

OPMERKING OVER CONSUMENTENWETGEVING:

AppleCare+ is een verzekeringspolis voor de dekking van het risico op schade aan uw iPad, iPhone of iPod en de behoefte aan technische ondersteuning. AppleCare+ biedt geen dekking voor storingen vanwege ontwerp- en/of materiaal- en/of fabricagefouten maar dergelijke storingen kunnen worden gedekt door uw rechten onder de consumentenwetgeving en/of door de Eenjarige Beperkte Garantie van Apple. In Nederland hebben consumenten op grond van het Nederlands Burgerlijk Wetboek recht op gratis reparatie of vervanging, door de verkoper, van goederen die, gezien de aard van het product en de informatie die door de verkoper is verstrekt, niet over de eigenschappen beschikken die de koper overeenkomstig het contract redelijkerwijs zou kunnen verwachten. Ga voor meer informatie naar www.apple.com/nl/legal/statutory-warranty/.

AppleCare+ voor iPad
AppleCare+ voor iPhone
AppleCare+ voor iPod
Voorwaarden – Nederland

Bedankt voor het aanschaffen van AppleCare+, een verzekeringspolis die is verstrekt door de Nederlandse vestiging van AIG Europe Limited ("AIG") die ermee akkoord gaat om uw iPhone, iPad of iPod te verzekeren in overeenstemming met de voorwaarden in deze Polis.

AppleCare+ biedt u dekking voor een reparatie of vervanging van uw apparaat in het geval van onopzettelijke schade of een niet volledig op te laden batterij, alsmede toegang tot telefonische technische ondersteuning van Apple (zoals genoemd in clause 4).

De Polis wordt verkocht door Apple en Geautoriseerde Apple-wederverkopers. Apple handelt, namens AIG, ook alle vorderingen en eventuele klachten af die u kunt hebben (de volledige informatie over dit onderwerp is te vinden in clause 12).

AppleCare+ biedt geen dekking tegen verlies of diefstal van uw apparaat, of voor storingen in uw apparaat (zoals genoemd in clause 5.1.8), hoewel deze wellicht kunnen worden gedekt door uw rechten onder de consumentenwetgeving of de Eenjarige Beperkte Garantie van Apple.

1. Definities.

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

- 1.1. "Onopzettelijke schade" heeft de betekenis die wordt genoemd in clause 4.1.
- 1.2. "AIG" betekent AIG Europe Limited wier statutaire kantoor is gevestigd op het volgende adres: The AIG Building, 58 Fenchurch Street, Londen EC3M 4AB. AIG opereert via haar vestiging in Nederland. Het adres is: K.P. van der Mandelelaan 50, 3062 MB Rotterdam. AIG is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel van Rotterdam onder nummer 56375700.
- 1.3. "Apple" betekent Apple Distribution International, (of haar benoemde agenten) die deze Polis uitgeeft, verkoopt en beheert en die vorderingen en klachten namens AIG afhandelt.
- 1.4. "Geautoriseerde Apple-serviceprovider" betekent een externe serviceprovider die is benoemd tot agent van Apple om vorderingen namens AIG af te handelen. Een lijst met deze providers kan worden gevonden via <http://support.apple.com/kb/HT1434>.
- 1.5. "Geautoriseerde Apple-wederverkoper" betekent een derde partij die door Apple is geautoriseerd om deze Polis uit te geven op het moment dat de wederverkoper Uw Gedekte apparatuur aan U verkoopt.
- 1.6. "AppleCare+ Support" betekent de ondersteuningswebsite <http://www.apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus.html>
- 1.7. "Eenjarige Beperkte Garantie van Apple" betekent de vrijwillige fabrieksgarantie die door Apple (onder afzonderlijke servicevoorwaarden) aan kopers van de Gedekte apparatuur wordt verstrekt en die voordelen biedt in aanvulling op, en niet in plaats van, rechten waarin door de consumentenwetgeving wordt voorzien.
- 1.8. "Niet volledig op te laden batterij" heeft de betekenis die wordt genoemd in clause 4.1.
- 1.9. "Zakelijke klant" betekent een klant die zich heeft geregistreerd bij en de Gedekte apparatuur heeft gekocht via de zakelijke online-winkel van Apple.
- 1.10. "Consumentensoftware" betekent de besturingssoftware ("iOS") van de Gedekte apparatuur, softwareprogramma's die vooraf op de Gedekte apparatuur zijn geïnstalleerd en programma's

van het merk Apple die vervolgens op de Gedekte apparatuur zijn geïnstalleerd en die per moment kunnen variëren.

- 1.11. "Dekkingsperiode" betekent de periode die wordt genoemd in clausule 3.
- 1.12. "Gedekte apparatuur" betekent de iPhone, iPad of iPod van het merk Apple die wordt geïdentificeerd door het serienummer van het product dat wordt weergegeven op Uw Garantiebewijs, plus de originele accessoires die in dezelfde verpakking worden geleverd. De Gedekte apparatuur moet nieuw bij Apple of een Geautoriseerde Apple-wederverkoper zijn gekocht en mag niet meer dan 30 dagen eerder dan de aanschafdatum van deze Polis zijn gekocht of, in het geval dat het wettelijke eigendom van de Gedekte apparatuur aan U is overgedragen, de Polis moet aan U zijn overgedragen overeenkomstig clausule 11 van deze Polis.
- 1.13. "Hardwaredekking" heeft de betekenis die wordt genoemd in clausule 4.1.
- 1.14. "Assurantebelasting" betekent de assurantebelasting die in de Premie is opgenomen en die moet worden betaald conform de tarieven die op de aankoopdatum van de Polis van toepassing zijn en die voor de volgende Apple-producten gelden:
- | | |
|---------|------|
| iPad: | 21% |
| iPhone: | 21% |
| iPod: | 21%. |

Deze tarieven kunnen aan wijzigingen onderhevig zijn.

- 1.15. "Verzekerde gebeurtenis" betekent (a) Onopzettelijke schade aan uw Gedekte apparatuur en/of een Niet volledig op te laden batterij en/of (b) de noodzaak om Technische ondersteuning te gebruiken; een dergelijke gebeurtenis treedt op tijdens de Dekkingsperiode.
- 1.16. "Garantiebewijs" betekent het garantiebewijsdocument dat U ontvangt wanneer U deze Polis koopt en dit document bevat Uw verzekeringsgegevens en het serienummer van de Gedekte apparatuur waarop deze Polis van toepassing is. Als U deze Polis hebt gekocht in een Apple Store of van een Geautoriseerde Apple-wederverkoper, kan het originele aankoopbewijs ook als uw Garantiebewijs dienen.
- 1.17. "Polis" betekent dit verzekeringsdocument waarin de voorwaarden van AppleCare+ worden genoemd. Dit document vormt, samen met het Garantiebewijs dat U hebt ontvangen toen U AppleCare+ kocht, Uw verzekeringsovereenkomst met AIG.
- 1.18. "Eigen risico" betekent het relevante eigen risico voor de Gedekte apparatuur. Het bedrag van het Eigen risico is als volgt:
- | | |
|---------|-----|
| iPad: | €49 |
| iPhone: | €69 |
| iPod: | €29 |

dit bedrag wordt door U betaald als U een vordering voor Onopzettelijke schade in Nederland indient onder deze Polis. Onthoud dat wanneer U een vordering in een ander land indient onder deze Polis, het Eigen risico moet worden betaald in de valuta van dat land en het tarief dat in dat land geldt. Ga voor meer informatie naar AppleCare+ Support.

- 1.19. "Premie" betekent het bedrag dat U hebt toegezegd aan AIG te betalen voor de dekking onder deze Polis, zoals is beschreven in clausule 2.3.
- 1.20. "Technische ondersteuning" heeft de betekenis die wordt genoemd in clausule 4.1.
- 1.21. "U/Uw" betekent de persoon die eigenaar is van de Gedekte apparatuur en iedereen waaraan de Polis is overgedragen overeenkomstig clausule 11.

2. De Polis

- 2.1. Uw Polis bestaat uit dit verzekeringsdocument waarin de voorwaarden van Uw dekking onder AppleCare+ worden genoemd en Uw Garantiebewijs. Controleer deze zorgvuldig om U ervan te vergewissen dat deze documenten U de dekking bieden die U wilt. Als Uw Polis moet worden gewijzigd of als bepaalde informatie waarop de Polis is gebaseerd, wordt gewijzigd, dan is het wellicht noodzakelijk dat Apple en AIG hun gegevens bijwerken en kan het nodig zijn dat de gegevens op Uw Garantiebewijs moeten worden gewijzigd.
- 2.2. Als U een vervangend Garantiebewijs of een kopie van Uw verzekeringsgegevens nodig hebt, gaat U naar www.apple.com/support/applecare/view, volgt U de instructies en voert U het serienummer van Uw Gedekte apparatuur in.
- 2.3. De Premie voor deze Polis is als volgt:

iPad: €99
iPhone: €99
iPod: €59

Deze prijzen zijn inclusief Assurantiebelasting tegen het geldende tarief.

- 2.4. De Premie moet contant of via bankpas of creditcard worden betaald wanneer de Polis wordt aangeschaft. Als Uw betaling niet op de juiste manier wordt voltooid (bijvoorbeeld als Uw bankpas of creditcard wordt geweigerd) ontvangt U hierover bericht en moet U actie ondernemen om de betaling te voltooien. Als er een Verzekerde gebeurtenis plaatsvindt en Uw betaling niet is voltooid, komt U niet in aanmerking voor het ontvangen van dekking.

3. Dekkingsperiode

- 3.1. Uw Hardwaredekking begint op de datum dat U Uw Polis koopt. Dit houdt het in dat als U AppleCare+ koopt binnen maximaal 30 dagen nadat U Uw Gedekte apparatuur hebt gekocht, U pas Hardwaredekking ontvangt vanaf die datum. Uw dekking voor Technische ondersteuning begint na het vervallen van de 90 dagen durende gratis dekking voor technische ondersteuning die door Apple wordt verstrekt en begint op de dag dat U Uw Gedekte apparatuur hebt gekocht. Deze Eenjarige Beperkte Garantie van Apple vangt aan op de dag dat U Uw Gedekte apparatuur aanschaft. Beide dekkingstypen eindigen 24 maanden na de datum waarop U Uw Gedekte apparatuur hebt gekocht.
- 3.2. Uw dekking kan eerder worden beëindigd als U Uw recht op annulering hebt uitgeoefend op grond van clause 10. Als U niet langer in aanmerking komt voor het indienen van een vordering voor Onopzettelijke schade, blijft Uw Hardwaredekking voor een Niet volledig op te laden batterij en Technische ondersteuning doorlopen tot de vervaldatum na 24 maanden vanaf de aanschafdatum van Uw Gedekte Apparatuur.
- 3.3. Op grond van deze Polis bent U niet gedekt tegen schade aan de Gedekte apparatuur door een Verzekerde gebeurtenis die plaatsvond voordat deze Polis werd gekocht.

4. Dekking

- 4.1. De volgende definities zijn relevant voor Uw dekking:

“Onopzettelijke schade” betekent fysieke schade, of het kapot gaan of een storing van Uw Gedekte apparatuur vanwege een onvoorziene en onbedoelde gebeurtenis die het gevolg is van het hanteren van de apparatuur (bijvoorbeeld de Gedekte apparatuur laten vallen of het contact met vloeistoffen) of die het gevolg is van een van buiten komend onheil dat niet is gelegen in U of Uw eigen gedrag (bijvoorbeeld extreme omgevings- of weersomstandigheden). De schade moet gevolgen hebben voor het functioneren van uw Gedekte apparatuur en dit geldt dus ook voor barsten in het scherm waardoor het beeldscherm minder goed zichtbaar is.

“Niet volledig op te laden batterij” betekent dat de capaciteit van de batterij van de Gedekte apparatuur om een elektrische lading vast te houden, is teruggelopen naar vijftig procent (50%) of meer ten opzichte van de originele specificatie, zoals wordt weergegeven op Uw batterijscherm.

“Hardwaredekking” betekent de dekking die zorgt voor de reparatie of vervanging van Uw Gedekte apparatuur vanwege bepaalde gebeurtenissen, zoals Onopzettelijke schade of een Niet volledig op te laden batterij.

“Technische ondersteuning” betekent toegang tot de telefonische technische ondersteuning van Apple als Uw Gedekte apparatuur niet meer op de juiste manier functioneert. Deze ondersteuning is anders van Apple verkrijgbaar door de kosten per incident te betalen.

4.2. **Hardwaredekking.** Als U een geldige vordering indient onder het element Hardwaredekking van deze Polis, dan regelt AIG dat Apple:

4.2.1. de Gedekte apparatuur repareert met behulp van nieuwe of gereviseerde onderdelen die qua prestaties en betrouwbaarheid niet onderdoen voor nieuwe onderdelen; of

4.2.2. als het praktisch of economisch niet haalbaar is om een reparatie uit te voeren, een vervanging voor de Gedekte apparatuur levert met een nieuw apparaat van het merk Apple of een apparaat van het merk Apple dat qua prestaties en betrouwbaarheid niet onderdoet voor een nieuw apparaat, en dat van hetzelfde type is als het origineel. Wanneer er geen dergelijk apparaat van het merk Apple dat overeenkomt met Uw Gedekte apparatuur beschikbaar is, wordt er een apparaat van het merk Apple verstrekt dat ten minste qua functionaliteit overeenkomt met de originele Gedekte apparatuur (onderhevig aan updates van Consumentensoftware die van toepassing zijn). Het vervangende apparaat van het merk Apple wordt de nieuwe Gedekte apparatuur onder deze Polis. In het geval van een vervanging, bewaart Apple of de geautoriseerde Apple-serviceprovider de originele Gedekte apparatuur.

De Gedekte apparatuur kan alleen worden gerepareerd of vervangen en er wordt geen geld uitgekeerd door AIG als U een vordering indient.

4.3. Als er een vervanging aan U wordt verstrekt onder een clause 4.2 kan Apple, of de Geautoriseerde Apple-serviceprovider, de nieuwste software en het nieuwste besturingssysteem installeren dat van toepassing is voor de Gedekte apparatuur als deel van de dekking die door deze Polis wordt verstrekt. Programma's van derden die op de originele Gedekte apparatuur zijn geïnstalleerd, zijn wellicht niet compatibel met de Gedekte apparatuur ten gevolge van de update van de software en het besturingssysteem. Als U een vordering indient in een ander land dan het land waar U de Gedekte apparatuur hebt gekocht, kan Apple of de Geautoriseerde Apple-serviceprovider producten en onderdelen omruilen of repareren met lokale producten en onderdelen die vergelijkbaar zijn.

4.4. **Eigen risico:** met betrekking tot elke vordering voor Onopzettelijke schade die U indient onder deze Polis, moet U het van toepassing zijnde Eigen risico betalen voordat U in aanmerking komt voor de voordelen die worden genoemd in clause 4.2. Het Eigen risico kan contant of via bankpas of creditcard worden betaald aan Apple of de Geautoriseerde Apple-serviceprovider.

4.5. **Limiet voor vorderingen:** er kunnen maximaal twee vorderingen voor Onopzettelijke schade worden ingediend tijdens de Dekkingsperiode. Nadat de tweede vordering is vereffend, zal de dekking voor Onopzettelijke schade op deze Polis worden beëindigd. Uw dekking voor Technische ondersteuning en een Niet volledig op te laden batterij blijven echter doorlopen tot het einde van de Dekkingsperiode.

4.6. **Technische ondersteuning.** Als U een geldige vordering indient onder dit gedeelte van Uw Polis, hebt U toegang tot de Apple-hulplijn voor technische ondersteuning als Uw Gedekte apparatuur niet meer op de juiste manier werkt. Deze ondersteuning is ook verkrijgbaar door kosten per incident te betalen. Deze dekking start na het vervallen van Uw Eenjarige Beperkte Garantie van Apple die begint op de datum waarop U Uw Gedekte apparatuur hebt gekocht. De Technische ondersteuning is van toepassing op de Consumentensoftware en eventuele verbindingproblemen tussen de Gedekte apparatuur en een AirPort-apparaat, Apple TV en een compatibel draadloos apparaat dat of een computer die voldoet aan de verbindingsspecificaties van de Gedekte apparatuur. Het biedt dekking voor de op dat moment geldende versie van de Consumentensoftware en de vorige Grote release. “Grote release” betekent een belangrijke versie van de software die commercieel door Apple wordt uitgebracht met een releasenummer zoals “1.0” of “2.0” en die geen bètaversie of pre-releaseversie is.

5. Uitsluitingen

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

- 5.1.1. een ander product dan de Gedekte apparatuur;
- 5.1.2. schade veroorzaakt door:
 - 5.1.2.1. verkeerd gebruik of misbruik, waarmee wordt bedoeld opzettelijk veroorzaakte schade inclusief het willens en wetens gebruiken van de Gedekte apparatuur voor een doel of op een manier waarvoor deze niet is bedoeld;
 - 5.1.2.2. daadwerkelijke wijzigingen of aanpassingen van de Gedekte apparatuur of pogingen daartoe; of
 - 5.1.2.3. service of reparaties (inclusief upgrades) die zijn uitgevoerd door iemand die niet in dienst is van Apple of die geen Geautoriseerde Apple-serviceprovider is;
- 5.1.3. Gedekte apparatuur met een serienummer dat is gewijzigd, is verwijderd of onleesbaar is gemaakt;
- 5.1.4. verlies of diefstal van Uw gedekte apparatuur;
- 5.1.5. Gedekte apparatuur (inclusief alle belangrijke componenten) die niet wordt geretourneerd naar Apple;
- 5.1.6. cosmetische schade aan de Gedekte apparatuur die geen gevolgen heeft voor de functionaliteit van de Gedekte apparatuur, inclusief, maar niet beperkt tot, haarscheurtjes, krassen, deuken, gebroken plastic op poorten en verkleuring;
- 5.1.7. schade of storingen die worden veroorzaakt door natuurlijke slijtage en/of het gebruik van de Gedekte apparatuur;
- 5.1.8. storingen vanwege materiaal- en/of fabricage- en/of ontwerpfouten; of
- 5.1.9. schade veroorzaakt door brand.

5.2. **Technische ondersteuning.** Met deze Polis bent U niet gedekt voor het volgende:

- 5.2.1. het gebruiken of wijzigen van de Gedekte apparatuur of Consumentensoftware op een manier waarvoor deze niet bedoeld is om te worden gebruikt of gewijzigd volgens de gebruikershandleiding, de technische specificaties of andere richtlijnen die op de Apple-website voor de Gedekte apparatuur zijn gepubliceerd;
- 5.2.2. problemen die kunnen worden opgelost door de software te upgraden (inclusief de Consumentensoftware) naar de nieuwste versie;
- 5.2.3. producten van derden of andere producten of software van het merk Apple (anders dan de Gedekte apparatuur of Consumentensoftware) of de effecten van dergelijke producten op interacties met de Gedekte apparatuur of Consumentensoftware.
- 5.2.4. het gebruik van een computer of besturingssysteem dat niet is gerelateerd aan Consumentensoftware of verbindingproblemen die worden veroorzaakt door de Gedekte apparatuur;
- 5.2.5. iOS-software of andere Consumentensoftware die is bestempeld als "bèta", "prerelease" of "preview" of software met vergelijkbare labels;
- 5.2.6. schade aan of verlies van bepaalde software of gegevens die op de Gedekte apparatuur staan of hiermee zijn opgenomen;
- 5.2.7. herstel en herinstallatie van softwareprogramma's en gebruikersgegevens; of

- 5.2.8. advies met betrekking tot het dagelijkse gebruik van de Gedekte apparatuur wanneer er geen onderliggend probleem met de hardware of software bestaat.

6. Algemene voorwaarden

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

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

- 6.2.1. **Polisbeperkingen.** De dekking onder Uw Polis is onderhevig aan de uitsluitingen die zijn genoemd in clausule 5.

- 6.2.2. **Premiebetaling.** De Premie voor deze Polis moet zijn betaald voordat U Hardwaredekking of Technische ondersteuning **kunt ontvangen**.

- 6.2.3. **Uw zorgplicht.** U zult alle redelijke voorzorgsmaatregelen nemen om de Gedekte apparatuur te beschermen tegen een Verzekerde gebeurtenis en om de Gedekte apparatuur conform de instructies te onderhouden.

- 6.2.4. **Uw woonplaats en leeftijd.**

- 6.2.4.1. Als U geen Zakelijke klant bent, kunt U deze Polis alleen kopen als U in Nederland woonachtig bent en U 18 jaar of ouder bent op de datum van aankoop van deze Polis.

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

- 6.2.5. **Andere verzekering.** Als er nog een andere verzekeringspolis met betrekking tot de gedekte apparatuur van kracht is tijdens de Dekkingsperiode, kunt U nog steeds een vordering onder deze Polis indienen omdat AIG is overeengekomen om U dekking te verlenen zonder rekening te houden met en ongeacht een eventuele andere polis.

7. Hoe U een vordering indient

- 7.1. **Voor Hardwaredekking** moet U Uw vordering zo snel mogelijk rapporteren door een Apple Store of een Geautoriseerde Apple-serviceprovider te bezoeken, door naar www.apple.com/support te gaan of door Apple te bellen op (+31) 0900 7777 703. Apple heeft het serienummer van Uw Gedekte apparatuur nodig voordat er assistentie kan worden verleend. Uw vordering wordt vereffend door middel van de opties die zijn genoemd in clausule 7.4.

- 7.2. Tijdens de service voor Hardwaredekking zal Apple of de Geautoriseerde Apple-serviceprovider eventuele data op de Gedekte apparatuur verwijderen en het opslagmedium opnieuw formatteren. U moet regelmatig, en indien mogelijk ook voordat U een vordering indient, een back-up van al Uw gegevens maken.

- 7.3. Indien hierom wordt gevraagd, moet U een aankoopbewijs van Uw Polis kunnen overleggen om te valideren dat uw Apple-product onder de Gedekte apparatuur valt.

- 7.4. Geldige vorderingen voor Hardwaredekking kunnen worden ingediend met behulp van een van de volgende opties:

- 7.4.1. **Afgifte service (carry-in-service).** U kunt Uw Gedekte apparatuur retourneren naar een Apple Store of een Geautoriseerde Apple-serviceprovider. Er wordt een reparatie uitgevoerd of een vervanging aangeboden overeenkomstig clausule 4.2. Zodra de reparatie is voltooid of een vervanging beschikbaar is (indien van toepassing), wordt U gevraagd om naar de Apple Store of de Geautoriseerde Apple-serviceprovider te komen om uw Gedekte apparatuur op te halen.

Als U de Gedekte apparatuur retourneert naar een Apple Store, kunnen sommige reparaties ter

plekke worden uitgevoerd. Hoewel er een aantal inloopafspraken beschikbaar is, is het raadzaam om vooraf te reserveren via www.apple.com/retail/geniusbar.

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

Onthoud dat de Snelle vervangingservice niet beschikbaar is voor iPod.

- 7.5. De serviceopties voor Hardwaredekking kunnen afhankelijk van de lokale mogelijkheden per land verschillen. Ga naar AppleCare+ Support voor meer informatie.
- 7.6. Wanneer het niet mogelijk is om een bepaalde servicemethode te leveren die hierboven wordt genoemd, behoudt AIG zich het recht voor om de polisvoorwaarden op dit punt te wijzigen.
- 7.7. Als U van plan bent om onder deze Polis een vordering in te dienen in een land dat niet het land van aankoop is, moet U voldoen aan alle import- en exportwetten en regelgeving die van toepassing zijn en bent U verantwoordelijk voor alle douanerechten, btw en andere bijbehorende belastingen en kosten die van toepassing kunnen zijn.
- 7.8. Voor **Technische ondersteuning**, kunt U een vordering indienen door Apple te bellen op (+31) 0900 7777 703. Apple zal om het serienummer van de Gedekte apparatuur vragen voordat er assistentie wordt verleend.

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

Internationale ondersteuningsinformatie	http://www.apple.com/support/country
Erkende Apple-serviceproviders en Apple Stores	http://support.apple.com/kb/HT1434
Apple-ondersteuning en -service	http://www.apple.com/support/contact

8. Uw verantwoordelijkheden wanneer U een vordering indient

- 8.1. Wanneer U een vordering indient onder deze Polis, moet U voldoen aan het volgende:
- 8.1.1. U moet informatie verschaffen over de symptomen en oorzaken van de schade die is veroorzaakt aan of problemen met de Gedekte apparatuur;
- 8.1.2. om Apple de mogelijkheid te bieden om problemen op te lossen of U op andere manier met Uw vordering te helpen, moet U, indien hierom wordt gevraagd, informatie verschaffen, inclusief maar niet beperkt tot het serienummer van de Gedekte apparatuur, het model, de versie van het besturingssysteem en de geïnstalleerde software, eventuele randapparatuur die op de Gedekte apparatuur is geïnstalleerd of hiermee is verbonden, eventuele foutberichten die worden

weergegeven, acties die zijn uitgevoerd voordat de Gedekte apparatuur met het probleem te maken kreeg en stappen die zijn genomen om het probleem op te lossen;

- 8.1.3. U moet de instructies opvolgen die door Apple of de Geautoriseerde Apple-serviceprovider aan U worden verstrekt en U moet de Gedekte apparatuur verpakken overeenkomstig de verzendinstructies die zijn verstrekt door Apple of de Geautoriseerde Apple-serviceprovider;
- 8.1.4. U moet geen producten en accessoires opsturen die niet onderhevig zijn aan een vordering inzake Hardwaredekking (zoals hoesjes, autoladers, enzovoort);
- 8.1.5. U moet er, indien mogelijk, voor zorgen dat u een back-up hebt gemaakt van Uw software en gegevens die op de Gedekte apparatuur staan. Apple verwijdt de inhoud van de Gedekte apparatuur en formatteert het opslagmedium opnieuw. Behoudens clausule 8.3, is noch AIG noch Apple verantwoordelijk voor een eventueel verlies van software of gegevens die op de Gedekte apparatuur staan wanneer deze wordt ingediend als onderdeel van een vordering onder deze Polis; en
- 8.1.6. U moet aan Apple alle belangrijke onderdelen van de Gedekte apparatuur verstrekken zodat Apple de geldigheid van Uw claim kan beoordelen.
- 8.2. U bent verantwoordelijk voor het opnieuw installeren van alle andere softwareprogramma's, gegevens en wachtwoorden.
- 8.3. Voor zover is toegestaan door de toepasselijke wetgeving, zijn AIG, Apple, Geautoriseerde Apple-serviceproviders en hun medewerkers en agenten niet aansprakelijk voor eventuele verliezen die U lijdt, bijvoorbeeld de kosten voor het herstellen, opnieuw programmeren of opnieuw produceren van eventuele programma's of gegevens, of eventuele misgelopen omzet, winst, inkomsten of verwachte besparingen als gevolg van het niet nakomen van hun verplichtingen onder deze Polis.

9. Misleiding, fraude en illegaal gebruik

- 9.1. Als een vordering frauduleus blijkt te zijn of als U willens en wetens misleidende informatie verstrekt wanneer U een vordering indient, wordt de vordering afgewezen. Uw Polis wordt geannuleerd en eventuele Premie die aan U is verschuldigd, wordt niet terugbetaald. Apple of AIG kunnen de politie of andere overheidsorganen inschakelen.
- 9.2. Deze Polis kan onmiddellijk worden geannuleerd door AIG in het geval dat de Gedekte apparatuur wordt gebruikt bij criminele activiteiten of bij het mogelijk maken of uitvoeren van een criminele daad.

10. Annulering

- 10.1. U kunt deze Polis op elk moment en om elke reden annuleren door Apple te bellen op (+31) 0900 7777 703 of te schrijven naar: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republiek Ierland, (faxnummer: +353 (0)21 428 3917).
- 10.2. Als U een restitutie wilt ontvangen, moet U Uw originele aankoopbewijs en/of Uw Garantiebewijs overleggen.
- 10.3. Als U annuleert, komt U wellicht in aanmerking voor een restitutie van de Premie die op de volgende basis wordt berekend:
 - 10.3.1. als U annuleert binnen dertig (30) dagen na de datum waarop U Uw Polis hebt gekocht, ontvangt U een restitutie van de hele Premie die U hebt betaald, of
 - 10.3.2. als U annuleert na meer dan dertig (30) dagen na de aankoopdatum van de Polis, ontvangt U een restitutie van een gedeelte van de Premie die U hebt betaald op basis van het resterende gedeelte van de Dekkingsperiode.

Als U al een geldige vordering onder dit Beleid hebt ingediend, wordt er, wanneer U annuleert, van een eventuele restitutie de waarde van een dergelijke vergoeding afgetrokken, hetgeen tot

gevolg kan hebben dat er geen restitutie van de Premie meer aan U plaatsvindt.

Een restitutie waar U recht op hebt, zal worden betaald door deze restitutie terug te storten op de bankpas of creditcard die U hebt gebruikt om de Polis te kopen of, indien dit niet mogelijk is, door de restitutie naar Uw bank over te maken.

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

11. Overdracht van Polis

- 11.1. Wanneer U de Gedekte apparatuur overdraagt, kunt U deze Polis overdragen aan iemand anders die in Nederland woont en die 18 jaar of ouder is, waardoor deze nieuwe partij vervolgens zal zijn gedekt gedurende het restant van de Dekkingsperiode. Een Zakelijke klant mag deze Polis alleen overdragen aan een andere Zakelijke klant.
- 11.2. U moet Apple, namens AIG, zo snel mogelijk van de overdracht op de hoogte stellen door Apple te bellen op (+31) 0900 7777 703 of door te schrijven naar Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republiek Ierland (faxnummer: +353 (0)21-428-3917). Wanneer U Apple op de hoogte stelt van de overdracht van de Polis, moet U het serienummer van de Gedekte apparatuur verstrekken plus de naam, het adres en e-mailadres van de nieuwe eigenaar zodat Apple een bijgewerkt Garantiebewijs naar de nieuwe eigenaar kan sturen. U moet deze voorwaarden aan de nieuwe eigenaar verstrekken en hem of haar, indien van toepassing, op de hoogte stellen van het aantal vorderingen die U voor Onopzettelijke schade hebt ingediend.
- 11.3. Nadat Apple de overdracht van de Polis voor kennisgeving heeft aangenomen, zal Apple, namens AIG, een gewijzigd Garantiebewijs aan de nieuwe eigenaar verstrekken.

12. Klachten

- 12.1. AIG en Apple vinden dat U een hoffelijke, eerlijke en snelle service verdient. AIG heeft Apple gevraagd om namens AIG klachten met betrekking tot vorderingen en verzekeringen af te handelen om ervoor te zorgen dat U voor alle problemen één aanspreekpunt hebt. Mocht het voorkomen dat de service die U ontvangt niet aan Uw verwachtingen voldoet, neem dan contact op met Apple met behulp van de onderstaande contactgegevens en verstrek Uw naam en het serienummer van de Gedekte apparatuur zodat Apple Uw opmerkingen efficiënter kan afhandelen. Apple kan een verzoek afhandelen in de Europese taal van het land waar U woont.

Schriftelijk: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republiek Ierland

Telefonisch: (+31) 0900 7777 703

Per fax: +353 (0)21 428 3917

Online: via Contact opnemen met Apple Support op www.apple.com/support/contact

Persoonlijk: alle Apple Stores die worden weergegeven in <http://www.apple.com/retail/storelist/>

- 12.2. Als Apple niet in staat is om een klacht binnen 5 werkdagen na ontvangst te bevestigen, U op de hoogte te houden over de voortgang en problemen binnen 8 weken tot Uw volle tevredenheid op te lossen, dan beschikt U waarschijnlijk over het recht om de klacht door te verwijzen naar een van de volgende ombudsmannen die Uw geval zullen beoordelen. Apple verschaft informatie over hoe U dit moet doen wanneer Apple de brief met de definitieve reactie stuurt waarin de aangekaarte problemen worden afgehandeld.
- 12.3. Onthoud het volgende: een ombudsman neemt een klacht wellicht niet in behandeling als U Apple niet eerst de kans hebt gegeven om het probleem op te lossen. U kunt Uw klacht doorverwijzen naar:

Klachteninstituut financiële dienstverlening
Postbus 93257,
2509 AG Den Haag.

www.kifid.nl

Ierse Financial Services Ombudsman
9SR 3rd Floor
Lincoln House
Lincoln Place
Dublin 2
Republiek Ierland

Telefonisch: 1890 88 20 90 of +353 16620899

Via e-mail: enquiries@financialombudsman.ie

De Ierse Financial Services Ombudsman is wellicht niet in staat om een klacht in behandeling te nemen als de klager een vennootschap met beperkte aansprakelijkheid is met een jaarlijkse omzet van meer dan €3 miljoen.

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

13. Financial Services Compensation Scheme (FSCS)

- 13.1. AIG wordt gedekt door het Financial Services Compensation Scheme. Als AIG niet aan haar financiële verplichtingen kan voldoen, komt U wellicht in aanmerking voor compensatie conform dit schema. Voor dit type verzekering is 90% van Uw vordering gedekt, zonder bovenlimiet. Meer informatie over de regelingen van het compensatieschema is beschikbaar op www.fscs.org.uk en via 0207 892 7300 of 0800 678 1100.
- 13.2. Als U een Zakelijke klant bent, hangt het van het type bedrijf en de omstandigheden van de vordering af of U een vordering ten laste van het Financial Services Compensation Scheme kunt indienen.

14. Algemene informatie

- 14.1. Deze Polis wordt beheerst door Nederlands recht en U en AIG komen overeen dat de Polis wordt voorgelegd aan de Nederlandse rechtbanken om geschillen op te lossen die onder deze Polis of in verband met deze Polis kunnen ontstaan.
- 14.2. De voorwaarden van deze Polis zijn alleen beschikbaar in het Nederlands en alle communicatie met betrekking tot deze Polis vindt plaats in het Nederlands.
- 14.3. Het risico is verzekerd via de Nederlandse vestiging van AIG Europe Limited AIG die is gevestigd op het volgende adres: K.P. van der Mandelelaan 50, 3062 MB Rotterdam. AIG is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel van Rotterdam onder nummer 56375700. AIG Europe Limited is geautoriseerd door de Prudential Regulation Authority en wordt gereguleerd door de Financial Conduct Authority en de Prudential Regulation Authority (bedrijfsreferentienummer 202628). Deze informatie kan worden bekeken als U naar het Financial Services Register gaat (www.fsa.gov.uk/register/home.do). Geregistreerd in Engeland: bedrijfsnummer 1486260. Adres van statutaire kantoor: The AIG Building, 58 Fenchurch Street, Londen EC3M 4AB, Verenigd Koninkrijk.

- 14.4. Apple Distribution International en haar geautoriseerde agenten of vertegenwoordigers verstrekken, verkopen en beheren deze Polis en handelen vorderingen namens AIG af onder deze Polis. Apple Distribution International heeft haar statutaire kantoor op dit adres: Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republiek Ierland. Apple Distribution International wordt gereguleerd door de Central Bank of Ireland.
- 14.5. Alleen U (of Uw wettelijke vertegenwoordiger in het geval van Uw overlijden) en AIG mogen de voorwaarden van deze Polis afdwingen.

Hoe AIG Uw Persoonlijke informatie gebruikt

Uw Persoonlijke gegevens (hierna de « Gegevens » genoemd) worden door AIG verzameld en verwerkt overeenkomstig de gedragscode voor de verwerking van persoonlijke gegevens door financiële instellingen ("Gedragscode"). AIG is de beheerder die verantwoordelijk is voor de verwerking van deze Gegevens en voor het feit dat de verwerking wordt gemeld aan de Commissie Wet bescherming persoonsgegevens. De Gegevens worden verwerkt met als doel om te worden gebruikt voor de services die worden geleverd door AIG, inclusief het afhandelen van klachten en het voorkomen van criminaliteit (zoals fraude) maar ook om AIG in staat te stellen om aan haar wettelijke verplichtingen te voldoen. In verband met de activiteiten van AIG en voor het verlenen van een goede service mag AIG deze Gegevens overdragen aan andere bedrijven van de bedrijvengroep waar het deel van uitmaakt en aan serviceproviders. Deze bedrijven kunnen zich bevinden in landen buiten de Europese Economische Gemeenschap die niet noodzakelijkerwijs hetzelfde beschermingsniveau bieden als Nederland. Gegevens kunnen bijvoorbeeld worden overgedragen naar overzeese groepsmaatschappijen in de Verenigde Staten die gecentraliseerde IT-ondersteuning leveren. AIG zal met betrekking tot deze overdrachten voorzorgsmaatregelen treffen om de bescherming van Gegevens in deze landen zo goed mogelijk te waarborgen. Volgens de Gedragscode, bent U gerechtigd om toegang te krijgen tot de Gegevens, om de Gegevens te wijzigen of om (op goede gronden) bezwaar te maken tegen de verwerking van Gegevens. Als U deze rechten wilt uitoefenen, kunt U op elk moment schriftelijk contact met AIG opnemen op het volgende adres: K.P. van der Mandelelaan 50, 3062 MB Rotterdam. Voor meer informatie over de mechanismen voor de verwerking van Uw Gegevens door AIG, vindt U het volledige mondiale privacybeleid van AIG op <http://www.aig.com/nl-privacybeleid>.

071813 AC+ Nederland T&Cs v1.0