller manglende evne til at manipulere elektroniske data, der er lagret i det Forsikrede udstyr, herunder ethvert sådant tab forårsaget af uautoriseret adgang eller uautoriseret brug af sådanne data, et Denial-of-Service-angreb eller modtagelse eller transmission af ondsindet kode.

## 6. **Generelle betingelser**

6.1. For at opnå fuld beskyttelse under Policen skal Du overholde denne paragraf samt paragraf 7, 8 og 9, som indeholder betingelserne for nærværende Police. Manglende overholdelse af disse betingelser kan medføre, at Din skadesanmeldelse bliver afvist.

6.2. Følgende betingelser er gældende for denne Police:

6.2.1. **Originale dele.** Som forudsætning for at kunne modtage Hardwaredækning skal alt Forsikret udstyr returneres til Apple i sin helhed, inklusive alle originale dele eller Apple-autoriserede udskiftningskomponenter.

6.2.2. **Dækningsundtagelser.** Policedækningen er underlagt undtagelserne i paragraf 5.

6.2.3. **Præmiebetaling og Dækning.** Præmien skal betales, før Du kan modtage Hardwaredækning eller Teknisk support, og ingen skadesanmeldelse vil blive imødekommet under denne Police, hvis Præmien ikke er blevet betalt fuldt ud.

For Tidsbegrænsede policer, hvis Du accepterer at betale Præmien i Afdrag, skal Du indgå en Afdragsordning med en Afdragsordningsudbyder, og Du kan modtage Hardwaredækningen eller Teknisk support fra det tidspunkt, hvor Du indgår Afdragsordningen. Du skal betale Dine Afdrag i henhold til vilkårene og betingelserne i Din Afdragsordning.

6.2.4 **Kun Tidsbegrænsede Policer: Manglende Betaling af Afdrag.** Hvis Du betaler Præmien for Din Tidsbegrænsede police i Afdrag, og Du ikke har betalt Din restance på den dato, der er anmodet om i Restancevarslet, kan Afdragsordningsudbyderen anmode AIG om at opsige Din Police. AIG vil opsige Din Police med øjeblikkelig virkning ved modtagelse af en sådan anmodning.

Hvor Du undlader at betale nogle Afdrag inden forfaldsdatoen, og Du er i restance i henhold til Afdragsordningen, vil Du ikke være berettiget til at modtage Hardwaredækning eller Teknisk support med hensyn til det Forsikrede udstyr, før Du betaler restancen af Afdraget fuldt ud.

6.2.5. **Rettidig Omhu.** Du skal tage alle rimelige forholdsregler for at beskytte Dit Forsikrede udstyr mod en Forsikret hændelse, og Du skal bruge og vedligeholde det Forsikrede udstyr i henhold til instruktionerne.

6.2.6. **Din Bopæl og Alder**

6.2.6.1. Hvis Du ikke er Erhvervskunde, er Du kun berettiget til at købe denne Police, hvis Du har primær bopæl i Danmark og er mindst atten (18) år gammel på den dato, hvor Du køber Policen.

6.2.6.2. Hvis Du er Erhvervskunde, er Du kun berettiget til at købe denne Police, hvis Du har købt det Forsikrede udstyr til brug i forbindelse med en virksomhed, forvaltning, velgørenhed eller anden forening, som er etableret i Danmark.

**7. Sådan Indgiver Du en Skadesanmeldelse**

7.1. **For Hardwaredækning.** Du skal indgive Din skadesanmeldelse hurtigst muligt ved at besøge en Apple Store-butik eller en Apple-autoriseret tjenesteudbyder, ved at gå til [support.apple.com/da-dk/contact](https://support.apple.com/da-dk/contact) eller ved at ringe til Apple på +45 80249625. Apple kræver at få serienummeret på det Forsikrede udstyr, før de kan hjælpe Dig. Din skadesanmeldelse afgøres ud fra de muligheder, der er anført i paragraf 7.4.

7.2. I løbet af perioden med Hardwaredækning vil Apple eller den Apple-autoriserede tjenesteudbyder slette alle data på det Forsikrede udstyr og omformatere lagringsmediet. Du bør jævnligt sikkerhedskopiere og gerne, før Du indgiver en skadesanmeldelse, hvis det er muligt.

7.3. Hvis Du anmodes om det, skal Du fremvise købsbevis for Dit Forsikrede udstyr og Dit POC-certifikat for at validere, at Dit Apple-produkt er Forsikret udstyr.

- 7.4. Gyldige skadesanmeldelser for Hardwaredækning kan indgives på en af følgende måder:
- 7.4.1. **Indleveringsservice.** Du kan returnere Dit Forsikrede udstyr til en Apple Store-butik eller en Apple-autoriseret tjenesteudbyder. Der udføres en reparation eller en udskiftning i henhold til paragraf 4.1. Når reparationen er udført, eller en erstatning for det Forsikrede udstyr er tilgængelig (hvad der er relevant), får Du besked om, at Du kan hente Dit Forsikrede udstyr hos Apple Store-butikken eller den Apple-autoriserede tjenesteudbyder.
- 7.4.2. **Service hos Kunden.** Service hos kunden er tilgængelig i forbindelse med Forsikret udstyr, hvis det Forsikrede udstyr befinder sig inden for en radius af 80 kilometer (50 mil) fra en Apple-autoriseret tjenesteudbyder. Hvis Apple afgør, at der er mulighed for service hos kunden, sender Apple en servicetekniker ud til det Forsikrede udstyrs lokalitet. En reparation udføres enten på lokationen, eller serviceteknikeren kan transportere det Forsikrede udstyr til en Apple-autoriseret tjenesteudbyder eller til en lokation, hvor der udføres Apple-reparationer. Såfremt det Forsikrede udstyr reparerer hos en Apple-autoriseret tjenesteudbyder eller på en lokation, hvor der udføres Apple-reparationer, arrangerer Apple transport af det Forsikrede udstyr til Din lokation, efter at reparationen er udført. Hvis serviceteknikeren ikke får adgang til det Forsikrede udstyr på det varslede tidspunkt, kan yderligere besøg hos kunden medføre ekstra gebyrer. I henhold til paragraf 4.1.2 gælder det, at hvis der ikke er mulighed for reparation, så tilbydes der udskiftning, og Apple arrangerer transport af det Forsikrede udstyr til Din lokation.
- 7.4.3. **Tjeneste Til Gør Det Selv ("DIY").** Der findes en DIY-service til produkter, dele eller tilbehør, som er nemme at udskifte, f.eks. mus eller tastaturer, som kan udskiftes uden brug af værktøjer. Hvis DIY-service er en mulighed i forhold til de pågældende omstændigheder, gælder følgende procedure.
- 7.4.3.1. DIY-service, hvor Apple kræver returnering af det udskiftede produkt, den udskiftede del eller det udskiftede tilbehør. Apple kræver muligvis kreditkortgodkendelse som sikkerhed for butiksprisen af erstatningsproduktet, erstatningsdelen eller erstatningstilbehøret og gældende forsendelsesomkostninger. Hvis Du ikke har mulighed for at fremvise kreditkortgodkendelse, er denne DIY-service ikke tilgængelig for Dig, og Apple tilbyder alternativer med henblik på reparation eller udskiftning af Dit Forsikrede udstyr. Apple fremsender et erstatningsprodukt, en erstatningsdel eller erstatningstilbehør til Dig med eventuelle instruktioner om installation og krav om returnering af det udskiftede produkt, den udskiftede del eller det udskiftede tilbehør. Hvis Du følger Apples instruktioner, vil Apple annullere kreditkortgodkendelsen, således at Du ikke bliver opkrævet betaling for produktet, delen eller tilbehøret og forsendelsen til og fra Din lokalitet. Hvis Du ikke returnerer det udskiftede produkt, den udskiftede del eller det udskiftede tilbehør, eller Du returnerer et udskiftet produkt, en udskiftet del eller udskiftet tilbehør, der ikke er Forsikret udstyr, vil Apple hæve det godkendte beløb på kreditkortet.
- 7.4.3.2. DIY-service, hvor Apple ikke kræver returnering af det udskiftede produkt, den udskiftede del eller det udskiftede tilbehør. Apple fremsender et erstatningsprodukt, en erstatningsdel eller erstatningstilbehør til Dig med eventuelle instruktioner om installation og krav om bortskaffelse af det udskiftede produkt, den udskiftede del eller det udskiftede tilbehør. Med denne DIY-service er der ingen krav om kreditkortgodkendelse.
- 7.4.3.3. Apple er ikke ansvarlig for eventuelle udgifter til arbejdsløn, som Du måtte have i forbindelse med DIY-servicen. Har Du få brug for yderligere hjælp, kan Du kontakte Apple på ovenstående telefonnummer eller besøge en Apple Store-butik eller Apple-autoriseret tjenesteudbyder.
- 7.5. Mulighederne for Hardwaredækning varierer mellem lande afhængigt af de lokale forhold.
- 7.6. Hvor det ikke er muligt at levere en bestemt servicemetode, som angivet ovenfor, kan det være nødvendigt at ændre den måde, hvorpå Apple leverer Hardwaredækning til Dig.

- 7.7. Hvis Du ønsker at indgive en skadesanmeldelse under denne Police i et andet land, end det land som Du købte enheden i, skal Du overholde alle relevante import- og eksportlove og -regler, og Du vil være ansvarlig for at betale alle toldafgifter, al moms og alle andre skatter og afgifter, som måtte være gældende.
- 7.8. Du skal eventuelt betale forsendelses- og administrationsgebyrer, hvis der ikke kan udføres service på det Forsikrede udstyr i det land, hvor Du ønsker at indgive en skadesanmeldelse, hvis dette er et andet land, end det land hvor Du har købt produktet. Hvis Hardwaredækningen udføres uden for købslandet, kan Apple reparere eller udskifte defekte produkter og dele i Dit Forsikrede udstyr med sammenlignelige produkter og dele, som overholder lokale standarder i det land, hvor der udføres service.
- 7.9. **For Teknisk support** kan Du indgive en skadesanmeldelse ved at gå til [support.apple.com/da-dk/contact](https://support.apple.com/da-dk/contact) eller ved at ringe til Apple på +45 80249625. Rådgiveren vil anmode om serienummeret til det Forsikrede udstyr, før hjælpen udføres.

Du kan også få oplysninger ved at tilgå følgende gratis supportressourcer:

Oplysninger om international support	<a href="https://support.apple.com/HT201232">support.apple.com/HT201232</a>
Autoriserede Apple-serviceudbydere og Apple Store-butikker	<a href="https://locate.apple.com/dk/da/">locate.apple.com/dk/da/</a>
Apple-support og -service	<a href="https://support.apple.com/da-dk/contact">support.apple.com/da-dk/contact</a>

## 8. Dine Forpligtelser ved Oprettelse af en Skadesanmeldelse

- 8.1. Når Du anmelder et krav under denne Police, skal Du overholde følgende:
- 8.1.1. Du skal angive oplysninger om symptomerne og årsagerne til skaden eller de problemer, Du oplever med det Forsikrede udstyr,
- 8.1.2. For at Apple kan udføre fejlfinding og på anden måde hjælpe i forbindelse med Din skadesanmeldelse, skal Du angive forskellige oplysninger, herunder, men ikke begrænset til, oplysninger om det Forsikrede udstyrs serienummer, model, operativsystemets version og installeret software, eksterne enheder tilsluttet eller installeret på det Forsikrede udstyr, viste fejlmeddelelser, handlinger udført, inden problemet på det Forsikrede udstyr opstod, og trin udført til løsning af problemet,
- 8.1.3. Du skal følge instruktionerne fra Apple eller den Apple-autoriserede tjenesteudbyder og pakke det Forsikrede udstyr i henhold til forsendelsesinstruktionerne fra Apple eller den Apple-autoriserede tjenesteudbyder,
- 8.1.4. Du må ikke sende produkter og tilbehør, som ikke er relevante for Hardwaredækning (f.eks. etuier, sleeves osv.), da de ikke kan returneres,
- 8.1.5. Du skal sikre, hvis muligt, at Din software og Dine data på det Forsikrede udstyr er sikkerhedskopieret. Apple sletter indholdet på det Forsikrede udstyr og omformaterer lagringsmediet. Hverken AIG eller Apple kan holdes ansvarlig for tab af software eller data på det Forsikrede udstyr, når dette indsendes som en del af en skadesanmeldelse under denne Police, og
- 8.1.6. Du skal levere alle større komponenter i det produkt, der er relevant for Hardwaredækningen, til Apple, for at Apple kan vurdere kvaliteten af Din skadesanmeldelse.
- 8.2. Apple returnerer Dit Forsikrede udstyr eller leverer en erstatning med de samme konfigurationer, som det Forsikrede udstyr, med forbehold af eventuelle opdateringer. Apple kan også installere

macOS-opdateringer som en del af reparationen eller udskiftningen af Dit Forsikrede udstyr, som vil forhindre, at det Forsikrede udstyr vender tilbage til en tidligere version af macOS. Programmer fra tredjepart, der er installeret på det Forsikrede udstyr, er muligvis ikke kompatible eller funktionsdygtige med det Forsikrede udstyr efter macOS-opdateringen. Du skal selv sørge for at geninstallere alle andre softwareprogrammer, data og adgangskoder.

- 8.3 I det videst mulige omfang det er tilladt i henhold til gældende lov, kan AIG, Apple, Apple-autoriserede tjenesteudbydere og disses medarbejdere og agenter ikke holdes ansvarlige over for Dig for indirekte tab, Du måtte have, f.eks. udgifter til gendannelse, omprogrammering eller reproduktion af programmer eller data eller mistet indtjening, profit, indtægt eller forventet opsparing som resultat af manglende overholdelse af forpligtelser under nærværende Police.

## **9. Vildledning, Svindel og Ulovlig Brug**

- 9.1 Hvis en skadesanmeldelse viser sig at være ulovlig, eller hvis Du bevidst opgiver vildledende oplysninger i forbindelse med en skadesanmeldelse, afvises skadesanmeldelsen, og Din Police bliver ophævet uden tilbagebetaling af overskydende Præmie. Apple og AIG har ret til at informere politiet eller andre myndigheder.
- 9.2. Nærværende Police kan blive ophævet af AIG i henhold til gældende lov, hvis AIG informeres af en kompetent myndighed om, at det Forsikrede udstyr anvendes i forbindelse med kriminel aktivitet eller til at muliggøre en kriminel handling.

## **10. Opsigelse**

- 10.1. Uanset hvilken type Police du har, kan du når som helst og af en hvilken som helst årsag opsig denne Police med øjeblikkelig virkning, og Du kan være berettiget til en refusion som beskrevet i det nedenstående. For at modtage en eventuel refusion kan Du blive bedt om at fremvise Din originale salgskvittering og/eller dit POC-certifikat.
- 10.2. Sådan Annullerer Du:

### ***Returnering af Forsikret Udstyr***

- 10.2.1. For at annullere denne Police med returneringen af det Forsikrede udstyr (med undtagelse af byttehandel) som tilladt i henhold til den oprindelige salgskanals returpolitik, skal Du gå til den oprindelige salgskanal, hvor Du købte det Forsikrede Udstyr (enten en Apple-autoriseret forhandler eller Apple). Du (eller Din Afdragsordningsudbyder) vil modtage en fuld policerefusion.

### ***Policer Købt hos Autoriserede Apple-forhandlere***

- 10.2.2. For at annullere en Tidsbegrænset Police, der er købt hos en Autoriseret Apple-forhandler inden for tredive (30) dage efter købsdatoen, skal Du annullere Policen via den Autoriserede Apple-forhandler. For at annullere en Tidsbegrænset Police, der er købt hos en Autoriseret Apple-forhandler mere end tredive (30) dage efter købsdatoen, skal Du ringe til Apple på +45 80249625 eller sende en skriftlig meddelelse til Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland og Din Police vil blive annulleret ved modtagelse af Din meddelelse.
- 10.2.3. Hvis Du har købt en Årlig Police hos en Autoriseret Apple-forhandler, skal Du kontakte den pågældende Forhandler, som solgte Dig Policen, og som Du betaler Dine månedlige Præmier til, for at annullere Din Police.

### ***Tidsbegrænsede Policer Betalt i Afdrag***

10.2.4. Hvis Du har købt en Tidsbegrænsede Police og betaler din Præmie i Rater, kan du annullere den ved at kontakte Apple på +45 80249625 eller ved at kontakte den Afdragsordningsudbyder, der solgte Dig Policen, og som Du betaler de månedlige Præmier til, for at annullere Din Police.

### 10.3. **Årlige Policer Købt Direkte fra Apple**

10.3.1. For at annullere med øjeblikkelig virkning, skal Du ringe til Apple på +45 80249625 eller sende en skriftlig meddelelse til Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland og Din Police vil blive annulleret, så snart Apple modtager Din annulleringsmeddelelse.

10.3.2. Du kan også annullere Din Årlige Police ved at forhindre, at den automatisk fornyes. Dette gør Du ved at slå automatisk betaling af Præmien fra via [support.apple.com/HT202039](https://support.apple.com/HT202039) på Din dækkede enhed og vælge "Annuller et abonnement." Din handling med at slå automatisk betaling fra vil blive betragtet som et udtryk for, at Du ønsker at annullere Din Årlige Police, og Din dækning ophører ved udgangen af det år, som Din senest betalte årlige Præmie gælder for. Din Årlige Police forbliver aktiv indtil midnat på den sidste dag i det pågældende år, hvorefter dækningen ophører.

### 10.4. **Tidsbegrænsede Policer Købt Direkte fra Apple**

10.4.1. Hvis muligt, følg trinnene i Apple Support-appen, som kan downloades via App Store. Hvis Du ikke kan se Din Police, når Du forsøger at annullere den, skal Du muligvis færdiggøre opsætningen af Din Apple-konto. For yderligere hjælp, henvises der til: [support.apple.com/HT202704](https://support.apple.com/HT202704)

10.4.2. Hvis tilgængeligt, gå til [getsupport.apple.com/products](https://getsupport.apple.com/products), vælg "Hardwaredækning" og derefter "Annuller en AppleCare-plan", og følg instruktionerne.

10.4.3. Ring til Apple på +45 80249625, eller

10.4.4. Send en skriftlig meddelelse til Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland, og Din Police vil blive annulleret ved modtagelsen af Din meddelelse.

### 10.5. **Refusioner for Årlige Policer**

10.5.1. Hvis Du kontakter Apple for at annullere denne Police, og det ikke sker i forbindelse med returnering af Dit Forsikrede Udstyr, kan Du være berettiget til en refusion af Præmien, som vil blive beregnet på følgende grundlag:

10.5.1.1. Hvis Du annullerer denne Årlige Police inden for tredive (30) dage fra datoen for det oprindelige køb eller hver fornyelse af Din Police, vil Du modtage fuld refusion.

10.5.1.2. Hvis Du annullerer denne Årlige Police mere end tredive (30) dage efter datoen for det oprindelige køb eller fornyelsen af Din Police, vil Du være berettiget til en forholdsmæssig refusion baseret på den procentdel af den resterende, tid, der ikke er udløbet, på Din Årlige Police.

### 10.6. **Refusioner for Tidsbestemte Policer**

10.6.1. Hvis Du kontakter Apple for at annullere denne Police og det ikke er i forbindelse med returnering af Dit Forsikrede udstyr, kan Du være berettiget til en tilbagebetaling af Præmie, som vil blive beregnet efter følgende basis:

10.6.1.1. Hvis Du annullerer denne police inden for tredive (30) dage efter købsdatoen for Din Police, og Du har betalt Din Præmie fuldt ud på forhånd, vil Du modtage en tilbagebetaling af hele den Præmie, Du har betalt.

- 10.6.1.2. Hvis Du opsigser denne Police senere end tredive (30) dage, efter at Du har købt den, og Du har betalt hele Præmien, modtager Du en tilbagebetaling af en del af den Præmie, Du har betalt, baseret på den resterende del af Forsikringsperioden.
- 10.7. Enhver refusion, som Du er berettiget til, vil blive udbetalt enten ved at kreditere den Betalingskilde, Du brugte til at købe Policen, eller den Betalingskilde, der er registreret for Årlige Policer, og hvis dette ikke er muligt, da via bankoverførsel til Dig. Hvis Din Tidsbegrænsede Police er finansieret gennem en Afdragsordningsudbyder, kan enhver refusion blive udbetalt til den pågældende Udbyder, som har betalt for Policen.
- 10.8. Enhver refusion, der måtte være gældende, kan være fratrukket eventuel forsikringsafgift, som var inkluderet i Præmien, hvis denne ikke kan tilbagekræves fra skattemyndighederne.
- 10.9. Annullering ved Manglende Betaling af Præmie:
- 10.9.1. Hvis Du har købt en Årlig Police, AIG, eller Apple på AIG's vegne, kan annullere Din Police, hvis Du ikke betaler nogen årlig Præmie på forfaldsdagen. Hvis en månedlig Præmie ikke betales på datoen, er den forfaldt, vil AIG eller Apple på AIG's vegne sende Dig en skriftlig meddelelse om, at Du har enogtyve (21) dage til at betale den. Hvis den ikke betales i denne periode eller inden for de følgende fjorten (14) dage, sender AIG eller Apple på AIG's vegne Dig en skriftlig meddelelse om, at Du har yderligere enogtyve (21) dage til at betale Præmien. Hvis det ikke betales i denne periode, vil Policen automatisk blive annulleret.
- 10.10. Annullering Ved Autoriseret Byttehandel:
- 10.10.1. For Årlige Policer, hvis Du indleverer Dit Forsikrede Udstyr til Apple eller en Autoriseret Apple-forhandler som led i et Apple-godkendt bytteprogram, vil denne indbytning blive anset som et udtryk for Din hensigt om at annullere Din Årlige Police. Afhængigt af datoen for Din indbytning kan Du være berettiget til en refusion i henhold til punkt 10.5.
- 10.11. AIG, eller Apple, på AIG's vegne, kan annullere Din Police i tilfælde af, at Apple ikke længere er i stand til at servicere Dit Forsikrede udstyr eller en Apple-mærket enhed med tilsvarende funktionalitet, på hvilket tidspunkt Du vil få en (1) måned forudgående meddelelse om, at Din Police vil blive annulleret, og Din Police vil ophøre med at blive fornyet.

## **11. Overdragelse af Tidsbegrænset Police**

- 11.1. Du kan overdrage Tidsbegrænsede policer, når Du overdrager det Forsikrede udstyr til en anden person, der er bosiddende i Danmark og over atten (18) år, og den nye part vil være dækket i den resterende del af Forsikringsperioden. En Erhvervskunde kan kun overdrage denne Tidsbegrænsede police til en anden Erhvervskunde. Du kan ikke overføre Din Årlige police.
- 11.2. Du skal informere Apple, på vegne af AIG, om overdragelsen snarest muligt ved at ringe til Apple på det telefonnummer, der er anført på [support.apple.com/HT201232](https://support.apple.com/HT201232), eller ved at skrive til Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland. Når Du informerer Apple om overdragelsen af Policen, skal Du medsende serienummeret på det Forsikrede udstyr samt navn, adresse og e-mailadresse til den nye ejer eller lejer, så Apple kan sende et opdateret POC-certifikat til den nye ejer eller lejer. Du skal overdrage disse vilkår og betingelser til den nye ejer eller lejer.
- 11.3. Policeoverdragelsen træder i kraft, når Apple, på vegne af AIG, har udstedt et opdateret POC-certifikat til den person, til hvem overdragelsen sker.

## **12. Klager**

- 12.1. AIG og Apple mener, at Du har ret til høflig, retfærdig og hurtig service. AIG har bedt Apple om at behandle klager om Hardwaredækning og Teknisk support, og alle underliggende klager for at sikre, at Du kun har ét kontaktpunkt til alle anliggender. Hvis Du oplever, at den service, Du får, ikke er i overensstemmelse med Dine forventninger, kan Du kontakte Apple via de relevante kontaktoplysninger nedenfor. Du skal angive Dit navn og serienummeret på Dit Forsikrede udstyr, så Apple hurtigere kan behandle Din sag. Apple kan behandle forespørgsler på det europæiske sprog, der er hovedsproget i Dit bopælsland.

**Skriftligt:** Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland

**Telefonisk:** Der henvises til telefonnumre på [support.apple.com/HT201232](https://support.apple.com/HT201232)

**Online:** Via Kontakt Apple-support på [support.apple.com/da-dk/contact](https://support.apple.com/da-dk/contact)

**Personligt:** En Apple-ejet Apple Store-butik, som er anført på [locate.apple.com/dk/da/](https://locate.apple.com/dk/da/)

- 12.2. Hvis Apple ikke kan løse sagen til Din tilfredsstillelse, kan Du kontakte en af følgende klagenævn/ombudsmænd, som så vil gennemgå Din sag og/eller tilbyde rådgivning. Apple sender Dig oplysninger om, hvordan Du gør, når Du modtager det endelige svar angående sagen.

Ankenævnet for Forsikring  
Anker Heegaards Gade 2, 1.  
1572 København V  
Telefonisk: 33 15 89 00 (+45 33 15 89 00 for internationale opkald)

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

Telefonisk: +353 16620899

Via e-mail: [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie)

Republic of Ireland Financial Services Ombudsman kan muligvis ikke behandle en klage, hvis sagsøger er et anpartsselskab med en årlig omsætning på mere end 3 millioner euro.

Du kan også kontakte den lokale forbrugerrådgivning for at få hjælp. Denne klageprocedure har ingen indflydelse på Din ret til at anlægge sag.

Du kan kontakte Ankenævnet for Forsikring og deres forsikringsafdeling. Ankenævnet for Forsikring gennemgår klager helt gratis. Du kan kontakte Ankenævnet for Forsikring via deres websted [ankeforsikring.dk](https://ankeforsikring.dk), via e-mail [ankeforsikring@ankeforsikring.dk](mailto:ankeforsikring@ankeforsikring.dk), telefon +45 33 15 89 00 eller via post på adressen Østergade 18, 2., 1100 København K.

Du kan også anlægge en retssag. Se [domstol.dk/](https://domstol.dk/).

- 12.3. Hvis Du vil klage over en forsikringspolice, kan Du bruge Europa-Kommissionens værktøjer til onlinetvistbilæggelse på [ec.europa.eu/consumers/odr/main/](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/).

### 13. Generelle oplysninger

- 13.1. Nærværende Police er underlagt dansk lov, og Du og AIG accepterer og anerkender, at I vil bruge de danske domstole til afgørelse af eventuelle tvister, der opstår i løbet af eller i forbindelse med nærværende Police.
- 13.2. Vilklårene og betingelserne for denne Police er kun tilgængelige på dansk, og al kommunikation relateret til Policen skal foregå på dansk.
- 13.3. AIG yder ikke forsikringsdækning og betaler ikke noget forsikringskrav og yder ikke andre former for ydelser i henhold til denne forsikringsaftale, såfremt en sådan dækning, betaling af et sådant krav eller levering af andre ydelser kan udsætte AIG, AIG's moderselskab eller de(n) ultimative kontrollerende enhed(er) for sanktioner, forbud eller restriktioner i henhold til Forenede Nationer-resolutioner eller handels- eller økonomiske sanktioner, love eller regler i Storbritannien, Luxembourg, Den Europæiske Union eller Amerikas Forenede Stater.
- 13.4. Denne forsikring indgås af AIG Europe S.A., et forsikringselskab med R.C.S. Luxembourg number B 218806. AIG Europe S.A. har hjemsted på adressen 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, [aig.lu/](http://aig.lu/). AIG Europe S.A. er autoriseret af Luxembourg Ministère des Finances og tilsynsføres af Commissariat aux Assurances 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tlf.: (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), [caa.lu/](http://caa.lu/).

AIG Europe S.A. (dansk filial) har hjemsted på adressen Bryggernes Plads 2, 1799 København V, og CVR-nummer 39475723. Telefon: (+45) 91 37 53 00. Fax: (+45) 3373 2400. AIG Europe S.A. (dansk filial) er underlagt Finanstilsynets regler om god forretningsskik i Danmark. Kontaktoplysninger til Finanstilsynet: Århusgade 110, 2100 København, telefon 3355 8282, [finansstilsynet.dk/](http://finansstilsynet.dk/).

Såfremt der foreligger en rapport om solvens og finansiell situation for AIG Europe S.A., kan den findes på [aig.lu/](http://aig.lu/).

- 13.5. Apple Distribution International Limited og de autoriserede agenter eller repræsentanter distribuerer, sælger, administrerer og behandler klager under nærværende Police på vegne af AIG. Apple Distribution International Limited har hjemsted på adressen Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill Cork, Republic of Ireland. Apple Distribution International Limited styres af Irlands centralbank.
- 13.6. Kun Du (eller en person, hvortil Du har overdraget Policen på korrekt vis, eller Dit bo, i tilfælde af Din død) og AIG må håndhæve betingelserne i nærværende Police.
- 13.7. For Årlige policer vil AIG (eller Apple på AIG's vegne) underrette Dig om enhver ændring af vilklårene og betingelserne i denne Police, herunder til Præmien eller Selvriskoen, ved at give Dig skriftligt en måneds varsel om sådanne ændringer. Vi vil kun foretage en væsentlig ændring i tilfælde af enhver lovændring, der påvirker denne Police, for eksempel en ændring i Forsikringspræmieskat, for at justere for valutakursudsving, for at afspejle en ændring af vores forsikringstilgang, herunder for at udvide eller forbedre Din dækning, eller efter behov for at justere for erstatningsomkostninger.

Hvis ændringerne er acceptable for Dig, og Du giver samtykke til alle ændringer, vil denne Police fortsætte.

Hvis ændringerne ikke er acceptable, kan Du annullere denne Police i overensstemmelse med paragraf 10.3, eller AIG (eller Apple på AIG's vegne) vil give Dig skriftlig meddelelse, og Din Årlige police vil ophøre ved næste fornyelsesdato.

For både Årlige og Tidsbegrænsede policer, i tilfælde af at AIG ændrer vilklårene og betingelserne for at forbedre Din dækning uden yderligere omkostninger, vil sådanne vilkår og betingelser straks gælde for denne Police.

## Sådan bruger AIG personoplysninger

AIG Europe S.A. (dansk filial) ("AIG") bestræber sig på at beskytte personoplysninger tilhørende kunder, skadelidte og forretningsforbindelser.

"Personoplysninger" identificerer og vedrører Dig og andre enkeltpersoner eller oplysninger, der kan bruges til at identificere Dig eller sådanne andre personer. Ved at levere Personoplysninger til os giver Du os tilladelse til at bruge dem som beskrevet nedenfor.

Enhver behandling af Personoplysninger vil ske i henhold til bestemmelserne i den danske persondatalov.

**Typer af Personoplysninger, som AIG kan indsamle og hvorfor** – Afhængigt af vores relation med Dig kan de indsamlede Personoplysninger omfatte: identifikations- og kontaktoplysninger og andre Personoplysninger, som Du angiver. Personoplysninger kan blive anvendt til følgende formål:

- Forsikringsadministration, f.eks. kommunikation, skadesbehandling og betaling
- Styring og kontrol af vores forretningsdrift
- Til at overholde gældende love eller reagere på anmodninger fra offentlige instanser eller myndigheder med en retskendelse i forbindelse med undersøgelse, detektering eller forebyggelse af svindel
- Etablering og forsvar af juridiske rettigheder
- Overholdelse af lovkrav, herunder overholdelse af love og forskrifter uden for Dit bopælsland
- Overvågning og registrering af service- og supportopkald til kvalitets-, uddannelses- og sikkerhedsformål

**Deling af Personoplysninger** – Til ovenstående formål kan Personoplysninger deles med vores koncernselskaber, mæglere og andre distributionsparter, forsikringsselskaber og genforsikringsselskaber og andre tjenesteudbydere. Personoplysninger deles med andre tredjeparter (herunder offentlige myndigheder), hvis det kræves i henhold til loven. Personoplysninger kan deles med potentielle købere og overdrages ved salg af vores virksomhed eller overdragelse af forretningsaktiver.

**International overdragelse** – På grund af vores virksomheds globale karakter kan personoplysninger overdrages til parter i andre lande (herunder vores koncernselskaber, vores tjenesteudbydere, offentlige myndigheder og andre tredjeparter), herunder USA og andre lande med andre databeskyttelseslove end i Dit bopælsland. Vi kan f.eks. overdrage Personoplysninger til udlandet til koncernselskaber i USA, som leverer centraliserede IT-supporttjenester.

**Beskyttelse af og lagring af Personoplysninger** – Der anvendes passende juridiske og sikkerhedsmæssige sikkerhedsforanstaltninger for at beskytte Personoplysninger. AIG's tjenesteudbydere er nøje udvalgt og pålagt at bruge passende beskyttelsesforanstaltninger. Personoplysninger opbevares i en periode, som er nødvendig for at opfylde de formål, der er beskrevet ovenfor.

**Anmodninger eller spørgsmål** – Hvis Du ønsker at anmode om adgang til eller rette Personoplysninger, slette eller fjerne Personoplysninger, eller hvis Du ønsker at gøre indsigelser mod brugen af disse, kan Du sende en e-mail til [kundservice@AIG.com](mailto:kundservice@AIG.com) eller skrive til AIG Europe S.A., Dansk filial, Bryggernes Plads 2, 1799 København V, Danmark. Der findes flere oplysninger om vores brug af Personoplysninger i vores komplette persondatapolitik på [aig.dk/databeskyttelsespolitik](http://aig.dk/databeskyttelsespolitik). Du kan også anmode om en kopi ved at bruge ovenstående kontaktoplysninger.