

## AppleCare Protection Plan

### AppleCare Protection Plan für iPod

### AppleCare Protection Plan für Apple Display

### AppleCare Protection Plan für Apple TV

## Garantiebedingungen

Ihr AppleCare Protection Plan ("APP"), AppleCare Protection Plan für iPod ("APP für iPod"), AppleCare Protection Plan für Apple Display ("APP für Apple Display") oder AppleCare Protection Plan für Apple TV ("APP für Apple TV") (jeweils ein "Plan") unterliegt diesen Garantiebedingungen und stellt Ihren Vertrag mit Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland ("Apple") dar. Nach Maßgabe dieser Garantiebedingungen gewährt Ihnen der Plan (i) Deckung für Fehler derjenigen mit der Apple-Marke versehenen Produkte, die in dem Zertifikat oder Nachweis der Deckung ihres Plans ("Bestätigungsdokument") aufgeführt sind, einschließlich der in der Originalverpackung dieser Produkte enthaltenen Zubehörteile (zusammen "Erfasste Produkte") und Zugang zu telefonischer Unterstützung und Webseiten mit Unterstützungsinformationen für das Erfasste Produkt. Um das Bestätigungsdokument zu erhalten, müssen sie sich gemäß der in der Plandokumentation enthaltenen Anleitung registrieren. Zum Zwecke der Registrierung ist die in oder auf der Packung des Plans enthaltene eindeutige Vertrags- oder Registriernummer ("Vertragsnummer des Plans") anzugeben. Kunden, die sich, sofern verfügbar, für die Option der automatischen Registrierung entscheiden, erhalten automatisch ein Bestätigungsdokument. Die Laufzeit des Plans ("Deckungszeitraum") endet mit dem im Bestätigungsdokument angegebenen Zeitpunkt. Der Preis des Plans ergibt sich aus dem ursprünglichen Kaufbeleg.

### 1. Deckung für Reparaturen

a. **Deckungsumfang:** Die Deckung für Produktfehler beginnt mit dem Tag, an welchem die Apple Hardware-Gewährleistung für das Erfasste Produkt ausläuft und endet mit dem Ende des Deckungszeitraums ("Deckungszeitraum für Reparaturen"). Apple übernimmt sowohl Material- als auch Lohnkosten, aber behält sich vor, Sie aufzufordern, einzelne sofort installierbare Teile nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen selbst zu installieren. Apple behält sich vor, für Ersatzlieferungen oder Ersatzteile neue oder hinsichtlich Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit neuwertige Teile zu verwenden. Solche Ersatzteile sind den ausgetauschten Teilen funktional wenigstens gleichwertig und unterliegen für den verbleibenden Deckungszeitraum dem Plan. Die ausgetauschten Produkte oder Teile werden Eigentum von Apple. Apple empfiehlt Ihnen dringend, Sicherungskopien sämtlicher Daten und Programme, die in den Erfassten Produkten gespeichert sind, zu erstellen, bevor die Erfassten Produkte für Reparatur- oder Austauschleistungen zur Verfügung gestellt werden. Der Umfang der Unterstützung variiert abhängig von dem erworbenen Plan wie folgt:

- (i) Gemäß APP gewährt Apple Deckung für die Erfassten Produkte und jeweils ein kompatibles, mit der Apple-Marke versehenes Display, soweit dieses gleichzeitig mit dem von der Garantie erfassten Mac Computer erworben und registriert wird. Zu den Erfassten Produkten gehören auch eine mit der Apple-Marke versehene Maus oder ein mit der Apple-Marke versehenes Keyboard, soweit diese Bestandteil des Lieferumfangs des Erfassten Produktes sind oder gleichzeitig zusammen mit einem *Mac mini* erworben werden. Nach APP besteht auch Deckung für *AirPort-Extreme Cards*, *AirPort Express* oder *AirPort Extreme Base Station*, *Time Capsule*, mit der Apple Marke versehene "DVI zu ADC Display "-Adapter, Apple RAM-Module und MacBook Air SuperDrive, soweit diese zusammen mit einem kompatiblen Erfassten Produkt verwendet werden und von Ihnen innerhalb von zwei (2) Jahren nach Vertragsabschluss für das Erfasste Produkt als Erstkäufer erworben wurden. Falls während des Deckungszeitraums für Reparaturen an einem Erfassten Produkt ein Material-

oder Herstellungsfehler auftritt, wird Apple nach Ermessen von Apple (soweit gesetzlich zulässig) das betroffene Produkt entweder reparieren oder austauschen.

- (ii) Im Rahmen des APP für iPod wird Apple nach Ermessen von Apple (soweit gesetzlich zulässig) das betroffene Erfasste Produkt entweder reparieren oder austauschen, wenn (i) während des Deckungszeitraumes für Reparaturen an dem Erfassten Produkt ein Material- oder Herstellungsfehler auftritt oder (ii) während des Deckungszeitraumes die Ladekapazität einer erfassten iPod-Batterie auf 50 % oder weniger des für das Neugerät spezifizierten Wertes nach vollständiger Aufladung bei Nutzung in der Grundeinstellung absinkt.
- (iii) Gemäß APP für Apple TV oder APP für Apple Display wird Apple das betroffene Erfasste Produkt nach Ermessen von Apple (soweit gesetzlich zulässig) entweder reparieren oder austauschen, wenn während des Deckungszeitraumes für Reparaturen an dem Erfassten Produkt ein Material- oder Herstellungsfehler auftritt. APP bietet außerdem Deckung für AirPort Express bzw. AirPort Extreme Base Station sowie für Time Capsule, soweit diese zusammen mit einem Erfassten Produkt verwendet werden und ursprünglich innerhalb von zwei (2) Jahren nach Vertragsschluss für das Erfasste Produkt von Ihnen erworben wurde.
- (iv) Gemäß APP für Apple Display wird Apple das betroffene Erfasste Produkt nach Ermessen von Apple (soweit gesetzlich zulässig) entweder reparieren oder austauschen, wenn während des Deckungszeitraumes für Reparaturen an dem Erfassten Produkt ein Material- oder Herstellungsfehler auftritt.

**b. Beschränkungen:** Der Plan gewährt keine Deckung für:

- (i) Installation, Abbau oder Entsorgung des Erfassten Produktes bzw. Installation, Abbau, Reparatur oder Wartung von Produkten, die nicht Erfasste Produkte sind (einschließlich Zubehör, Zusatzkomponenten oder anderer Geräte wie externer Modems) oder elektrischer Anschluss außerhalb des Erfassten Produkts;
- (ii) Schäden an den Erfassten Produkten, die durch Unfall, Missbrauch, Vernachlässigung, unsachgemäßen Gebrauch (einschließlich fehlerhafter Installation, Reparatur- oder Wartungsarbeiten, die nicht von Apple oder einem von Apple autorisierten Partner durchgeführt wurden) nicht autorisierte Änderung, extreme Umgebungsbedingungen (einschließlich extremer Temperaturen und extremer Feuchtigkeit), extreme physische oder elektrische Belastungen, Interferenzen, Schwankungen oder Spannungsspitzen der Stromversorgung, Blitzschlag, Statische Elektrizität, Brand, Höhere Gewalt oder andere äußere Einflüsse verursacht worden;
- (iii) Erfasste Produkte, bei denen die Seriennummer geändert, unkenntlich gemacht oder entfernt wurde;
- (iv) Probleme, die durch Komponenten verursacht werden, die nicht Bestandteil des Erfassten Produktes sind, einschließlich von Produkten, die nicht von Apple stammen, wobei unerheblich ist, ob diese zusammen mit den Erfassten Produkt erworben wurden oder nicht;
- (v) Serviceleistungen, die zur Berücksichtigung von gesetzlichen Anforderungen erforderlich sind, die erst nach dem Beginn der Laufzeit des Plans in Kraft getreten sind;
- (vi) Bereitstellung eines Ersatzgerätes für den Zeitraum, in dem das Erfasste Produkt repariert wird;
- (vii) Erfasste Produkte, die verloren gegangen sind oder gestohlen wurden; Deckung gemäß Plan besteht ausschließlich für solche Erfassten Produkte, die vollständig an Apple zurückgegeben werden;

- (viii) Rein kosmetische Mängel an den Erfassten Produkten (insbesondere, aber nicht ausschließlich, Kratzer, Beulen, abgebrochene Plastikteile an Ports;
- (ix) Verbrauchsteile, wie z. B. Batterien (mit Ausnahme der Sonderregelung bzgl. APP für iPod), es sei denn, dass der Schaden durch einen Material- oder Herstellungsfehler verursacht wurde;
- (x) Vorbeugende Wartungen der Erfassten Produkte;
- (xi) Beschädigung oder Verlust von Daten oder Software, die auf dem Erfassten Produkt gespeichert waren. Im Rahmen der Reparatur bzw. des Austauschs wird Apple sich angemessen bemühen, die ursprüngliche Softwarekonfiguration des Erfassten Produkts einschließlich zwischenzeitlicher Updates wiederherzustellen; das gilt aber nicht für das Überspielen oder die Wiederherstellung von dort gespeicherten Daten und Software, die nicht im ursprünglichen Lieferumfang des Erfassten Produkts enthalten waren.  
BEI DER REPARATUR DES IPOD WERDEN AUF DEM IPOD GESPEICHERTE INHALTE GELÖSCHT, UND DER DATENTRÄGER WIRD NEU FORMATIERT. Sie erhalten Ihren iPod oder ein Ersatzgerät mit derselben Konfiguration wie beim ursprünglichen Kauf zurück, vorbehaltlich etwaiger Aktualisierungen. Apple ist berechtigt, im Rahmen der Serviceleistungen Aktualisierungen der Systemsoftware (des „iPod-Betriebssystems“) zu installieren, die verhindern, dass der iPod auf eine früheren Version des iPod-Betriebssystems zurückgesetzt werden kann. Anwendungen anderer Hersteller, die auf dem iPod installiert sind, sind infolge der Aktualisierung des iPod-Betriebssystems möglicherweise nicht kompatibel oder funktionieren u. U. nicht mit dem iPod. Es obliegt Ihnen, selbst alle anderen Softwareprogramme, Daten und Passwörter neu zu installieren. Die Wiederherstellung und erneute Installation von Softwareprogrammen und Benutzerdaten werden nicht von den Leistungen dieses Plans abgedeckt.
- (xii) Fehler, die auf gewöhnlichen Gebrauch oder gewöhnliche Abnutzung oder die übliche Alterung des Produktes zurückzuführen sind.

**c. Bereitstellung der Serviceleistungen:** Apple erbringt die Serviceleistungen in einer der nachfolgend beschriebenen Weisen:

- (i) Ein "Carry-In" Service, "Bringdienst", wird für die meisten der Erfassten Produkte angeboten. Sie bringen das Erfasste Produkt zu einer Apple-eigenen Verkaufsstelle oder einem autorisierten Apple-Servicepartner, der den "Carry-In" Service anbietet. Serviceleistungen werden dann entweder vor Ort erbracht oder das Erfasste Produkt wird an einen Apple-Servicecenter eingeschickt. Es obliegt ihnen, das Produkt nach der Benachrichtigung, dass die Serviceleistungen fertig gestellt sind, unverzüglich wieder abzuholen.
- (ii) Vor Ort-Reparaturen sind für viele Desktop-Computer möglich, sofern sich das Erfasste Produkt in einem Umkreis von 80 km vom Standort eines autorisierten Apple-Servicepartners in einem der in Abschnitt 7(d) genannten Länder befindet. Vor Ort-Reparaturen sind bei bestimmten Teilen nicht möglich. Für diese sind Leistungen im Rahmen des im Folgenden beschriebenen Do-It-Yourself-Ersatzteilservice erhältlich. Apple sendet einen Servicetechniker an den Standort, an dem sich das Erfasste Produkt befindet, oder lässt das Erfasste Produkt von einem Kurierdienst abholen. Serviceleistungen werden entweder vor Ort erbracht oder der Servicetechniker nimmt das Erfasste Produkt zu einem autorisierten Apple-Servicepartner oder dem Apple-Servicecenter zur Reparatur mit. Soweit das Erfasste Produkt bei einem autorisierten Apple-Servicepartner oder in einem Apple Servicecenter repariert wird, sorgt Apple für den Rücktransport des Erfassten Produktes zum ursprünglichen Standort. Falls der Servicetechniker Sie zum vereinbarten Termin nicht am betreffenden Standort antrifft, kann für nachfolgende Vor-Ort-Reparaturleistungen eine zusätzliche Gebühr berechnet werden.

- (iii) Direktes Einsenden an das Apple-Servicecenter ist ebenfalls für die meisten Erfassten Produkte möglich. Wenn Apple feststellt, dass ihr Produkt für die Einsendung qualifiziert ist, wird Apple Ihnen einen Rücklieferschein für die kostenlose Rücklieferung zusenden und – falls Sie nicht mehr im Besitz der Originalverpackung sind – gegebenenfalls auch Verpackungsmaterial. Es obliegt Ihnen, das Erfasste Produkt an das Apple-Servicecenter gemäß dessen Vorgaben zu übersenden. Nach Abschluss der Serviceleistungen wird das Servicecenter das Erfasste Produkt an Sie zurücksenden. Die Kosten des Versands von und an Ihre Adresse übernimmt Apple, soweit Sie sich an alle Anweisungen halten.
- (iv) Für viele Erfasste Produkte ist ein Do-It-Yourself-Ersatzteilservice verfügbar, so dass Sie die Reparatur Ihres Produktes selbst durchführen können. Für den Fall, dass Do-It-Yourself-Ersatzteilservice verfügbar ist, gilt folgendes:
- (A) **Do-It-Yourself-Ersatzteilservice mit Rücklieferung des zu ersetzenden Bauteils:** Bei dieser Variante kann Apple als Sicherheit für den Einzelhandelspreis des Ersatzteils und die anfallenden Versandkosten eine Kreditkartenautorisierung verlangen. Falls Sie nicht in der Lage sind, eine Kreditkartenautorisierung zu erteilen, ist der Do-It-Yourself-Ersatzteilservice für Sie gegebenenfalls nicht verfügbar. Apple wird Ihnen in diesem Fall alternative Servicebedingungen anbieten. Bei Verfügbarkeit des Do-It-Yourself-Ersatzteilservices wird Apple Ihnen das Ersatzteil zusammen mit einer Installationsanweisung und gegebenenfalls Informationen zur Rückgabe der ersetzten Komponente schicken. Wenn Sie den Anweisungen Folge leisten, wird Apple die Kreditkartenautorisierung aufheben, so dass Ihnen die Kosten für das Ersatzteil und den Versand von und an Ihre Adresse nicht berechnet werden. Falls Sie die ersetzte Komponente nicht gemäß den Anweisungen zurückschicken oder stattdessen ein ersetztes Teil zurückschicken, für das keine Leistungen gewährt werden können, wird Apple Ihre Kreditkarte mit dem autorisierten Betrag belasten.
- (B) **Do-It-Yourself-Ersatzteilservice ohne Rücklieferung des ersetzten Bauteils:** Apple übersendet Ihnen gebührenfrei ein Ersatzteil zusammen mit Installationsanweisungen und gegebenenfalls Informationen zur Entsorgung des ersetzten Bauteils.
- (C) **Allgemeines:** Aufwand, wie interne Lohnkosten, die Ihnen im Zusammenhang mit den Do-It-Yourself-Ersatzteilservice entstehen, werden von Apple nicht erstattet. Falls Sie weitere Unterstützung benötigen, rufen Sie die Telefonnummer an, die in der AppleCare Kurzübersicht ("Übersicht") angegeben ist.

Apple behält sich das Recht vor, jederzeit die Art und Weise der Bereitstellung des Reparatur- oder Austauschservices sowie die Verfügbarkeit bestimmter Serviceoptionen für bestimmte Erfasste Produkte und die Kriterien für die Bereitstellung bestimmter Optionen zu ändern. Dies gilt insbesondere für den Vor-Ort-Service. Die Serviceoptionen, die Verfügbarkeit von Bauteilen und die Reaktionszeiten können von Land zu Land unterschiedlich sein. Soweit das Erfasste Produkt sich in einem Land befindet, in welchem Serviceleistungen nicht angeboten werden, obliegt es (vorbehaltlich anders lautender zwingender gesetzlicher Vorschriften) Ihnen, auf eigene Kosten und Risiko für die Versendung zu sorgen. Soweit das Produkt sich in einem Land befindet, in welchem Serviceleistungen nicht angeboten werden und dort nicht repariert werden kann, obliegt es (vorbehaltlich anders lautender zwingender gesetzlicher Vorschriften) Ihnen, auf eigene Kosten und Risiko für die Versendung zu sorgen. Soweit Sie Serviceleistungen außerhalb des Landes, in welchem das Produkt erworben wurde, in Anspruch nehmen wollen,

sind Sie für die unter Einhaltung sämtlicher Bestimmungen für den Export verantwortlich und haben alle anfallenden Zölle, Steuern und Gebühren zu tragen. Bei internationalen Leistungen behält sich Apple vor, defekte Produkte durch solche Produkte zu ersetzen oder mit solchen Teilen zu reparieren, die gleichwertig sind, aber lokalen Standards entsprechen.

- d. **Inanspruchnahme von Reparaturleistungen im Rahmen des Plans:** Wenn Sie Leistungen nach diesem Plan in Anspruch nehmen wollen, dann begeben Sie sich auf die Webseiten oder rufen Sie die Telefonnummer an, die in der Übersicht angegeben sind. Die zu benutzenden Telefonnummern variieren in Abhängigkeit von Ihrem Standort. Wenn Sie die Webseiten nutzen, dann folgen Sie den von Apple erteilten Instruktionen. Falls Sie die Telefonnummer wählen, werden Sie mit einem Mitarbeiter des technischen Supportteams verbunden. Dieser wird sich nach Ihrer Vertragsnummer des Plans bzw. nach der Seriennummer des Erfassten Produkts erkundigen, Sie beraten und entscheiden, ob und welche Serviceleistungen für Ihr Erfasstes Produkt erforderlich sind. Serviceleistungen können immer nur gemäß vorheriger Abstimmung mit Apple in Anspruch genommen werden. Die Örtlichkeit, an der Serviceleistungen angeboten werden, variiert gemäß Ihrem Standort. Bewahren Sie das Bestätigungsdokument und die Original-Kaufbelege für Ihr Erfasstes Produkt und Ihren Plan auf. Apple kann jederzeit die Vorlage der Kaufbelege verlangen, um Ihre Berechtigung zur Inanspruchnahme von Serviceleistungen gemäß Plan zu prüfen.

## 2. Technische Unterstützung

- a. **Telefon- oder Online-Unterstützung:** Ihre Berechtigung zur Inanspruchnahme technischer Unterstützung beginnt mit dem Ende der Laufzeit der kostenlosen technischen Unterstützung für Ihr Erfasstes Produkt, frühestens aber mit dem Beginn des Deckungszeitraums und endet mit dem Ende des Deckungszeitraums ("**Deckungszeitraum für technische Unterstützung**"). Während des Deckungszeitraums für technische Unterstützung stellt Apple technische Unterstützung per Telefon sowie Web-basierte Unterstützung zur Verfügung. Diese Unterstützung umfasst Hilfe bei der Installation, Inbetriebnahme, Konfiguration, Fehlerdiagnose und -beseitigung und Wiederherstellung (ausgenommen die Wiederherstellung von Daten) einschließlich des Speicherns, Abrufens und Verwaltens von Dateien, der Interpretation von Fehlermeldungen des Systems und der Feststellung, wann eine Reparatur der Hardware erforderlich ist. Der Umfang der technischen Unterstützung hängt von dem von Ihnen erworbenen Plan wie folgt ab:
- i. Gemäß APP erbringt Apple technische Unterstützung für das Erfasste Produkt, das Apple Betriebssystem ("**Mac OS**") sowie mit der Apple-Marke versehene Verbraucher-Anwendungen, die auf dem Erfassten Produkt bei Auslieferung bereits installiert sind ("**Consumer Software**"). Apple leistet Unterstützung jeweils für die aktuelle Version von Mac OS und der Consumer Software und das jeweils vorhergehende Major Release. Für die Zwecke dieses Abschnittes 2 bedeutet "**Major Release**" eine Hauptversion der Software, die von Apple als Release mit dem Zahlenformat "1.0" oder "2.0" u.ä. und nicht als Beta-Version oder Pre-Release-Produkt veröffentlicht wird.
  - ii. Gemäß APP für iPod leistet Apple technische Unterstützung für das Erfasste Produkt, das iPod-Betriebssystem und die auf dem Erfassten Produkt vorinstallierten Softwareanwendungen (als Oberbegriff als „**iPod-Software**“ bezeichnet) und Fragen bezüglich der Konnektivität zwischen dem Erfassten Produkt und einem unterstützten Computer, soweit dieser die Konnektivitätspezifikationen des Erfassten Produktes erfüllt und ein von dem Erfassten Produkt unterstütztes Betriebssystem verwendet. Apple

leistet Unterstützung für die jeweils aktuelle Version der iPod-Software sowie für das jeweils vorhergehende Major Release.

- iii. Gemäß APP für Apple Display leistet Apple technische Unterstützung für das Erfasste Produkt und Fragen der Konnektivität zwischen dem Erfassten Produkt und dem unterstützten Computer, soweit dieser die Konnektivitätsspezifikationen des Erfassten Produktes erfüllt und ein Betriebssystem verwendet, das von dem Erfassten Produkt unterstützt wird. Apple leistet Unterstützung für die jeweils aktuelle Version des Betriebssystems, für welches Konnektivitätsunterstützung geleistet wird, und das jeweils vorhergehende Major Release.
- iv. Gemäß APP für Apple TV leistet Apple technische Unterstützung für das Erfasste Produkt, darauf vorinstallierte Software ("**Apple TV-Software**") und Fragen der Konnektivität zwischen dem Erfassten Produkt, einem unterstützten Computer und einem unterstützten Fernsehgerät. Apple leistet Unterstützung für die jeweils aktuelle Version der Apple TV-Software und das jeweils vorhergehende Major Release. Im Sinne dieses Absatzes ist mit „unterstütztem Computer“ jeder Computer gemeint, der die Konnektivitätsspezifikationen, des Erfassten Produktes erfüllt und mit einem Betriebssystem läuft, das von dem Erfassten Produkt unterstützt wird. Mit „unterstütztem Fernsehgerät“ ist jedes Fernsehgerät gemeint, welches die Konnektivitätsspezifikationen des Erfassten Gerätes erfüllt.

**b. Beschränkungen:** Der Plan bietet keine Deckung für:

- i. Verwendung von Mac OS und von Consumer Software als Server-basierte Programme;
- ii. Probleme, die sich durch Aktualisierungen von Mac OS und/oder der Consumer Software auf die aktuellste Version beheben lassen;
- iii. Nutzung oder Veränderung des Erfassten Produktes, des Mac OS, der iPod-Software, Apple TV-Software oder Consumer-Software in einer Weise, für die es bzw. sie nicht ausgelegt ist/sind;
- iv. Produkte von Drittanbietern oder deren Auswirkungen auf das Erfasste Produkt auf Mac OS, auf die iPod-Software, die Apple TV-Software oder Consumer-Software;
- v. Fragen der Nutzung eines Computers oder Betriebssystems in Bezug auf APP oder iPod, die sich weder auf die iPod-Software noch auf Fragen der Konnektivität mit dem Erfassten Produkt beziehen;
- vi. Fragen in Bezug auf die Nutzung eines Computers oder Betriebssystems in Bezug auf APP für Apple Display, die sich nicht auf Fragen der Konnektivität mit dem Erfassten Produkt beziehen;
- vii. Fragen in Bezug auf die Nutzung eines Computers oder Betriebssystems in Bezug auf APP für Apple TV, die sich weder auf die Apple TV-Software noch auf die Konnektivität des Erfassten Produktes beziehen;
- viii. Andere Apple-Software als die jeweils dem Plan unterliegenden Softwareprogramme Mac OS, iPod-Software oder Consumer-Software;
- ix. Mac OS Software für Server;
- x. Mac OS Software oder mit der Apple-Marke versehene Software die als "*Beta*", "*Pre-Release*" oder "*Preview*" o.ä. gekennzeichnet sind;
- xi. Drittanbietersoftware wie Web-Browser, Emailprogramme oder Software von Internet-Service-Anbietern und/oder die Mac OS-Konfigurationen, die für die Nutzung solcher Drittanbietersoftware erforderlich sind oder

xii. Beschädigung oder Verlust von Daten oder Software, die in dem Erfassten Produkt gespeichert sind.

### c. Inanspruchnahme von technischer Unterstützung

Sie erhalten technische Unterstützung per Telefon, wenn Sie die Telefonnummer anrufen, die in der Übersicht angegeben ist. Mitarbeiter des technischen Supportteams werden die Unterstützungsleistungen erbringen. Informationen zu den Servicezeiten von Apple finden Sie in der Übersicht. Apple behält sich vor, die Servicezeiten und Telefonnummern jederzeit zu ändern. Web-basierte Unterstützung erhalten Sie auf den in der Übersicht angegebenen Webseiten.

## 3. Ihre Obliegenheiten

Als Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Service- oder Supportleistungen nach dem Plan obliegt es Ihnen:

- a. Ihre Vertragsnummer des Plans und die Seriennummer des Erfassten Produktes anzugeben;
- b. Fragen in Bezug auf Symptome und Ursachen der Probleme des Erfassten Produktes zu beantworten;
- c. Anfragen zu beantworten. Dabei geht es insbesondere um die Seriennummer des Erfassten Produktes, um Angaben zum Modell, zur Version des installierten Betriebssystems und der installierten Software, zu etwaigen Peripheriegeräten, die am Erfassten Produkt angeschlossen oder in diesem installiert sind, zu etwaigen Fehlermeldungen, die angezeigt werden, zu Maßnahmen, die ergriffen wurden, bevor das Problem bei dem Erfassten Produkt auftrat, sowie zu Maßnahmen, die ergriffen wurden, um das Problem zu lösen.
- d. die Instruktionen zu befolgen, die Apple Ihnen erteilt und insbesondere keine Produkte einzusenden, für die nach Auskunft von Apple keine Ersatz- oder Reparaturleistungen zu erbringen sind, und den Anweisungen in Bezug auf Verpackung und Versand der an Apple zu sendenden Erfassten Produkte Folge zu leisten und
- e. vor der Inanspruchnahme von Serviceleistungen die Software auf die jeweils aktuelle Version zu aktualisieren.

## 4. Haftung

FÜR VERBRAUCHER, DIE DEM SCHUTZ DER RECHTSVORSCHRIFTEN ZUM VERBRAUCHERSCHUTZ IN DEM LAND, IN DEM DER PLAN ERWORBEN WURDE, UNTERLIEGEN, GELTEN DIE VORTEILE, DIE IHNEN AUS DIESEM PLAN ENTSTEHEN, ZUSÄTZLICH ZU ALLEN RECHTEN, DIE SICH AUS SOLCHEN RECHTSVORSCHRIFTEN ZUM VERBRAUCHERSCHUTZ ERGEBEN. KEINE BESTIMMUNG DIESES PLANES SOLL SOLCHE ZWINGENDEN RECHTE DER VERBRAUCHER NACH SOLCHEN RECHTSVORSCHRIFTEN BESCHRÄNKEN ODER AUSSCHLIESSEN, EINSCHLIESSLICH DES RECHTS, BEI VERTRAGSVERLETZUNGEN SCHADENERSATZ ZU VERLANGEN.

SOWEIT NACH DEM ANWENDBAREN RECHT ZULÄSSIG, ÜBERNEHMEN APPLE, UND DIE ANGESTELLTEN UND ERFÜLLUNGSGEHILFEN VON APPLE IHNEN ODER IHREM RECHTSNACHFOLGER GEGENÜBER KEINERLEI HAFTUNG FÜR INDIREKTE SCHÄDEN ODER FOLGESCHÄDEN, INSBESONDERE, NICHT AUSSCHLIEßLICH, NICHT FÜR ETWAIGE KOSTEN DER WIEDERGEWINNUNG, NEUPROGRAMMIERUNG ODER REPRODUKTION VON PROGRAMMEN ODER DATEN ODER FOLGEN DER VERLETZUNG DER VERTRAULICHKEIT VON DATEN, GESCHÄFTSVERLUSTE JEGLICHER ART, ENTGANGENEN GEWINN, UMSATZ ODER EINSPARUNGEN, DIE INFOLGE DER VERLETZUNG VON VERPFLICHTUNGEN VON APPLE GEMÄß DIESEM PLAN AUFTRETEN. SOWEIT NACH DEM ANWENDBAREN RECHT ZULÄSSIG, IST DIE HAFTUNG VON APPLE UND DEN ANGESTELLTEN UND ERFÜLLUNGSGEHILFEN VON APPLE

GEGÜBER IHNEN UND IHREN RECHTSNACHFOLGERN AUF DIE HÖHE DESJENIGEN BETRAGES BESCHRÄNKT, DEN SIE URSPRÜNGLICH FÜR DEN ERWERB DES PLANS BEZAHLT HABEN. INSBESONDERE ÜBERNIMMT APPLE KEINE GEWÄHR FÜR DEN FALL, DASS APPLE NICHT IN DER LAGE IST (i) DAS ERFASSTE PRODUKT OHNE RISIKO FÜR ODER VERLUST VON PROGRAMMEN ODER DATEN ZU REPARIEREN ODER AUSZUTAUŠCHEN ODER (ii) DIE VERTRAULICHKEIT DER DATEN ZU WAHREN. VON SÄMTLICHEN BESTIMMUNGEN DIESER VEREINBARUNG UNBERÜHRT BLEIBT DIE HAFTUNG VON APPLE FÜR (I) DURCH FAHRLÄSSIGKEIT VON APPLE VERURSACHTE TODESFÄLLE ODER KÖRPERVERLETZUNGEN ODER (II) BETRUG.

SOWEIT DIE HAFTUNG IM RAHMEN DER VORGENANNTEN RECHTSVORSCHRIFTEN ZUM VERBRAUCHERSCHUTZ BESCHRÄNKT ODER AUSGESCHLOSSEN WERDEN KANN, IST DIE HAFTUNG SEITENS APPLE BESCHRÄNKT AUF DEN AUSTAUSCH ODER DIE REPARATUR DES PRODUKTES NACH WAHL VON APPLE ODER DIE BEREITSTELLUNG DER VEREINBARTEN SERVICELEISTUNGEN.

## **5. Kündigung**

Sie haben das Recht, diesen Plan jederzeit ordentlich zu kündigen. Rufen Sie Apple zu diesem Zweck unter der Telefonnummer an, die in der Übersicht angegeben ist oder senden Sie ihre schriftliche Kündigung an den Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland (Fax Nummer: 0035-21-428 3917). Sie müssen Ihrer Kündigung eine Kopie des Beleges über den Erwerb des Plans beifügen. Soweit das lokal anwendbare Recht nicht zwingende abweichende Vorschriften enthält, gilt folgendes: Wenn Sie den Plan innerhalb von 30 Tagen nach Erwerb des Plans oder Erhalt dieser Bedingungen, je nachdem, was später eintritt, kündigen, wird Ihnen der für den Erwerb des Plans gezahlte Betrag zurückerstattet, abzüglich des Wertes von Leistungen, die gemäß diesem Plan bereits erbracht wurden. Eine Kündigungsgebühr wird in keinem Falle fällig, wenn die Kündigung auf einem zwingenden gesetzlichen Widerrufsrecht, Rückgaberecht o.ä. beruht. Wenn Sie diesen Plan nach Ablauf der vorgenannten Frist kündigen, wird Ihnen der für den Erwerb des Plans bezahlte Betrag anteilig rückerstattet, abzüglich (a) der in Abschnitt 8 festgelegten Kündigungsgebühr, höchstens aber 10 % des anteilig zurückzuerstattenden Betrages und (b) des Wertes von Leistungen, die gemäß dem Plan bereits erbracht wurden. Soweit nicht zwingende Vorschriften des lokal anwendbaren Rechts etwas anderes vorsehen, ist Apple berechtigt, diesen Plan mit einer Kündigungsfrist von 30 Tagen zu kündigen, falls Ersatzteile für das Erfasste Produkt nicht verfügbar sind. Im Falle einer Kündigung des Plans seitens Apple erhalten Sie eine anteilige Rückerstattung für die nicht verstrichene Laufzeit des Plans.

## **6. Übertragung des Plans**

Vorbehaltlich der im Folgenden genannten Einschränkungen sind Sie berechtigt, einmalig all Ihre Rechte aus dem Plan an eine andere Person zu übertragen, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind: (a) Im Rahmen der Übertragung Ihrer Rechte müssen Sie auch den Original-Kaufbeleg, das Zertifikat des Plans und das gesamte Verpackungsmaterial des Plans einschließlich der gedruckten Materialien und dieser Garantiebedingungen übergeben; (b) Sie müssen Apple über die Übertragung informieren. Wenn Sie dem Plan in einem der in Ziffer 7(d) genannten Länder erworben haben, dann senden Sie eine Benachrichtigung über die Übertragung bitte an den Apple Customer Support Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland (Fax Nummer: 00353 – 21 - 428 3917). (c) Die Person, die den Plan erhält, muss die Garantiebedingungen des Plans lesen und akzeptieren. Wenn Sie Apple über die Übertragung informieren, müssen Sie die Vertragsnummer des Plans, die Seriennummer des Erfassten Produktes, sowie Name, Adresse, Telefonnummer und Emailadresse des neuen Eigentümers angeben.

## **7. Sonstige Bestimmungen**

- a. Apple ist berechtigt, Unterauftragnehmer mit den im Rahmen dieses Plans zu erbringenden Dienstleistungen zu beauftragen oder Verpflichtungen zu delegieren, Apple wird hierdurch jedoch nicht von seinen Verpflichtungen Ihnen gegenüber befreit.

- b. Apple ist für etwaige Verzögerungen oder Terminüberschreitungen bei den Serviceleistungen nach dem Plan nicht verantwortlich, soweit Apple die dafür ursächlichen Umstände nicht in zumutbarer Weise beeinflussen konnte.
- c. Sie sind nicht verpflichtet, vorbeugende Erhaltungsmaßnahmen zu ergreifen, um in den Genuss der unter diesem Plan zu erbringenden Leistungen zu kommen.
- d. Dieser Plan wird nur in Österreich, Belgien, Dänemark (ohne Grönland und die Faroer Inseln), Deutschland, Griechenland, Finnland (ohne Åland), Frankreich (ohne Überseegebiete aber einschließlich Guadeloupe, Réunion, Martinique, Tahiti und Guyana), Irland, Italien, Luxemburg, Monaco, den Niederlanden, Polen, Portugal, Russische Föderation (ohne Kurilen und Sachalin) Spanien (ohne Ceuta und Melilla)), Schweden, der Schweiz, Norwegen (ohne Svalbard) und in Großbritannien angeboten. Der Plan wird nur gegenüber Volljährigen angeboten. Der Plan ist nicht erhältlich, wo ein entsprechendes Angebot gesetzlich verboten ist.
- e. Apple behält sich ausdrücklich zum Zwecke der Qualitätssicherung das Recht vor, nach eigenem Ermessen Telefonate zwischen Ihnen und Apple vollständig oder teilweise aufzuzeichnen.
- f. Sie verstehen und stimmen zu, dass Apple zum Zwecke der Leistungserbringung im Rahmen des Plans Ihre personenbezogenen Daten, die Sie zur Verfügung stellen, im gesetzlich zulässigen Rahmen speichern, verarbeiten und nutzen darf. Dies umfasst gegebenenfalls auch die Weiterleitung Ihrer Daten an mit Apple verbundene Unternehmen, die Ihren Sitz in Ländern haben, welche gegebenenfalls ein geringeres Datenschutzniveau als Ihr Wohnsitzstaat aufweisen, insbesondere, aber nicht ausschließlich Australien, Kanada, Mitgliedsstaaten der Europäischen Union, Indien, Japan und die Volksrepublik China und die Vereinigten Staaten.
- g. Apple wird Ihre Daten entsprechend den Kunden-Datenschutzrichtlinien von Apple, die Sie unter <http://www.apple.com/legal/warranty/privacy> einsehen können, schützen. Wenn Sie wissen möchten, welche Daten Apple von Ihnen gespeichert hat oder wenn Sie Änderungen daran vornehmen wollen, greifen Sie bitte auf die URL <http://www.apple.com/contact/myinfo> zu. Dort können Sie Ihre persönlichen Kontaktpreferenzen aktualisieren. Sie können auch dem Europäischen Datenschutzverantwortlichen von Apple unter [privacy@europ.apple.com](mailto:privacy@europ.apple.com) ein Email senden.
- h. Die Bestimmungen dieses Plans haben Vorrang vor etwaigen dazu in Widerspruch stehenden oder ergänzend abweichenden Bestimmungen in Bestellungen oder anderen Dokumenten und stellen das gesamte, ausschließliche zwischen Ihnen und Apple vereinbarte Vertragswerk in Bezug auf den Plan da.
- i. Apple ist nicht verpflichtet, diesen Plan zu erneuern oder zu verlängern. Für den Fall, dass Apple eine Erneuerung anbietet, bestimmt Apple den Preis und die Bedingungen.
- j. Ein Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung ist bei diesem Plan nicht vorgesehen.
- k. Vertragspartner und somit Schuldner der aus diesem Plan resultierenden Verpflichtungen ist Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland. Sollte Apple Sales International Verpflichtungen nach diesem Plan nicht erfüllen, werden diese von Apple Operations Europe Ltd., einer nach dem Recht der Republik Irland registrierten Gesellschaft übernommen.
- l. Dieser Plan unterliegt den Gesetzen desjenigen Landes, in dem die Planansprüche erworben und aktiviert wurden. Die Rechtswahl beinhaltet nicht die Bestimmungen des internationalen Privatrechts oder die UN-Kaufrechtskonventionen.
- m. Sollte ein Abschnitt oder ein Teil eines Abschnittes dieser Bedingungen unwirksam oder undurchsetzbar sein, bleiben die übrigen Bestimmungen hiervon unberührt und vollumfänglich wirksam.

## 8. Länderspezifische Regelungen

Die nachfolgenden länderspezifischen Bestimmungen für das Land, in dem die Planansprüche erworben und aktiviert wurden, gehen etwa abweichenden Bestimmungen in den anderen Abschnitten dieses Planes vor:

### ÖSTERREICH

ABSCHNITT 4 - DIE BESTIMMUNGEN IN ABSCHNITT 4 WERDEN VOLLSTÄNDIG DURCH FOLGENDE BESTIMMUNGEN ERSETZT:

EINE VERTRAGLICHE ODER AUßERVERTRAGLICHE SCHADENSERATZPFLICHT SEITENS APPLE SOWIE SEITENS IHRER ANGESTELLTEN UND ERFÜLLUNGSGEHILFEN BESTEHT NUR, SOFERN DER SCHADEN AUF GROBE FAHRLÄSSIGKEIT ODER VORSATZ ZURÜCKZUFÜHREN IST. IN KEINEM FALL ÜBERNIMMT APPLE EINE HAFTUNG FÜR ENTGANGENEN GEWINN, ERWARTETE, ABER NICHT EINGETRETENE EREIGNISSE, MITTELBARE SCHÄDEN ODER FOLGESCHÄDEN, SCHÄDEN AN AUFGEZEICHNETEN DATEN ODER SCHÄDEN AUS ANSPRÜCHEN DRITTER.

Abschnitt 5 - Soweit Sie später als 30 Tage nach Erhalt des Plans kündigen, erhalten Sie eine anteilige Rückerstattung des ursprünglichen Kaufpreises des Plans abzüglich einer Kündigungsgebühr von 25 EURO, höchstens aber 10% des anteiligen zurückzuerstattenden Betrages.

### DEUTSCHLAND

ABSCHNITT 4 - DIE BESTIMMUNGEN IN ABSCHNITT 4 WERDEN VOLLSTÄNDIG DURCH FOLGENDE BESTIMMUNGEN ERSETZT:

DIE IN DEM PLAN BESCHRIEBENE GARANTIE TRITT NEBEN IHRE GESETZLICHEN RECHTE WEGEN SACH- ODER RECHTSMÄNGELN DER ERFASSTEN PRODUKTE UND SCHRÄNKT DIESE NICHT EIN. IHRE RECHTE BEI EVENTUELLEN SACH- ODER RECHTSMÄNGELN DER LIEFERUNGEN ODER LEISTUNGEN NACH DEM PLAN BESTIMMEN SICH NACH DEN GESETZLICHEN VORSCHRIFTEN UND SIND WIE FOLGT BESCHRÄNKT. WENN SIE VERBRAUCHER SIND (D.H. DEN PLAN FÜR ZWECKE AUßERHALB IHRES GEWERBES ODER IHRER SELBSTSTÄNDIGEN BERUFLICHEN TÄTIGKEIT ERWERBEN) GILT EINE VERJÄHRUNGSFRIST FÜR GESETZLICHE ANSPRÜCHE WEGEN SACH- ODER RECHTSMÄNGELN VON 2 JAHREN; FÜR ALLE ANDEREN KUNDEN, DIE NICHT VERBRAUCHER SIND, GILT EINE VERJÄHRUNGSFRIST VON EINEM JAHR.

FÜR SCHADENSERSATZANSPRÜCHE, GLEICH AUS WELCHEM RECHTSGRUND, GILT FOLGENDE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG:

EINE VERTRAGLICHE ODER AUßERVERTRAGLICHE SCHADENSERSATZPFLICHT SEITENS APPLGLEICH AUS WELCHEM RECHTSGRUND, BESTEHT NUR, SOFERN DER SCHADEN AUF GROBE FAHRLÄSSIGKEIT ODER VORSATZ ZURÜCKZUFÜHREN IST, DIE VON APPLE ZU VERTRETEN IST. DIE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG NACH DIESEM ABSCHNITT 4 GILT ENTSPRECHEND FÜR DIE ANGESTELLTEN UND ERFÜLLUNGSGEHILFEN VON APPLE. EINE EVENTUELLE ZWINGENDE HAFTUNG Z. B. NACH DEM PRODUKTHAFTUNGSGESETZ, WEGEN DER VERLETZUNG DES LEBENS, DES KÖRPERS ODER DER GESUNDHEIT ODER WEGEN DER ZUMINDEST LEICHT FAHRLÄSSIGEN VERLETZUNG EINER WESENTLICHEN VERTRAGSPFLICHT BLEIBT UNBERÜHRT. DER SCHADENERSATZ FÜR DIE VERLETZUNG WESENTLICHER VERTRAGSPFLICHTEN IST JEDOCH AUF DEN VERTRAGSTYPISCHEN, VORHERSEHBAREN SCHADEN BEGRENZT, SOWEIT NICHT VORSATZ ODER GROBE FAHRLÄSSIGKEIT VORLIEGT ODER WEGEN DER VERLETZUNG DES LEBENS, DES KÖRPERS ODER DER GESUNDHEIT GEHAFTET WIRD. EINE ÄNDERUNG DER BEWEISLAST ZU IHREM NACHTEIL IST MIT DEN VORSTEHENDEN REGELUNGEN NICHT VERBUNDEN.

Abschnitt 5 - Soweit Sie später als 30 Tage nach Erhalt des Plans kündigen, erhalten Sie eine anteilige Rückerstattung des ursprünglichen Kaufpreises des Plans abzüglich einer Kündigungsgebühr von 25 EURO, höchstens aber 10% des anteiligen zurückzuerstattenden Betrages.

Abschnitt 7.e bis 7.g - Abschnitt 7.e bis 7.g gilt nicht für personenbezogenen Daten, die durch eine Niederlassung von Apple in Deutschland erhoben worden. Für solche Daten wird Apple, soweit rechtlich erforderlich, eine gesonderte Einwilligung einholen.

## SCHWEIZ

ABSCHNITT 4 - DIE BESTIMMUNGEN IN ABSCHNITT 4 WERDEN VOLLSTÄNDIG DURCH FOLGENDE BESTIMMUNGEN ERSETZT:

4.1 - SOFERN SIE VERBRAUCHER SIND, WIRD UNSERE HAFTUNG FÜR EINE VON UNS ZU VERTRETENE PFLICHTVERLETZUNG AUFGRUND GESETZLICHER VORSCHRIFTEN DURCH DAS PROGRAMM WEDER BESCHRÄNKT NOCH AUSGESCHLOSSEN.

4.2 - SOFERN SIE KEIN VERBRAUCHER SIND:

- SIND UNSERE SÄMTLICHEN VERPFLICHTUNGEN IM ZUSAMMENHANG MIT DEM PROGRAMM ABSCHLIEßEND IN DEN VORLIEGENDEN ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN GEREGET;

- SÄMTLICHE VERPFLICHTUNGEN UND GEWÄHRLEISTUNGEN, DIE UNSERERSEITS KRAFT GESETZES IM ZUSAMMENHANG MIT DEM PROGRAMM BESTEHEN KÖNNEN, (EINSCHLIEßLICH JEDER STILLSCHWEIGEND ABGEBEBENEN GEWÄHRLEISTUNG HINSICHTLICH DER ANZUWENDENDEN SORGFALT UND EIGNUNG) WIRD HIERMIT AUSDRÜCKLICH AUSGESCHLOSSEN. INSBESONDERE OBLIEGT APPLE KEINERLEI VERPFLICHTUNG SICH DAVON ZU VERGEWISSERN, OB DAS PROGRAMM IHREN ANFORDERUNGEN GENÜGT.

4.3 - UNSERE HAFTUNG WEGEN FAHRLÄSSIGER ODER VORSÄTZLICHER VERLETZUNG DES LEBENS ODER DER KÖRPERLICHEN UNVERSEHRTHEIT WIRD DURCH DIE VORLIEGENDEN ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN WEDER EINGESCHRÄNKT NOCH AUSGESCHLOSSEN.

4.4 - SOWEIT GESETZLICH ZULÄSSIG HAFTEN WIR NICHT FÜR UMSATZVERLUSTE, ENTGANGENEN GEWINN, ENTGANGENE MÖGLICHKEITEN ODER VERLUST VON DATEN.

4.5 - MIT AUSNAHME DER REGELUNGEN IN ABSCHNITT 4.3 IST UNSERE HAFTUNG INSGESAMT, UNABHÄNGIG VOM HAFTUNGSGRUND, AUF IHREN KAUFPREIS FÜR DAS PROGRAMM BESCHRÄNKT.

## Abschnitt 5

5-1: Die folgenden Regelungen werden Abschnitt 5 hinzugefügt:

Sofern Sie Verbraucher sind und das vorliegende Programm über das Internet Apple Store oder über Telefon erworben haben, haben Sie das Recht, dieses Programm uns gegenüber innerhalb von 7 Kalendertagen nach Abschluss des Plans zu kündigen/widerrufen und Rückerstattung des ursprünglichen Kaufpreises zu verlangen.

5-2: Soweit Sie später als 30 Tage nach Erhalt des Plans kündigen, erhalten Sie eine anteilige Rückerstattung des ursprünglichen Kaufpreises des Plans abzüglich einer Kündigungsgebühr von Sfr 39,00, höchstens aber 10 % des anteiligen zurückzuerstattenden Betrages.

Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland  
[www.apple.com](http://www.apple.com)

D v5.1