AppleCare+ voor Apple TV
AppleCare+ voor Apple Watch
AppleCare+ voor koptelefoons
AppleCare+ voor HomePod
AppleCare+ voor iPad
AppleCare+ voor iPhone
AppleCare+ voor iPod

OPMERKING OVER CONSUMENTENWETGEVING:

AppleCare+ is een verzekeringspolis die dekking biedt voor het risico op onopzettelijke schade aan en een niet volledig op te laden batterij van Uw AirPods, Apple TV, Apple Watch, Beats device, HomePod, iPad, iPhone of iPod en de noodzaak van technische ondersteuning. AppleCare+ biedt geen dekking voor storingen die het gevolg zijn van ontwerp-, 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 de eigenschappen bezitten die de koper op grond van de overeenkomst 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

Bedankt voor het aanschaffen van AppleCare+, een verzekeringspolis waarvan het risico wordt gedragen door het Nederlandse filiaal van AIG Europe S.A. ('**AIG**'), dat ermee instemt Uw AirPods, Apple TV, Apple Watch, Beats device, HomePod, iPad, iPhone of iPod te verzekeren overeenkomstig de algemene voorwaarden die in deze Polis zijn opgenomen.

AppleCare+ biedt U dekking voor de reparatie of vervanging van Uw device in het geval van Onopzettelijke Schade of een Niet Volledig op te Laden Batterij, en geeft U toegang tot Technische Ondersteuning van Apple (zoals uiteengezet in clausule 4.7).

De Polis wordt verkocht door Apple en door Apple Erkende Resellers. Apple handelt, namens AIG, ook alle claims en eventuele klachten af (de volledige informatie over dit onderwerp is te vinden in clausule 12).

AppleCare+ biedt geen dekking voor verlies of diefstal van Uw device, of voor storingen als gevolg van gebreken in Uw device, hoewel dergelijke storingen afzonderlijk worden 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 (zoals uiteengezet in clausule 5.1.14).

1. Definities

Woorden en uitdrukkingen die in deze Polis met een hoofdletter worden geschreven, worden in deze paragraaf met definities gedefinieerd en hebben 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, zoals bij morsen) of van een externe gebeurtenis (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. 'Jaarlijkse Polis' betekent een Polis voor een dekkingsperiode van 12 maanden die automatisch elke 12 maanden na de oorspronkelijke aankoopdatum van de Polis wordt verlengd, tenzij eerder geannuleerd in overeenstemming met clausule 10 van deze Polis, en die op maandelijks terugkerende basis wordt betaald.

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 aangestelde agenten), die deze Polis distribueert, verkoopt en beheert en die claims en klachten namens AIG afhandelt.

1.6. 'Door Apple Erkende Reseller' betekent een derde partij die door Apple is geautoriseerd om deze Polis te distribueren op het moment dat de reseller Uw Gedekte Apparatuur aan U verkoopt of leaset.

1.7. 'Door Apple Erkende Serviceprovider' betekent een externe serviceprovider die is benoemd tot agent van Apple om claims namens AIG af te handelen. Een lijst van deze providers is beschikbaar via locate.apple.com/nl/nl.

1.8. 'Beperkte Garantie van Apple' betekent de vrijwillige fabrieksgarantie die door Apple (onder afzonderlijke servicevoorwaarden) aan kopers of leasenemers van de Gedekte Apparatuur wordt verstrekt en die voordelen biedt in aanvulling op, en niet in plaats van, rechten waarin door de consumentenwetgeving wordt voorzien.

1.9. 'Apple Watch-bandje' betekent het ene Apple Watch-bandje of Nike Sport-bandje dat in dezelfde doos als Uw gedekte Apple Watch wordt geleverd.

1.10. 'Kennisgeving van Achterstallige Betalingen' betekent 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 in verzuim bent wegens het niet betalen van Termijnen.

1.11. '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 oorspronkelijke specificatie.

1.12. 'Beats' verwijst naar Beats Electronics LLC (ook wel 'Beats by Dr. Dre'), een dochteronderneming van Apple Inc. die audioproducten produceert, waaronder bepaalde Gedekte Apparatuur onder de merknaam Beats.

1.13. 'Zakelijke Klant' betekent een klant die zich heeft geregistreerd bij de online Apple Store voor bedrijven en daar de Gedekte Apparatuur heeft gekocht.

1.14. 'Consumentensoftware' betekent de besturingssoftware ('OS') van de Gedekte Apparatuur, softwareprogramma's die vooraf op de Gedekte Apparatuur zijn geïnstalleerd of zijn ontworpen om met de Gedekte Apparatuur te werken, en programma's van het merk Apple of Beats die naderhand op de Gedekte Apparatuur worden geïnstalleerd en die van tijd tot tijd kunnen variëren.

1.15. 'Dekkingsperiode' heeft de betekenis die wordt genoemd in clausule 3.

1.16. 'Gedekte Apparatuur' verwijst naar AirPods, Apple TV, Apple Watch (inclusief het Apple Watch-bandje), Beats device, HomePod, iPad (inclusief iPad-invoerapparaat), iPhone of iPod die/dat wordt geïdentificeerd aan de hand van het serienummer van het product dat wordt vermeld op Uw

Garantiebewijs (of in het geval van een iPad-invoerapparaat, zoals vermeld op Uw aankoopbewijs), evenals de originele accessoires die in dezelfde doos zijn meegeleverd. De Gedekte Apparatuur moet als nieuw zijn aangekocht of geleased bij Apple of een door Apple Erkende Reseller en als de juridische eigendom aan U wordt overgedragen, moet de Polis overeenkomstig clausule 11 aan U worden overgedragen. Tot de Gedekte Apparatuur behoren ook vervangende producten die door Apple aan U zijn verstrekt op grond van clausule 4.1.2 van deze Polis, inclusief een iPad-invoerapparaat dat met Uw gedekte iPad wordt gebruikt. Devices en accessoires van derden die niet van het merk Apple zijn, komen niet in aanmerking voor dekking onder deze Polis.

1.17. 'Polis met Vaste Looptijd' betekent een Polis die door U eenmalig of via een Betalingsplanovereenkomst wordt betaald, met een Dekkingsperiode van 24 maanden voor alle devices behalve Apple TV en Apple Watch Edition, waarvoor een Dekkingsperiode van 36 maanden geldt, tenzij anders vermeld op het Garantiebewijs.

1.18. 'Hardwaredekking' betekent de dekking voor reparatie of vervanging van Uw Gedekte Apparatuur als gevolg van Onopzettelijke Schade en een Niet Volledig op te Laden Batterij.

1.19. 'Termijn' verwijst naar een bedrag dat krachtens de Betalingsplanovereenkomst door U dient te worden voldaan.

1.20. '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.

1.21. 'Verzekerde Gebeurtenis' betekent elk van de volgende gebeurtenissen die zich tijdens de Dekkingsperiode voordoen: Onopzettelijke Schade aan Uw Gedekte Apparatuur, een Niet Volledig op te Laden Batterij en/of de noodzaak gebruik te maken van Technische Ondersteuning.

1.22. 'iPad-invoerapparaat' betekent één Apple Pencil en/of één Apple Pencil Pro, en/of één iPad-toetsenbord van het merk Apple die met de Gedekte Apparatuur worden gebruikt en daarmee compatibel zijn.

1.23. 'Betalingsplanovereenkomst' betekent de overeenkomst tussen U en Uw Aanbieder van het Betalingsplan voor de financiering van Uw betaling van de volledige Premie voor een Polis met Vaste Looptijd in Termijnen.

1.24. 'Aanbieder van het Betalingsplan' verwijst naar de partij met wie U Uw Betalingsplanovereenkomst bent aangegaan, bijvoorbeeld Apple, een door Apple Erkende Reseller of een externe financieringsinstelling.

1.25. 'Polis' betekent dit verzekeringsdocument waarin de algemene voorwaarden van AppleCare+ voor Uw Jaarlijkse Polis of Uw Polis met Vaste Looptijd zijn vastgelegd (zoals vermeld op het Garantiebewijs) en dat, samen met de Bijlage en het Garantiebewijs dat U hebt ontvangen toen U AppleCare+ kocht, Uw verzekeringsovereenkomst met AIG vormt.

1.26. 'Eigen Risico' betekent het relevante eigen risico voor de Gedekte Apparatuur zoals vermeld in de Bijlage, dat U moet betalen voor elke claim wegens Onopzettelijke Schade die U op grond van 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. 'Garantiebewijs' betekent het document ter bevestiging van de dekking dat U ontvangt wanneer U deze Polis koopt en waarin Uw verzekeringsgegevens en het serienummer van de Gedekte Apparatuur waarop deze Polis van toepassing is, zijn opgenomen. Als U deze Polis hebt gekocht in een Apple store of bij een door Apple Erkende Reseller, kan het originele aankoopbewijs ook als Uw Garantiebewijs dienen.

1.29. 'Technische Ondersteuning' betekent technische ondersteuning van Apple wanneer Uw Gedekte Apparatuur niet meer correct functioneert, waarvoor Apple anders kosten per incident in rekening kan brengen.

1.30. 'U/Uw' betekent de persoon die eigenaar is van de Gedekte Apparatuur of die de Gedekte Apparatuur leaset en iedereen aan wie een Polis met Vaste Looptijd is overgedragen overeenkomstig clausule 11.

2. De Polis

2.1. Uw Polis bestaat uit dit verzekeringsdocument waarin de algemene voorwaarden voor Uw dekking onder AppleCare+ zijn vastgelegd, 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 behoeften of informatie die relevant is voor Uw Polis veranderen, neemt U contact op met Apple en AIG.

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. Polistype en Dekkingsperiode

3.1. Ongeacht of U een Polis met Vaste Looptijd of een Jaarlijkse Polis hebt gekocht, worden Uw Polistype en Dekkingsperiode vermeld op Uw aankoopbewijs en Uw Garantiebewijs.

3.2. Voor beide Polistypen geldt dat Hardwaredekking en dekking voor Technische Ondersteuning ingaan op de datum en het tijdstip waarop U de Polis aanschaft. Als U AppleCare+ koopt nadat U Uw Gedekte Apparatuur hebt gekocht of bent gaan leasen, ontvangt U Hardwaredekking en Technische Ondersteuning uitsluitend vanaf de datum en het tijdstip waarop U AppleCare+ koopt.

3.3. Polis met Vaste Looptijd: zowel Uw Hardwaredekking als de dekking voor Technische Ondersteuning eindigen 36 maanden (voor Apple TV en Apple Watch Edition) of 24 maanden (voor alle andere devices) 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 geautoriseerde betalingsbron, bijvoorbeeld Apple Pay (de 'Betalingsbron'). 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 betaling te voltooien. Als de Premie tijdens de uitstelperiode van één maand is betaald, wordt de dekking verleend alsof de Premie op de vervaldatum was betaald.

3.4. Jaarlijkse Polis: 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 de maandelijkse Premiebetaling hierop automatisch in rekening wordt gebracht vóór de dag van de maand van de datum waarop U voor het eerst AppleCare+ hebt gekocht zoals vermeld op Uw aankoopbewijs. Als Uw Betalingsbron om welke reden dan ook niet kan worden belast en U de verschuldigde Premie voor verlenging niet tijdig op een andere wijze hebt betaald, wordt Uw Polis geannuleerd overeenkomstig clausule 10.10. Uw Polis wordt elk jaar automatisch verlengd vanaf de datum waarop U Uw eerste Jaarlijkse Polis 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 clausule 10.

3.5. Uw dekking onder beide Polistypen kan eerder worden beëindigd als U Uw recht op annulering op enig moment en om elke reden uitoefent op grond van clausule 10 of als deze door AIG is geannuleerd overeenkomstig de voorwaarden van deze Polis.

3.6. Deze Polis biedt U geen dekking voor schade aan de apparatuur die is ontstaan 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 een reparatie praktisch niet uitvoerbaar of economisch niet haalbaar is, de Gedekte Apparatuur vervangt door een nieuw device van het merk Apple of een device dat is samengesteld uit nieuwe onderdelen en/of eerder gebruikte originele Apple onderdelen die zijn getest en voldoen aan de functionele vereisten 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 oorspronkelijke Gedekte Apparatuur (afhankelijk van de toepasselijke updates van de Consumentensoftware), of naar keuze van Apple, zal het vervangende product hetzelfde of een recenter model zijn, maar met andere technologische of functionele kenmerken of mogelijkheden dan de oorspronkelijke Gedekte Apparatuur. Voor alle Gedekte Apparatuur kunnen vervangende accessoires, met uitzondering van Apple Watch-bandjes (bijv. AirPods Max-oorkussens enz.), afhankelijk van de beschikbaarheid verschillen in materiaal en kleur. Voor gedekte Apple Watch-bandjes geldt dat, ongeacht het bandje dat in dezelfde doos als de gedekte Apple Watch werd geleverd, Uw vervangende bandje een bandje van het merk Apple is waarvan de stijl, het materiaal en de kleur naar goeddunken van AIG worden bepaald. Vervangende bandjes kunnen afhankelijk van de beschikbaarheid verschillen in stijl, materiaal en kleur. Bij Beats-devices worden bij alle vervangingen devices van het merk Beats geleverd conform deze clausule 4.1.2. Bij een vervanging wordt het vervangende device van het merk Apple of Beats de nieuwe Gedekte Apparatuur onder deze Polis. Apple of, indien van toepassing, door Apple Erkende Serviceprovider behoudt de originele Gedekte Apparatuur, die eigendom wordt van Apple. Apple of, indien van toepassing, door Apple Erkende Serviceprovider kan voor service devices of vervangende onderdelen gebruiken die afkomstig zijn uit een ander land dan het land waaruit de Gedekte Apparatuur of de oorspronkelijke onderdelen afkomstig waren.

4.2. Als AIG en Apple redelijkerwijs vaststellen dat reparatie of vervanging volgens clausules 4.1.1 en 4.1.2 niet mogelijk of beschikbaar is, verstrekt AIG U een vergoeding in de vorm van een Apple Store-tegoed, een Apple Gift Card die naar Uw Apple Account wordt gestuurd of een bankoverschrijving voor een bedrag gelijk aan de huidige verkoopprijs die Apple hanteert voor de oorspronkelijke Gedekte Apparatuur (of, als Apple het model van de Gedekte Apparatuur momenteel niet verkoopt, de verkoopprijs waarvoor Apple het model van de Gedekte Apparatuur voor het laatst heeft verkocht), of het bedrag dat voor de Gedekte Apparatuur is betaald, zoals vermeld op het oorspronkelijke aankoopbewijs, waarbij het hoogste bedrag geldt. Terugbetaling is alleen van toepassing wanneer Uw claim wordt ingediend en afgehandeld in het land waar U deze Polis hebt gekocht. In het geval dat een terugbetaling wordt gedaan in overeenstemming met deze clausule, wordt de oorspronkelijke Gedekte Apparatuur eigendom van Apple en wordt Uw Polis automatisch geannuleerd omdat U niet langer in het bezit bent van de Gedekte Apparatuur.

4.3. Hardwaredekking kan beperkt zijn tot het land waar de Gedekte Apparatuur of Polis oorspronkelijk is gekocht.

4.4. Als U een reparatie of vervanging ontvangt op grond van clausule 4.1.1 of 4.1.2, kan Apple of door Apple Erkende Serviceprovider de nieuwste software en het nieuwste besturingssysteem installeren die van toepassing zijn op de Gedekte Apparatuur (indien aanwezig) als deel van de dekking die door deze Polis wordt verstrekt. Indien van toepassing, zijn programma's van derden die op de oorspronkelijke Gedekte Apparatuur zijn geïnstalleerd mogelijk niet compatibel met de Gedekte Apparatuur als gevolg 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 door Apple Erkende Serviceprovider producten en onderdelen repareren of vervangen door producten en onderdelen die lokaal vergelijkbaar zijn.

4.5. **Eigen Risico.** Met betrekking tot elke geldige claim voor Onopzettelijke Schade die U indient op grond van deze Polis, moet U, voordat U recht hebt op de voordelen die worden genoemd in clausule 4, het toepasselijke Eigen Risico betalen, zoals vermeld in de Bijlage, als bijdrage in de kosten van de claim.

Het Eigen Risico kan via een geautoriseerde Betalingsbron worden betaald aan Apple of door Apple Erkende Serviceprovider.

We wijzen U erop dat wanneer U een claim indient in een ander land dan Nederland op grond van deze Polis, het Eigen Risico of de gelijkwaardige lokale kosten wellicht moeten worden betaald in de valuta van dat land en volgens het tarief dat in dat land geldt. Ga voor meer informatie naar apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ en selecteer het betreffende device en de locatie waar U service wilt ontvangen om de toepasselijke voorwaarden en kosten te bekijken.

Specifieke voorwaarden voor iPad en iPad-invoerapparaat:

Een claim voor Onopzettelijke Schade aan een iPad-invoerapparaat staat los van eventuele Onopzettelijke Schade aan Uw iPad, zelfs als zowel Uw iPad als Uw iPad-invoerapparaat tegelijkertijd beschadigd zijn, en elke claim is onderworpen aan het toepasselijke Eigen Risico zoals vermeld in de Bijlage.

Voor alle claims wegens Onopzettelijke Schade uitsluitend aan het scherm van een iPad mag de Gedekte Apparatuur geen andere schade hebben dan aan het scherm, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, een verbogen of gedeukte behuizing. Gedekte Apparatuur met aanvullende schade wordt ingedeeld in dezelfde categorie als claims voor Andere Onopzettelijke Schade aan een iPad en is onderworpen aan het Eigen Risico voor Andere Onopzettelijke Schade aan een iPad zoals vermeld in de Bijlage. Voor een claim wegens Onopzettelijke Schade uitsluitend aan het scherm van een iPad geldt het Eigen Risico voor Onopzettelijke Schade uitsluitend aan het scherm zoals gespecificeerd in de Bijlage.

Als U ervoor kiest Express Replacement Service ('ERS') te gebruiken voor een claim wegens Onopzettelijke Schade uitsluitend aan het scherm van een iPad, wordt Uw claim aangemerkt als Andere Onopzettelijke Schade aan een iPad, zoals vermeld in de Bijlage.

Claims wegens Onopzettelijke Schade uitsluitend aan het scherm van een iPad (d.w.z. reparaties) en Eigen Risico-bedragen gelden alleen voor specifieke iPad-modellen zoals vermeld in de Bijlage.

Specifieke voorwaarden voor de iPhone:

Bij claims voor Alleen Scherm aan de Voorkant van de iPhone, Alleen Achterglas of Alleen Deklaag als gevolg van Onopzettelijke Schade mag de Gedekte Apparatuur geen aanvullende schade vertonen anders dan schade aan het scherm aan de voorkant, het achterglas of Deklaag, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, een verbogen of gedeukte behuizing. Voor Gedekte Apparatuur met aanvullende schade kunnen, afhankelijk van de hieronder beschreven schade, aanvullende Eigen Risico's in rekening worden gebracht, tot een maximumbedrag dat overeenkomt met de geldende vergoeding voor claims inzake Andere Onopzettelijke Schade aan de iPhone, zoals uiteengezet in de Bijlage.

Voor elke combinatie van claims met betrekking tot het Scherm aan de Voorkant van de iPhone, het Achterglas en/of Deklaag als gevolg van Onopzettelijke Schade, mag de Gedekte Apparatuur geen aanvullende schade vertonen anders dan schade aan het scherm aan de voorkant, het achterglas en/of Deklaag, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, een verbogen of gedeukte behuizing. Afzonderlijke Eigen Risico's voor Alleen Scherm aan de Voorkant, Alleen Achterglas en/of Alleen Deklaag als gevolg van Onopzettelijke Schade zijn van toepassing op elk beschadigd onderdeel, tot een maximumbedrag gelijk aan het toepasselijke Eigen Risico voor Andere Onopzettelijke Schade aan de iPhone, zoals uiteengezet in de Bijlage. Gedekte Apparatuur met aanvullende schade wordt gecategoriseerd onder claims voor Andere Onopzettelijke Schade aan de iPhone.

Als Jij ervoor kiest om de Express Replacement Service te gebruiken voor een of meer claims voor Alleen Scherm aan de Voorkant van de iPhone, Alleen Achterglas als gevolg van Onopzettelijke Schade (zie clausule 7.8.3), wordt Jouw claim gecategoriseerd als Andere Onopzettelijke Schade aan de iPhone.

Reparaties van Onopzettelijke Schade uitsluitend aan het Achterglas zijn alleen beschikbaar voor de iPhone. Reparaties wegens Onopzettelijke Schade aan het Achterglas zijn niet beschikbaar voor de

iPhone SE en iPhone-modellen die vóór de iPhone 12 zijn uitgebracht.

4.6. **Claimlimiet.** Er geldt geen limiet voor het aantal claims dat U kunt indienen voor Verzekerde Gebeurtenissen die zich tijdens de Dekkingsperiode voordoen. Claims die worden ingediend en ontvangen door Apple en/of AIG volgens clausule 7 na Uw Dekkingsperiode worden mogelijk niet gedekt door de Polis.

4.7. **Technische Ondersteuning.** Als U een geldige claim indient onder dit gedeelte van Uw Polis, hebt U prioritaire toegang tot de Apple hulplijn voor Technische Ondersteuning als Uw Gedekte Apparatuur niet langer op de juiste manier functioneert. De Technische Ondersteuning is van toepassing op de Gedekte Apparatuur, de Consumentensoftware en eventuele verbindingsproblemen tussen de Gedekte Apparatuur en een Apple TV of een andere compatibele televisie en een compatibel draadloos device of een compatibele draadloze computer, mits dat device of die computer 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 product dat niet de Gedekte Apparatuur is, inclusief onderdelen of accessoires van derden die met de Gedekte Apparatuur worden gebruikt;

5.1.2. schade, met inbegrip van buitensporige fysieke schade (bijvoorbeeld producten die zijn verbrijzeld, verbogen of ondergedompeld in vloeistof), veroorzaakt door misbruik of oneigenlijk gebruik, waaronder wordt verstaan roekeloos, opzettelijk of moedwillig toegebrachte schade, met inbegrip van het bewust gebruiken van de Gedekte Apparatuur voor een doel of op een wijze waarvoor deze niet bestemd was;

5.1.3. schade aan de Gedekte Apparatuur veroorzaakt door:

5.1.3.1. daadwerkelijke wijzigingen of aanpassingen van de Gedekte Apparatuur of pogingen daartoe; of

5.1.3.2. service of reparaties (inclusief upgrades) die zijn uitgevoerd door iemand anders dan Apple of die geen door Apple Erkende Serviceprovider is;

5.1.4. schade veroorzaakt door een product dat niet de Gedekte Apparatuur is;

5.1.5. Gedekte Apparatuur met een serienummer dat is gewijzigd, onleesbaar gemaakt of verwijderd, of Gedekte Apparatuur die is geopend, onderhouden, 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;

5.1.6. het verlies of de diefstal van Uw Gedekte Apparatuur;

5.1.7. Gedekte Apparatuur (inclusief alle belangrijke onderdelen) die niet wordt geretourneerd naar Apple;

5.1.8. 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, scheuren, blaasvorming, afbladdering, gebroken plastic bij poorten en verkleuring;

5.1.9. schade of storingen die worden veroorzaakt door normale slijtage en/of het gebruik van de Gedekte Apparatuur;

5.1.10. schade veroorzaakt door brand of schade aan de Gedekte Apparatuur als gevolg van een natuurramp;

5.1.11. schade aan een bandje dat geen Apple Watch-bandje is, inclusief bandjes die in dezelfde doos als Uw gedekte Apple Watch zijn geleverd;

5.1.12. diensten voor het installeren, verwijderen of afvoeren van de Gedekte Apparatuur;

5.1.13. het verstrekken van apparatuur aan U terwijl aan de Gedekte Apparatuur service in het kader van de Hardwaredekking wordt verleend;

5.1.14. storingen vanwege materiaal- en/of fabricage- en/of ontwerpfouten, maar dergelijke storingen worden afzonderlijk gedekt door Uw rechten op grond van de 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;

5.1.15. preventief onderhoud, zoals routinematig onderhoud of reiniging van de Gedekte Apparatuur wanneer er geen onderliggend probleem met de hardware of software is;

5.1.16. Onopzettelijke Schade die is ontstaan vóór de datum en het tijdstip waarop U de Polis hebt gekocht;

5.1.17. verlies van, verlies van het gebruik van, schade aan, het corrupt raken van, het niet kunnen verkrijgen van toegang tot of het niet kunnen manipuleren van elektronische hardware of software of onderdelen daarvan, die worden gebruikt om gegevens binnen de Gedekte Apparatuur te bewaren, te verwerken, in te zien, te versturen of te ontvangen als gevolg van enigerlei oorzaak of enig verlies anders dan de gedekte verliezen die specifiek in deze Polis worden vermeld, met inbegrip van ongeoorloofde toegang tot of ongeoorloofd gebruik van een dergelijk systeem, een denial-of-serviceaanval of ontvangst of verzending van kwaadaardige code; of

5.1.18. verlies van, verlies van het gebruik van, schade aan, het corrupt raken van, het niet kunnen verkrijgen van toegang tot of het niet kunnen manipuleren van elektronische gegevens die in de Gedekte Apparatuur zijn opgeslagen, met inbegrip van elk dergelijk verlies als gevolg van ongeoorloofde toegang tot of ongeoorloofd gebruik van die gegevens, een denial-of-serviceaanval of ontvangst of verzending van kwaadaardige code.

5.2. **Technische Ondersteuning.** Met de Technische Ondersteuning 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 wijze die volgens de gebruikershandleiding, de technische specificaties of andere op de Apple website gepubliceerde richtlijnen voor de Gedekte Apparatuur niet voor dat gebruik of die wijziging is bedoeld;

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 of interacties met de Gedekte Apparatuur of Consumentensoftware;

5.2.4. het gebruik van een computer of besturingssysteem dat niet is gerelateerd aan de Consumentensoftware of verbindingsproblemen die niet worden veroorzaakt door de Gedekte Apparatuur;

5.2.5. software anders dan het OS of de Consumentensoftware;

5.2.6. OS-software of andere Consumentensoftware die is bestempeld als 'bèta', 'prerelease' of 'preview' of software met vergelijkbare labels;

5.2.7. schade aan of verlies van software of gegevens die op de Gedekte Apparatuur aanwezig of opgeslagen zijn;

5.2.8. herstel en herinstallatie van softwareprogramma's en gebruikersgegevens;

5.2.9. webbrowsers van derden, e-mailapps en software van internetproviders of OS-configuraties die nodig zijn voor het gebruik daarvan;

5.2.10. advies met betrekking tot het dagelijkse gebruik van de Gedekte Apparatuur wanneer er geen onderliggend probleem met de hardware of software bestaat;

5.2.11. verlies van, verlies van het gebruik van, schade aan, het corrupt raken van, het niet kunnen verkrijgen van toegang tot of het niet kunnen manipuleren van elektronische hardware of software of onderdelen daarvan, die worden gebruikt om gegevens binnen de Gedekte Apparatuur te bewaren, te verwerken, in te zien, te versturen of te ontvangen als gevolg van enigerlei oorzaak of enig verlies anders dan de gedekte verliezen die specifiek in deze Polis worden vermeld, met inbegrip van ongeoorloofde toegang tot of ongeoorloofd gebruik van een dergelijk systeem, een denial-of-serviceaanval of ontvangst of verzending van kwaadaardige code; of

5.2.12. verlies van, verlies van het gebruik van, schade aan, het corrupt raken van, het niet kunnen verkrijgen van toegang tot of het niet kunnen manipuleren van elektronische gegevens die in de Gedekte Apparatuur zijn opgeslagen, met inbegrip van elk dergelijk verlies als gevolg van ongeoorloofde toegang tot of ongeoorloofd gebruik van die gegevens, een denial-of-serviceaanval 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. **Oorspronkelijke 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.

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

6.2.3. **Premiebetaling en Dekking.** De Premie dient te worden betaald voordat U gebruik kunt maken van Hardwaredekking en Technische Ondersteuning en onder deze Polis wordt geen claim gehonoreerd als de Premie niet volledig is betaald.

Bij Polissen met Vaste Looptijd kunt U gebruikmaken van de Hardwaredekking en Technische Ondersteuning vanaf het moment dat U de Betalingsplanovereenkomst aangaat als er een Betalingsplanovereenkomst van kracht is tussen U en de Aanbieder van het Betalingsplan. U dient Uw Termijnen overeenkomstig de algemene voorwaarden van Uw Betalingsplanovereenkomst te voldoen.

6.2.4. **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 Uw achterstallige Termijnen niet uiterlijk op de in de Ingebrekestelling vermelde datum hebt betaald, kan de Aanbieder van het Betalingsplan namens U verzoeken Uw Polis door AIG te laten annuleren. AIG annuleert Uw Polis met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een dergelijk verzoek van de Aanbieder van het Betalingsplan.

6.2.5. **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.

6.2.6. **Uw Woonplaats en Leeftijd**

6.2.6.1. Als U geen Zakelijke Klant bent, kunt U deze Polis alleen kopen als U Uw hoofdverblijf in Nederland hebt en U achttien (18) jaar of ouder bent op de aankoopdatum van deze Polis.

6.2.6.2. Als U een Zakelijke Klant bent, kunt U deze Polis alleen kopen als U de Gedekte Apparatuur hebt gekocht voor gebruik in verband met een bedrijf, trust, liefdadigheidsinstelling of andere organisatie zonder rechtspersoonlijkheid die in Nederland is gevestigd.

7. Hoe u een claim indient

7.1. De opties voor Hardwaredekking en Technische Ondersteuning zijn beperkt tot de opties die beschikbaar zijn voor de specifieke Gedekte Apparatuur op het moment waarop en in het land en op de locatie waar U om service verzoekt, en kunnen per land verschillen afhankelijk van de lokale mogelijkheden.

7.2. Wanneer het niet mogelijk is een hieronder vermelde servicemethode aan te bieden, kan het nodig zijn de wijze waarop Apple U Hardwaredekking biedt te wijzigen. Serviceopties zijn onderworpen aan de toepasselijke lokale, deelstatelijke en federale wet- en regelgeving en wettelijke vereisten. Bepaalde serviceopties zijn mogelijk niet beschikbaar op locaties waar de toepasselijke wet- en regelgeving of wettelijke vereisten de verzending, het vervoer, de invoer, de uitvoer of de retournering van devices beperken of verbieden, of de betreffende serviceoptie anderszins verbieden.

7.3. 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 toepasselijke import- en exportwet- en regelgeving en bent U verantwoordelijk voor alle douanerechten, btw en andere bijbehorende belastingen en kosten die van toepassing kunnen zijn.

7.4. U kunt verantwoordelijk zijn voor de verzend- en afhandelingskosten indien er geen service kan worden verleend voor de Gedekte Apparatuur in het land waar U een claim wilt indienen, wanneer dit een ander land is dan het land van aankoop. Wanneer service onder de Hardwaredekking buiten Uw land van aankoop wordt uitgevoerd, kan Apple defecte producten en onderdelen in Uw Gedekte Apparatuur repareren of vervangen door vergelijkbare producten en onderdelen die voldoen aan de lokale normen in het land waar de service wordt uitgevoerd.

7.5. **Hoe u een claim indient voor Hardwaredekking.** U moet Uw claim zo snel mogelijk melden door naar een Apple Store of een door Apple Erkende Serviceprovider te gaan, support.apple.com/nl-nl te bezoeken of ons te bellen op 0800 0201581. Apple heeft het serienummer van Uw Gedekte Apparatuur nodig voordat assistentie kan worden verleend. Uw claim wordt afgehandeld door middel van de opties die zijn genoemd in clausule 7.8.

7.6. Tijdens de service voor Hardwaredekking zal Apple of door Apple Erkende Serviceprovider eventuele gegevens op de Gedekte Apparatuur verwijderen en de opslagmedia opnieuw formatteren. U dient regelmatig en, indien mogelijk voordat U een claim indient, een reservekopie van al Uw gegevens te maken.

7.7. Indien hierom wordt gevraagd, moet U een aankoopbewijs van Uw Gedekte Apparatuur en Uw Garantiebewijs overleggen om vast te stellen dat Uw Apple product Gedekte Apparatuur is.

7.8. Geldige claims voor Hardwaredekking kunnen worden ingediend door middel van één van de volgende opties:

7.8.1. **Afgifteservice (carry-in-service).** U kunt Uw Gedekte Apparatuur retourneren naar een Apple Store of een door Apple Erkende Serviceprovider. Er wordt een reparatie uitgevoerd of een vervanging aangeboden overeenkomstig clausule 4.1. Zodra de reparatie is voltooid of, indien van toepassing, een vervangend product beschikbaar is, ontvangt U bericht dat U Uw Gedekte Apparatuur bij de Apple Store of door Apple Erkende Serviceprovider kunt ophalen.

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

7.8.2. **Opsturen per post (**mail-in service). Apple stuurt U een vooraf betaald verzendlabel en de benodigde verpakking om Uw Gedekte Apparatuur naar Apple te 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 van en naar Uw adres indien alle instructies door U zijn opgevolgd.

7.8.3. **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 de Gedekte Apparatuur is, brengt Apple het geautoriseerde bedrag op Uw creditcard in rekening.

Voor de iPhone kun Jij ervoor kiezen om ERS te gebruiken voor claims voor Alleen Scherm aan de Voorkant van de iPhone, Alleen Achterglas van de iPhone als gevolg van Onopzettelijke Schade, maar voor deze claims geldt het Eigen Risico voor Andere Onopzettelijke Schade aan de iPhone zoals vermeld in de Bijlage, aangezien aan Jou een vervangend exemplaar van de Gedekte Apparatuur zal worden verstrekt.

Voor de iPad kunt U ervoor kiezen om gebruik te maken van ERS voor claims wegens Onopzettelijke Schade uitsluitend aan het iPad-scherm. Hierop is echter het in de Bijlage vermelde Eigen Risico voor Andere Onopzettelijke Schade aan de iPad van toepassing, aangezien U een vervangend exemplaar van de Gedekte Apparatuur ontvangt.

Wij wijzen U erop dat ERS niet beschikbaar is voor iPod.

7.9. **Een claim indienen voor Technische Ondersteuning**: U kunt een claim indienen door Apple te bellen op 0800 0201581. De adviseur vraagt om het serienummer van de Gedekte Apparatuur voordat assistentie wordt verleend.

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

Internationale Informatie over Support	support.apple.com/HT201232
door Apple Erkende Serviceproviders en Apple Stores	locate.apple.com/nl/nl
Apple Support en Service	support.apple.com/nl-nl/contact

8. Uw verantwoordelijkheden wanneer U een claim indient

8.1. Wanneer U een claim indient krachtens deze Polis, moet U voldoen aan het volgende:

8.1.1. U moet informatie verschaffen over de symptomen en oorzaken van de schade aan of problemen 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 door Apple Erkende Serviceprovider aan U worden verstrekt en U moet de Gedekte Apparatuur verpakken overeenkomstig de verzendinstructies die zijn verstrekt door Apple of door Apple Erkende Serviceprovider;

8.1.4. U mag geen producten en accessoires opsturen waarop geen claim voor Hardwaredekking betrekking heeft (zoals beschermende hoesjes, autoladers enz.), aangezien deze niet kunnen worden geretourneerd;

8.1.5. U wordt aangeraden er, indien mogelijk, voor te zorgen dat een reservekopie is gemaakt van Uw software en gegevens die op de Gedekte Apparatuur staan. Apple verwijdert de inhoud van de Gedekte Apparatuur en formatteert de opslagmedia opnieuw. Behoudens clausule 8.3 zijn noch AIG noch Apple verantwoordelijk voor enig verlies van software of gegevens die op de Gedekte Apparatuur aanwezig zijn wanneer de Gedekte Apparatuur in het kader van een claim krachtens deze Polis wordt ingediend; en

8.1.6. U moet alle belangrijke onderdelen van het product waarop de Hardwaredekking van toepassing is aan Apple verstrekken, zodat Apple de geldigheid van Uw claim kan beoordelen.

8.2. Apple retourneert Uw Gedekte Apparatuur of levert een vervangend exemplaar met de oorspronkelijke configuratie van de Gedekte Apparatuur, met inachtneming van toepasselijke updates. Apple kan als onderdeel van de reparatie of vervanging van Uw Gedekte Apparatuur updates van het besturingssysteem installeren die verhinderen dat de Gedekte Apparatuur wordt teruggezet naar een eerdere versie van het besturingssysteem. Apps van derden die op de Gedekte Apparatuur zijn geïnstalleerd, zijn als gevolg van de update mogelijk niet compatibel met de Gedekte Apparatuur of werken er mogelijk niet mee. U bent verantwoordelijk voor het opnieuw installeren van alle overige softwareprogramma's, gegevens en wachtwoorden.

8.3. Voor zover maximaal toegestaan op grond van het toepasselijk recht, zijn AIG, Apple, door Apple Erkende Serviceproviders en hun medewerkers en agenten jegens U niet aansprakelijk voor eventuele indirecte 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 informeren.

9.2. Deze Polis kan onmiddellijk worden geannuleerd door AIG in het geval dat de Gedekte Apparatuur wordt gebruikt in het kader van criminele activiteiten of om het plegen van een strafbaar feit te faciliteren of mogelijk te maken.

10. Annulering

10.1. Ongeacht Uw Polistype kunt U deze 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. Als U een restitutie wilt ontvangen, kan U worden gevraagd om Uw originele aankoopbewijs

en/of Uw Garantiebewijs te overleggen.

10.2. Hoe U Kunt Annuleren:

Retournering van Gedekte Apparatuur

10.2.1. Als U deze Polis wilt annuleren met de retournering van Uw Gedekte Apparatuur (met uitzondering van inruil), voor zover toegestaan volgens het retourbeleid van het oorspronkelijke verkoopkanaal, gaat U naar het oorspronkelijke verkoopkanaal waar U Uw Gedekte Apparatuur hebt aangeschaft (ongeacht of dit een door Apple Erkende Reseller is of Apple zelf). U (of Uw Aanbieder van het Betalingsplan) ontvangt een volledige terugbetaling van de Premie.

Polissen aangeschaft bij door Apple Erkende Resellers

10.2.2. Om een Polis met Vaste Looptijd die bij een door Apple Erkende Reseller is gekocht binnen dertig (30) dagen na aankoop van de Polis te annuleren, moet U de Polis via de door Apple Erkende Reseller annuleren. Om een bij een door Apple Erkende Reseller aangeschafte Polis met Vaste Looptijd meer dan dertig (30) dagen na de datum waarop U de Polis hebt aangeschaft te annuleren, belt U Apple op 0800 0201581 of stuurt U een schriftelijke kennisgeving naar Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Ierland. Uw Polis wordt opgezegd zodra Uw kennisgeving is ontvangen.

10.2.3. Als U een Jaarlijkse Polis bij een door Apple Erkende Reseller hebt aangeschaft, neemt U om Uw Polis te annuleren contact op met de door Apple Erkende Reseller die de Polis aan U heeft verkocht en aan wie U de maandelijkse Premietermijn betaalt.

Betaling in Termijnen van Polissen met Vaste Looptijd

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

10.3. ***Jaarlijkse Polissen gekocht bij Apple***

10.3.1. Om met onmiddellijke ingang te annuleren:

10.3.1.1. Ga naar support.apple.com/nl-nl/118428. Als U Uw Polis niet ziet wanneer U deze probeert op te zeggen, moet U mogelijk eerst de configuratie van Uw Apple Account voltooien. Voor verdere ondersteuning kunt U support.apple.com/HT202704 raadplegen;

10.3.1.2. Bel Apple op 0800 0201581; of

10.3.1.3. Stuur een schriftelijke kennisgeving naar Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Ierland. Uw Polis wordt geannuleerd zodra Uw kennisgeving is ontvangen.

10.3.2. U kunt Uw Jaarlijkse Polis ook annuleren door te voorkomen dat Uw Jaarlijkse Polis automatisch wordt verlengd. U kunt dit doen door Apple te bellen op 0800 0201581 en de facturering van de Premie voor verlenging uit te schakelen Het uitschakelen van de facturering van de verlengingspremie wordt beschouwd als een uiting van Uw voornemen om Uw Jaarlijkse Polis te annuleren. Uw Polis eindigt aan het einde van de maand waarvoor Uw laatste maandelijkse Premietermijn is betaald. Uw Jaarlijkse Polis blijft actief tot middernacht op de laatste dag van de maand en wordt dan geannuleerd, waarbij geen verdere Premietermijnen worden geïnd en geen Premie aan U wordt terugbetaald.

10.4. ***Polissen met vaste looptijd gekocht bij Apple***

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 deze probeert op te zeggen, moet U mogelijk eerst de configuratie van Uw Apple Account voltooien. Voor verdere ondersteuning kunt U support.apple.com/HT202704 raadplegen;

10.4.2. Indien beschikbaar, volg dan de stappen in de Apple Support-app, die via de App Store kan worden gedownload. Als U Uw Polis niet ziet wanneer U deze probeert op te zeggen, moet U mogelijk eerst de configuratie van Uw Apple Account voltooien. Voor verdere ondersteuning kunt U support.apple.com/HT202704 raadplegen;

10.4.3. Ga, indien beschikbaar, naar getsupport.apple.com/products, selecteer 'Hardwaredekking' en 'AppleCare-plan Opzeggen' en volg de instructies;

10.4.4. Bel Apple op 0800 0201581; of

10.4.5. Stuur een schriftelijke kennisgeving naar Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Ierland. Uw Polis wordt geannuleerd zodra Uw kennisgeving is ontvangen.

10.5. ***Annuleringen wegens terugboeking***

10.5.1. Als U een maandelijkse of eenmalige betaling voor Uw Jaarlijkse Polis of Polis met Vaste Looptijd binnen de lopende factureringsperiode waarin de betaling in rekening is gebracht, laat terugboeken, wordt deze terugboeking beschouwd als een uiting van Uw voornemen om Uw Polis op te zeggen. Uw Polis kan worden opgezegd met ingang van de datum waarop de terugboeking plaatsvindt en er wordt geen restitutie verleend.

10.5.2. Als U een maandelijkse betaling voor Uw Jaarlijkse Polis die vóór de lopende factureringsperiode van Uw Polis is verricht, laat terugboeken, wordt deze terugboeking beschouwd als een uiting van Uw voornemen om Uw Polis op te zeggen. Uw Polis kan worden opgezegd met ingang van de datum waarop de terugboeking plaatsvindt en U kunt een restitutie naar rato ontvangen op basis van het percentage van de resterende, nog niet verstreken looptijd van Uw Jaarlijkse Polis.

10.5.3. Ongeacht wanneer U een terugboeking uitvoert, kan de Polis, als de terugboeking door Uw financiële instelling wordt teruggedraaid of door U wordt ingetrokken, alsnog worden geannuleerd met ingang van de datum waarop U de terugboeking hebt aangevraagd. U ontvangt mogelijk een pro-ratarestitutie op basis van het percentage van de resterende, niet-verstreken looptijd van Uw Jaarlijkse Polis of Polis met Vaste Looptijd.

10.6. ***Restituties voor Jaarlijkse Polissen***

10.6.1. Als U een Jaarlijkse Polis annuleert zonder dat dit verband houdt met het retourneren van Uw Gedekte Apparatuur, hebt U mogelijk recht op restitutie van de Premie, die als volgt wordt berekend:

10.6.1.1. Als U een Jaarlijkse Polis binnen veertien (14) dagen na de oorspronkelijke aankoop van de Polis of na elke maandelijkse Premietermijnbetaling annuleert, ontvangt U een volledige restitutie van de laatste maandelijkse Premietermijn die U hebt betaald.

10.6.1.2. Als U een Jaarlijkse Polis meer dan veertien (14) dagen na de oorspronkelijke aankoopdatum van de Polis of meer dan veertien (14) dagen na de betaling van Uw laatste maandelijkse Premietermijn annuleert, ontvangt U een pro-ratarestitutie van de laatste maandelijkse Premietermijn die U hebt betaald, op basis van het percentage van de resterende, niet-verstreken looptijd van de Polis voor die maand.

10.7. ***Restituties voor Polissen met een Vaste Looptijd***

10.7.1. Als U een Polis met Vaste Looptijd annuleert zonder dat dit verband houdt met het retourneren van Uw Gedekte Apparatuur, hebt U mogelijk recht op restitutie van de Premie, die als volgt wordt berekend:

10.7.1.1. Als U een Polis met Vaste Looptijd binnen dertig (30) dagen na de aankoopdatum van de Polis annuleert, ontvangt U een restitutie van de volledige door U betaalde Premie.

10.7.1.2. Als U een Polis met Vaste Looptijd meer dan dertig (30) dagen na de aankoopdatum van de Polis annuleert, hebt U recht op een restitutie naar rato van het percentage van de resterende, niet-verstreken looptijd van de Polis.

10.8. Een eventuele restitutie waar U recht op hebt, wordt betaald door creditering van de Betalingsbron die U hebt gebruikt voor de aankoop van de Polis, of de Betalingsbron in onze administratie voor Jaarlijkse Polissen, 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.

10.9. Een eventuele verschuldigde restitutie kan worden verminderd met de Assurantiebelasting die in de Premie was opgenomen als deze niet bij de belastingdienst kan worden teruggevorderd.

10.10. Opzegging wegens Niet-betaling van de Premie:

10.10.1. Als U een Jaarlijkse Polis hebt aangeschaft, kan AIG, of Apple namens AIG, Uw Polis zonder kennisgeving annuleren als U een maandelijkse Premietermijn niet op de vervaldatum betaalt. AIG, of Apple namens AIG, stuurt U een betalingsherinnering en U hebt dan nog één maand om de Premie te betalen. Als de Premie in die periode niet is betaald, wordt de Polis automatisch geannuleerd vanaf de datum waarop de niet-betaalde Premie verschuldigd was. Als de Premie tijdens de uitstelperiode van één maand is betaald, wordt de dekking verleend alsof de Premie op de vervaldatum was betaald. Er worden geen claims vergoed voor ongevallen die plaatsvinden nadat de uitstelperiode van één maand is verstreken, indien de Premie onbetaald blijft.

10.11. Opzegging bij Geautoriseerde Inruil:

10.11.1. Voor Jaarlijkse Polissen geldt dat, als U Uw Gedekte Apparatuur inruilt via het Apple Trade In-programma, deze inruil wordt beschouwd als een uiting van Uw voornemen om Uw Jaarlijkse Polis te annuleren. Uw Jaarlijkse Polis wordt opgezegd op het moment dat de inruil wordt geaccepteerd.

10.12. AIG, of Apple namens AIG, kan Uw Polis annuleren indien Apple geen service meer kan verlenen voor Uw Gedekte Apparatuur of een device van het merk Apple met gelijkwaardige functionaliteit. U krijgt dan één maand van tevoren bericht dat Uw Polis zal worden geannuleerd en niet meer wordt verlengd.

11. Overdracht van een 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 de rest van de Dekkingsperiode. Een Zakelijke Klant mag deze Polis met Vaste Looptijd alleen overdragen aan een andere Zakelijke Klant. U kunt Uw Jaarlijkse Polis 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, 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 deze algemene voorwaarden aan de nieuwe eigenaar of leasenemer verstrekken.

11.3. Nadat Apple kennis heeft genomen van de overdracht van de Polis met Vaste Looptijd, zal Apple, namens AIG, een gewijzigd Garantiebewijs aan de verkrijger verstrekken.

12. Klachten

12.1. AIG en Apple vinden dat U een hoffelijke, eerlijke en snelle service verdient. AIG heeft Apple gevraagd om namens AIG klachten over claims met betrekking tot Hardwaredekking en Technische Ondersteuning en alle klachten over acceptatie af te handelen, zodat U voor alle kwesties 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, Ierland
Telefonisch:	het lokale nummer is te vinden 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

12.2. Als Apple niet in staat is een klacht binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst te bevestigen, U op de hoogte te houden van de voortgang en de kwestie binnen acht (8) weken naar Uw tevredenheid op te lossen, bent U mogelijk gerechtigd de klacht voor te leggen aan een van de volgende ombudspersonen, die Uw zaak zullen beoordelen. Apple verschaft informatie over hoe u dit moet doen wanneer Apple de brief met de definitieve reactie stuurt waarin de aangekaarte problemen worden afgehandeld.

12.3. Let op: een ombudsman neemt een klacht mogelijk niet in behandeling als U Apple niet eerst de gelegenheid hebt geboden deze op te lossen. U kunt Uw klacht voorleggen 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
Ierland

Telefonisch: +353 15677000
Via e-mail: info@fspo.ie

The Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman kan een klacht mogelijk niet in behandeling nemen als de klager een vennootschap met beperkte aansprakelijkheid is met een jaarlijkse omzet van meer dan € 5 miljoen.

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

12.4. Als U een klacht hebt over een verzekeringspolis, kunt U mogelijk gebruikmaken van de instrumenten voor onlinegeschillenbeslechting van de Europese Commissie, die te vinden zijn op consumer-redress.ec.europa.eu/index_en.

12.5. 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 eventuele klachten over 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 zich te onderwerpen aan de bevoegdheid van de Nederlandse rechter voor de beslechting van elk geschil 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, het Verenigd Koninkrijk, of de Verenigde Staten van Amerika.

13.4. Het risico van deze verzekering wordt gedragen door AIG Europe S.A., een verzekeraar die is opgericht overeenkomstig de Luxemburgse wetgeving met Luxemburgs RCS-nummer B218806. AIG Europe S.A. heeft haar hoofdkantoor aan 35D Avenue John F. Kennedy en heeft als btw-registratienummer LU30100608, aig.lu/. AIG Europe S.A. is een schadeverzekeraar waaraan een vergunning is verleend door het Luxemburgse Ministère des Finances en die onder toezicht staat 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 Nederlands filiaal: NL858662590B01.

Als het gaat om risico's in Nederland, moet AIG Europe S.A. ook voldoen aan de regels inzake financieel gedrag die voortvloeien 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 opzichten verschillen de toezichtstelsels die gelden in andere landen waar het Nederlandse filiaal van AIG Europe S.A. zaken doet van het Luxemburgse toezichtstelsel.

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 distribueren, verkopen en beheren deze Polis en handelen claims namens AIG af krachtens deze Polis. Apple Distribution International Limited heeft haar statutaire zetel op dit adres: Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Ierland. Apple Distribution International Limited staat onder toezicht van 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. Voor Jaarlijkse Polissen zal AIG (of Apple namens AIG) U informeren over eventuele wijzigingen in de algemene voorwaarden van deze Polis, waaronder de Premie of het Eigen Risico. U krijgt dan één maand van tevoren schriftelijk bericht over dergelijke wijzigingen. We zullen alleen een wezenlijke wijziging aanbrengen bij een verandering in de wet die van invloed is op deze Polis, bijvoorbeeld een wijziging van de Assurantiebelasting, aanpassing aan wisselkoersschommelingen, weerspiegeling van een wijziging in ons acceptatiebeleid, waaronder uitbreiding of verbetering van Uw dekking, of als dit nodig is om de kosten voor de afhandeling van claims aan te passen.

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

Zijn de wijzigingen niet acceptabel, dan kunt U deze Polis annuleren overeenkomstig clausule 10.3.

Voor zowel Jaarlijkse Polissen als Polissen met Vaste Looptijd geldt dat, als AIG ter verbetering van Uw dekking de algemene voorwaarden wijzigt zonder aanvullende kosten, die algemene voorwaarden onmiddellijk van toepassing zijn op deze Polis.

Hoe AIG Persoonsgegevens gebruikt

Persoonsgegevens (hierna 'Gegevens' genoemd) worden door AIG verzameld en verwerkt overeenkomstig de gedragscode voor de verwerking van persoonsgegevens door financiële instellingen ('Gedragscode'). AIG is de verwerkingsverantwoordelijke voor deze Gegevens en de verwerking wordt gemeld aan de Commissie toezicht bescherming persoonsgegevens. De Gegevens worden verwerkt ten behoeve van het gebruik van de door AIG verleende diensten, waaronder klachtenafhandeling en het voorkomen van strafbare feiten (zoals fraude), en om AIG in staat te stellen aan haar wettelijke verplichtingen te voldoen. In verband met de activiteiten van AIG en om een goede dienstverlening te waarborgen mag AIG deze Gegevens overdragen aan andere ondernemingen binnen de groep waartoe AIG behoort en aan dienstverleners. Deze bedrijven kunnen zich bevinden in landen buiten de Europese Economische Ruimte die niet noodzakelijkerwijs hetzelfde beschermingsniveau bieden als Nederland. Gegevens kunnen bijvoorbeeld naar het buitenland worden overgedragen aan 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 de Gegevens in te zien of te wijzigen of om op redelijke 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 wereldwijde privacybeleid van AIG op aig.com/nl-privacybeleid.

090126 AC+ Netherlands v3.4 - Dutch