

AppleCare+ met dekking tegen diefstal en verlies voor iPhone

OPMERKING OVER CONSUMENTENWETGEVING:

AppleCare+ met dekking tegen diefstal en verlies voor iPhone is een verzekeringspolis die dekking biedt voor het risico van diefstal en verlies van en schade aan Uw iPhone, en de behoefte aan technische ondersteuning. AppleCare+ met dekking tegen diefstal en verlies dekt geen storingen door ontwerp- en/of materiaal- en/of fabricagefouten. Dergelijke storingen worden afzonderlijk gedekt door uw rechten op grond van consumentenwetgeving of de Beperkte Garantie van Apple of door Apple zelf tijdens dezelfde periode als de Dekkingsperiode van AppleCare+, zelfs als U Uw Apple product niet bij Apple hebt gekocht of geleased. In Nederland hebben consumenten die een product van een professionele verkoper hebben gekocht, op grond van het Nederlands Burgerlijk Wetboek recht op gratis reparatie of vervanging door de verkoper van goederen die, gezien de aard van het product en de informatie die door de verkoper is verstrekt, niet bieden wat de koper overeenkomstig het contract redelijkerwijs mag verwachten. Ga voor meer informatie naar apple.com/nl/legal/statutory-warranty. Als U de producten leaset, kunnen soortgelijke of andere rechten van toepassing zijn krachtens de Nederlandse consumentenwetgeving, afhankelijk van de inhoud van Uw leaseovereenkomst.

Algemene Voorwaarden – Nederland

Hartelijk dank voor de aanschaf van AppleCare+ met dekking tegen diefstal en verlies, een verzekeringspolis die is onderschreven door het Nederlandse filiaal van AIG Europe S.A. ('AIG') dat ermee instemt om Uw iPhone te verzekeren volgens de algemene voorwaarden in deze Polis.

AppleCare+ met dekking tegen diefstal en verlies dekt U tegen reparatie of vervanging van Uw device bij Diefstal of Verlies, Onopzettelijke schade of Niet volledig op te laden batterij, en biedt toegang tot de Technische support van Apple (zoals beschreven in clause 4.9).

De Polis wordt verkocht door Apple en Erkende Apple resellers. Apple handelt, namens AIG, ook bepaalde claims en eventuele klachten af die U kunt hebben (volledige informatie hierover is te vinden in clause 12).

AppleCare+ met dekking tegen diefstal en verlies biedt geen dekking voor storingen als gevolg van fouten in Uw device, hoewel dergelijke storingen afzonderlijk worden gedekt door Uw rechten op grond van consumentenwetgeving of de Beperkte Garantie van of door Apple zelf tijdens dezelfde periode als de Dekkingsperiode van AppleCare+ met dekking tegen diefstal en verlies zelfs als U Uw Apple product niet bij Apple hebt gekocht of geleased (zoals beschreven in clause 5.1.9).

1. Definities

Elk woord dat of elke uitdrukking die met een hoofdletter in deze Polis is vermeld, is gedefinieerd in deze clause en heeft overal in deze Polis dezelfde betekenis:

- 1.1. 'Onopzettelijke schade' betekent fysieke schade, of het kapot gaan of een storing van Uw Gedekte apparatuur vanwege een onvoorziene en onbedoelde gebeurtenis die het gevolg is van het hanteren van de apparatuur (bijvoorbeeld de Gedekte apparatuur laten vallen of contact met vloeistoffen) of van een externe gebeurtenis waarop U geen invloed hebt (bijvoorbeeld extreme omgevings- of weersomstandigheden). De schade moet gevolgen hebben voor het functioneren van Uw Gedekte apparatuur en dit geldt dus ook voor barsten in het scherm waardoor het beeldscherm minder goed zichtbaar is.
- 1.2. 'AIG' betekent AIG Europe S.A. wier statutaire zetel is gevestigd op het volgende adres: 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburg. AIG is werkzaam via haar filiaal in

Nederland dat is gevestigd op het volgende adres: Crystal Building B, Rivium Boulevard 216, (2909 LK) Capelle aan den IJssel. Dit filiaal van AIG is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel in Rotterdam onder nummer 71305491.

- 1.3. 'Jaarpolis' betekent een Polis voor een dekkingperiode van 12 maanden die automatisch wordt verlengd vanaf de oorspronkelijke aankoopdatum van de Polis, tenzij deze eerder wordt geannuleerd in overeenstemming met clause 10 van deze Polis, waarvoor maandelijks wordt betaald op een terugkerende basis.
- 1.4. 'Bijlage' betekent het document met de informatie over prijzen voor de Gedekte apparatuur, dat is opgenomen in en deel uitmaakt van Uw Polis.
- 1.5. 'Apple' betekent Apple Distribution International Limited (of haar benoemde agenten), die deze Polis uitdeeft, verkoopt en beheert en die claims en klachten namens AIG afhandelt.
- 1.6. 'Erkende Apple serviceprovider' betekent een externe serviceprovider die is benoemd tot agent van Apple om vorderingen namens AIG af te handelen. Een lijst van deze providers is beschikbaar via locate.apple.com/nl/nl.
- 1.7. 'Erkende Apple reseller' betekent een derde partij die door Apple is geautoriseerd om deze Polis uit te geven op het moment dat de reseller Uw Gedekte apparatuur aan U verkoopt of leaset.
- 1.8. 'Beperkte Garantie van Apple' betekent de vrijwillige fabrieksgarantie die door Apple (onder afzonderlijke servicevoorwaarden) aan kopers of leaseneemers van de Gedekte apparatuur wordt verstrekt en die voordelen biedt in aanvulling op, en niet in plaats van, rechten waarin door consumentenwetgeving wordt voorzien.
- 1.9. 'Ingebrekestelling' verwijst naar de kennisgeving van een Aanbieder van het betalingsplan waarin U wordt gemeld dat U een termijn niet hebt betaald en/of dat U krachtens de Betalingsplanovereenkomst hebt verzuimd om Termijnbetalingen te voldoen.
- 1.10. 'Niet volledig op te laden batterij' verwijst, in verband met Gedekte apparatuur die een geïntegreerde, oplaadbare batterij gebruikt, naar de omstandigheid dat de capaciteit van de batterij van de Gedekte apparatuur om elektrische lading vast te houden minder bedraagt dan tachtig procent (80%) van de originele specificatie.
- 1.11. 'Zakelijke klant' betekent een klant die zich heeft geregistreerd bij en de Gedekte apparatuur heeft gekocht via de online Apple Store voor bedrijven.
- 1.12. 'Consumentensoftware' betekent de besturingssoftware ('OS') van de Gedekte apparatuur, softwareprogramma's die vooraf op de Gedekte apparatuur zijn geïnstalleerd en programma's van Apple die vervolgens op de Gedekte apparatuur zijn geïnstalleerd en die van tijd tot tijd kunnen variëren.
- 1.13. 'Dekkingperiode' heeft de betekenis die wordt genoemd in clause 3.
- 1.14. 'Gedekte apparatuur' verwijst naar de iPhone die wordt geïdentificeerd aan de hand van het serienummer van het product dat wordt vermeld op Uw Garantiebewijs en op de originele accessoires die in dezelfde doos worden geleverd. De Gedekte apparatuur moet als nieuw zijn aangekocht of geleased bij Apple of een Erkende Apple Reseller. Indien het wettelijke eigendom of de lease van de Gedekte apparatuur aan U is overgedragen, moet de Polis aan U zijn overgedragen conform clause 11. Tot de Gedekte apparatuur behoren ook vervangende producten die door Apple aan U zijn verstrekt op grond van clause 4.1.2 of 4.3 van deze Polis.

- 1.15. 'Zoek mijn' betekent 'Zoek mijn iPhone' ingeschakeld via Instellingen op Uw Gedekte apparatuur. Om ervoor te zorgen dat 'Zoek mijn iPhone' is ingeschakeld op Uw Gedekte apparatuur ten behoeve van de dekking voor Diefstal en Verlies, moet U (i) de Instellingen-app op Uw Gedekte apparatuur openen; (ii) tikken op Uw naam; (iii) tikken op 'Zoek mijn'; en (iv) 'Zoek mijn iPhone' inschakelen. Houd er rekening mee dat het voor het inschakelen van de functionaliteit van 'Zoek mijn iPhone', hetgeen volgens de algemene voorwaarden van deze Polis vereist is voor Dekking voor Diefstal en Verlies, niet volstaat om Uw locatie te delen.
- 1.16. 'Polis met vaste looptijd' betekent een Polis die eenmalig door U wordt betaald of op basis van een Betalingsplanovereenkomst voor een dekkingperiode van 24 maanden, tenzij anders vermeld op het POC-certificaat.
- 1.17. 'Hardwaredekking' betekent de dekking die zorgt voor de reparatie of vervanging van Uw Gedekte apparatuur vanwege bepaalde gebeurtenissen, zoals Onopzettelijke schade of een Niet volledig op te laden batterij.
- 1.18. 'Assurantiebelasting' betekent de assurantiebelasting die in de Premie is opgenomen en die moet worden betaald conform de tarieven die op de aankoopdatum van de Polis van toepassing zijn. De toepasselijke Assurantiebelasting wordt vermeld in de Bijlage.
- 1.19. 'Termijn' verwijst naar een bedrag dat krachtens de Betalingsplanovereenkomst door U dient te worden voldaan.
- 1.20. 'Verzekerde gebeurtenis' betekent (a) Diefstal of Verlies van Uw Gedekte apparatuur en/of (b) Onopzettelijke schade aan Uw Gedekte apparatuur en/of (c) een Niet volledig op te laden batterij en/of (d) de noodzaak om Technische support te gebruiken, die ontstaat tijdens de Dekkingperiode.
- 1.21. 'Verlies' betekent dat U Uw Gedekte Apparatuur per ongeluk hebt verloren en deze niet meer kunt vinden.
- 1.22. 'Betalingsplanovereenkomst' verwijst naar de overeenkomst tussen U en Uw Aanbieder van het Betalingsplan om Uw betaling van de volledige Premie voor een Polis met vaste looptijd in Termijnen te voldoen.
- 1.23. 'Aanbieder van het betalingsplan' verwijst naar de partij met wie U Uw Betalingsplanovereenkomst bent aangegaan, waaronder Apple, een Erkende Apple reseller of een externe financieringsinstelling.
- 1.24. 'Garantiebewijs' betekent het garantiebewijsdocument dat U ontvangt wanneer U deze Polis koopt. Dit document bevat Uw verzekeringsgegevens en het serienummer van de Gedekte apparatuur waarop deze Polis van toepassing is. Als U deze Polis hebt gekocht in een Apple Store of bij een Erkende Apple reseller, kan het originele aankoopbewijs ook als Uw Garantiebewijs dienen.
- 1.25. 'Polis' betekent dit verzekeringsdocument waarin de algemene voorwaarden van AppleCare+ met dekking tegen diefstal en verlies worden genoemd voor Uw Jaarpolis of Uw Polis met vaste looptijd (zoals vermeld in Garantiebewijs) dat, samen met de Bijlage en het Garantiebewijs dat U hebt ontvangen toen U AppleCare+ met dekking tegen diefstal en verlies kocht, Uw wettelijke verzekeringsovereenkomst met AIG vormt.
- 1.26. 'Eigen risico' betekent het relevante eigen risico voor de Gedekte apparatuur zoals beschreven in de Bijlage en dat U moet betalen voor elke claim voor Onopzettelijke schade of Diefstal of Verlies die U volgens deze Polis indient.

- 1.27. 'Premie' betekent het bedrag dat U hebt toegezegd te betalen voor de dekking onder deze Polis, zoals is beschreven in de Bijlage. De Premie is inclusief Assurantiebelasting tegen het geldende tarief.
- 1.28. 'Technische support' betekent de technische support van Apple als Uw Gedekte apparatuur niet meer op de juiste manier functioneert. Apple kan hiervoor anders kosten per incident in rekening brengen.
- 1.29. 'Diefstal' betekent elke niet-geautoriseerde, oneerlijke verduistering van Uw Gedekte apparatuur door een andere persoon met het doel om U permanent Uw Gedekte apparatuur te ontfemen.
- 1.30. 'Dekking tegen diefstal en verlies' betekent de dekking die wordt geboden ter vervanging van Uw Gedekte apparatuur vanwege Diefstal of Verlies. Op het moment van diefstal of verlies moet U de functie Zoek mijn op Uw Gedekte apparatuur hebben ingeschakeld. De functie Zoek mijn moet ingeschakeld blijven en Uw Gedekte apparatuur moet gekoppeld blijven aan Uw Apple Account, gedurende het gehele afhandelingsproces van Uw claim voor Diefstal of Verlies.
- 1.31. 'U/Uw' betekent de persoon die eigenaar is van de Gedekte apparatuur of die de Gedekte apparatuur leaset en iedereen aan wie de Polis met vaste looptijd is overgedragen overeenkomstig clause 11.

2. De Polis

- 2.1. Uw Polis bestaat uit dit verzekeringsdocument waarin de algemene voorwaarden van Uw dekking volgens AppleCare+ met dekking tegen Diefstal en Verlies worden beschreven, de Bijlage en Uw Garantiebewijs. Controleer deze zorgvuldig om U ervan te vergewissen dat deze documenten U de dekking bieden die U wilt hebben. Als Uw Polis moet worden gewijzigd of als bepaalde informatie waarop de Polis is gebaseerd, wordt gewijzigd, is het wellicht noodzakelijk dat Apple en AIG hun gegevens bijwerken en kan het nodig zijn dat de gegevens op Uw Garantiebewijs moeten worden aangepast.
- 2.2. Mocht U een vervangend garantiebewijs of een exemplaar van Uw verzekeringsgegevens nodig hebben, ga dan naar mysupport.apple.com/products en volg de instructies.

3. Type Polis en Dekkingsperiode

- 3.1. Of U nu een Polis met vaste looptijd of een Jaarpolis hebt gekocht, Uw Polistype en Dekkingsperiode worden beschreven op Uw aankoopbewijs en/of Garantiebewijs.
- 3.2. Voor beide Polistypen geldt dat Uw dekking tegen Diefstal en Verlies, Uw Hardwaredekking en Technische support beginnen op de datum waarop U Uw Polis hebt gekocht. Dit betekent dat als U AppleCare+ met dekking tegen diefstal en verlies koopt nadat U Uw Gedekte apparatuur koopt of de lease van Uw Gedekte apparatuur begint, U alleen vanaf die datum Dekking tegen diefstal en verlies, Hardwaredekking, en Technische support krijgt.
- 3.3. Polis met vaste looptijd: Uw Dekking tegen diefstal en verlies, Hardwaredekking en dekking voor Technische support eindigen 24 maanden na de datum waarop U Uw Polis hebt gekocht, zoals vermeld op Uw Garantiebewijs. De Premie moet worden betaald met een creditcard, betaalkaart of andere erkende betaalmethode *bijv.* Apple Pay (de 'Betaalmethode'). Als Uw betaling niet correct wordt uitgevoerd (bijvoorbeeld omdat Uw betaalkaart of creditcard niet werkt), wordt U geïnformeerd en moet U passende maatregelen nemen om de Premie te betalen. Als er een Verzekerde gebeurtenis plaatsvindt en Uw betaling niet is voltooid, komt U niet in aanmerking voor het ontvangen van dekking.

- 3.4. **Jaarpolis:** De looptijd van Uw Polis is twaalf (12) maanden (d.w.z. één (1) jaar), waarbij de Premie in gelijke maandelijkse termijnen wordt betaald. U stemt ermee in dat de Betalingsbron die U hebt gebruikt voor de aankoop van Uw eerste Polis in onze administratie wordt bewaard en dat deze automatisch wordt belast met de maandelijkse Premiebetaling vóór de dag van de maand van de datum waarop U voor het eerst AppleCare+ met dekking tegen Diefstal en Verlies hebt gekocht zoals vermeld op Uw aankoopbewijs. Als Uw Betalingsbron om een of andere reden niet kan worden belast, en U hebt de betreffende Verlengingspremie niet tijdig op een andere manier betaald, wordt Uw Polis geannuleerd overeenkomstig clause 10.6.1. Uw Polis wordt elk jaar automatisch verlengd vanaf de datum waarop U Uw eerste Jaarpolis hebt gekocht zoals vermeld op het originele aankoopbewijs voor Uw Polis, behalve als Uw Polis is geannuleerd door U of door AIG, of Apple namens AIG, overeenkomstig clause 10.
- 3.5. Uw dekking voor beide Polistypen kan eerder eindigen wanneer U Uw annuleringsrecht hebt uitgeoefend op enig moment en om welke reden dan ook in overeenstemming met clause 10 of als deze door AIG is geannuleerd in overeenstemming met de voorwaarden van deze Polis. Als U niet langer in aanmerking komt voor het indienen van een claim voor Diefstal of Verlies, blijven Uw Hardwaredekking en Dekking voor Technische support van kracht gedurende Uw gehele Dekkingsperiode.
- 3.6. Op grond van deze Polis bent U niet gedekt tegen schade als gevolg van een ongeluk, of diefstal of verlies van de Gedekte apparatuur door een Verzekerde gebeurtenis die plaatsvond voordat deze Polis werd gekocht of nadat de polis is geannuleerd of anderszins is beëindigd.

4. Dekking

- 4.1. **Hardwaredekking.** Als U een geldige claim indient onder het element Hardwaredekking van deze Polis, regelt AIG dat Apple:
- 4.1.1. de Gedekte apparatuur repareert met behulp van nieuwe onderdelen of gebruikte authentieke onderdelen van Apple die zijn getest en voldoen aan de functionele criteria van Apple; of
- 4.1.2. als het praktisch of economisch niet haalbaar is om een reparatie uit te voeren, een vervanging levert voor de Gedekte apparatuur in de vorm van een nieuw device van het merk Apple of een device dat is samengesteld uit nieuwe onderdelen en/of gebruikte authentieke Apple onderdelen die zijn getest en voldoen aan de functionele criteria van Apple. Alle vervangende producten die in het kader van deze Polis worden geleverd, hebben dezelfde of in wezen vergelijkbare kenmerken (bijv. een ander model, of hetzelfde model in een andere kleur, met dezelfde of verbeterde technologische of functionele kenmerken of mogelijkheden) als de originele Gedekte apparatuur (afhankelijk van de toepasselijke updates van de consumentensoftware), of het vervangende product zal naar Apple's goeddunken hetzelfde of een recenter model zijn, maar met andere technologische of functionele kenmerken of mogelijkheden dan de originele Gedekte apparatuur. Het vervangende device van het merk Apple wordt de nieuwe Gedekte apparatuur krachtens deze Polis. In het geval van een vervanging behoudt Apple of de Erkende Apple serviceprovider de originele Gedekte apparatuur, die eigendom wordt van Apple. Apple of de Erkende Apple serviceprovider gebruikt voor service mogelijk devices of vervangende onderdelen die afkomstig zijn uit een ander land dan het land waaruit de Gedekte apparatuur of de originele onderdelen afkomstig waren.
- 4.2. Als reparatie of vervanging onder clause 4.1.1 en 4.1.2 niet mogelijk of beschikbaar zijn, zal AIG U vergoeden met Apple Store-tegoed, een Apple Gift Card of een via de bank overgeschreven bedrag ter hoogte van de huidige Apple verkoopprijs voor de originele Gedekte apparatuur (of, indien Apple het gedekte model op dat moment niet verkoopt, de

verkoopprijs waartegen Apple dat model voor het laatst verkocht), of het bedrag dat voor de Gedekte apparatuur is betaald zoals vermeld op het originele aankoopbewijs, afhankelijk van wat het hoogste is. In het geval dat in overeenstemming met deze clause een terugbetaling wordt gedaan, wordt de originele Gedekte apparatuur eigendom van Apple en wordt Uw Polis automatisch geannuleerd aangezien U niet meer in het bezit bent van de Gedekte apparatuur.

- 4.3. **Dekking tegen diefstal en verlies.** Als U een geldige claim indient volgens de Dekking tegen diefstal en verlies van deze Polis, regelt AIG dat Apple de Gedekte apparatuur vervangt door een nieuw device of een device dat bestaat uit nieuwe en/of gebruikte originele onderdelen van Apple en is getest en voldoet aan functionele eisen van Apple. Alle vervangende producten die in het kader van deze Polis worden geleverd, hebben dezelfde of in wezen vergelijkbare kenmerken (bijv. een ander model, of hetzelfde model in een andere kleur, met dezelfde of verbeterde technologische of functionele kenmerken of mogelijkheden) als de originele Gedekte apparatuur (afhankelijk van de toepasselijke updates van de consumentensoftware), of het vervangende product zal naar Apple's goeddunken hetzelfde of een recenter model zijn, maar met andere technologische of functionele kenmerken of mogelijkheden dan de originele Gedekte apparatuur. Het vervangende device van het merk Apple wordt de nieuwe Gedekte apparatuur krachtens deze Polis. Bij een vervanging, en wanneer Uw verloren of gestolen device vervolgens wordt teruggevonden, moet U het oorspronkelijke device retourneren naar Apple of de Erkende Apple serviceprovider, die de oorspronkelijke Gedekte apparatuur zal bewaren, waarna deze eigendom wordt van Apple. Apple of de Erkende Apple serviceprovider mag voor service devices of vervangende onderdelen gebruiken die afkomstig zijn uit een ander land dan het land waaruit de Gedekte apparatuur of de originele onderdelen afkomstig waren.
- 4.4. Als vervanging onder clause 4.3 niet mogelijk of beschikbaar is, zal AIG U vergoeden met Apple Store-tegoed, een Apple Gift Card of een via de bank overgeschreven bedrag ter hoogte van de huidige Apple verkoopprijs voor de originele Gedekte apparatuur (of, indien Apple het gedekte model op dat moment niet verkoopt, de verkoopprijs waartegen Apple dat model voor het laatst verkocht), of het bedrag dat voor de Gedekte apparatuur is betaald zoals vermeld op het originele aankoopbewijs, afhankelijk van wat het hoogste is. In het geval dat in overeenstemming met clause 4.4 een terugbetaling wordt gedaan, wordt Uw Polis automatisch geannuleerd aangezien U niet meer in het bezit bent van de Gedekte apparatuur. Wanneer Uw verloren of gestolen device vervolgens wordt teruggevonden, moet U het oorspronkelijke device retourneren naar Apple of een Erkende Apple serviceprovider, die de oorspronkelijke Gedekte apparatuur zal bewaren, waarna deze eigendom wordt van Apple.
- 4.5. Als er een reparatie of vervanging aan U wordt verstrekt volgens clause 4.1 of 4.3, kan Apple of de Erkende Apple serviceprovider de nieuwste software en het nieuwste besturingssysteem installeren dat eventueel van toepassing is voor de Gedekte apparatuur als deel van de dekking die door deze Polis wordt verstrekt. Indien van toepassing, zijn programma's van derden die op de originele Gedekte apparatuur zijn geïnstalleerd mogelijk niet compatibel met de Gedekte apparatuur ten gevolge van de update van de software en het besturingssysteem. Als U een claim indient in een ander land dan het land waar U de Gedekte apparatuur hebt gekocht of geleased, kan Apple of de Erkende Apple serviceprovider producten en onderdelen repareren met vergelijkbare lokale producten en onderdelen of vervangen door vergelijkbare lokale producten en onderdelen.
- 4.6. **Eigen risico.** Met betrekking tot elke claim voor Onopzettelijke schade of Diefstal en Verlies die U indient op grond van deze Polis, moet U, voordat U in aanmerking komt voor de voordelen die worden genoemd in clause 4.1 en 4.3, het van toepassing zijnde Eigen risico betalen, zoals beschreven in de Bijlage. Het Eigen risico kan via een geautoriseerde Betalingsbron worden betaald aan Apple of de Erkende Apple serviceprovider.

Houd er rekening mee dat als U een claim voor Onopzettelijke schade of voor Diefstal en Verlies indient, indien beschikbaar, in een ander land dan Nederland krachtens deze Polis, het Eigen risico of de gelijkwaardige lokale kosten moeten worden betaald in de valuta van dat land en tegen het in dat land toepasselijk tarief. Nadere informatie vindt U op apple.com/nl/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ waar U het betreffende device en de betreffende locatie kunt selecteren waarin U service wilt en de toepasselijke voorwaarden en kosten kunt bekijken.

Voor claims inzake Onopzettelijke schade aan uitsluitend het scherm of uitsluitend de glazen achterkant van een iPhone, mag de Gedekte apparatuur geen andere schade hebben dan ofwel de schade aan het scherm ofwel de glazen achterkant, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, een verbogen of beschadigde behuizing, die het Apple onmogelijk zou maken het scherm dan wel de glazen achterkant van de Gedekte apparatuur te vervangen. Gedekte apparatuur met aanvullende schade wordt ingedeeld in dezelfde categorie als claims voor een iPhone met Andere onopzettelijke schade.

Voor claims inzake Onopzettelijke schade aan het scherm en de glazen achterkant van een iPhone, mag de Gedekte apparatuur geen andere schade hebben dan de schade aan het scherm en de glazen achterkant, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, een verbogen of beschadigde behuizing die voorkomt dat Apple het scherm en de glazen achterkant van de Gedekte apparatuur kan vervangen. Gedekte apparatuur met aanvullende schade wordt ingedeeld in dezelfde categorie als claims voor een iPhone met Andere onopzettelijke schade. Claims inzake Onopzettelijke schade aan het scherm en het glas aan de achterkant van de iPhone zijn onderhevig aan de eigen risico's voor zowel uitsluitend het scherm als uitsluitend het glas aan de achterkant die zijn aangegeven in de Bijlage.

Als U ervoor kiest om Express Replacement Service ('ERS') te gebruiken voor een iPhone met Onopzettelijke schade die beperkt is tot uitsluitend het scherm, uitsluitend de glazen achterkant of uitsluitend het scherm en de glazen achterkant van de iPhone, wordt Uw claim aangemerkt als 'iPhone: Andere onopzettelijke schade'.

Reparaties van het scherm en het glas aan de achterkant zijn alleen beschikbaar voor iPhone. Reparaties van het glas aan de achterkant vanwege Onopzettelijke schade zijn beschikbaar voor alle 12-, 13-, 14-, 15-, 16-, 17-, en Air-modellen.

- 4.7. **Limiet voor claims: Hardwaredekking en Technische support.** Er is geen limiet voor het aantal claims dat U kunt indienen voor Hardwaredekking en Technische support en die tijdens de Dekkingsperiode ontstaan. Claims die worden ingediend en ontvangen door Apple en/of AIG volgens clause 7 na Uw Dekkingsperiode worden mogelijk niet gedekt door de Polis.
- 4.8. **Limiet voor claims - Diefstal en Verlies.** Er kunnen maximaal twee geldige claims voor Diefstal en Verlies worden ingediend tijdens elke periode van 12 maanden, vanaf het begin van Uw Dekkingsperiode, zoals vermeld op Uw originele aankoopbewijs. Na afhandeling van de tweede claim binnen elke periode van 12 maanden stopt de dekking tegen Diefstal en Verlies voor deze Polis op de verjaardag van de aankoopdatum van Uw Polis wanneer de volgende periode van 12 maanden begint, indien van toepassing, en twee aanvullende claims voor Diefstal en Verlies kunnen worden ingediend. Alle ongebruikte claims verlopen aan het einde van elke periode van 12 maanden. Uw Hardwaredekking en Dekking voor Technische support blijven geldig tot aan het eind van de Dekkingsperiode ongeacht het aantal ingediende claims voor Diefstal en Verlies.
- 4.9. **Technische support.** Als U een geldige claim indient onder dit gedeelte van Uw Polis, hebt U prioritaire toegang tot de Apple hulplijn voor Technische Support als Uw Gedekte

apparatuur niet langer op de juiste manier functioneert. De Technische support is van toepassing op de Gedekte apparatuur, de Consumentensoftware en eventuele verbindingproblemen tussen de Gedekte apparatuur en een Apple TV of een andere compatibele televisie en een compatibel draadloos device of computer dat/die voldoet aan de verbindingsspecificaties van de Gedekte apparatuur. Het biedt dekking voor de op dat moment geldende versie van alle toepasselijke Consumentensoftware en de vorige Grote release. 'Grote release' betekent een belangrijke versie van de software die commercieel door Apple wordt uitgebracht met een releasenummer zoals '1.0' of '2.0' en die geen bètaversie of pre-releaseversie is.

5. Uitsluitingen

5.1. **Hardwaredekking.** Met de Hardwaredekking onder deze Polis bent U niet gedekt voor het volgende:

- 5.1.1. een ander product dan de Gedekte apparatuur;
- 5.1.2. schade veroorzaakt door:
 - 5.1.2.1. verkeerd gebruik of misbruik, waarmee wordt bedoeld opzettelijk veroorzaakte schade inclusief het willens en wetens gebruiken van de Gedekte apparatuur voor een doel of op een manier waarvoor deze niet is bedoeld;
 - 5.1.2.2. daadwerkelijke wijzigingen of aanpassingen van de Gedekte apparatuur of pogingen daartoe; of
 - 5.1.2.3. service of reparaties (inclusief upgrades) die zijn uitgevoerd door iemand die niet in dienst is van Apple of die geen Erkende Apple serviceprovider is;
- 5.1.3. Gedekte apparatuur met een serienummer dat is gewijzigd, beschadigd of verwijderd, of Gedekte apparatuur die is geopend, gerepareerd, gewijzigd of aangepast door iemand anders dan Apple of een bevoegde vertegenwoordiger van Apple of Gedekte apparatuur die onderdelen bevat die niet zijn geautoriseerd door Apple;
- 5.1.4. het Verlies of de Diefstal van Uw Gedekte apparatuur;
- 5.1.5. Gedekte apparatuur (inclusief alle belangrijke onderdelen) die niet wordt geretourneerd naar Apple;
- 5.1.6. cosmetische schade aan de Gedekte apparatuur die geen gevolgen heeft voor de functionaliteit van de Gedekte apparatuur, inclusief, maar niet beperkt tot, haarscheurtjes, krassen, deuken, gebroken plastic op poorten en verkleuring;
- 5.1.7. schade of storingen die worden veroorzaakt door natuurlijke slijtage en/of het gebruik van de Gedekte apparatuur;
- 5.1.8. schade veroorzaakt door brand;
- 5.1.9. storingen vanwege materiaal- en/of fabricage- en/of ontwerpfouten, maar dergelijke storingen worden afzonderlijk gedekt door Uw rechten op grond van consumentenwetgeving of door de Beperkte Garantie van Apple of door Apple zelf tijdens dezelfde periode als de Dekkingsperiode van AppleCare+, zelfs als U Uw Apple product niet bij Apple hebt gekocht of geleased;
- 5.1.10. verlies van, verlies van gebruik van, schade aan, aantasting van, verlies van toegang tot, of verlies van de mogelijkheid tot manipulatie van elektronische hardware of software

of onderdelen daarvan, die wordt gebruikt om gegevens te bewaren, te verwerken, in te zien, te versturen of ontvangen binnen de Gedekte apparatuur als gevolg van enigerlei oorzaak of verlies anders dan uitdrukkelijk in deze Polis genoemd, inclusief ongeoorloofde toegang of ongeoorloofd gebruik van een dergelijk systeem, een 'denial of service'-aanval of ontvangst of verzending van kwaadaardige code; of

- 5.1.11. verlies van, verlies van gebruik van, schade aan, aantasting van, verlies van toegang tot, of verlies van de mogelijkheid tot manipulatie van elektronische gegevens die in de Gedekte apparatuur zijn opgeslagen, inclusief enigerlei verlies als gevolg van ongeoorloofde toegang of ongeoorloofd gebruik van dergelijke gegevens, een 'denial of service'-aanval of ontvangst of verzending van kwaadaardige code.

- 5.2. **Technische Support.** Met de Technische Support onder deze Polis bent U niet gedekt voor het volgende:

- 5.2.1. het gebruiken of wijzigen van de Gedekte apparatuur of Consumentensoftware op een manier waarvoor deze niet bedoeld is om te worden gebruikt of gewijzigd volgens de gebruikershandleiding, de technische specificaties of andere richtlijnen die op de Apple website voor de Gedekte apparatuur zijn gepubliceerd;
- 5.2.2. problemen die kunnen worden opgelost door de software te upgraden (inclusief de Consumentensoftware) naar de nieuwste versie;
- 5.2.3. producten van derden of andere producten of software van het merk Apple (anders dan de Gedekte apparatuur of Consumentensoftware) of de effecten van dergelijke producten op interacties met de Gedekte apparatuur of Consumentensoftware;
- 5.2.4. het gebruik van een computer of besturingssysteem dat niet is gerelateerd aan Consumentensoftware of verbindingproblemen die niet worden veroorzaakt door de Gedekte apparatuur;
- 5.2.5. OS-software of andere Consumentensoftware die is bestempeld als 'bèta', 'prerelease' of 'preview' of software met vergelijkbare labels;
- 5.2.6. schade aan of verlies van bepaalde software of gegevens die op de Gedekte apparatuur staan of hiermee zijn opgenomen;
- 5.2.7. herstel en herinstallatie van softwareprogramma's en gebruikersgegevens;
- 5.2.8. advies met betrekking tot het dagelijkse gebruik van de Gedekte apparatuur wanneer er geen onderliggend probleem met de hardware of software bestaat;
- 5.2.9. verlies van, verlies van gebruik van, schade aan, aantasting van, verlies van toegang tot, of verlies van de mogelijkheid tot manipulatie van elektronische hardware of software of onderdelen daarvan, die wordt gebruikt om gegevens te bewaren, te verwerken, in te zien, te versturen of ontvangen binnen de Gedekte apparatuur als gevolg van enigerlei oorzaak of verlies anders dan uitdrukkelijk in deze Polis genoemd, inclusief ongeoorloofde toegang of ongeoorloofd gebruik van een dergelijk systeem, een 'denial of service'-aanval of ontvangst of verzending van kwaadaardige code; of
- 5.2.10. verlies van, verlies van gebruik van, schade aan, aantasting van, verlies van toegang tot, of verlies van de mogelijkheid tot manipulatie van elektronische gegevens die in de Gedekte apparatuur zijn opgeslagen, inclusief enigerlei verlies als gevolg van ongeoorloofde toegang of ongeoorloofd gebruik van dergelijke gegevens, een 'denial of service'-aanval of ontvangst of verzending van kwaadaardige code.

- 5.3. **Dekking tegen diefstal en verlies.** De Dekking tegen diefstal en verlies krachtens deze Polis biedt geen dekking tegen:
- 5.3.1. elke diefstal of elk verlies van Gedekte apparatuur waarop 'Zoek mijn' niet is ingeschakeld op de Gedekte apparatuur gedurende de gehele Dekkingsperiode, waaronder op het moment van Diefstal of Verlies. Zoek mijn moet ingeschakeld blijven en Uw Gedekte apparatuur moet gekoppeld blijven aan Uw Apple Account, gedurende het gehele afhandelingsproces van Uw claim voor Diefstal of Verlies;
 - 5.3.2. waardeverlies van Uw Gedekte apparatuur of elk verlies veroorzaakt door, of voortvloeiend uit, een virus op Uw Gedekte apparatuur;
 - 5.3.3. verlies van software of gegevens die op de Gedekte apparatuur aanwezig of opgenomen zijn;
 - 5.3.4. herstel en herinstallatie van softwareprogramma's en gebruikersgegevens;
 - 5.3.5. verlies van gebruik van de Gedekte apparatuur inclusief elk daaruit voortvloeiend verlies (inclusief, maar niet beperkt tot elk economisch verlies van omzet, winsten, bedrijfsactiviteiten, goodwill of verwachte besparingen);
 - 5.3.6. elke diefstal of elk verlies van Gedekte apparatuur veroorzaakt door een opzettelijke handeling door U of Uw werknemers of elke persoon die de Gedekte apparatuur met Uw toestemming gebruikt;
 - 5.3.7. kosten of onkosten voor het vervangen van autokits en andere accessoires die niet meer met de Gedekte apparatuur kunnen worden gebruikt;
 - 5.3.8. vrijwillig afstand doen van het teruggevonden gedekte apparaat (inclusief aansporing daartoe vanwege fraude of valse voorwendsels) en illegale handel of inbeslagneming door een overheids- of openbare instantie;
 - 5.3.9. elk product dat niet de Gedekte apparatuur is;
 - 5.3.10. financiële verliezen door het ongeoorloofd gebruik van Uw Gedekte apparatuur inclusief, maar niet beperkt tot:
 - 5.3.10.1. aankopen met een opgeslagen betaalkaart, creditcard, bankrekeninggegevens of Apple Pay;
 - 5.3.10.2. ongeoorloofde toegang tot Uw online bankieren;
 - 5.3.10.3. ongeoorloofd gebruik van Uw Gedekte apparatuur om te bellen of berichten te zenden.
 - 5.3.11. verlies van, verlies van gebruik van, schade aan, aantasting van, verlies van toegang tot, of verlies van de mogelijkheid tot manipulatie van elektronische hardware of software of onderdelen daarvan, die wordt gebruikt om informatie te bewaren, te verwerken, in te zien, te versturen of ontvangen binnen de Gedekte apparatuur als gevolg van elke oorzaak of elk verlies anders dan uitdrukkelijk in deze Polis genoemd, inclusief ongeoorloofde toegang of ongeoorloofd gebruik van een dergelijk systeem, een 'denial of service'-aanval of ontvangst of verzending van kwaadaardige code; of
 - 5.3.12. verlies van, verlies van gebruik van, schade aan, aantasting van, verlies van toegang tot, of verlies van de mogelijkheid tot manipulatie van elektronische gegevens die in de Gedekte apparatuur zijn opgeslagen, inclusief elk verlies als gevolg van ongeoorloofde toegang of ongeoorloofd gebruik van dergelijke gegevens, een 'denial of service'-aanval of ontvangst of verzending van kwaadaardige code.

6. Algemene voorwaarden

6.1. Als U over de volledige bescherming van Uw Polis wilt beschikken, moet U voldoen aan deze clausule en de clausules 7, 8 en 9 die voorwaarden van deze Polis zijn. Als U niet aan deze voorwaarden voldoet, kan Uw claim worden afgewezen.

6.2. De volgende voorwaarden zijn op deze Polis van toepassing:

6.2.1. **Zoek mijn.** Als voorwaarde voor de Dekking tegen diefstal en verlies moet de functie 'Zoek mijn' op Uw Gedekte apparatuur ingeschakeld zijn gedurende de gehele Dekkingsperiode en op het moment van Diefstal of Verlies. Gedurende de gehele afhandelingsprocedure van Uw claim wegens Diefstal of Verlies moet 'Zoek mijn' ingeschakeld blijven en moet Uw Gedekte apparatuur gekoppeld blijven aan Uw Apple Account. Om ervoor te zorgen dat 'Zoek mijn' is ingeschakeld op Uw Gedekte apparatuur ten behoeve van de dekking voor Diefstal en Verlies, moet U (i) de Instellingen-app op Uw Gedekte apparatuur openen; (ii) tikken op Uw naam; (iii) tikken op 'Zoek mijn'; en (iv) 'Zoek mijn iPhone' inschakelen. Houd er rekening mee dat het delen van uw locatie de Zoek mijn iPhone-functionaliteit niet inschakelt die vereist is voor dekking bij diefstal en verlies in overeenstemming met de algemene voorwaarden van dit beleid.

6.2.2. **Originele onderdelen.** Als voorwaarde voor het verkrijgen van gedekte service moet alle Gedekte apparatuur in zijn geheel worden geretourneerd aan Apple, met inbegrip van alle originele onderdelen of door Apple geautoriseerde vervangende onderdelen.

6.2.3. **Dekkingsuitsluitingen.** De dekking onder Uw Polis is onderhevig aan de uitsluitingen die zijn genoemd in clausule 5.

6.2.4. **Premiebetaling en Dekking.** Als er tussen U en de Erkende Apple reseller geen Betalingsplanovereenkomst van kracht is, dient de Premie te worden betaald voordat U gebruik kunt maken van Dekking tegen diefstal en verlies, Hardwaredekking en Technische support en worden er krachtens deze Polis geen claims geaccepteerd als de Premie niet volledig is betaald.

Voor Polissen met vaste looptijd, als er een Betalingsplanovereenkomst van kracht is tussen U en de Aanbieder van het betalingsplan, kunt U de Dekking tegen diefstal en verlies, Hardwaredekking en Technische Support krijgen vanaf het moment dat U de Betalingsplanovereenkomst aangaat. U dient Uw Termijnen overeenkomstig de algemene voorwaarden van Uw Betalingsplanovereenkomst te voldoen.

6.2.5. **Alleen voor Polissen met vaste looptijd: Niet-betaling van Termijnen.** Als er tussen U en de Aanbieder van het betalingsplan een Betalingsplanovereenkomst van kracht is en U hebt Uw verschuldigde Termijnen niet op de in de Ingebrekestelling vermelde datum voldaan, kan de Aanbieder van het betalingsplan namens U verzoeken dat AIG Uw polis annuleert. AIG annuleert Uw Polis dan onmiddellijk na ontvangst van een dergelijk verzoek van de Aanbieder van het betalingsplan.

6.2.6. **Uw Zorgplicht.** U zult alle redelijke voorzorgsmaatregelen nemen om de Gedekte apparatuur te beschermen tegen een Verzekerde gebeurtenis en zult de Gedekte apparatuur conform de instructies gebruiken en onderhouden.

6.2.7. **Uw Woonplaats en Leeftijd**

6.2.7.1. Als U geen Zakelijke klant bent, kunt U deze Polis alleen kopen als U in Nederland woonachtig bent en U achttien (18) jaar of ouder bent op de aankoopdatum van deze Polis.

- 6.2.7.2. Als U een Zakelijke klant bent, kunt U deze Polis alleen kopen als U de Gedekte apparatuur hebt gekocht om te worden gebruikt in een bedrijf, een stichting, een liefdadigheidsinstelling of een andere instelling zonder rechtspersoonlijkheid die in Nederland is gevestigd.

7. Hoe U een Claim voor Hardwaredekking indient

- 7.1. U moet Uw claim zo snel mogelijk indienen door naar een Apple Store of een Erkende Apple serviceprovider te gaan, door naar support.apple.com/nl-nl te gaan of door te bellen naar 0800 0201581. Apple heeft het serienummer van Uw Gedekte apparatuur nodig voordat er assistentie kan worden verleend. Uw claim wordt vereffend door middel van de opties die zijn genoemd in clausule 7.4.
- 7.2. Tijdens de service voor Hardwaredekking zal Apple of de Erkende Apple serviceprovider eventuele gegevens op de Gedekte apparatuur verwijderen en het opslagmedium opnieuw formatteren. U moet regelmatig, en indien mogelijk ook voordat U een claim indient, een reservekopie van al Uw gegevens maken.
- 7.3. Indien hierom wordt gevraagd, moet U een aankoopbewijs van Uw Gedekte apparatuur en Uw Garantiebewijs kunnen overleggen om te valideren dat Uw Apple product onder de Gedekte apparatuur valt.
- 7.4. Geldige claims voor Hardwaredekking kunnen worden ingediend door middel van een van de volgende opties:

- 7.4.1. **Afgifteservice (Carry-in Service).** U kunt Uw Gedekte apparatuur retourneren naar een Apple Store of een Erkende Apple serviceprovider. Er wordt een reparatie uitgevoerd of een vervanging aangeboden overeenkomstig clausule 4.1. Zodra de reparatie is voltooid of een vervanging beschikbaar is (zoals van toepassing), wordt U gevraagd om naar de Apple Store of de Erkende Apple serviceprovider te komen om Uw Gedekte apparatuur op te halen.

Als U de Gedekte apparatuur retourneert naar een Apple Store, kunnen sommige reparaties ter plekke worden uitgevoerd. Het is raadzaam om vooraf te reserveren via apple.com/nl/retail.

- 7.4.2. **Opsturen per post (Mail-in Service).** Apple stuurt U de verpakking met vooraf betaalde porto die U nodig hebt, zodat U Uw Gedekte apparatuur naar Apple kunt sturen. Zodra de controle of de reparatie is voltooid, stuurt Apple U de Gedekte apparatuur of een vervanging van de Gedekte apparatuur terug. Apple betaalt de verzendkosten naar en vanaf Uw adres indien alle instructies door U zijn opgevolgd.
- 7.4.3. **Express Replacement Service ('ERS').** Apple vereist dat de Gedekte apparatuur wordt geretourneerd en dat er als onderpand een creditcardautorisatie wordt afgegeven voor de verkoopprijs van het vervangende product en voor de verzendkosten die van toepassing zijn. Als U geen creditcardautorisatie kunt afgeven, is deze service niet voor U beschikbaar. Apple stuurt U een vervangend product plus instructies voor het retourneren van de Gedekte apparatuur. Indien U de instructies opvolgt, trekt Apple de creditcardautorisatie in zodat de kosten voor het vervangende product en de verzendkosten van en naar het door U gekozen verzendadres niet bij U in rekening worden gebracht. Als U de originele Gedekte apparatuur niet retourneert volgens de instructies of een product terugstuurt dat niet in aanmerking komt voor service, belast Apple Uw creditcard met het geautoriseerde bedrag.

U kunt ervoor kiezen om ERS te gebruiken voor claims voor een iPhone met uitsluitend Onopzettelijke schade aan het scherm, uitsluitend Onopzettelijke schade aan de glazen achterkant of Onopzettelijke schade aan het scherm en de glazen achterkant, maar die vallen onder het Eigen risico voor Andere onopzettelijke schade aan de iPhone vermeld in de Bijlage, aangezien aan U een vervangend exemplaar van de Gedekte apparatuur zal worden verstrekt.

- 7.5. Wanneer het niet mogelijk is om een bepaalde servicemethode te leveren die hierboven wordt genoemd, behoudt Apple zich het recht voor om de polisvoorwaarden op dit punt te wijzigen.

7.6. **Hoe U een Claim indient voor Dekking tegen diefstal en verlies**

U moet Uw claim zo snel mogelijk indienen op een van de volgende manieren:

Online:	support.apple.com/nl-nl/iphone/theft-loss-claims
Telefonisch:	0800 0201581

Nadere informatie inclusief support over hoe U de status van Uw claim kunt controleren nadat U deze hebt ingediend is beschikbaar:

Online:	support.apple.com/HT208491
---------	---

- 7.7. Indien daarom verzocht, moet U een misdaadreferentienummer of een kopie van het politierapport voor de misdaad, het aankoopbewijs voor Uw Gedekte apparatuur, een kopie van een officiële vorm van foto-ID zoals een paspoort of rijbewijs, en Uw Garantiebewijs overleggen om te valideren dat Uw Apple product Gedekte apparatuur is.
- 7.8. De serviceopties voor de Dekking tegen diefstal en verlies en de Hardwaredekking kunnen per land verschillen afhankelijk van de lokale mogelijkheden. Voor de Dekking tegen diefstal en verlies betekent dit dat we alleen een vervangende iPhone kunnen leveren aan het land waarin U deze Polis hebt gekocht.
- 7.9. Als U van plan bent om krachtens deze Polis een claim in te dienen in een land dat niet het land van aankoop is, moet U voldoen aan alle import- en exportwetten en regelgeving die van toepassing zijn en bent U verantwoordelijk voor alle douanerechten, btw en andere bijbehorende belastingen en kosten die van toepassing kunnen zijn.
- 7.10. Voor **Technische support** kunt U een claim indienen door te bellen met Apple via het telefoonnummer dat beschikbaar is op support.apple.com/HT201232. De adviseur vraagt om het serienummer van de Gedekte apparatuur voordat er support wordt verleend.

U kunt ook informatie krijgen via de volgende gratis ondersteuningsbronnen die hieronder zijn beschreven:

Internationale informatie over support	support.apple.com/HT201232
Erkende Apple serviceproviders en Apple Stores	locate.apple.com/nl/nl
Apple ondersteuning en service	support.apple.com/nl-nl/contact

8. **Uw verantwoordelijkheden wanneer U een Claim indient**

- 8.1. Wanneer U een claim krachtens deze Polis indient, moet U voldoen aan het volgende, afhankelijk van de omstandigheden van Uw claim:

- 8.1.1. U moet informatie verstrekken over de omstandigheden rondom de Diefstal of het Verlies, symptomen en oorzaken van de schade aan of problemen die U hebt met de Gedekte apparatuur;
- 8.1.2. Om Apple de mogelijkheid te bieden om problemen op te lossen of U op een andere manier met Uw claim te helpen, moet U, indien hierom wordt gevraagd, informatie verschaffen, inclusief maar niet beperkt tot het serienummer van de Gedekte apparatuur, het model, de versie van het besturingssysteem en de geïnstalleerde software, eventuele randapparatuur die op de Gedekte apparatuur is geïnstalleerd of hiermee is verbonden, eventuele foutberichten die worden weergegeven, acties die zijn uitgevoerd voordat de Gedekte apparatuur met het probleem te maken kreeg en stappen die zijn genomen om het probleem op te lossen;
- 8.1.3. U moet de instructies opvolgen die door Apple of de Erkende Apple serviceprovider aan U worden verstrekt en U moet de Gedekte apparatuur verpakken overeenkomstig de verzendinginstructies die zijn verstrekt door Apple of de Erkende Apple serviceprovider;
- 8.1.4. U mag geen producten en accessoires opsturen die niet onderhevig zijn aan een claim (zoals beschermende hoesjes, autoladers enzovoort), aangezien deze niet kunnen worden geretourneerd;
- 8.1.5. U moet er, indien mogelijk, voor zorgen dat U een reservekopie hebt gemaakt van Uw software en gegevens die op de Gedekte apparatuur staan. Apple verwijdert de inhoud van de Gedekte apparatuur en formatteert het opslagmedium opnieuw. Behoudens clausule 8.3 is noch AIG noch Apple verantwoordelijk voor een eventueel verlies van software of gegevens die op de Gedekte apparatuur staan wanneer deze wordt ingediend als onderdeel van een claim krachtens deze Polis; en
- 8.1.6. Behalve voor een claim voor Dekking tegen diefstal en verlies moet U Apple alle belangrijke onderdelen verstrekken van het product waarop een claim van toepassing is, zodat Apple de geldigheid van Uw claim kan beoordelen.
- 8.2. U bent verantwoordelijk voor het opnieuw installeren van alle andere softwareprogramma's, gegevens en wachtwoorden.
- 8.3. Voor zover is toegestaan door de toepasselijke wetgeving, zijn AIG, Apple, Erkende Apple serviceproviders en hun medewerkers en agenten niet aansprakelijk voor eventuele verliezen die U lijdt, bijvoorbeeld de kosten voor het herstellen, opnieuw programmeren of opnieuw produceren van eventuele programma's of gegevens, of eventuele misgelopen omzet, winst, inkomsten of verwachte besparingen als gevolg van het niet nakomen van hun verplichtingen krachtens deze Polis.

9. Misleiding, Fraude, en Illegaal gebruik

- 9.1. Als een claim frauduleus blijkt te zijn of als U willens en wetens misleidende informatie verstrekt of wanneer U AIG (of Apple die handelt namens AIG) opzettelijk misleidt wanneer U een claim indient, wordt de claim afgewezen en wordt Uw Polis geannuleerd en de Premie wordt niet gerestitueerd. Apple of AIG kan de politie of andere regelgevende instanties inschakelen.
- 9.2. Deze Polis kan onmiddellijk worden geannuleerd door AIG in het geval dat de Gedekte apparatuur wordt gebruikt bij criminele activiteiten of bij het mogelijk maken of uitvoeren van een criminele daad.

10. Annulering

- 10.1. Ongeacht Uw Polistype kunt U Uw Polis op elk moment en om elke reden met onmiddellijke ingang annuleren en U kunt dan in aanmerking komen voor een restitutie van Uw Premie zoals hieronder beschreven. Om een terugbetaling te ontvangen, kan U gevraagd worden om Uw originele aankoopbon en/of Uw POC-certificaat te overhandigen.

- 10.2. Hoe Annuleren:

Retourneren van Gedekte Apparatuur

- 10.2.1. Als U deze Polis wilt annuleren met de retournering van Uw Gedekte apparatuur (met uitzondering van inruil), dient u Uw Gedekte Apparatuur te retourneren aan het oorspronkelijke verkoopkanaal (of dit nu een Erkende Apple Reseller is of Apple). U (of de Aanbieder van Uw betalingsplan) ontvangt een volledige terugbetaling van de Premie.

Polissen Aangeschaft van Erkende Apple Resellers

- 10.2.2. Om binnen dertig (30) dagen na aanschaf van de Polis een Polis met Vaste Looptijd te annuleren die U hebt gekocht bij een Erkende Apple Reseller, moet U de polis annuleren via de erkende Apple Reseller. Om na dertig (30) dagen na aanschaf van de Polis een Polis met Vaste Looptijd te annuleren die U heeft gekocht bij een erkende Apple Reseller, belt U Apple via 0800 0201581 of zendt U een schriftelijke mededeling aan Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republiek Ierland, en wordt Uw Polis na ontvangst van Uw mededeling geannuleerd.
- 10.2.3. Indien U een Jaarpolis hebt aangeschaft bij een erkende Apple Reseller, neemt U contact op met de erkende Apple Reseller waar U de Polis hebt gekocht en aan wie U de maandelijkse betaling van de Termijnen doet om Uw Polis te annuleren.

Polissen die in Vaste Termijnen worden Betaald

- 10.2.4. Als U een Polis met Vaste Looptijd hebt aangeschaft en Uw Premie in Termijnen betaalt, kunt U de Polis annuleren door contact op te nemen met Apple via 0800 0201581 of door contact op te nemen met de Aanbieder van het Betalingsplan en te verzoeken dat de Aanbieder van het Betalingsplan Uw Polis namens U annuleert.

10.3. Jaarpolissen die bij Apple zijn aangeschaft

- 10.3.1. Om met onmiddellijke ingang te annuleren:

- 10.3.1.1 gaat u naar support.apple.com/nl-nl/118428. Als u Uw Polis niet ziet wanneer U probeert deze te annuleren, moet u mogelijk het instellen van Uw Apple Account voltooien. Voor meer assistentie gaat u naar support.apple.com/HT202704;

- 10.3.1.2 belt u Apple op 0800 0201581; of

- 10.3.1.3 stuurt u een schriftelijke melding naar Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republiek Ierland. Uw Polis wordt geannuleerd wanneer wij Uw opzegging ontvangen.

- 10.3.2. U kunt Uw Jaarpolis ook annuleren door te voorkomen dat Uw Jaarpolis automatisch wordt verlengd. Doe dit door te bellen met Apple op 0800 0201581. Uw actie bij het uitschakelen van de verlenging van de Premie-facturering wordt beschouwd als een uitdrukking van Uw voornemen om Uw Jaarpolis te annuleren en Uw Polis eindigt aan het

einde van de maand waarvoor Uw laatste maandelijkse Premie-termijn is betaald. Uw Jaarpolis blijft actief tot middernacht op de laatste dag van die maand, waarna hij wordt geannuleerd, er worden geen premie-termijnen meer geïnd en er wordt geen Premie-restitutie aan U verstrekt.

10.4. ***Polissen met Vaste Looptijd die bij Apple zijn aangeschaft***

- 10.4.1. Om met onmiddellijke ingang op te zeggen, gaat u naar support.apple.com/nl-nl/118428. Als u Uw Polis niet ziet wanneer U probeert deze te op te zeggen, moet U mogelijk het instellen van Uw Apple Account voltooien. Ga voor meer assistentie naar support.apple.com/HT202704;
- 10.4.2. Volg indien beschikbaar de stappen in de app Apple Support, die U kunt downloaden vanuit de App Store. Als U Uw Polis niet ziet als U deze probeert te annuleren, moet U mogelijk eerst het instellen van Uw Apple Account voltooien. Raadpleeg voor meer informatie support.apple.com/HT202704;
- 10.4.3. Ga indien beschikbaar naar getsupport.apple.com/products, selecteer “Hardwaredekking” en “Een AppleCare-abonnement opzeggen” en volg de aanwijzingen;
- 10.4.4. Bel Apple op 0800 0201581; of
- 10.4.5. Stuur een schriftelijke melding aan Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republiek Ierland, en Uw Polis zal worden opgezegd na ontvangst van Uw melding.

10.5. ***Terugbetalingen voor Jaarpolissen***

- 10.5.1. Als U contact opneemt met Apple om deze Jaarpolis op te zeggen, niet in verband met het retourneren van Uw Gedekte Apparatuur, hebt U mogelijk recht op een terugbetaling van Premie die op de volgende basis zal worden berekend:
 - 10.5.1.1. Als U deze Jaarpolis opzegt binnen de eerste veertien (14) dagen na de eerste aankoopdatum van Uw Polis of elke maandelijkse Premiebetaling, zult U een volledige terugbetaling ontvangen van de laatste maandelijkse Premiebetaling die U hebt verricht.
 - 10.5.1.2. Als u deze Jaarpolis meer dan veertien (14) dagen na de eerste aankoopdatum van uw Polis of meer dan veertien (14) dagen na uw laatste maandelijkse Premiebetaling, ontvangt u een terugbetaling pro rata van uw laatste maandelijkse Premiebetaling die u hebt betaald, gebaseerd op het percentage van de niet-verlopen resterende tijd van uw Polis voor die maand.

10.6. ***Terugbetaling voor Polissen met Vaste Looptijd***

- 10.6.1. Als U contact opneemt met Apple om deze Polis met Vaste Looptijd op te zeggen, niet in verband met het retourneren van Gedekte Apparatuur, hebt U mogelijk recht op een terugbetaling van Premie die op de volgende basis zal worden berekend:
 - 10.6.1.1. Als U deze Polis met Vaste Looptijd binnen dertig (30) dagen na de aankoopdatum van Uw Polis opzegt, wordt de door U betaalde Premie volledig terugbetaald.
 - 10.6.1.2. Als U deze Polis met Vaste Looptijd meer dan dertig (30) dagen na de aankoopdatum van Uw Polis opzegt, hebt U recht op een gedeeltelijke terugbetaling die is gebaseerd op het percentage niet-verstreken, resterende tijd van Uw Polis.
- 10.7. Een eventuele restitutie waarvoor U in aanmerking komt, wordt betaald door creditering

van de Betalingsbron die U hebt gebruikt voor de aankoop van de Polis, of de Betalingsbron in onze administratie voor Jaarpolissen, en als dit niet mogelijk is, door een bankoverschrijving naar U. Als Uw Polis met Vaste Looptijd wordt gefinancierd via een Aanbieder van het betalingsplan, kan een eventuele restitutie worden betaald aan de Aanbieder van het betalingsplan die de Polis heeft betaald.

- 10.8. Een eventuele restitutie die verschuldigd is, kan netto zijn zonder Assurantiebelasting die in de Premie was opgenomen als deze belasting niet kan worden teruggevorderd van de belastingdienst.

10.9. Opzegging wegens Niet-betalen van Premies

- 10.9.1. Als u een Jaarpolis hebt aangeschaft, kan AIG, of Apple namens AIG, uw Polis opzeggen zonder melding als u maandelijks Premiebetalingen niet betaalt wanneer deze vervallen. AIG, of Apple namens AIG, zal u een betalingsherinnering sturen, en u hebt één maand om deze te betalen. Als deze niet binnen die periode is betaald, zal de Polis automatisch worden geannuleerd vanaf de datum waarop de onbetaalde Premie verschuldigd was. Als de Premie is betaald tijdens deze respijtp periode van een maand, dan blijft de dekking van kracht alsof deze op de verschuldigde datum was betaald. Er zullen geen Claims worden uitbetaald voor enig ongeluk dat plaatsvindt nadat de respijtp periode van een maand is verlopen als de Premie onbetaald blijft.

10.10. Annulering bij Geautoriseerde Inruil:

- 10.10.1. Voor Jaarpolissen, als U Uw Gedekte apparatuur inruilt bij het Apple Trade In-programma, wordt die inruil beschouwd als een uitdrukking van Uw intentie om Uw Jaarpolis te annuleren. Deze zal worden geannuleerd op het moment dat de inruil is geaccepteerd.
- 10.11. AIG, of Apple namens AIG, kan Uw Polis annuleren indien Apple geen service meer kan verlenen voor Uw Gedekte apparatuur of apparaat van het merk Apple met gelijkwaardige functionaliteit. U krijgt dan één maand van tevoren bericht dat Uw Polis zal worden geannuleerd en dat Uw Polis niet wordt verlengd.

11. Overdracht van Polis met vaste looptijd

- 11.1. Wanneer U de Gedekte apparatuur overdraagt, kunt U elke Polis met vaste looptijd overdragen aan iemand anders die in Nederland woont en die achttien (18) jaar of ouder is, waardoor deze nieuwe partij vervolgens zal zijn gedekt gedurende het restant van de Dekkingsperiode. Een Zakelijke klant mag deze Polis met vaste looptijd alleen overdragen aan een andere Zakelijke klant. U kunt Uw Jaarpolis niet overdragen.
- 11.2. U dient Apple, namens AIG, zo snel mogelijk op de hoogte te stellen van de overdracht door Apple te bellen op het nummer dat is vermeld op support.apple.com/HT201232 of door te schrijven naar Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republiek Ierland. Wanneer U Apple op de hoogte stelt van de overdracht van de Polis, moet U het serienummer van de Gedekte apparatuur verstrekken plus de naam, het adres en e-mailadres van de nieuwe eigenaar of leasenemer, zodat Apple een bijgewerkt Garantiebewijs naar de nieuwe eigenaar of leasenemer kan sturen. U moet de nieuwe eigenaar of leasenemer deze algemene voorwaarden overhandigen en hem of haar informeren over het eventuele aantal claims voor Diefstal of Verliest dat U hebt ingediend.
- 11.3. Nadat Apple de overdracht van de Polis met vaste looptijd voor kennisgeving heeft aangenomen, zal Apple, namens AIG, een gewijzigd Garantiebewijs aan de nieuwe eigenaar verstrekken.

12. Klachten

12.1. Alleen voor klachten over claims voor Dekking tegen diefstal en verlies:

Mocht het voorkomen dat de service die U ontvangt voor de afhandeling van Uw claim voor Diefstal of Verlies niet aan Uw verwachtingen voldoet, verzoeken wij U contact op te nemen met Apple met behulp van de onderstaande contactgegevens, onder vermelding van Uw naam en het serienummer van de Gedekte apparatuur, zodat Apple Uw opmerkingen efficiënter kan afhandelen. AIG kan een verzoek afhandelen in de Europese taal van het land waar U woont.

Online:	aigtheftandloss.nl/
Telefonisch:	031 0800-0221662
E-mail:	appleescalationteam@aig.com

12.2. Voor alle andere klachten:

AIG en Apple vinden dat U een beleefde, eerlijke en snelle service verdient. AIG heeft Apple gevraagd om namens AIG alle klachten over claims voor Hardwaredekking en Technische support en alle verzekeringsklachten af te handelen om ervoor te zorgen dat U voor alle problemen één aanspreekpunt hebt. Mocht het voorkomen dat de service die U ontvangt niet aan Uw verwachtingen voldoet, neemt U contact op met Apple met behulp van de onderstaande contactgegevens en verstrekt U Uw naam en het serienummer van de Gedekte apparatuur, zodat Apple Uw opmerkingen efficiënter kan afhandelen. Apple kan een verzoek afhandelen in de Europese taal van het land waar U woont.

Schriftelijk:	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republiek Ierland
Telefonisch:	Zie het telefoonnummer op support.apple.com/HT201232
Online:	Via 'Contact opnemen met Apple Support' op support.apple.com/nl-nl/contact
Persoonlijk:	Alle Apple Stores die worden vermeld op apple.com/nl/retail/storelist/

12.3. Als AIG of Apple niet in staat is een klacht binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst te bevestigen, om U op de hoogte te houden over de voortgang en om problemen binnen acht (8) weken tot Uw volle tevredenheid op te lossen, hebt U wellicht het recht om de klacht door te verwijzen naar een van de volgende ombudsmannen die Uw zaak zullen beoordelen. AIG of Apple zal informatie geven over hoe U dit moet doen in de brief met de definitieve reactie waarin de aangekaarte problemen worden afgehandeld.

12.4. Onthoud het volgende: een ombudsman neemt een klacht wellicht niet in behandeling als U Apple niet eerst de kans hebt gegeven om het probleem op te lossen. U kunt Uw klacht richten aan:

Klachteninstituut financiële dienstverlening
Postbus 93257,
2509 AG Den Haag
kifid.nl

The Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman
3rd Floor
Lincoln House
Lincoln Place

Dublin 2, D02 VH29
Republiek Ierland

Telefonisch: +353 16620899
Via e-mail: info@fspo.ie

De Ierse Financial Services and Pensions Ombudsman is wellicht niet in staat om een klacht in behandeling te nemen als de klager een vennootschap met beperkte aansprakelijkheid is met een jaarlijkse omzet van meer dan EUR 5 miljoen.

Het volgen van deze klachtenprocedure heeft geen gevolgen voor Uw recht om juridische stappen te ondernemen.

- 12.5. Als U een klacht hebt over een verzekeringspolis, kunt U mogelijk gebruikmaken van de online geschillenbeslechtinstools van de Europese Commissie. Dit is te vinden op consumer-redress.ec.europa.eu/index_en.
- 12.6. Aangezien AIG Europe S.A. een in Luxemburg gevestigde verzekeraar is, hebt U, in aanvulling op de hiervoor beschreven klachtenprocedure, toegang tot de Luxemburgse bemiddelingsorganisaties voor klachten die U hebt met betrekking tot deze Polis. De contactgegevens van de Luxemburgse bemiddelingsorganisaties zijn te vinden op de website van AIG Europe S.A.: aig.lu/.

13. Algemene informatie

- 13.1. Op deze Polis is Nederlands recht van toepassing en U en AIG komen overeen dat de Polis wordt voorgelegd aan de Nederlandse rechtbanken om elk geschil op te lossen dat voortvloeit uit of verband houdt met deze Polis.
- 13.2. De algemene voorwaarden van deze Polis zijn alleen beschikbaar in het Nederlands en alle communicatie met betrekking tot deze Polis vindt plaats in het Nederlands.
- 13.3. AIG is op grond van deze Polis niet verplicht om dekking te verlenen, enige schadevergoeding te betalen of enig voordeel te verlenen, voor zover een dergelijke dekking, betaling van schadevergoeding of verlening van voordeel AIG, het moederbedrijf van AIG of de entiteit die de uiteindelijke zeggenschap heeft, zou blootstellen aan een sanctie, verbod of beperking op grond van resoluties van de Verenigde Naties of handels- of economische sancties, wet- en regelgeving van de Europese Unie, het Groothertogdom Luxemburg, Nederland, het Verenigd Koninkrijk, of de Verenigde Staten van Amerika.
- 13.4. Deze verzekering wordt onderschreven door AIG Europe S.A., een verzekeraar die is opgericht overeenkomstig de Luxemburgse wetgeving met Luxemburgs RCS- nummer B218806. Het hoofdkantoor van AIG Europe S.A. is gevestigd op het adres: 35D Avenue John F. Kennedy en heeft het btw-nummer LU30100608, aig.lu/. AIG Europe S.A. verstrekt geen levensverzekeringen en is als verzekeraar geautoriseerd door het Luxemburgse Ministère des Finances en staat onder toezicht van het Commissariat aux Assurances, 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxemburg, Groothertogdom Luxemburg, tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, caa.lu/.

Het Nederlandse filiaal van AIG Europe S.A., tevens handelend onder de handelsnaam AIG Europe, Netherlands, heeft zijn statutaire filiaalkantoor op dit adres: Crystal Building B, Rivium Boulevard 216, 2909 LK Capelle a/d IJssel. KvK-nummer: 71305491
Correspondentieadres: AIG Europe, Netherlands, Postbus 8606, 3009 AP Rotterdam.
Tel: (+31) (0)10 453 5455. Fax: (+31) (0)10 452 8502. Btw-nummer van het Nederlands filiaal: NL858662590B01.

Als het gaat om risico's in Nederland, moet AIG Europe S.A. ook voldoen aan de regelgeving voor financiële handelwijzen die voortkomt uit de Nederlandse Wet op het financieel toezicht en waarop de Autoriteit Financiële Markten toezicht houdt. De contactgegevens van de Autoriteit Financiële Markten zijn te vinden op afm.nl/. In sommige of alle aspecten is het rechtssysteem dat van toepassing is in andere landen waar het Nederlandse filiaal van AIG Europe S.A. zaken doet anders dan het rechtssysteem van Luxemburg.

Indien er een verslag over de solvabiliteit en financiële positie van AIG Europe S.A. beschikbaar is, is dit te vinden op aig.lu/.

- 13.5. Apple Distribution International Limited en haar geautoriseerde agenten of vertegenwoordigers verstrekken, verkopen en beheren deze Polis en handelen claims namens AIG af krachtens deze Polis. Apple Distribution International Limited heeft haar statutaire kantoor op dit adres: Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republiek Ierland. Apple Distribution International Limited wordt gereguleerd door de Central Bank of Ireland.
- 13.6. Alleen U (of Uw wettelijke vertegenwoordiger in het geval van Uw overlijden) en AIG mogen de voorwaarden van deze Polis afdwingen.
- 13.7. Bij Jaarpolissen zal AIG (of Apple namens AIG') U informeren over alle wijzigingen van de algemene voorwaarden van deze Polis, inclusief de Premie en het Eigen risico, door U één maand vóór de afloop van de Polis schriftelijk over dergelijke wijzigingen te informeren. We zullen alleen een materiële wijziging aanbrengen bij een verandering in de wet die van invloed is op deze Polis, bijvoorbeeld wijziging van de Assurantiebelasting, aanpassing aan wisselkoersschommelingen, weerspiegeling van een verandering van onze verzekeringsaanpak, waaronder uitbreiding of verbetering van Uw dekking, of als dit nodig is ter compensatie van de betalingskosten van claims.

Als de wijzigingen voor U acceptabel zijn en U akkoord gaat met alle wijzigingen, blijft deze Polis van kracht.

Als de wijzigingen niet acceptabel zijn, kunt U deze Polis annuleren in overeenstemming met clausule 10.3.

Voor zowel Jaarpolissen als Polissen met vaste looptijd, als AIG de algemene voorwaarden wijzigt ter verbetering van Uw dekking zonder aanvullende kosten, zijn die algemene voorwaarden onmiddellijk van toepassing op deze Polis.

Hoe AIG Persoonsgegevens gebruikt

Uw Persoonsgegevens (hierna 'Gegevens' genoemd) worden door AIG verzameld en verwerkt overeenkomstig de gedragscode voor de verwerking van persoonlijke gegevens door financiële instellingen ('Gedragscode'). AIG is degene die verantwoordelijk is voor de verwerking van deze Gegevens en voor het feit dat de verwerking wordt gemeld aan de Commissie bescherming persoonsgegevens. De Gegevens worden verwerkt met als doel om te worden gebruikt voor de services die worden geleverd door AIG, inclusief het afhandelen van klachten en het voorkomen van criminaliteit (zoals fraude), maar ook om AIG in staat te stellen om aan haar wettelijke verplichtingen te voldoen. In verband met de activiteiten van AIG en voor het verlenen van een goede service mag AIG deze Gegevens overdragen aan andere bedrijven van de bedrijvengroep waar het deel van uitmaakt en aan serviceproviders. Deze bedrijven kunnen zich bevinden in landen buiten de Europese Economische Ruimte die niet noodzakelijkerwijs hetzelfde beschermingsniveau bieden als Nederland. Gegevens kunnen bijvoorbeeld worden overgedragen naar overzeese groepsmaatschappijen in de Verenigde Staten die gecentraliseerde IT-ondersteuning leveren. AIG zal met betrekking tot deze overdrachten voorzorgsmaatregelen treffen om de bescherming van Gegevens in deze landen zo goed mogelijk te waarborgen. Volgens de Gedragscode bent U gerechtigd om toegang te krijgen tot de Gegevens, om de Gegevens te wijzigen of om (op goede gronden) bezwaar te maken tegen de verwerking van Gegevens. Als U gebruik wilt maken van deze rechten, kunt U op elk moment schriftelijk contact opnemen met AIG door een brief te sturen naar Crystal Building B, Rivium Boulevard 216, 2909 LK Capelle aan den IJssel. Meer informatie over de mechanismen voor de verwerking van Uw Gegevens door AIG vindt U in het volledige Internationale privacybeleid van AIG op aig.com/nl-privacybeleid.