

AppleCare teknisk support

Vilkår og betingelser

VED AT KONTAKTE APPLE FOR AT FÅ SUPPORTSERVICE I HENHOLD TIL DEN HEREFTER OMTALTE SERVICEPLAN ("SERVICEPLAN") ELLER REGISTRERE EN SERVICEPLAN HOS APPLE INDVILLIGER PERSONEN ELLER VIRKSOMHEDEN ("KUNDE") I, AT FØLGENDE VILKÅR OG BETINGELSER ("VILKÅR OG BETINGELSER") GÆLDER FOR LEVERING AF SUPPORTSERVICE I HENHOLD TIL DEN PÅGÆLDENDE SERVICEPLAN. HVIS KUNDEN IKKE ACCEPTERER DISSE VILKÅR OG BETINGELSER, SKAL KUNDEN IKKE KONTAKTE APPLE ELLER REGISTRERE SERVICEPLANEN. FOR AT ANNULERE EN KØBT SERVICEPLAN OG FÅ REFUNDERET EVENTUELLE BETALTE BELØB SKAL KUNDEN KONTAKTE APPLE SOM BESKREVET NEDENFOR. EN SERVICEPLAN TRÆDER I KRAFT, NÅR APPLE ACCEPTERER KUNDENS REGISTRERING ("IKRAFTTRÆDELSSDATO").

1. Service. Ved accept af kundens registrering vil Apple yde supportservice ("Supportservice") til Apple-softwareprodukter eller tilhørende teknologier ("Supporterede produkter") for den pågældende serviceplan som beskrevet på følgende online webside:
<http://www.apple.com/legal/applecare/techsupport> ("Serviceplanens supportside"). Apple forbeholder sig retten til at ændre den leverede supportservice og/eller de supporterede produkter, der er omfattet af en serviceplan, når som helst ved at lægge opdateringer ud på serviceplanens supportside. Apple ændrer ikke supportservice og/eller de supporterede produkter på en måde, der (i) reducerer den indsats, som Apple yder i henhold til supportservice, eller (ii) væsentligt påvirker Apples forpligtelse til at levere supportservice, eller (iii) væsentligt påvirker de rettigheder, som kunden får i henhold til supportservice. I forbindelse med opdateringer, der berører kundens serviceplan, vil Apple meddele kunden om opdateringen via den e-mail-adresse, som kunden har registreret, mindst tredive (30) dage, før de lægges ud på websiden. De vilkår, der er beskrevet på serviceplanens supportside, er indeholdt i disse vilkår og betingelser. I tilfælde af uoverensstemmelser mellem vilkårene i dette dokument, og vilkårene på serviceplanens supportside, er vilkårene på serviceplanens supportside gældende.
2. Begrænsninger.
 - 2.1 Supporthændelser. Serviceplaner leveres i enkelte, flere eller ubegrænsede supporthændelsespakker. En supporthændelse er et specifikt, særskilt problem, der kan føres tilbage til en enkelt årsag. Apple vil bestræbe sig på at løse en supporthændelse, men garanterer ikke, at supporthændelser løses. Apple bestemmer efter eget skøn, hvad der udgør en supporthændelse, og i det omfang loven tillader, hvis supporthændelsen løses. Generelt løses en supporthændelse, når kunden modtager et af følgende: (a) oplysninger, der løser problemet, (b) oplysninger om, hvordan kunden får en softwareløsning, der vil løse problemet, (c) meddelelse, om at problemet skyldes et kendt, uløst problem eller et problem med manglende kompatibilitet med et supporteret produkt, (d) oplysninger, der angiver, at problemet kan løses ved at opgradere til en nyere version af det supporterede produkt, eller (e) meddelelse om, at problemet skyldes et hardwareproblem. I en serviceplan med et begrænset antal supporthændelser reducerer hver ny supporthændelseskontakt fra kunden det resterende antal berettigede supporthændelser.
 - 2.2 Reaktionstider. Apple vil bestræbe sig på at reagere på en anmodning om supportservice inden for rimelig tid eller inden for den i den gældende serviceplan anførte reaktionstid ("Reaktionstid"), hvad der måtte komme først, men garanterer ikke, at der vil blive reageret inden for en bestemt periode. Alle reaktionstider måles i overensstemmelse med de på serviceplanens supportside beskrevne driftstimer for serviceplanen.
 - 2.3 Aktuel udgave. Medmindre andet er angivet skal samtlige supporterede produkter være af seneste udgave.
 - 2.4 Brug. Supportservice er ikke beregnet til brug til drift af kernekraftfaciliteter, flynavigering, kommunikationssystemer, flyveledelsesmaskiner eller andre aktiviteter, hvor supportservicens manglende opnåelse af et ønske resultat kunne medføre dødsfald, personskade eller alvorlige fysiske eller miljømæssige skader.

- 2.5 Tekniske kontakter. Supporttjenester ydes til en enkelt person eller flere personer, som er udvalgt af kunden på registreringstidspunktet i overensstemmelse med serviceplanen (“teknisk(e) kontakt(er)”). Tekniske kontakter er den eneste forbindelse mellem kunden og Apple med hensyn til serviceplanens tekniske support. Hvis serviceplanen omfatter flere tekniske kontakter, og kunden vil ændre de tekniske kontakter, skal kunden meddele Apple det skriftligt mindst fem (5) dage, før ændringen træder i kraft, på den relevante refusionskontaktadresse nedenfor eller – hvis det er relevant i forbindelse med serviceplanen – skrive ændringerne direkte via kundens eget sikre websted som beskrevet i de instruktioner, der blev leveret ved serviceplanens ikrafttræden.
3. Undtagelser. Medmindre andet er angivet i serviceplanen, leverer Apple ikke supportservice vedrørende problemer, der opstår som følge af eller i forbindelse med (a) brugen af et supporteret produkt som en serverbaseret applikation, (b) problemer, der kunne løses ved opgradering af et supporteret produkt, (c) brugen eller ændringen af et supporteret produkt på en måde, hvorpå det supporterede produkt ikke er beregnet til at blive brugt eller ændret, (d) tredjepartsprodukter eller -teknologi og deres virkning på eller interaktion med et supporteret produkt, (e) skade på de medier, hvorpå et supporteret produkt leveres, eller på den computer, hvorpå et supporteret produkt er installeret, (f) brugen af et computersystem, der ikke er kompatibelt med et supporteret produkt, samt (g) problemer, der vedrører internettet, e-mail, filstyring, netværkskonfiguration, scripting, FX-scripting, programmering, kompilering, debugging, infrastrukturdesign, skabelse af indhold, tilpasning af indhold, planlægning/design af multimedieprojekter, ressourcestyring, budgettering, træning, on-site-diagnostik eller andre problemer, der ikke er omfattet af den i en serviceplan beskrevne supportservice.
 4. Kundens ansvar. For at modtage supportservice skal kunden registrere serviceplanen og følge de adgangsanvisninger, som Apple giver kunden. Kunden skal betale alle gebyrer til oprettelse og vedligeholdelse af e-mail- og telefonkommunikation med Apple. Kunden samarbejder med Apple, når kunden søger supportservice ved at levere de opløsninger, der er nødvendige for, at Apple kan diagnosticere et problem. Kunden er ansvarlig for enhver og al gendannelse eller rekonstruktion af mistede eller ændrede filer, data eller programmer. Kunden skal vedligeholde og gennemføre en komplet plan for databackup og nødgenoprettelse. Kunden har selv ansvaret for sikkerheden for sine fortrolige, ophavsretligt beskyttede eller klassificerede oplysninger. Kunden vil ikke over for Apple afsløre egne fortrolige oplysninger eller andre oplysninger, som er beskyttet af immaterielle rettigheder, hvorved Apple risikerer at skulle betale erstatning. Kunden skal have en rimelig forståelse for de supporterede produkter, kunden søger supportservice for, og det computersystem, de arbejder på. Kunden må ikke overdrage supportservice til tredjemand. Supportservice leveres kun til kundens interne brug, og enhver ikke-godkendt fordeling af supportservice er årsag til omgående opsigelse af disse vilkår og forpligtelser. Kunden skal træffe rimelige foranstaltninger for at forhindre ikke-godkendt fordeling og brug af supportservicen. Kunden må ikke misbruge sin modtagelse eller brug af supportservice, herunder også, men ikke begrænset til, adgang til supportservice i forbindelse med problemer, der allerede er løst.
 5. Supporttjenester via ekstern adgang. Som led i en serviceplan kan Apple yde support vha. ekstern adgang via Internet, hvorved Apple kan se og – hvis kunden tillader det – kontrollere og indsamle oplysninger på kundens computer ved at installere og benytte software til ekstern adgang. Ved at installere og bruge software til ekstern adgang giver kunden Apple tilladelse til at yde support på denne måde. Alle eller nogle af softwarearkiverne til ekstern adgang bevares evt. på kundens computer efter supportydelsen. Apple og/eller dets licensgivere bevarer ejendomsretten og alle immaterielle rettigheder til softwaren til ekstern adgang. Brug af den relevante software til ekstern adgang er måske underlagt yderligere licensbetingelser, som er tilgængelige på <http://www.apple.com/legal/applecare/remotesupport/>. Kunden må ikke adskille eller udføre “reverse engineering” på nogen del af softwaren til ekstern adgang. Når der ydes support via ekstern adgang, vil Apple kun se, kontrollere og indsamle de oplysninger på kundens computer, som skønnes at være nødvendige med henblik på at analysere et problem og yde hjælp i forbindelse med supportydelsen. Apple anbefaler, at kunden lukker alle arkiver og programmer, som ikke er relevante for supportydelsen. Softwaren til ekstern adgang eller funktioner på kundens computer giver kunden mulighed for når som helst at slutte supportydelsen via ekstern adgang.
 6. Ansvarsfralæggelse **SELVOM APPLE IKKE KAN GARANTERE, AT EN SUPPORTHÆNDELSE VIL BLIVE LØST, VIL APPLE BESTRÆBE SIG PÅ PROFESSIONELT AT LEVERE SUPPORTSERVICE I HENHOLD TIL SERVICEPLANEN. I DET OMFANG LOVEN TILLADER**

DET, ER DE HERI NÆVNTE UDTRYKTE GARANTIER OG RETSMIDLER EKSKLUSIVE OG TRÆDER I STEDET FOR ALLE ØVRIGE GARANTIER, RETSMIDLER OG BETINGELSER, HVAD ENTEN DE ER MUNDTLIGE ELLER SKRIFTLIGE, LOVFÆSTEDE, UDTRYKKELIGE ELLER UNDERFORSTÅEDE. I DET OMFANG GÆLDENDE LOV TILLADER DET, FRALÆGGER APPLE OG DETS LICENSGIVERE SIG UDTRYKKELIGT ALLE LOVFÆSTEDE ELLER UNDERFORSTÅEDE GARANTIER, DER VEDRØRER ELLER OPSTÅR I FORBINDELSE MED DISSE VILKÅR OG BETINGELSER, HERUNDER OGSÅ ENHVER UNDERFORSTÅET GARANTI ELLER GARANTI OM SALGBARHED ELLER EGNETHED TIL ET BESTEMT FORMÅL.

7. Ansvarsbegrænsning. I DET OMFANG LOVEN TILLADER DET ER APPLES OG DETS LICENSGIVERES ANSVAR I HENHOLD TIL DISSE VILKÅR OG BETINGELSER BEGRÆNSET TIL DE BELØB, DER ER BETALT AF KUNDEN FOR DEN AF KUNDEN BESTILTE SERVICEPLAN. APPLE OG DETS LICENSGIVERE HAR UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER ANSVARET FOR INDIREKTE, SÆRLIGE, TILFÆLDIG ELLER FØLGESKADE, HERUNDER OGSÅ, MEN IKKE BEGRÆNSET TIL, ERSTATNING FOR TABT OVERSKUD, MISTEDE DATA, MANGLENDE BRUG ELLER Udstyr eller faciliteter, eller driftstab, der på nogen måde opstår i forbindelse med disse vilkår og betingelser i henhold til nogen teori om ansvar, uanset om Apple og Dets Licensgiverer har fået meddelelse om muligheden for sådan skade eller ej. **HVIS KUNDEN ER OMFATTET AF FORBRUGERBESKYTTELSESLOVGIVNING ELLER -REGLER I SIT KØBSLAND ELLER, HVIS DET ER ET ANDET, SIT OPHOLDSLAND, ER DE FORDELE, DER GIVES VED DISSE VILKÅR OG BETINGELSER, I TILLÆG TIL ALLE RETTIGHEDER OG RETSMIDLER, EN SÅDAN FORBRUGERBESKYTTELSESLOVGIVNING ELLER -REGLER GIVER. NOGLE LANDE, FORBUNDSSTATER OG PROVINER TILLADER IKKE, AT TILFÆLDIGE ELLER FØLGESKADER UNDTAGES ELLER BEGRÆNSES, ELLER AT UNDERFORSTÅEDE GARANTIER ELLER BETINGELSER UNDTAGES ELLER BEGRÆNSES, OG DERFOR KAN DET SKE, AT OVENSTÅENDE BEGRÆNSNINGER ELLER UNDTAGELSER IKKE GÆLDER FOR KUNDEN. DISSE VILKÅR OG BETINGELSER GIVER KUNDEN SÆRLIGE JURIDISKE RETTIGHEDER, OG KUNDEN KAN OGSÅ HAVE ANDRE RETTIGHEDER, DER VARIERER AFHÆNGIG AF LAND, FORBUNDSSTAT ELLER PROVINER.**
8. Varighed og opsigelse. Medmindre en serviceplan opsiges før tiden i overensstemmelse med denne paragraf, fortsætter den i en periode på tolv (12) måneder fra ikrafttrædelsesdatoen, eller indtil alle supporthændelser er opbrugt, hvad der sker først (medmindre andet skriftligt godkendes af Apple). Apple kan opsiges en Serviceplan når som helst, (a) hvis kunden efter at have fået mindst femten (15) dages forudgående skriftligt varsel ikke betaler de for en serviceplan forfaldne gebyrer, eller (b) hvis kunden efter at have fået mindst tredive (30) dages forudgående skriftligt varsel ikke udbedrer en misligholdelse af disse vilkår og betingelser, eller (c) hvis kunden overtræder et vilkår i nogen softwarelicensaftale vedrørende brugen af software, der leveres i henhold til en serviceplan. Medmindre loven angiver andet, og såfremt kunden ikke har modtaget supportservice, må kunden annullere en serviceplan uanset årsag inden for tredive (30) dage efter serviceplanens købsdato eller ikrafttrædelsesdato, hvad der kommer først, og få refunderet alle betalte beløb. Anmodninger om refusion skal sendes skriftligt vedlagt gældende kvittering til nedenstående refusionskontaktadresse. Paragraf 6, 7 og 12 overlever opsigelse af disse vilkår og betingelser uanset årsag.
9. Apple, gældende lov. "Apple" identificeres i nedenstående tabel efter kundens opholdsland. **AFTALES DET, AT DISSE VILKÅR OG BETINGELSER ER UNDERLAGT LOVENE I KØBSLANDET ELLER, HVIS DET ER ET ANDET, FORBRUGERENS OPHOLDSLAND, OG DOMSTOLENE I DE PÅGÆLDENDE LANDE HAR JURISDIKTION OVER SAGEN.**
10. Yderligere service eller software. Eventuel yderligere service, der leveres som led i en serviceplan, er underlagt disse vilkår og betingelser. Såfremt supportservice leveres hos kunden som led i en serviceplan, skal kunden sikre, at Apple får adgang til stedet på det aftalte tidspunkt, og kunden skal sørge for et sikkert arbejdsmiljø, der er tilstrækkeligt for, at Apple kan levere supportservicen. Såfremt software leveres som led i en serviceplan, er sådan software ophavsretsbeskyttede værker, tilhørende Apple Inc. og/eller Apples licenshavere. Kunden må kun installere, reproducere og bruge softwaren til at supportere de supporterede produkter, men må ikke, undtagen sådan som gældende lov tillader det, dekompile, foretage reverse engineering, ændre, leje, lease, udleje eller skabe afledte værker i softwaren. Hvis

softwaren er underlagt vilkårene i en særskilt licensaftale, er vilkårene for den særskilte licensaftale gældende for brugen af softwaren. Al software, der stilles til rådighed for USA's regering i henhold til disse vilkår og betingelser, klassificeres som "restricted computer software" i henhold til § 52.227-19 i FAR. USA's regerings rettigheder til software er som bestemt i § 52.227-19 i FAR.

11. Beskyttelse af personlige oplysninger. Kunden indvilliger i og forstår, at Apple må indsamle, bearbejde og bruge kundeoplysninger for at kunne opfylde sine service- og supportforpligtelser i henhold til serviceplanen. Dette kan omfatte overdragelse af kundeoplysninger til datterselskaber eller serviceleverandører i henhold til vilkårene i Apples politik om personlige oplysninger (<http://www.apple.com/legal/warranty/privacy>). Apple vil beskytte kundens oplysninger i henhold til Apples politik for personlige oplysninger. Hvis kunden ønsker at have adgang til de oplysninger, som Apple har om kunden, eller hvis kunden ønsker at udføre ændringer, må kunden opdatere de personlige kontaktoplysninger ved at gå ind på websiden til opdatering af personlige oplysninger (<http://www.apple.com/contact/myinfo>). Apple må registrere en del af eller alle opkald mellem kunden og Apple med henblik på træning, kvalitetssikring og reference.
12. Generelt. Kunden må ikke overdrage sine rettigheder eller forpligtelser i henhold til en serviceplan. Enhver ikke-godkendt overdragelse er ugyldig. Apple har ikke ansvaret for forsinket eller manglende opfyldelse, der skyldes årsager, som ligger uden for Apples rimelige kontrol. Frafaldelse af eventuel misligholdelse eller manglende opfyldelse i henhold til disse vilkår og betingelser udgør ingen frafaldelse af nogen eventuel senere misligholdelse eller manglende opfyldelse. Hvis en kompetent domstol finder, at enhver bestemmelse i disse vilkår og bestemmelser er ugyldig eller uhåndhævelig, har de resterende dele fuld effekt, og parterne erstatter den ugyldige eller uhåndhævelige bestemmelse med en gyldig og håndhævelig bestemmelse, der opnår parternes oprindelige hensigt og den økonomiske effekt af disse vilkår og betingelser. Disse vilkår og betingelser, inklusive eventuelle yderligere heri nævnte vilkår, udgør hele aftalen mellem Apple og kunden vedrørende serviceplanen og den supportservice, der leveres i henhold hertil, og træder i stedet for alle tidligere forhandlinger, aftaler og forståelser vedrørende sagens genstand, og ingen tilføjelse til, udslettelse af eller ændring af nogen af de heri indeholdte bestemmelser er bindende for Apple, medmindre den foreligger skriftligt og er underskrevet af en bemyndiget repræsentant for Apple. Ethvert vilkår eller enhver betingelse i nogen ordre eller andet dokument fra kunden har ingen kraft eller effekt og afvises specifikt.

LANDEVARIATIONER

Følgende landevariationer er gældende i tilfælde af uoverensstemmelse med nogen anden bestemmelse i denne plan:

BELGIEN

Kunden erkender, at han ved at kontakte Apple i forbindelse med supportservice ikke udøver nogen rettighed vedrørende en tidligere indgået salgskontrakt i henhold til § 94 af Loven om handelssædvane af 14. juli 1991.

TYSKLAND

§ 7. Ansvarsbegrænsning. Følgende gælder for kunder, som er forbrugere: Apple er kun ansvarlig for tab i henhold til vilkårene i serviceplanen i henhold til følgende bestemmelser: (i) ubegrænset ansvar for tab, der forårsages med forsæt eller grov uagtsomhed, (ii) ubegrænset ansvar for dødsfald, personskade eller sundhedsskade, der forårsages med forsæt eller uagtsomhed, (iii) for tab, der skyldes mangel på garanterede egenskaber op til en beløb, der er omfattet af garantiens formål, og som kunne forudses af Apple på det tidspunkt, garantien blev givet, (iv) i henhold til loven om produktansvar i tilfælde af produktansvar, eller (v) for tab, der forårsages af misligholdelse af sådanne af Apples grundlæggende pligter, der udgør kernen af serviceplanen, og som var afgørende for indgåelse af serviceplanen, og som kunden kan påberåbe sig. Ethvert mere omfattende ansvar for Apple undtages efter saglige hensyn.

ITALIEN

§ 4. Kundens ansvar. Følgende tilføjes til § 4:

Omkostningerne til e-mail- og telefonkommunikation er dem, som telefon-internetudbyderen opkræver.

NORGE

§ 8. Varighed og opsigelse: Følgende tilføjes til § 8:

Hvis De er en forbruger, bemærk da at Deres ret til at fortryde i henhold til den norske lov om retten til at fortryde et salg (lov af 21. december 2000, nr. 105) er omfattet af § 8, Varighed og opsigelse.

SVERIGE

§ 1. Service. Følgende tilføjes til § 1:

Hvis ændringerne af supportservice er til væsentlig skade for kunden, har kunden ret til at opsige serviceaftalen i henhold til bestemmelserne i § 8 nedenfor.

§ 8. Varighed og opsigelse. Følgende sætning "Hvis Apple foretager ændringer af supportservice, der er til væsentlig skade for kunden, fx annullering af supportservice i forhold til kundens produkt, har kunden ret til at opsige serviceaftalen og modtage en refusion på et beløb svarende til serviceplanens resterende varighed" tilføjes efter "Medmindre loven angiver andet, og såfremt kunden ikke har modtaget supportservice, må kunden annullere en serviceplan uanset årsag inden for tredive (30) dage efter serviceplanens købsdato eller ikrafttrædelsesdato, hvad der kommer først, og få refunderet alle betalte beløb."

Købsområde/-land	Apple	Adresse
Amerika		
Brasilien	Apple Computer Brasil Ltda	Av. Cidade Jardim 400, 2 Andar, Sao Paulo, SP Brasil 01454-901
Canada	Apple Canada Inc.	7495 Birchmount Rd.; Markham, Ontario, Canada; L3R 5G2 Canada
Mexico	Apple Operations Mexico, S.A. de C.V.	Prolongación Paseo de la Reforma #600, Suite 132, Colonia Peña Blanca, Santa Fé, Delegación Álvaro Obregón, México D. F., CP 01210, Mexico
U.S.A.	Apple Inc.	1 Infinite Loop; Cupertino, CA 95014, U.S.A.
Europa, Mellemøsten og Afrika		
Alle lande	Apple Distribution International	Hollyhill Industrial Estate Hollyhill, Cork, Republic of Ireland
Asien		
Australien, New Zealand, Fiji, Papua Ny Guinea, Vanuatu	Apple Pty. Limited.	PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235, Australia
Hong Kong	Apple Asia Limited	2401 Tower One, Times Square, Causeway Bay; Hong Kong
Indien	Apple India Private Ltd..	19th Floor, Concorde Tower C, UB City No 24, Vittal Mallya Road, Bangalore 560-001, India
Japan	Apple Japan Inc.	3-20-2 Nishishinjuku, Shinjuku-ku, Tokyo, Japan
Korea	Apple Korea Ltd.	3201, ASEM Tower; 159, Samsung-dong, Gangnam-Gu; Seoul 135-798, Republic of Korea
Afghanistan, Bangladesh, Bhutan, Brunei, Cambodia, Guam, Indonesien, Laos, Singapore, Malaysia, Nepal, Pakistan, Filippinerne, Sri Lanka, Vietnam	Apple South Asia Pte. Ltd.	7 Ang Mo Kio Street 64 Singapore 569086
Kina	Apple Computer Trading (Shanghai) Co. Ltd.	Room 1815, No. 1 Jilong Road, Waigaoqiao Free Trade Zone, Shanghai 200131 China
Thailand	Apple South Asia (Thailand) Limited	25th Floor, Suite B2, Siam Tower, 989 Rama 1 Road, Pataumwan, Bangkok, 10330
Taiwan	Apple Asia LLC	16A, No. 333 Tun Hwa S. Road. Sec. 2, Taipei, Taiwan 106
Øvrige Asien	Apple Inc.	1 Infinite Loop; Cupertino, CA 95014, U.S.A.

122111 Tech Support Danish v1.6