

## AppleCare+ med stöld och förlust för iPhone

### INFORMATION OM KONSUMENTKÖPLAGEN:

AppleCare+ med stöld och förlust för iPhone är en försäkring som täcker risken för stöld, förlust och skada på din iPhone och behovet av teknisk assistans. AppleCare+ med stöld och förlust täcker inte fel på grund av defekter i utformning och/eller material och/eller utförande. Sådana fel täcks separat av antingen dina rättigheter enligt konsumentköplagen, Apples begränsade garanti eller Apple separat under samma period som försäkringsperioden från AppleCare+ även om du inte köpte eller leasade din Apple-produkt från Apple. Enligt den svenska konsumentköplagen har du rätt till en kostnadsfri reparation, utbytesenhet, prisnedsättning eller återbetalning från säljaren, av varor som inte överensstämmer med avtalet om köp eller leasing inom tre år efter leveransen. Du kan också begära detta av Apple om säljaren är insolvent, har lagt ned sin verksamhet eller inte kan hittas.

### Villkor – Sverige

Tack för att du har köpt AppleCare+ med stöld och förlust, en försäkring som tillhandahålls av AIG Europe S.A. Filial i Sverige ("**AIG**"), som förbinder sig att försäkra din iPhone enligt villkoren i denna försäkring. Du ska enligt lagen få den här informationen före köpet. Vi rekommenderar att du läser den. Du kan få hjälp och råd angående köp av försäkring från Konsumentombudsmannen, kommunens konsumentrådgivare och Konsumentverket.

AppleCare+ med stöld och förlust täcker reparation eller byte av din enhet vid stöld eller förlust, oavsiktlig skada eller försämrade batterikapacitet, samt ger dig tillgång till teknisk support från Apple (enligt beskrivning i paragraf 4.7).

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

**AppleCare+ med stöld och förlust täcker inte fel på grund av defekter i din enhet, utan sådana fel täcks separat enligt dina rättigheter i konsumentköplagen eller Apples begränsade garanti, eller av Apple separat, under samma period som försäkringsperioden för AppleCare+ med stöld och förlust, även om du inte har köpt eller leasat din Apple-produkt från Apple (se paragraf 5.1.9).**

#### 1. Definitioner

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

- 1.1. "Oavsiktlig skada" innebär fysisk skada, sönderslagning eller fel på din försäkrade utrustning på grund av en oförutsedd och oavsiktlig händelse antingen på grund av hantering (t.ex. att tappa den försäkrade utrustningen eller genom kontakt med vätska) eller på grund av en yttre händelse (t.ex. extrema miljö- eller atmosfärförhållanden). Skadan måste påverka funktionaliteten för din försäkrade utrustning, vilket omfattar sprickor i bildskärmen som påverkar skärmens läsbarhet.
- 1.2. "AIG" avser AIG Europe S.A., med registrerat kontor på 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburg och verkar via sin filial AIG Europe S.A. Filial i Sverige (organisationsnummer 516411-4117) med registrerat filialkontor på Västra Järnvägsgatan 7, 8 tr., Box 3506, 103 69 Stockholm, Sverige.
- 1.3. "Årsförsäkring" avser en försäkring för en 12-månaders försäkringsperiod som automatiskt förnyas var 12:e månad från det ursprungliga köpdatumet för försäkringen, såvida den inte avbryts tidigare i enlighet med paragraf 10 i denna försäkring, och som betalas på återkommande basis en gång i månaden.

- 1.4. "Bilaga" innebär dokumentet med prissättningsinformation för den försäkrade utrustningen som är inkorporerat i och utför en del av din försäkring.
- 1.5. "Apple" avser Apple Distribution International Limited (eller dess utsedda ombud), som distribuerar, säljer och administrerar denna försäkring och som hanterar anspråk och klagomål som representant för AIG.
- 1.6. "Apples auktoriserade serviceleverantör" innebär en serviceleverantör (tredje part) som anlitas som Apples ombud för att hantera anspråk som representant för AIG. En lista över alla dessa leverantörer hittar du på [locate.apple.com/se/sv](https://locate.apple.com/se/sv).
- 1.7. "Apples auktoriserade återförsäljare" innebär en tredje part som är auktoriserad av Apple att distribuera denna försäkring samtidigt som parten säljer eller leasar den försäkrade utrustningen till dig.
- 1.8. "Apples begränsade garanti" innebär den frivilliga tillverkargaranti som Apple tillhandahåller (enligt separata servicevillkor) till köpare eller leasingtagare av Försäkrad utrustning, som tillhandahåller förmåner som är tillägg till, och inte ersätter, rättigheter i konsumentköplagen.
- 1.9. "Meddelande om resterande skuld" innebär att en Leverantör av avbetalningsplaner skickar dig ett meddelande om att du inte har genomfört en avbetalning och/eller om att du har försummat att genomföra avbetalningar enligt ditt avbetalningsavtal.
- 1.10. "Försämrad batterikapacitet" innebär att det integrerade och laddningsbara batteriet i Försäkrad utrustning har en kapacitet att hålla elektrisk laddning som motsvarar mindre än 80 % av ursprunglig kapacitet.
- 1.11. "Företagskund" innebär en kund som har registrerat sig och köpt sin försäkrade utrustning genom Apple Online Store för företag.
- 1.12. "Konsumentmjukvara" innebär operativsystemet ("OS") i den försäkrade utrustningen, mjukvara som är förinstallerad i den försäkrade utrustningen och mjukvara från Apple som installeras senare på den försäkrade utrustningen, som kan variera.
- 1.13. "Försäkringsperioden" innebär perioden som anges i paragraf 3.
- 1.14. "Försäkrad utrustning" avse den iPhone som identifieras av produktserienumret i ditt garantibevis, samt originaltillbehören som levereras i samma förpackning. Den försäkrade utrustningen måste ha köpts eller leasats ny från Apple eller en av Apples auktoriserade återförsäljare. Om det juridiska ägandet av den försäkrade utrustningen har överförts till dig, måste försäkringen ha överförts till dig i enlighet med paragraf 11. Försäkrad utrustning omfattar alla bytesprodukter som tillhandahållits till dig av Apple i enlighet med paragraf 4.1.2 i detta försäkringsbrev.
- 1.15. "Tidsbestämd försäkring" avser en försäkring som betalas av dig med ett engångsbelopp eller avbetalningar med ett avtal om en 24-månaders försäkringstid.
- 1.16. "Rätt till service av hårdvara" innebär skyddet som tillhandahåller reparation eller utbyte av din försäkrade utrustning på grund av oavsiktlig skada och försämrad batterikapacitet.
- 1.17. "Avbetalning" innebär belopp som du ska betala enligt ett avbetalningsavtal.
- 1.18. "Försäkrad händelse" betyder (a) Stöld eller förlust av din försäkrade utrustning och/eller (b) oavsiktlig skada på din försäkrade utrustning och/eller (c) försämrad batterikapacitet och/eller (d) behov av teknisk support; som inträffar under försäkringsperioden.
- 1.19. "Förlust" omfattar en händelse där du oavsiktligt har tappat bort din försäkrade utrustning och den inte går att få tillbaka.

- 1.20. "Avbetalningsavtal" innebär avtalet mellan dig och leverantören som du ingått avbetalningsavtalet med om att betala hela försäkringspremien för en tidsbestämd försäkring genom avbetalningar.
- 1.21. "Leverantör av avbetalningsplan" innebär leverantören som du ingått i ditt avbetalningsavtal med. Dessa kan innefatta Apple, en av Apples auktoriserade återförsäljare, eller tredje partens finansiella institution.
- 1.22. "Garantibevis" innebär det dokument med bevis på rätt till service som du får när du köper denna försäkring, som innehåller din försäkringsinformation och serienumret på utrustningen med rätt till service som den här försäkringen gäller för. Om du har köpt denna försäkring i en Apple Store-butik eller från en av Apples auktoriserade återförsäljare, kan originalkvittot för köpet också vara ditt garantibevis.
- 1.23. "Försäkringsbrev" är detta försäkringsdokument som anger villkoren för AppleCare+ med stöld och förlust i din årsförsäkring eller din tidsbestämda försäkring (så som anges i garantibeviset) som, tillsammans med bilagan och garantibeviset du fick när du köpte AppleCare+ med stöld och förlust, bildar ditt försäkringsavtal med AIG.
- 1.24. "Självrisk" avser den självrisk som gäller för den försäkrade utrustningen enligt bilagan, som ska betalas av dig vid varje oavsiktlig skada eller stöld och förlustanspråk som du gör under denna försäkring.
- 1.25. "Premie" innebär den summa som du går med på att betala för täckning inom ramen för denna försäkring enligt beskrivningen i bilagan.
- 1.26. "Teknisk support" innebär teknisk assistans från Apple om din försäkrade utrustning slutar att fungera korrekt. Annars kan Apple ta ut en avgift per händelse för den här tjänsten.
- 1.27. "Stöld" innebär att en annan person utan tillåtelse tar din försäkrade utrustning med oärligt uppsåt och med avsikt att behålla den.
- 1.28. "Stöld- och förlustskydd" avser ersättning av din försäkrade utrustning i händelse av stöld eller förlust. Du måste ha aktiverat Hitta min på din försäkrade utrustning vid tidpunkten för stölden eller förlusten. Hitta min måste fortsätta vara aktiverat och din försäkrade utrustning måste fortsätta vara kopplad till ditt Apple-ID, under hela processen med skadeanmälan av stölden eller förlusten.
- 1.29. "Du/din/ditt" innebär den person som äger eller leasar den försäkrade utrustningen och eventuella personer som den tidsbestämda försäkringen överförs till i enlighet med paragraf 11.

## **2. Försäkringen**

- 2.1. Ditt försäkringsbrev består av detta försäkringsdokument, som anger villkoren för din försäkring inom ramen för AppleCare+ med stöld och förlust, samt bilagan och ditt garantibevis. Läs dessa noggrant för att vara säker på att de ger dig den försäkring som du vill ha. Om dina behov ändras, eller om någon del av den information som försäkringen är baserad på förändras, kan Apple och AIG behöva uppdatera sina uppgifter och informationen på ditt garantibevis kan behövas ändras.
- 2.2. Om du behöver ett POC-certifikat för ditt byte eller en kopia av försäkringsuppgifterna besöker du [mysupport.apple.com/products](https://mysupport.apple.com/products) och följer instruktionerna.

### 3. Täckningsperiod

- 3.1. Oavsett om du har köpt en tidsbestämd försäkring eller årsförsäkring kommer din försäkringstyp och försäkringsperiod att anges på ditt kvitto och/eller i ditt garantibevis.
- 3.2. För båda försäkringstyperna börjar ditt stöld- och förlustskydd och din rätt till service av hårdvara gälla direkt från det datum du köper din försäkring. Så om du köper AppleCare+ med stöld och förlust efter att du köpt eller börjar leasa din försäkrade utrustning gäller stöld- och förlustskyddet och rätten till service av hårdvara från det datumet. Rätten till teknisk support påbörjas efter att din kostnadsfria tekniska support från tillverkaren går ut. Den kostnadsfria supporten påbörjas när du köper eller börjar leasa din försäkrade utrustning. Båda typerna av försäkring avslutas 24 månader efter köpet av försäkringen. Inköpsdatum på din försäkring visas i ditt garantibevis.
- 3.3. Tidsbestämd försäkring: Ditt stöld- och förlustskydd, rätten till service av hårdvara och rätten till teknisk support upphör 24 månader från inköpsdatumet i garantibeviset på din försäkring. Premien ska betalas med kreditkort, betalkort eller annan auktoriserad betalningsmetod, t.ex. Apple Pay ("betalningsmetoden"). Om din betalning inte har slutförts korrekt (till exempel, om kredit- eller betalkortet som du betalar med nekas) kommer du att informeras och du måste vidta åtgärder för att slutföra betalningen. Om en försäkrad händelse inträffar och din betalning inte har slutförts kommer du inte att ha rätt till ersättning.

För tidsbestämda försäkringar är betalningen av premien betalning för din första tolv månadersperiod (från inköpsdatum på din försäkrade utrustning) och en förbetalning för den efterföljande tolv månadersperioden. **Detta påverkar inte din rättighet att annullera denna försäkring när som helst i enlighet med paragraf 10.**

- 3.4. Årsförsäkring: Försäkringens tidslängd är tolv (12) månader, dvs. ett (1) år, där premien betalas i lika stora månadsvisa avbetalningar. Du samtycker till att betalningskällan som används för ditt första försäkringsköp sparas och automatiskt debiteras med den månadsvisa premieavbetalningen i förskott före årsdagen i månaden på det datum då du först köpte AppleCare+, vilket framgår av ditt kvitto. Om din betalningskälla inte kan debiteras av någon anledning, och du i övrigt inte har gjort någon förnyelse av premiebetalningen i tid, kommer din försäkring att annulleras i enlighet med paragraf 10. Din försäkring kommer automatiskt att förnyas varje år från och med det datum då du köper din första årsförsäkring som återspeglas på originalkvittot för din försäkring, förutom om din försäkring annulleras av dig eller av AIG, eller av Apple på uppdrag av AIG, i enlighet med paragraf 10.
- 3.5. Din försäkring av båda försäkringstyperna kan upphöra tidigare om du har utövat din rätt att avbryta den när som helst av någon anledning enligt paragraf 10, eller om den avbryts av AIG i enlighet med villkoren i denna försäkring. Om du inte längre är berättigad att ställa anspråk för stöld och förlust kommer ändå rätten till service av hårdvara och den tekniska supporten att fortsätta gälla under hela din försäkringsperiod.
- 3.6. Denna försäkring försäkrar dig inte mot skador på den försäkrade utrustningen orsakade av en försäkrad händelse som inträffade innan denna försäkring köptes eller efter att försäkringen har annullerats eller avslutats på annat sätt.

### 4. Försäkring

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

denna försäkring kommer som minimum ha samma eller i stort sett liknande funktioner (dvs. en annan modell med samma funktioner eller samma modell i en annan färg) som den ursprungliga försäkrade utrustningen (föremål för tillämpliga uppdateringar av konsumentmjukvara). Den nya Apple-märkta bytesenheten kommer att bli den nya försäkrade utrustningen enligt denna försäkring. I händelse av en bytesenhet kommer Apple eller den auktoriserade Apple-tjänsteleverantören att behålla den ursprungliga försäkrade utrustningen. Apple eller auktoriserade Apple-servicepartner kan använda Försäkrad utrustning eller bytesdelar för service som kommer från ett land som skiljer sig från det land från vilket den försäkrade utrustningen eller originaldelarna kommer från.

Den försäkrade utrustningen kan endast repareras eller ersättas, och ingen kontantersättning kan betalas av AIG, om du lämnar in ett anspråk.

- 4.2. **Stöld- och förlustskydd.** Om du ställer ett giltigt anspråk som ingår i stöld- och förlustskyddet i denna försäkring ombesörjer AIG att Apple tillhandahåller en bytesenhet för den försäkrade utrustningen, med en ny enhet från Apple eller en enhet som består av nya och/eller tidigare använda äkta Apple-delar som har testats och klarar Apples funktionskrav. Alla bytesprodukter som tillhandahålls enligt denna försäkring kommer som minimum ha samma eller i stort sett liknande funktioner (dvs. en annan modell med samma funktioner eller samma modell i en annan färg) som den ursprungliga försäkrade utrustningen (föremål för tillämpliga uppdateringar av konsumentmjukvara). Den nya bytesenheten från Apple kommer att bli den nya försäkrade utrustningen i enlighet med denna försäkring. Om du får en bytesenhet och din förlorade eller stulna enhet senare återfinns, måste du returnera den ursprungliga enheten till Apple eller den auktoriserade Apple-serviceleverantören, som kommer att behålla den försäkrade originalutrustningen. Apple eller auktoriserade Apple-servicepartner kan använda den försäkrade utrustningen eller bytesdelar till service på begäran från ett land än landet där den försäkrade utrustningen eller originaldelarna kommer från.

Den försäkrade utrustningen kan endast ersättas med en bytesenhet. Ingen kontantersättning kan betalas ut av AIG om du lämnar in ett anspråk.

- 4.3. Om en bytesenhet tillhandahålls till dig enligt paragraf 4.1.2 eller 4.2 kan Apple eller Apples auktoriserade servicepartner installera de senaste mjukvarorna och operativsystemen som är tillämpliga för den försäkrade utrustningen (i förekommande fall) som del av ersättningen i denna försäkring. Eventuella mjukvaror från tredje part som var installerade på den ursprungliga försäkrade utrustningen kanske inte är kompatibla med den försäkrade utrustningen som ett resultat av uppdateringen av mjukvaran och operativsystemet. Om du lämnar in ett anspråk i ett annat land än där du köpte eller leasade den försäkrade utrustningen, kan Apple eller Apples auktoriserade servicepartner reparera eller byta ut produkter eller delar med lokala jämförbara produkter och delar.

- 4.4. **Självrisk.** För varje giltigt anspråk gällande oavsiktlig skada eller stöld och förlust som du lämnar in under denna försäkring ska du betala den tillämpliga självrisk i enlighet med bilagan innan du får rätt till förmånerna i paragraf 4.1 och 4.2. Självrisk kan betalas till Apple eller den auktoriserade Apple-tjänsteleverantören kontant eller med betal-/kreditkort.

Observera att om du ställer ett skadeståndsanspråk vid oavsiktlig skada eller vid stöld och förlust i ett annat land än Sverige under denna försäkring (om tillgängligt) kan självrisk eller motsvarande lokala avgifter behöva betalas i det landets valuta och i det landets tillämpliga kurs – mer information finns på [apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/](https://apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/) där du väljer lämplig enhet och plats där du söker service för att se tillämpliga villkor och avgifter.

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

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

Om du har valt att använda Expressbyteservice ("ERS") för en iPhones skärm eller bakskärm, eller både skärm och bakskärm, vid oavsiktlig skada debiteras självrisk för ditt anspråk som övrig oavsiktlig skada på iPhone.

Reparationer av skärm och bakskärm vid oavsiktlig skada är endast tillgängliga för iPhone. Reparationer av bakskärm vid oavsiktlig skada är endast tillgängliga för iPhone av modell 12, 13 14 och 15.

- 4.5. **Anspråksbegränsning: Rätt till service av hårdvara och teknisk support.** Det finns ingen begränsning för antalet anspråk du kan ställa på rätt till service av hårdvara och teknisk support som inträffar under försäkringsperioden. Anspråk som lämnas in och tas emot av Apple och/eller AIG i enlighet med paragraf 7 efter din försäkringsperiod kanske inte omfattas av försäkringen.
- 4.6. **Anspråksbegränsning: Stöld och förlust.** Högst två giltiga anspråk på stöld- och förlustskydd kan lämnas in under varje 12-månadersperiod, med början från första datum i din försäkringsperiod som står på ditt originalkvitto. Efter inlämning av ett andra anspråk på stöld- eller förlustskydd inom varje 12-månadersperiod kommer stöld- och förlustskyddet att pausas till årsdagen av inköpsdatumet för din försäkring, då nästa 12-månadersperiod börjar, om tillämpligt, och ytterligare två anspråk på stöld- och förlustskydd kan lämnas in. Ej använda krav kommer att utgå i slutet av varje 12-månadersperiod. Din försäkring med rätt till service av hårdvara och teknisk support kommer att fortsätta till slutet av försäkringsperioden oavsett antalet anspråk på grund av stöld och förlust.
- 4.7. **Teknisk support.** Om du lämnar in ett anspråk enligt denna del av din försäkring kan du få prioriterad tillgång till teknisk telefonsupport från Apple om din försäkrade utrustning slutar att fungera korrekt. Denna försäkring påbörjas efter att din kostnadsfria support går ut, som påbörjas det datum när du köper eller börjar leasa din försäkrade utrustning. Teknisk support kommer att omfatta den försäkrade utrustningen, konsumentmjukvaran och alla anslutningsproblem mellan den försäkrade utrustningen och en Apple TV, eller en annan kompatibel TV och en kompatibel trådlös enhet eller dator som uppfyller anslutningsspecifikationen för den försäkrade utrustningen. Den täcker den då aktuella versionen av tillämplig konsumentmjukvara och den föregående huvudversionen. "Huvudversion" innebär en väsentlig mjukvaruversion som kommersiellt släppts av Apple i ett talformat likt "1.0" eller "2.0" och som inte är i beta- eller förhandsform.

## 5. Undantag

- 5.1. **Rätt till service av hårdvara.** Rätten till service av hårdvara i denna försäkring täcker inte:
- 5.1.1. en produkt som inte är den försäkrade utrustningen;
  - 5.1.2. skada som har orsakats av:
    - 5.1.2.1. missbruk eller felanvändning, vilket innebär avsiktligt orsakad skada inklusive medveten användning av den försäkrade utrustningen för syften eller sätt som den inte var avsedd för;
    - 5.1.2.2. faktisk, eller försök till modifiering eller ändring av den försäkrade utrustningen; eller
    - 5.1.2.3. service eller reparation (inklusive uppgraderingar) som utförs av någon som inte är Apple eller en Apple-auktoriserad serviceleverantör;

- 5.1.3. Försäkrad utrustning där serienumret har ändrats, gjorts oläsligt eller tagits bort, eller Försäkrad utrustning som har öppnats, fått service, modifierats eller ändrats av någon annan än Apple eller en auktoriserad representant för Apple eller Försäkrad utrustning som innehåller komponenter som inte är auktoriserade av Apple;
- 5.1.4. förlust eller stöld av din försäkrade utrustning;
- 5.1.5. Försäkrad utrustning (inklusive alla huvudkomponenter) som inte lämnas in till Apple;
- 5.1.6. kosmetisk skada på den försäkrade utrustningen som inte påverkar den försäkrade utrustningens funktionalitet, inklusive men inte begränsat till smala sprickor, repor, bucklor eller trasig plast kring portar och missfärgning;
- 5.1.7. skada eller fel på grund av normalt slitage och/eller användning av den försäkrade utrustningen;
- 5.1.8. skada på grund av eld;
- 5.1.9. fel på grund av defekter i material och/eller utförande och/eller design, sådana fel täcks separat av antingen dina rättigheter enligt konsumentköplagen, Apples begränsade garanti eller Apple separat under samma period som försäkringsperioden för AppleCare+, även om du inte köpte eller leasade din Apple-produkt från Apple;
- 5.1.10. förlust av, förlust av användning av, skada på, korruption av, oförmåga till åtkomst eller oförmåga att manipulera någon elektronisk hårdvara eller mjukvara, eller komponenter däri, som används för att lagra, behandla, få åtkomst till, överföra eller ta emot information i försäkrad utrustning som ett resultat av någon annan orsak eller förlust än försäkrade förluster som anges specifikt i denna försäkring, inklusive all obehörig åtkomst eller obehörig användning av sådan åtkomst, en överbelastningsattack, eller mottagande eller överföring av skadlig kod; eller
- 5.1.11. Förlust av, förlust av användning av, skada på, korruption av, oförmåga till åtkomst eller oförmåga att manipulera några elektronisk data som lagras inom Försäkrad utrustning, inklusive all sådan förlust som orsakas av obehörig åtkomst eller obehörig användning av sådana data, en överbelastningsattack, eller mottagande eller överföring av skadlig kod.
- 5.2. **Teknisk support.** Den tekniska supporten i denna försäkring täcker inte:
  - 5.2.1. användning eller modifiering av den försäkrade utrustningen eller konsumentmjukvaran på ett sätt som dessa varken är avsedda att användas eller modifieras enligt användarmanualen, de tekniska specifikationerna eller andra riktlinjer som har publicerats på Apples webbplats för den försäkrade utrustningen;
  - 5.2.2. problem som kan lösas genom att uppgradera mjukvara (inklusive konsumentmjukvaran) till den senaste versionen;
  - 5.2.3. tredjepartsprodukter eller andra Apple-märkta produkter eller mjukvaror (andra än den försäkrade utrustningen eller konsumentmjukvaran) eller effekterna av sådana produkter på eller interaktioner med den försäkrade utrustningen eller konsumentmjukvaran;
  - 5.2.4. användning av en dator eller ett operativsystem som inte relaterar till konsumentmjukvaran eller anslutningsproblem som har sitt ursprung i den försäkrade utrustningen;
  - 5.2.5. OS-mjukvara eller konsumentmjukvara betecknad som "beta", "försläppsversion" eller "förhandsvisning" eller liknande märkt mjukvara;
  - 5.2.6. skada på, eller förlust av mjukvara eller data som lagras på eller har spelats in på den försäkrade utrustningen;
  - 5.2.7. återställning och ominstallation av mjukvara och användardata eller

- 5.2.8. råd som har att göra med vardagsanvändning av den försäkrade utrustningen när det inte finns något underliggande problem med dess hårdvara eller mjukvara;
- 5.2.9. förlust av, förlust av användning av, skada på, korruption av, oförmåga till åtkomst eller oförmåga att manipulera någon elektronisk hårdvara eller mjukvara, eller komponenter däri, som används för att lagra, behandla, få åtkomst till, överföra eller ta emot information i försäkrad utrustning som ett resultat av någon annan orsak eller förlust än försäkrade förluster som anges specifikt i denna försäkring, inklusive all obehörig åtkomst eller obehörig användning av sådan åtkomst, en överbelastningsattack, eller mottagande eller överföring av skadlig kod; eller
- 5.2.10. Förlust av, förlust av användning av, skada på, korruption av, oförmåga till åtkomst eller oförmåga att manipulera några elektronisk data som lagras inom Försäkrad utrustning, inklusive all sådan förlust som orsakas av obehörig åtkomst eller obehörig användning av sådana data, en överbelastningsattack, eller mottagande eller överföring av skadlig kod.
- 5.3. **Stöld- och förlustskydd.** Stöld- och förlustskyddet i denna försäkring täcker inte:
- 5.3.1. stöld eller förlust av försäkrad utrustning om funktionen Hitta min inte är aktiverad på den försäkrade utrustningen under hela försäkringsperioden, inklusive vid tidpunkten för stölden eller förlusten. Hitta min måste fortsätta vara aktiverat och din försäkrade utrustning måste fortsätta vara kopplad till ditt Apple-ID, under hela processen med skadeanmälan av stölden eller förlusten;
- 5.3.2. förlust av värde på din försäkrade utrustning eller eventuella förluster som orsakas av, eller härrör från, ett virus på din försäkrade utrustning;
- 5.3.3. förlust av mjukvara eller data som lagras eller har registrerats på den försäkrade utrustningen;
- 5.3.4. återställning och ominstallation av mjukvara och användardata;
- 5.3.5. förlust av användning av den försäkrade utrustningen, inklusive eventuell följdskada (inklusive, men inte begränsat till, ekonomisk förlust eller annan förlust av omsättning, vinst, affärer, goodwill eller förväntade besparingar);
- 5.3.6. eventuell stöld eller förlust av försäkrad utrustning orsakad av någon avsiktlig handling som utförs av dig eller dina anställda, eller någon person som använder den försäkrade utrustningen med ditt tillstånd;
- 5.3.7. kostnader eller avgifter för att byta biltillbehör och andra tillbehör som inte längre kan användas med den försäkrade utrustningen;
- 5.3.8. frivilligt avstående från den försäkrade enheten (inklusive uppmuntran att göra detta genom bedrägeri eller falska förespeglningar) och illegal handel, eller konfiskering av en regering eller offentlig myndighet;
- 5.3.9. någon produkt som inte ingår i den försäkrade utrustningen; eller
- 5.3.10. ekonomiska förluster till följd av obehörig användning av din försäkrade utrustning, inklusive, men inte begränsat till:
- 5.3.10.1. köp med lagrade betalkort, kreditkort, bankkontouppgifter eller Apple Pay;
- 5.3.10.2. obehörig åtkomst till din onlinebank;
- 5.3.10.3. otillåten användning av din försäkrade utrustning för att ringa samtal eller skicka meddelanden.



- 5.3.11. förlust eller förlust av användning av, skada på, förvanskning av, oförmåga till åtkomst till eller oförmåga att manipulera någon elektronisk hårdvara eller mjukvara, eller komponenter i utrustningen som används för att lagra, behandla, få åtkomst till, överföra eller ta emot information i den försäkrade utrustningen som ett resultat av någon annan orsak eller förlust än de försäkrade förluster som anges specifikt i detta försäkringsbrev, inklusive all obehörig åtkomst till eller obehörig användning av sådant system, en överbelastningsattack, eller mottagande eller överföring av skadlig kod; eller
- 5.3.12. förlust eller förlust av användning av, skada på, förvanskning av, oförmåga till åtkomst till eller oförmåga att manipulera elektroniska data som lagras i den försäkrade utrustningen, inklusive all sådan förlust som orsakas av obehörig åtkomst till eller obehörig användning av sådana data, en överbelastningsattack, eller mottagande eller överföring av skadlig kod.

## 6. Allmänna villkor

- 6.1. För att vara helt skyddad av din försäkring måste du följa denna paragraf samt paragraferna 7, 8 och 9, som är villkor i denna försäkring. Om du inte följer dessa villkor kan det leda till att ditt anspråk avvisas.
- 6.2. Följande villkor är tillämpliga för denna försäkring:
- 6.2.1. **Hitta min.** Som ett villkor för att erhålla stöld- och förlustskydd måste du ha aktiverat Hitta mitt på din försäkrade utrustning under hela din försäkringsperiod och vid tidpunkten för stölden eller förlusten. Hitta min måste fortsätta vara aktiverat och din försäkrade utrustning måste fortsätta vara kopplad till ditt Apple-ID, under hela processen med skadeanmälan av stölden eller förlusten.
- 6.2.2. **Originaldelar.** Som ett villkor för rätten till service av hårdvara måste all försäkrad utrustning returneras till Apple i sin helhet, inklusive alla originaldelar eller Apple- auktoriserade bytsdelar.
- 6.2.3. **Undantag från försäkringen.** Rätten till service enligt din försäkring är föremål för de undantag som anges i paragraf 5.
- 6.2.4. **Premiebetalning** Om det inte finns något avtal om avbetalning mellan dig och den auktoriserade Apple-återförsäljaren, måste premien betalas innan du kan erhålla stöld- och förlustskydd, rätt till service av hårdvara och teknisk support, och inget anspråk kan lämnas in under denna försäkring om premien inte har betalats i sin helhet.
- För tidsbestämda försäkringar kan du erhålla stöld- och förlustskydd, rätt till service av hårdvara och teknisk support från den tidpunkt då du ingår avtal om avbetalning i förekommande fall mellan dig och leverantören. Du måste göra dina avbetalningar enligt villkoren i ditt avbetalningsavtal.
- 6.2.5. **Endast för tidsbestämda försäkringar: Uteblivna avbetalningar.** Leverantören av avbetalningsplanen kan begära att AIG annullerar din försäkring om du betalar premien via avbetalning och inte har genomfört din avbetalning före datumet i meddelandet om resterande skuld. AIG vidtar åtgärder för att häva din försäkring enligt tillämpliga lagar om de får en begäran.
- 6.2.6. **Din aktsamhetskyldighet.** Du ska vidta alla rimliga åtgärder för att skydda den försäkrade utrustningen mot en försäkrad händelse och ska använda och underhålla den försäkrade utrustningen i enlighet med instruktionerna för den.
- 6.2.7. **Ditt hemvistland och din ålder.**
- 6.2.7.1. Om du inte är företagskund har du endast rätt att köpa denna försäkring om ditt huvudsakliga hemvistland är Sverige och du är 18 år eller äldre det datum som denna försäkring köps.

6.2.7.2. Om du är företagskund har du endast rätt att köpa denna försäkring om du har köpt den försäkrade utrustningen för användning i samband med ett företag, ett finansiellt institut, en välgörenhetsorganisation eller annat personligt företag i Sverige.

## 7. Så här gör du anspråk på rätt till service av hårdvara.

7.1. Du måste lämna in ditt anspråk omgående genom att besöka en Apple Store-butik eller en auktoriserad Apple-servicepartner. Gå till [support.apple.com/sv-se/contact](https://support.apple.com/sv-se/contact) eller ring Apple på det nummer som visas på 020 100 529. Innan du får hjälp kommer Apple att begära att du anger serienumret för din försäkrade utrustning. Ditt anspråk kommer att hanteras genom de alternativ som beskrivs i paragraf 7.4.

7.2. Under den berättigade servicen av hårdvaran kommer Apple eller den Apple-auktoriserade serviceleverantören att radera alla data som finns på den försäkrade utrustningen och formatera om lagringsmediet. Du bör säkerhetskopiera alla data regelbundet och innan du lämnar in ett anspråk, när det är möjligt.

7.3. Vid begäran måste du uppvisa inköpsbevis på din försäkring och/eller ditt garantibevis för att bekräfta att din Apple-produkt är försäkrad utrustning.

7.4. Giltiga anspråk på rätt till service av hårdvara kan lämnas in genom ett av följande alternativ:

7.4.1. **Inlämningservice.** Du kan lämna in din försäkrade utrustning till en Apple Store-butik eller en Apple-auktoriserad serviceleverantör. En reparation kommer att genomföras eller ett byte tillhandahållas i enlighet med paragraf 4.1. När reparationen är klar eller ett byte finns tillgängligt (som tillämpligt) kommer du att bli meddelad om att besöka Apple Store-butiken eller den Apple-auktoriserade servicepartnern för att hämta din försäkrade utrustning.

Om du lämnar in den försäkrade utrustningen till en Apple Store-butik kan vissa reparationer utföras direkt. Vi rekommenderar att man bokar en tid i förväg på [apple.com/se/retail](https://apple.com/se/retail).

7.4.2. **Service via post.** Apple kommer att skicka en förpackning med förbetalt porto så att du kan skicka din försäkrade utrustning till Apple. När granskningen eller reparationen är klar skickar Apple tillbaka den försäkrade utrustningen eller en ersättning för den försäkrade utrustningen till dig. Apple kommer att betala portokostnader från och till din plats om du följer alla instruktioner.

7.4.3. **Express Replacement Service (ERS) (snabb ersättningservice).** Apple kommer kräva att den försäkrade utrustningen lämnas tillbaka och att en auktorisering med kreditkort används som säkerhet för försäljningspriset för bytesprodukter och tillämpliga fraktkostnader. Om du inte kan tillhandahålla auktorisering med kreditkort kan du inte använda denna tjänst. Apple kommer att skicka en bytesprodukt till dig med instruktioner om hur du lämnar tillbaka den försäkrade utrustningen. Om du följer dessa instruktioner annullerar Apple auktoriseringen med kreditkort och du behöver inte betala för bytesprodukten och frakten från och till din angivna adress. Om du inte skickar tillbaka den försäkrade utrustningen som instruerat, eller om du skickar tillbaka en produkt som inte är den försäkrade utrustningen kommer Apple att dra det auktoriserade beloppet från ditt kreditkort.

Du kan välja att använda Expressbyteservice ("ERS") som anspråk vid oavsiktlig skada för enbart en iPhones skärm eller enbart bakskärmen, eller för både skärmen och bakskärmen, men dessa debiteras då en självrisk för övrig oavsiktlig skada på iPhone så som stadgas i bilagan när du får en bytesenhet i enlighet med den försäkrade utrustningen.

7.5. Om det inte är möjligt att tillhandahålla en viss servicemetod som beskrivs ovan kan det vara nödvändigt att ändra metoden för rätt till service av hårdvara som Apple tillhandahåller dig.

## 7.6. Så här ställer du anspråk på stöld- och förlustskydd

Du måste lämna in ditt anspråk så snart som möjligt, på något av följande sätt:

Online:	<a href="https://support.apple.com/sv-se/iphone/theft-loss-claims">support.apple.com/sv-se/iphone/theft-loss-claims</a>
På telefon:	020 100 529
Ytterligare information, inklusive support om hur du kontrollerar status på ditt anspråk när du har lämnat in det finns här:	
Online:	<a href="https://support.apple.com/HT208491">support.apple.com/HT208491</a>

- 7.7. Om det efterfrågas måste du kunna uppvisa referensnummer på brottet eller kopia av polisanmälan, inköpsbevis på din försäkrade utrustning, en kopia av en officiell fotolegitimation som pass eller körkort, samt ditt garantibevis, för att verifiera att din Apple-produkt är försäkrad utrustning.
- 7.8. Servicealternativen som omfattas av stöld- och förlustskydd och rätt till service av hårdvara kan variera mellan länder beroende på lokal kapacitet. För stöld- och förlustskyddet betyder detta att vi kanske bara kan leverera en bytesenhet till det land där du köpte den här försäkringen.
- 7.9. Om du tänker lämna in ett anspråk enligt denna försäkring i ett land som inte är inköpslandet, måste du följa alla tillämpliga lagar för import och export och du kommer att vara ansvarig för alla tullavgifter, moms och andra relaterade skatter och avgifter som kan vara tillämpliga.
- 7.10. Vad gäller **teknisk support** kan du lämna in ett anspråk genom att gå in på [support.apple.com/HT201232](https://support.apple.com/HT201232) eller ringa det nummer som visas på [support.apple.com/HT201232](https://support.apple.com/HT201232). Innan du får hjälp kommer rådgivaren att be om serienumret för din försäkrade utrustning.

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

Internationell supportinformation	<a href="https://support.apple.com/HT201232">support.apple.com/HT201232</a>
Apple-auktoriserade serviceleverantörer och Apple Store-butiker	<a href="https://locate.apple.com/se/sv/">locate.apple.com/se/sv/</a>
Apple-support och service	<a href="https://support.apple.com/sv-se/contact">support.apple.com/sv-se/contact</a>

## 8. Ditt ansvar när du lämnar in ett anspråk

- 8.1. När du lämnar in ett anspråk under denna försäkring måste du, beroende på omständigheterna kring ditt anspråk, följa dessa regler:
- 8.1.1. Du måste tillhandahålla information om omständigheterna kring stölden och förlusten, symptom och orsaker till skadan eller de problem du har med den försäkrade utrustningen;
- 8.1.2. För att Apple ska kunna felsöka och på annat sätt hjälpa till med ditt anspråk måste du tillhandahålla information, inklusive men inte begränsat till serienumret på den försäkrade utrustningen, modell, version av operativsystemet och installerad mjukvara, alla tillbehör som är anslutna eller installerade på den försäkrade utrustningen, alla felmeddelanden som visas, åtgärder som har vidtagits innan felet på den försäkrade utrustningen uppstod och åtgärder som har vidtagits för att lösa problemet;
- 8.1.3. Du måste följa de instruktioner som du får av Apple eller Apples auktoriserade serviceleverantör och förpacka den försäkrade utrustningen i enlighet med frakthanvisningarna från Apple eller Apples auktoriserade serviceleverantör;

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

## **9. Vilseledning, bedrägeri och illegal användning**

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

## **10. Annullering**

- 10.1. Oavsett vilken typ av försäkring du har, kan du när som helst säga upp din försäkring, av vilken anledning som helst, med omedelbart verkan, och du kan ha rätt till återbetalning av premien så som beskrivs nedan genom att ringa Apple på det telefonnummer som anges på [support.apple.com/HT201232](https://support.apple.com/HT201232). Du kan också skriva till: Apples kundsupport, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland så kommer din försäkring att annulleras vid mottagandet av ditt meddelande.
  - 10.1.1. Om du vill annullera denna försäkring genom att återlämna din försäkrade utrustning (med undantag för inbyte), som tillåts av den ursprungliga försäljningskanalens returpolicy, vänder du dig till din ursprungliga försäljare (antingen en auktoriserad återförsäljare eller Apple). Du (eller leverantören av din avbetalningsplan) kommer att få full premieåterbetalning.
  - 10.1.2. Du kan bli ombedd att visa upp ditt originalkvitto och/eller ditt garantibevis (POC-certifikat) för att få återbetalningen.
- 10.2. För tidsbestämda försäkringar:
  - 10.2.1. Om du betalar din premie via avbetalningar kan du säga upp försäkringen genom att kontakta leverantören av din avbetalningsplan och begära att de säger upp försäkringen för din räkning.
  - 10.3. Om du säger upp försäkringen i enlighet med paragraf 10.1, och inte i samband med återlämning av den försäkrade utrustningen, kan du vara berättigad till återbetalning av premien som beräknas på följande sätt:

- 10.3.1. Om du kontaktar Apple om uppsägning inom trettio (30) dagar efter inköpsdatumet på din försäkring får du återbetalning av hela premien du betalat, eller
- 10.3.2. Om du kontaktar Apple om uppsägning mer än trettio (30) dagar efter inköpsdatumet på din försäkring är du berättigad till en proportionell återbetalning baserat på procentandelen av den tid som återstår av din försäkring.
- 10.4. För årsförsäkringar:
- 10.4.1. AIG, eller Apple på AIG:s vägnar, kan säga upp din försäkring om du inte betalar någon månadspremie vid förfallodagen. AIG, eller Apple på AIG:s vägnar, skickar dig en betalningspåminnelse och du har en månad på dig att betala. Om den inte betalas under den här perioden sägs försäkringen automatiskt upp från det datum då den obetalda premien förföll. Om premien betalas under månadens respitperiod kommer försäkringen att fungera som om den hade betalats på förfallodagen. Inga anspråk betalas ut för eventuella olyckor som inträffar efter respitperioden om premien är fortsatt obetald.
- 10.5. Om du gör en uppsägning kan du ha rätt till återbetalning av premien, som beräknas på följande grunder:
- 10.5.1. Om du kontaktar Apple för att säga upp försäkringen inom fjorton (14) dagar från det ursprungliga inköpsdatumet, eller varje månadsvisa premiebetalning, får du full premieåterbetalning av den senaste premiemånadsbetalningen.
- 10.5.2. Om du kontaktar Apple för att säga upp försäkringen mer än fjorton (14) dagar efter det ursprungliga inköpsdatumet på försäkringen, eller mer än fjorton (14) dagar efter din senaste månadsvisa premiebetalning, får du en proportionell återbetalning av din senaste månadspremiebetalning baserat på procentandelen av kvarvarande löptid på din försäkring för den månaden.
- 10.5.3. Du kan också förhindra att din årsbaserade försäkring debiteras månadsvisa premiebetalningar automatiskt genom att inaktivera förnyelsen av premiebetalningen genom att gå till [support.apple.com/HT202039](https://support.apple.com/HT202039), på din försäkrade enhet och välja "Avsluta en prenumeration" eller direkt via din faktureringsplattform. Om du inaktiverar förnyelsen av premiebetalningen betraktas detta som ett uttryck för din avsikt att säga upp din årsförsäkring i slutet av månaden som du har betalat din senaste månadsvisa premiebetalning för. Din årsförsäkring fortsätter vara aktiv fram till midnatt den sista dagen i den månaden, då den kommer att annulleras, och inga ytterligare premiebetalningar dras och ingen premieåterbetalning ges till dig.
- 10.5.4. Om du byter in en årsförsäkrad utrustning till Apple eller en auktoriserad Apple-återförsäljare som en del av ett Apple-auktoriserat inbytesprogram, anses det inbytet vara ett uttryck för din avsikt att säga upp din årsförsäkring. Beroende på inbytesdatum kan du ha rätt till återbetalning enligt paragraf 10.5.
- 10.6. Eventuell återbetalning som du kan ha rätt till betalas ut genom att kreditera den betalningskälla som du använde för att köpa försäkringen eller den betalningskälla som har registrerats för dina årsförsäkringar. Om detta inte är möjligt görs en banköverföring till dig. Om din tidsbestämda försäkring finansieras genom en leverantör av en avbetalningsplan kan en återbetalning betalas ut till den leverantör av avbetalningsplanen som har betalat för försäkringen.
- 10.7. AIG, eller Apple på AIG:s vägnar, kan säga upp din försäkring i händelse av att Apple inte längre kan utföra service på din försäkrade utrustning eller någon Apple-märkt enhet med likvärdig funktionalitet. Då får du en månads varsel om att din försäkring kommer att annulleras och upphöra att förnyas.

## 11. Överföring av tidsbestämd försäkring

- 11.1. Du kan överföra en tidsbestämd försäkring när du överför den försäkrade utrustningen till någon annan som är bosatt i Sverige och är 18 år eller äldre. Den nya parten kommer att försäkras under återstoden av försäkringsperioden. En företagskund kan endast överföra denna tidsbestämda försäkring till en annan företagskund. Du kan inte överföra en årsförsäkring.
- 11.2. Du måste meddela Apple, som representant för AIG, om överföringen så snart som möjligt genom att ringa Apple på det telefonnummer som står på [support.apple.com/HT201232](https://support.apple.com/HT201232) eller genom att skriva till Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland. När du meddelar Apple om överföringen av försäkringen måste du tillhandahålla serienumret på den försäkrade utrustningen och namnet, adressen och e-postadressen till den nya ägaren eller leasingtagaren så att Apple kan skicka ett uppdaterat garantibevis till den nya ägaren eller leasingtagaren. Du måste tillhandahålla dessa villkor till den nya ägaren eller leasingtagaren och meddela antalet anspråk, om några sådana har lämnats in, för stöd och förlust.
- 11.3. Överföringen av försäkringen kommer att börja gälla när Apple, som representant för AIG, utfärdar ett ändrat garantibevis till den nya ägaren.

## 12. Klagomål

- 12.1. Endast för anspråk på stöld- och förlustskydd:

Om servicen du får i samband med hanteringen av din stöld- och förlustanmälan inte uppfyller dina förväntningar vid något tillfälle ber vid dig kontakta AIG med de kontaktuppgifter som anges nedan, uppge ditt namn och den försäkrade utrustningens serienummer för att hjälpa AIG att hantera dina kommentarer mer effektivt. Apple kan svara på frågor på europeiska språk i ditt hemland.

<b>Online:</b>	<a href="https://aigtheftandloss.uk/">aigtheftandloss.uk/</a>
<b>På telefon:</b>	020-79-0261
<b>E-post:</b>	<a href="mailto:appleescalationteam@aig.com">appleescalationteam@aig.com</a>

- 12.2. För alla andra klagomål

AIG och Apple anser att du har rätt till ett trevligt bemötande med rättvis och snabb hjälp. AIG har bitt Apple att hantera klagomål som rör anspråk på rätt till service av hårdvara och teknisk support, och alla underordnade klagomål, å dess vägnar för att säkerställa att du har en kontaktpunkt i alla frågor. Om den service du får vid något tillfälle inte lever upp till dina förväntningar ska du kontakta Apple med hjälp av kontaktuppgifterna nedan. Ange ditt namn och serienumret för din försäkrade utrustning för att hjälpa Apple att hantera dina kommentarer på ett effektivt sätt. Apple kan svara på frågor på det europeiska språket i ditt hemland.

<b>Skriftligt:</b>	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland
<b>På telefon:</b>	Se telefonnumret som visas på <a href="https://support.apple.com/HT201232">support.apple.com/HT201232</a>
<b>Online:</b>	via Apple-supporten på <a href="https://support.apple.com/sv-se/contact">support.apple.com/sv-se/contact</a>
<b>Personligen:</b>	I en butik som Apple äger, vilka finns på <a href="https://apple.com/se/retail/storelist">apple.com/se/retail/storelist</a>

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

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

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

Konsumenternas Försäkringsbyrå  
Box 24215  
104 51 Stockholm (Karlavägen 108)

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

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

På telefon: +353 16620899

Per e-post: [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie)

Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman kanske inte kan bedöma ett klagomål om den som klagar är ett aktiebolag med en årsomsättning på mer än tre miljoner euro.

Du kan också kontakta din *kommunala konsumentvägledning* för att få råd. Om du följer den här proceduren för klagomål påverkar det inte din rätt att vidta rättsliga åtgärder.

Du kan kontakta försäkringsavdelningen på Allmänna reklamationsnämnden och deras försäkringsavdelning. Det kostar inget att få sitt klagomål prövat av Allmänna reklamationsnämnden. Du kan kontakta Allmänna reklamationsnämnden via webbplatsen [arn.se/konsument](http://arn.se/konsument), e-postadressen [arn@arn.se](mailto:arn@arn.se), telefonnumret 08-508 860 00 och via post till box 174, 101 23 Stockholm.

Svensk Försäkrings nämnder prövar tvister inom ansvarsförsäkring på försäkringsbolags begäran. Mer information om Ansvarsförsäkringens Personskadenämnd finns på [forsakringsnamnder.se/APN/](http://forsakringsnamnder.se/APN/).

Du kan ta upp tvisten i en domstol. Se [domstol.se/](http://domstol.se/).

- 12.4. Om du vill framföra ett klagomål angående en försäkring som köpts online kan du använda Europeiska kommissionens onlineplattform för tvistlösning som du hittar på [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).

### **13. Allmän information**

- 13.1. Denna försäkring kommer att följa svensk lag och du och AIG går med på att lämna in alla tvister till svensk domstol för beslut om alla tvister som kan uppstå på grund av eller i samband med denna försäkring.
- 13.2. Villkoren i denna försäkring kommer endast att finnas tillgängliga på svenska och all kommunikation avseende denna försäkring kommer att ske på svenska.
- 13.3. AIG tillhandahåller inte försäkringskydd och är inte skyldigt att betala försäkringsersättning eller tillhandahålla någon förmån alternativt att uppfylla förpliktelse enligt försäkringsavtalet om sådan betalning eller tillhandahållande av förmån eller uppfyllandet av avtalsförpliktelse kan utsätta AIG, dess moderbolag eller dess yttersta kontrollerande företagsenhet för någon ekonomisk sanktion, förbud eller restriktion enligt Förenta nationernas resolutioner eller bryter mot förbud eller ekonomiska sanktioner enligt lagar/förordningar i Storbritannien, Luxemburg eller Europeiska unionen eller Amerikas förenta stater.

- 13.4. Denna försäkring tillhandahålls av AIG Europe S.A., ett försäkringsbolag med nummer B 218806 i Luxemburgs handels- och företagsregister. AIG Europe S.A. har sitt huvudkontor på 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburg, [aig.lu/](http://aig.lu/). AIG Europé S.A. är auktoriserat av Ministère des Finances i Luxemburg och står under tillsyn av Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburg, Storhertigdömet Luxemburg, tfn (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), [caa.lu/](http://caa.lu/).

AIG Europe S.A. Filial i Sverige har sitt registrerade filialkontor på Västra Järnvägsgatan 7, 8 tr., Box 3506, 103 69 Stockholm, och organisationsnummer 516411-4117. Telefon: (+46) 8 506 920 00. Fax: +46 8 506 920 90. AIG Europe S.A. Filial i Sverige verkar under tillsyn av Finansinspektionen i Sverige. Kontaktuppgifter till Finansinspektionen är Brunngatan 3, Box 7821, SE-103 97 Stockholm, telefon 08-408 980 00, [fi.se/](http://fi.se/).

Eventuella rapporter beträffande solvens och ekonomisk ställning i AIG Europe S.A. tillhandahålls på [aig.lu/](http://aig.lu/).

- 13.5. Apple Distribution International Limited och dess utsedda ombud distribuerar, säljer och administrerar denna försäkring och hanterar anspråk och klagomål som representant för AIG. Apple Distribution International Limited har sitt registrerade kontor på Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland. Apple Distribution International Limited regleras av Central Bank of Ireland.

Endast du (eller den person som denna Policy har överförts till, eller ditt dödsbo i händelse av dödsfall) och AIG kan verkställa villkoren i denna försäkring.

- 13.6. För årsförsäkringar kommer AIG (eller Apple på AIG:s vägnar) att meddela dig om eventuella ändringar av villkoren i denna försäkring, inklusive premien eller självriskan, med en månads föregående skriftlig avisering om sådana förändringar, innan försäkringen löper ut. Väsentliga ändringar görs endast i händelse av någon lagändring som påverkar denna försäkring, till exempel en ändring av försäkringspremieskatten, eller för att justera för valutakursfluktuationer, återspegla en förändring av vår försäkringsstrategi, bredda eller förbättra din försäkring eller vid behov av att justera för kostnader från anspråk.
- 13.7. Om ändringarna är acceptabla för dig och du samtycker till alla ändringar kommer denna försäkring att fortsätta löpa.
- 13.8. Om ändringarna inte är acceptabla kan du säga upp denna försäkring i enlighet med paragraf 10.1.
- 13.9. I händelse av att AIG ändrar villkoren för att förbättra din försäkring utan extra kostnad kommer sådana villkor omedelbart att gälla för både årsförsäkringar och tidsbestämda försäkringar.



## Så använder AIG personuppgifter

AIG Europe S.A. (Filial i Sverige) ("AIG") förbinder sig att skydda integriteten hos kunder, personer som gör anspråk och andra affärskontakter.

"Personuppgifter" identifierar och relaterar till dig eller andra personer, eller information som du eller sådana andra personer kan identifieras med. Genom att tillhandahålla personuppgifter ger du tillstånd till att den används på de sätt som beskrivs nedan.

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

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

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

**Förmedling av personuppgifter** – För de syften som nämns ovan kan personuppgifter förmedlas till våra koncernbolag, mäklare och andra distributionsparter, försäkringsbolag och återförsäkrare och andra servicepartner. Personuppgifter kommer att förmedlas med andra tredje parter (inklusive tillsynsmyndigheter) om det krävs enligt lag. Personuppgifter kan förmedlas med presumtiva köpare och köpare, och överföras vid en försäljning av vårt företag eller en överföring av affärstillgångar.

**Internationell överföring** – På grund av att vår verksamhet är global kan personuppgifter överföras till parter (inklusive våra koncernbolag, våra servicepartner, tillsynsmyndigheter och andra tredje parter) som befinner sig i andra länder, inklusive USA och andra länder med andra dataskyddslagar än i ditt hemvistland. Till exempel kan personuppgifter överföras till koncernbolag i USA som tillhandahåller centrala IT-supporttjänster.

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

**Begäran eller frågor** – Om du vill begära tillgång till eller korrigera felaktiga personuppgifter, begära att personuppgifter raderas eller döljs eller invända mot att informationen används är du välkommen att skicka e-post till mailto: [kundservice@AIG.com](mailto:kundservice@AIG.com) eller skriva till AIG Europe Limited, Filial i Sverige, Västra Järnvägsgatan 7, 8 tr., Box 3506, 103 69 Stockholm, Sverige. Mer information om hur vi använder personuppgifter finns i vår fullständiga integritetspolicy på [aig.se/en/privacy-policy](http://aig.se/en/privacy-policy). Du kan också begära en kopia av denna policy via kontaktuppgifterna ovan.