

AppleCare+ til Apple Watch
AppleCare+ til Hovedtelefoner
AppleCare+ til iPad
AppleCare+ til iPhone
AppleCare+ til iPod

BEMÆRKNING TIL FORBRUGERLOVGIVNING:

AppleCare+ er en forsikringspolice, der dækker skader på Dit Apple Watch, Din iPad, iPhone, iPod eller Apple- eller Beats-brandede hovedtelefoner, og som giver mulighed for at få teknisk support. AppleCare+ dækker ikke fejl, som opstår i forbindelse med fejl i design og/eller materialer og/eller udførelse. Sådanne fejl vil være dækket separat, enten af den gældende forbrugerlovgivning, af Apples begrænsede garanti eller af selve Apple under den samme periode som forsikringsperioden for AppleCare+, også selvom Du ikke har købt eller leaset Dit Apple-produkt fra Apple. I henhold til den danske købelov har Du inden for to år fra leveringstidspunktet ret til en gratis reparation, en udskiftning, prisreduktion eller tilbagebetaling fra sælgeren for varer, der ikke svarer til salgskontrakten. Der findes flere oplysninger på apple.com/dk/legal/statutory-warranty.

Vilkår og betingelser – Danmark

Tak, fordi Du har købt AppleCare+, som er en forsikringspolice indgået af AIG Europe S.A. (Dansk Filial) ("**AIG**"), som accepterer at forsikre Dit Apple Watch, Din iPad, iPhone, iPod eller Dine Apple- eller Beats-brandede hovedtelefoner i overensstemmelse med betingelserne i nærværende Police. I henhold til gældende ret skal Du modtage disse oplysninger før købet. Du opfordres til at læse dem. Du kan eventuelt få hjælp og rådgivning om køb af forsikring via Forbrugerrådet Tænk.

AppleCare+ dækker reparationer og udskiftning af Din enhed i tilfælde af Skade som følge af uheld eller Batterifejl, og det giver adgang til Teknisk support fra Apple (som anført i paragraf 4.5).

Polisen sælges af Apple og af Apple-autoriserede forhandlere. Apple vil, på AIG's vegne, desuden behandle skadesanmeldelser og eventuelle klager, Du måtte have (paragraf 12 indeholder flere detaljer).

AppleCare+ dækker ikke tab eller tyveri af Din enhed eller fejl, som opstår på grund af defekter i Din enhed, omend sådanne fejl vil være dækket separat enten af Dine rettigheder i henhold til forbrugerlovgivning, af Apples begrænsede garanti eller af selve Apple under den samme periode som forsikringsperioden for AppleCare+, også selvom Du ikke selv har købt eller leaset Dit Apple-produkt fra Apple (som anført i paragraf 5.1.9).

1. Definitioner

Alle ord eller udtryk, som er skrevet med stort i nærværende Police, er defineret i dette afsnit med definitioner, og det har den samme betydning alle steder i Policen:

- 1.1. "Skade som følge af uheld" betyder fysisk skade, brud på eller fejl i det Forsikrede udstyr på grund af en uforudset eller utilsigtet hændelse, der opstår enten på grund af håndtering (f.eks. tab af det Forsikrede udstyr eller ved kontakt med væske), eller på grund af en udefra kommende hændelse (f.eks. ekstreme miljømæssige eller atmosfæriske forhold). Skaden skal påvirke funktionaliteten af det Forsikrede udstyr, hvilket omfatter brud på skærmen, som kan påvirke synligheden på skærmen.
- 1.2. "AIG" betyder AIG Europe S.A., som har hjemsted på adressen 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, og som drives via filialen AIG Europe S.A., (Dansk Filial) (CVR-nr. 39475723) med hjemsted på adressen Osvald Helmuths Vej 4, 2000 Frederiksberg, Danmark.

- 1.3. "Apple" betyder Apple Distribution International Limited (eller udpegede agenter), som distribuerer, sælger og administrerer nærværende Police, og som behandler skadesanmeldelser og klager på vegne af AIG.
- 1.4. "Apple-autoriseret tjenesteudbyder" betyder en tredjepart-tjenesteudbyder, som er udpeget som Apples agent til behandling af skadesanmeldelser på vegne af AIG. Der findes en liste over disse udbydere her locate.apple.com/dk/da/.
- 1.5. "Apple-autoriseret forhandler" betyder en tredjepart, som er autoriseret af Apple til at distribuere denne Police på tidspunktet for salg eller leasing af Dit Forsikrede Udstyr.
- 1.6. "Detaljer om AppleCare+" betyder supportwebstedet apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus.
- 1.7. "Apples begrænsede garanti" betyder den frivillige producentgaranti, som leveres af Apple (i henhold til separate vilkår) til købere eller lejere af det Forsikrede udstyr, der giver fordele, som er udover, og ikke i stedet for, rettighederne i forbrugerlovgivningen.
- 1.8. "Restancevarsel" betyder det varsel, som en Afdragsordningsudbyder udsteder til Dig for at informere Dig om, at Du ikke har betalt et Afdrag og/eller at Du mangler at betale Afdrag i henhold til Afdragsordningen.
- 1.9. "Batterifejl" betyder, i forbindelse med Forsikret udstyr, at batteriet i det Forsikrede udstyr ikke kan holde en elektrisk opladning på firs procent (80 %) af den oprindelige specifikation.
- 1.10. "Beats" betyder Beats Electronics LLC (a/k/a Beats by Dr. Dre), et datterselskab til Apple Inc., der fremstiller lydprodukter, herunder visser typer Forsikret udstyr under Beats-brandnavnet.
- 1.11. "Erhvervskunde" betyder en kunde, som har registreret og købt Forsikret udstyr via Apple Online Store til virksomheder.
- 1.12. "Forbrugersoftware" betyder operativsystemet ("OS") på det Forsikrede udstyr, softwareprogrammer, som er forudinstalleret på det Forsikrede udstyr samt Apple- eller Beats-brandede applikationer, der efterfølgende installeres på det Forsikrede udstyr, hvilket kan variere fra tid til anden.
- 1.13. "Forsikringsperiode" betyder den periode, der er anført i paragraf 3.1.
- 1.14. "Forsikret udstyr" betyder det Apple Watch, den iPad (herunder iPad-inputenheder), iPhone, iPod eller de Apple- eller Beats-brandede hovedtelefoner, der identificeres af produktets serienummer på Dit POC-certifikat (eller, i forbindelse med en iPad-inputenhed, på købsbeviset), samt det originale tilbehør, der blev leveret i samme kasse. Det Forsikrede udstyr skal være købt eller leaset som nyt fra Apple eller en Apple-autoriseret forhandler maks. tres (60) dage før købsdatoen for denne Police, eller, hvis det juridiske ejerskab af det Forsikrede udstyr er blevet overdraget til Dig, skal Policen være overdraget til Dig i henhold til paragraf 11 i nærværende Police.
- 1.15. "Hardwaredækning" betyder dækning for reparation eller udskiftning af Dit Forsikrede udstyr på grund af Skade som følge af uheld eller Batterifejl.
- 1.16. "Afdrag" betyder en sum penge, som Du skal betale i forbindelse med en Afdragsordning.
- 1.17. "Forsikret hændelse" betyder (a) Skade som følge af uheld på Dit Forsikrede udstyr og/eller (b) Batterifejl og/eller (c) behov for Teknisk support, som opstår under Dækningsperioden.
- 1.18. "iPad-inputenhed" betyder en Apple Pencil og/eller et Apple-brandet iPad-tastatur.

- 1.19. "Afdragsordning" betyder den aftale, der indgås mellem Dig og Afdragsordningsudbyderen om finansiering af Din betaling af Præmien i Afdrag.
- 1.20. "Afdragsordningsudbyder" betyder den part, som Du har indgået Afdragsordningen med, som kan omfatte Apple, en Apple-autoriseret forhandler eller en agent derfra eller en finansieringsinstitution fra tredjepart.
- 1.21. "POC-certifikat" betyder et dækningsbevisdokument, som Du modtager, når Du køber nærværende Police. Det omfatter Dine forsikringsoplysninger og serienummeret på det Forsikrede udstyr, som Policen gælder for. Hvis Du har købt Policen i en Apple Store-butik eller fra en Apple-autoriseret forhandler, kan den originale salgskvittering også udgøre Dit POC-certifikat.
- 1.22. "Police" betyder dette forsikringsdokument, der angiver forsikringsbetingelserne for AppleCare+, og den udgør sammen med det POC-certifikat, Du modtog, da Du købte AppleCare+, Din juridisk bindende forsikringskontrakt med AIG.
- 1.23. "Selvrisiko" betyder den relevante selvrisiko for det Forsikrede udstyr som følger:

| | |
|----------------------------------------------------------------|---------|
| Apple Watch (alle modeller undtagen Hermès og Edition): | 399 Kr. |
| Apple Watch (Hermès eller Edition): | 499 Kr. |
| iPad: | |
| iPad-inputenhed: | 199 Kr. |
| Al anden Skade som følge af uheld (iPad Pro): | 299 Kr. |
| Al anden Skade som følge af uheld (iPad, iPad Air, iPad mini): | 299 Kr. |
| iPhone: | |
| Kun skærm, Skade som følge af uheld: | 199 Kr. |
| Al anden Skade som følge af uheld: | 599 Kr. |
| iPod: | 199 Kr. |
| Apple-brandede hovedtelefoner: | 199 Kr. |
| Beats-brandede hovedtelefoner: | 199 Kr. |

som Du skal betale i forbindelse med hver dækningsberettiget Skade som følge af uheld, Du indsender i Danmark under denne Police. Bemærk, at hvis Du opretter en skadesanmeldelse i et andet land under nærværende Police, skal Selvrisikoen betales i dette lands valuta og med det pågældende lands sats – se Detaljer om AppleCare+ for at få flere oplysninger.

For at et krav om dækning af Skade som følge af uheld alene på iPhone skærm skal være gældende, må det Forsikrede udstyr ikke have yderligere skader udover skaden på skærmen, herunder, men ikke begrænset til, bøjet eller bulet afskærmning, hvis sådanne yderligere skader ville forhindre Apple i at udskifte skærmen på det Forsikrede udstyr. Forsikret udstyr med yderligere skade vil blive kategoriseret som krav om dækning for iPhone, Al anden Skade som følge af uheld ved fastsættelse af selvrisiko. Reparationer alene af skærm er kun tilgængelig for iPhone.

- 1.24. "Præmie" betyder det beløb, Du accepterer at betale for dækning i forbindelse med Denne Police, som nærmere angivet i i paragraf 2.2.
- 1.25. "Teknisk support" betyder teknisk support fra Apple, hvis Dit Forsikrede udstyr ikke fungerer korrekt, og som Apple under normale forhold ville opkræve et hændelsesbaseret gebyr for.

- 1.26. "Du/Dig/Din/Dine/Dit" betyder den person, der ejer eller leaser det Forsikrede udstyr samt alle personer, hvortil Policen overdrages i henhold til paragraf 11.

2. Policen

- 2.1. Din Police består af dette forsikringsdokument med forsikringsbetingelserne for Din dækning under AppleCare+ og Dit POC-certifikat. Læs det hele grundigt for at sikre, at Du har den ønskede dækning. Hvis Dine behov ændrer sig, eller hvis nogen af de forhold, som Policen er baseret på, ændrer sig, kan Apple og AIG være nødt til at opdatere deres registreringer, og detaljerne på Dit POC-certifikat kan blive ændret.
- 2.2. Hvis Du får behov for at få et nyt POC-certifikat eller en kopi af Dine forsikringsoplysninger, kan Du gå til mysupport.apple.com/products og følge instruktionerne.

Forsikringspræmien er som følger:

| | |
|-------------------------------------------|-----------|
| Apple Watch Series 3, SE: | 499 Kr. |
| Apple Watch Series 4, 5, 6: | 799 Kr. |
| Apple Watch Hermès, Edition: | 1,599 Kr. |
| iPad, iPad Air og iPad mini: | 599 Kr. |
| iPad Pro: | 1,199 Kr. |
| iPhone SE: | 799 Kr. |
| iPhone 8, 7, 6s: | 1,199 Kr. |
| iPhone 11, XR, 8 Plus, 7 Plus, 6s Plus: | 1,599 Kr. |
| iPhone 11 Pro, 11 Pro Max, Xs, Xs Max, X: | 2,299 Kr. |
| iPod: | 599 Kr. |
| Apple-brandede hovedtelefoner: | 299 Kr. |
| Beats-brandede hovedtelefoner: | 299 Kr. |

Disse priser inkluderer eventuel gældende skadesforsikringsafgift.

3. Forsikringsperiode

- 3.1. Din Hardwaredækning starter fra den dato, hvor Du køber Policen. Det betyder, at hvis Du køber AppleCare+ op til tres (60) dage efter Dit køb, eller efter du begynder at lease Dit Forsikrede udstyr, modtager Du kun Hardwaredækning fra denne dato. Den Tekniske support starter ved udløb af Din gratis tekniske support, der starter på den dato, hvor Du køber eller begynder at lease Dit Forsikrede udstyr. Begge typer dækning ophører 24 måneder fra den dato, hvor Du købte Din Police for alle enheder med undtagelse af Apple Watch Hermès og Edition, hvor begge typer dækning ophører 36 måneder fra den dato, hvor Du købte Din Police. Købsdatoen for Din Police kan ses på den originale kvittering for Policen.

Du har ret til når som helst, og uanset årsag, at opsigte denne Police i overensstemmelse med paragraf 10.

- 3.2. Din dækning kan ophøre på et tidligere tidspunkt, hvis Du har håndhævet Din ret til at opsigte den i overensstemmelse med paragraf 10, eller hvis den opsiges eller ophæves af AIG i henhold til vilkårene i nærværende Police. Hvis Du ikke længere er berettiget til at indgive en skadesanmeldelse for Skade som følge af uheld, vil Din hardwaredækning for

Batterifejl og Teknisk support stadig være gældende, indtil Dækningsperioden udløber.

- 3.3. Denne Police dækker ikke for skader på det Forsikrede udstyr, der opstår som følge af en Forsikret hændelse, der opstår før køb af denne Police.

4. Dækning

- 4.1. **Hardwaredækning.** Hvis Du har et dækningsberettiget krav i forbindelse med elementet Hardwaredækning under denne Police, vil AIG arrangere, at Apple enten skal:

- 4.1.1. reparere det Forsikrede udstyr ved brug af nye eller tidligere anvendte dele, der i ydeevne og stabilitet er tilsvarende nye dele, eller

- 4.1.2. såfremt det ikke er praktisk eller økonomisk at udføre en reparation, udskifte det Forsikrede udstyr med en ny Apple-brandet enhed eller en Apple-brandet enhed, der i ydeevne og stabilitet er tilsvarende en ny, af samme type som originalen. Hvis der ikke findes en Apple-brandet enhed, som matcher Dit Forsikrede udstyr, leveres der en Apple-brandet enhed, som er mindst funktionsmæssigt tilsvarende det originale Forsikrede udstyr (efter gældende opdateringer af Forbrugersoftware). I forbindelse med Beats-brandede hovedtelefoner vil alle udskiftninger være med Beats-brandede enheder i overensstemmelse med paragraf 4.1.2. Den Apple- eller Beats-brandede enhed, som udstyret udskiftes til, bliver det nye Forsikrede udstyr under Policen. I forbindelse med udskiftninger beholder Apple eller den Apple-autoriserede tjenesteudbyder det originale Forsikrede udstyr.

Det Forsikrede udstyr kan kun repareres eller udskiftes, og det er ikke muligt at få udbetalt pengene fra AIG, såfremt Du indsender en skadesanmeldelse.

- 4.2. Hvis Du får en erstatning i henhold til paragraf 4.1.2, kan Apple, eller den Apple-autoriserede tjenesteudbyder, installere den nyeste software og det nyeste operativsystem, som er gældende for det Forsikrede udstyr (hvis relevant), som en del af dækningen under nærværende Police. Hvis relevant, er tredjepartsapplikationer, der er installeret på det originale Forsikrede udstyr, muligvis ikke kompatible med det Forsikrede udstyr som følge af opdatering af software og operativsystem. Hvis Du indsender en skadesanmeldelse i et andet land, end det land hvor Du har købt eller leaset det Forsikrede udstyr, kan Apple eller den Apple-autoriserede tjenesteudbyder reparere eller udskifte produkter og dele med lokalt sammenlignelige produkter og dele.

- 4.3. **Selvrisiko.** I forbindelse med hver enkelt dækningsberettiget Skade som følge af uheld under nærværende Police, skal Du, inden Du er berettiget til erstatning i henhold til paragraf 4.1, betale den gældende Selvrisiko. Selvrisikoen kan betales til Apple eller den Apple-autoriserede tjenesteudbyder kontant eller med debet- eller kreditkort.

- 4.4. **Begrænset antal skadesanmeldelser.** Der kan maksimalt ydes dækning for to krav for Skade som følge af uheld i løbet af hver 12-måneders periode, startende ved begyndelsen af Din Forsikringsperiode som anført på Din originale salgskvittering. Efter at den anden dækningsberettiget Skade som følge af uheld inden for hver 12-måneders periode er blevet opgjort, ophører dækningen af Skade som følge af uheld på Policen, indtil årsdagen for Policens købsdato, hvor den næste 12-måneders periode starter, hvis relevant, og der kan ydes dækning for to yderligere Skade som følge af uheld. Alle ubenyttede krav om dækning udløber ved udgangen af hver 12-måneders periode. Din dækning for Teknisk support og Batterifejl fortsætter dog til udgangen af Dækningsperioden. Enhver skadesanmeldelse af Skade som følge af uheld for en iPad-inputenhed betragtes som værende en individuel dækningsberettiget Skade som følge af uheld og tælles med i antallet af dækningsberettigede Skader som følge af uheld, også selvom den opstår i forbindelse med samme hændelse som for en dækningsberettiget Skade som følge af uheld for Din iPad.

- 4.5. **Teknisk support.** Hvis Du har en dækningsberettiget skade under dette afsnit i Din Police, modtager Du prioritetsadgang til Apples tekniske support-helpline, hvis Dit

Forsikrede udstyr ikke længere fungerer korrekt. Denne dækning starter ved udløb af den gratis supportperiode, som starter på købsdatoen eller på den dato, hvor Du begynder at lease Dit Forsikrede udstyr. Teknisk support dækker det Forsikrede udstyr, Forbrugersoftware og alle forbindelsesproblemer mellem det Forsikrede udstyr og en AirPort-enhed, Apple TV og en kompatibel trådløs enhed eller computer, der opfylder forbindelsespecifikationen for det Forsikrede udstyr. Det dækker den på tidspunktet nye version af relevant Forbrugersoftware og den foregående Større version. "Større version" betyder en væsentlig softwareversion, som Apple frigiver til kommercielt brug med et versionsnummer, f.eks. "1.0" eller "2.0", og som ikke er en betaversion eller en foreløbig version.

5. Undtagelser

5.1. **Hardwaredækning.** Nærværende Police dækker ikke ved:

- 5.1.1. et produkt, der ikke er det Forsikrede udstyr,
- 5.1.2. skader som følge af:
 - 5.1.2.1. forkert brug eller misbrug, hvilket betyder bevidst påført skade, herunder bevidst brug af det Forsikrede udstyr til formål eller på en måde, hvortil det ikke er beregnet,
 - 5.1.2.2. faktisk udførelse af eller forsøg på modifikation eller ændring af det Forsikrede udstyr, eller
 - 5.1.2.3. service eller reparation (inklusive opgraderinger) udført af andre end Apple eller en Apple-autoriseret tjenesteudbyder,
- 5.1.3. Forsikret udstyr med et serienummer, som er blevet ændret, overstreget eller fjernet, eller Forsikret udstyr, som er blevet åbnet, serviceret, modificeret eller ændret af andre end Apple eller en autoriseret repræsentant, eller Forsikret udstyr, som indeholder dele, som ikke er autoriseret af Apple,
- 5.1.4. tab eller tyveri af Dit Forsikrede udstyr,
- 5.1.5. Forsikret udstyr (herunder alle større komponenter), som ikke returneres til Apple,
- 5.1.6. kosmetisk skade på det Forsikrede udstyr, som ikke påvirker funktionaliteten i det Forsikrede udstyr, herunder, men ikke begrænset til, tynde streger, ridser, buler, defekt plastik på porte og misfarvning,
- 5.1.7. skader eller fejl forårsaget af normal slitage og/eller brug af det Forsikrede udstyr,
- 5.1.8. skader som følge af brand, eller
- 5.1.9. fejl på grund af defekte materialer og eller defekt udførelse og/eller design. Dog vil sådanne fejl være dækket separat, enten af den gældende forbrugerlovgivning, af Apples begrænsede garanti eller af selve Apple under den samme periode som AppleCare+ dækningsperioden, også selvom Du ikke har købt eller leaset Dit Apple-produkt fra Apple.

5.2. **Teknisk support.** Nærværende Police dækker ikke ved:

- 5.2.1. brug eller modifikation af det Forsikrede udstyr eller Forbrugersoftwaren på en måde, som det hverken er tiltænkt eller modificeret til i henhold til brugervejledningen, de tekniske specifikationer eller andre retningslinjer, der er udgivet på Apples websted for det Forsikrede udstyr,
- 5.2.2. problemer, som kan løses ved at opgradere softwaren (herunder Forbrugersoftwaren) til den nyeste version,

- 5.2.3. tredjepartsprodukter eller andre Apple-brandede produkter eller anden Apple-brandet software (udover det Forsikrede udstyr eller Forbrugersoftwaren) eller effekterne af sådanne produkter på eller interaktioner med det Forsikrede udstyr eller Forbrugersoftwaren,
- 5.2.4. brug af en computer eller et operativsystem, der ikke er relateret til Forbrugersoftwaren eller problemer med tilslutning, der ikke stammer fra det Forsikrede udstyr,
- 5.2.5. OS-software eller Forbrugersoftware med angivelsen "betaversion", "foreløbig version" eller "prøveversion" eller lignende,
- 5.2.6. skader på eller tab af software eller data, der opbevares eller optages på det Forsikrede udstyr,
- 5.2.7. gendannelse og reinstallation af softwareprogrammer og brugerdata, eller
- 5.2.8. rådgivning, der har relation til daglig brug af det Forsikrede udstyr, hvis der ikke er et underliggende problem med hardwaren eller softwaren.

6. Generelle betingelser

- 6.1. For at opnå fuld beskyttelse under Policen skal Du overholde denne paragraf samt paragraf 7, 8 og 9, som indeholder betingelserne for nærværende Police. Manglende overholdelse af disse betingelser kan medføre, at Din skadesanmeldelse bliver afvist.
- 6.2. Følgende betingelser er gældende for denne Police:
 - 6.2.1. **Originale dele.** Som forudsætning for at kunne modtage forsikringsdækning skal alt Forsikret udstyr returneres til Apple i sin helhed, inklusive alle originale dele eller Apple-autoriserede udskiftningskomponenter.
 - 6.2.2. **Begrænsninger på Police.** Policedækningen er underlagt undtagelserne i paragraf 5.
 - 6.2.3. **Præmiebetaling og dækning.** Hvis Du accepterer at forudbetale præmien, skal den betales fuldt ud. Hvis Du ønsker at betale Præmien i afdrag, skal Du indgå en Afdragsordning med en Afdragsordningsudbyder, og Du kan modtage Hardwaredækning eller Teknisk support fra det tidspunkt, hvor Du tegner Afdragsordningen. Du skal betale Dine Afdrag i henhold til vilkårene og betingelserne i Din Afdragsordning.
 - 6.2.4. **Manglende betaling af afdrag.** Hvis Du betaler Præmien i Afdrag, og Du ikke har betalt Dine forfaldne Afdrag på den dato, der fremgår af Restancevarslet, kan Afdragsordningsudbyderen anmode om, at AIG annullerer Din Police. Ved modtagelse af en sådan anmodning tager AIG forholdsregler for at annullere Din Police i henhold til gældende lov.
 - 6.2.5. **Rettidig omhu.** Du skal tage alle rimelige forholdsregler for at beskytte Dit Forsikrede udstyr mod en Forsikret hændelse, og Du skal bruge og vedligeholde det Forsikrede udstyr i henhold til instruktionerne.
 - 6.2.6. **Din bopæl og alder.**
 - 6.2.6.1. Hvis Du ikke er Erhvervskunde, er Du kun berettiget til at købe denne Police, hvis Du har primær bopæl i Danmark og er mindst atten (18) år gammel på den dato, hvor Du køber Policen.
 - 6.2.6.2. Hvis Du er Erhvervskunde, er Du kun berettiget til at købe denne Police, hvis Du har købt det Forsikrede udstyr til brug i forbindelse med en virksomhed, forvaltning, velgørenhed eller anden forening, som er etableret i Danmark.

- 6.2.7. **Anden forsikring.** Hvis Du har en anden forsikringspolice for det Forsikrede udstyr, som er gældende i Dækningsperioden, kan Du stadig indsende en skadesanmeldelse under nærværende Police, da AIG accepterer at tilbyde Dig dækning, uanset, og uden hensyntagen til, en anden police.

7. Sådan indgiver Du en skadesanmeldelse

- 7.1. **om hardwaredækning.** Du skal indgive Din skadesanmeldelse hurtigst muligt ved at besøge en Apple Store-butik eller en Apple-autoriseret tjenesteudbyder, ved at gå til support.apple.com/da-dk/contact eller ved at ringe til Apple på det nummer, der er opført på support.apple.com/da-dk/HT201232. Apple kræver at få serienummeret på det Forsikrede udstyr, før de kan hjælpe Dig. Din skadesanmeldelse afgøres ud fra de muligheder, der er anført i paragraf 7.4.
- 7.2. I løbet af perioden med Hardwaredækning vil Apple eller den Apple-autoriserede tjenesteudbyder slette alle data på det Forsikrede udstyr og omformater lagringsmediet. Du bør jævnligt sikkerhedskopiere og gerne før Du indgiver en skadesanmeldelse, hvis det er muligt.
- 7.3. Hvis Du anmodes om det, skal Du fremvise købsbevis for Din Police og/eller Dit POC-certifikat for at validere, at Dit Apple-produkt er Forsikret udstyr.
- 7.4. Gyldige skadesanmeldelser for Hardwaredækning kan indgives på en af følgende måder:
- 7.4.1. **Indleveringsservice.** Du kan returnere Dit Forsikrede udstyr til en Apple Store-butik eller en Apple-autoriseret tjenesteudbyder. Der udføres en reparation eller en udskiftning i henhold til paragraf 4.1. Når reparationen er udført, eller en erstatning for det Forsikrede udstyr er tilgængelig (hvad der er relevant), får Du besked om, at Du kan hente Dit Forsikrede udstyr hos Apple Store-butikken eller den Apple-autoriserede tjenesteudbyder.
- Hvis Du returnerer det Forsikrede udstyr til en Apple Store-butik, kan visse reparationer udføres på stedet. Det anbefales at reservere på forhånd apple.com/retail.
- 7.4.2. **Service med fremsendelse.** Apple sender Dig forudbetalt frankering og emballage, så Du kan sende Dit Forsikrede udstyr til Apple. Når screeningen eller reparationen er udført, returnerer Apple det Forsikrede udstyr eller en erstatning for det Forsikrede udstyr til Dig. Apple betaler for forsendelsen til og fra Din lokalitet, såfremt alle instruktioner følges.
- 7.4.3. **Express Replacement Service ("ERS").** Apple kræver, at det Forsikrede udstyr returneres, og at der indsendes en kreditkortgodkendelse som sikkerhed for butiksprisen for erstatningsproduktet samt relevante forsendelsesomkostninger. Hvis Du ikke kan indsende kreditkortgodkendelse, kan Du ikke benytte denne tjeneste. Apple sender Dig et erstatningsprodukt sammen med instruktioner til returnering af det Forsikrede udstyr. Såfremt Du følger disse instruktioner, annullerer Apple kreditkortgodkendelsen, og Du vil ikke blive opkrævet for erstatningsproduktet og forsendelsen til og fra Din valgte leveringsadresse. Hvis Du ikke returnerer det originale Forsikrede udstyr som angivet, eller hvis Du returnerer et produkt, som ikke er det Forsikrede udstyr, hæver Apple det godkendte beløb på Dit kreditkort.
- Bemærk, at ERS ikke er tilgængelig for skadesanmeldelser i forbindelse med skærme på iPod eller iPhone.
- 7.5. Mulighederne for Hardwaredækning varierer mellem lande afhængigt af de lokale forhold. Se Detaljer om AppleCare+ for at få flere oplysninger.
- 7.6. Såfremt det ikke er muligt at levere en bestemt servicemethode, som angivet ovenfor, kan det være nødvendigt at ændre den måde, hvorpå Apple leverer Hardwaredækning til Dig.

- 7.7. Hvis Du ønsker at indgive en skadesanmeldelse under denne Police i et andet land, end det land som Du købte enheden i, skal Du overholde alle relevante import- og eksportlove og -regler, og Du vil være ansvarlig for at betale alle toldafgifter, al moms og alle andre skatter og afgifter, som måtte være gældende.
- 7.8. For **Teknisk support** kan Du indgive en skadesanmeldelse ved at gå til support.apple.com/da-dk/HT201232 eller ved at ringe til det telefonnummer, der er angivet på support.apple.com/da-dk/HT201232. Rådgiveren, som anmoder om serienummeret til det Forsikrede udstyr, før hjælpen udføres.

Du kan også få oplysninger ved at tilgå følgende gratis supportressourcer:

| | |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oplysninger om international support | http://support.apple.com/da-dk/HT201232 |
| Autoriserede Apple-serviceudbydere og Apple Store-butikker | locate.apple.com/dk/da/ |
| Apple-support og -service | support.apple.com/da-dk/contact |

8. Dine forpligtelser ved oprettelse af en skadesanmeldelse

- 8.1. Når Du anmelder et krav under denne Police, skal Du overholde følgende:
- 8.1.1. Du skal angive oplysninger om symptomerne og årsagerne til skaden eller de problemer, Du oplever med det Forsikrede udstyr,
- 8.1.2. For at give Apple mulighed for at udføre fejlfinding og på anden måde hjælpe Dig med Din skadesanmeldelse skal Du angive forskellige oplysninger, herunder, men ikke begrænset til, oplysninger om det Forsikrede udstyrs serienummer, model, operativsystemets version og installeret software, eksterne enheder tilsluttet eller installeret på det Forsikrede udstyr, viste fejlmeddelelser, handlinger udført, inden problemet på det Forsikrede udstyr opstod, og trin udført til løsning af problemet,
- 8.1.3. Du skal følge instruktionerne fra Apple eller den Apple-autoriserede tjenesteudbyder og pakke det Forsikrede udstyr i henhold til forsendelsesinstruktionerne fra Apple eller den Apple-autoriserede tjenesteudbyder,
- 8.1.4. Du må ikke sende produkter og tilbehør, som ikke er relevante for Hardwaredækning (f.eks. beskyttelsesetui'er, opladere til bilen osv.), da de ikke kan returneres,
- 8.1.5. Du skal sikre, hvis muligt, at Din software og Dine data på det Forsikrede udstyr er sikkerhedskopieret. Apple sletter indholdet på det Forsikrede udstyr og omformaterer lagringsmediet. Hverken AIG eller Apple kan holdes ansvarlig for tab af software eller data på det Forsikrede udstyr, når dette indsendes som en del af en skadesanmeldelse under denne Police, og
- 8.1.6. Du skal levere alle større komponenter i det produkt, der er relevant for Hardwaredækningen, til Apple for at Apple kan vurdere kvaliteten af Din skadesanmeldelse.
- 8.2. Du skal selv sørge for at geninstallere alle andre softwareprogrammer, data og adgangskoder.
- 8.3. I det videst mulige omfang det er tilladt i henhold til gældende lov, kan AIG, Apple, Apple-autoriserede tjenesteudbydere og disses medarbejdere og agenter ikke holdes ansvarlige over for Dig for indirekte tab, Du måtte have, f.eks. udgifter til gendannelse, omprogrammering eller reproduktion af programmer eller data eller mistet indtjening, profit, indtægt eller forventet opsparring som resultat af manglende overholdelse af forpligtelser under nærværende Police.

9. Vildledning, svindel og ulovlig brug

- 9.1. Hvis en skadesanmeldelse viser sig at være ulovlig, eller hvis Du bevidst afgiver vildledende oplysninger i forbindelse med en skadesanmeldelse, afvises skadesanmeldelsen, og Din Police bliver ophævet uden tilbagebetaling af overskydende Præmie. Apple og AIG har ret til at informere politiet eller andre myndigheder.
- 9.2. Nærværende Police kan blive ophævet af AIG i henhold til gældende lov, hvis AIG informeres af en kompetent myndighed om, at det Forsikrede udstyr anvendes i forbindelse med kriminell aktivitet eller til at muliggøre en kriminell handling.

10. Opsigelse

- 10.1. Du har til enhver tid ret til at opsig denne Police med en hvilken som helst begrundelse. Hvis Du betaler den fulde præmie forud, kan Du opsig ved at ringe til Apple på det telefonnummer, der er anført på support.apple.com/da-dk/HT201232, eller ved at skrive til: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland.

Hvis Du betaler Din Præmie i Afdrag, kan Du opsig ved at kontakte Afdragsordningsudbyderen og anmode om, at de opsigger Din Police på Dine vegne.

- 10.2. For at kunne modtage en refusion kan Du blive bedt om at indsende Din originale kvittering og/eller Dit POC-certifikat.
- 10.3. Hvis Du opsig, kan Du være berettiget til en tilbagebetaling af Præmie, som beregnes på følgende måde:
 - 10.3.1. Hvis Du opsig Policen inden for tredive (30) dage fra den dato, hvor Du købte Policen, og Du har betalt hele Præmien, modtager Du en tilbagebetaling af hele den betalte Præmie, eller hvis Du opsig Policen inden for tredive (30) dage fra den dato, hvor Du købte Policen, og Du har valgt at betale Præmien i Afdrag, skal Du informere udbyderen af afdragsordningen i overensstemmelse med paragraf 10.1 og anmode om, at Din Afdragsordning bliver opsagt. Under disse forhold tilbagebetaler Afdragsordningsudbyderen eventuelle Afdrag, Du måtte have betalt.
 - 10.3.2. Hvis Du opsig denne Police senere end tredive (30) dage, efter at Du har købt den, og Du allerede har betalt hele præmien, modtager Du en tilbagebetaling af en del af den Præmie, Du har betalt, baseret på den resterende del af Forsikringsperioden. Hvis Du vælger at betale Din Præmie i Afdrag, og Du opsig Din Police senere end tredive (30) dage, efter at Du har købt den, er Du ikke berettiget til at modtage en tilbagebetaling på de Afdrag, Du har betalt.
 - 10.3.3. Enhver tilbagebetaling, som Du er berettiget til, skal betales via kreditering af det debit- eller kreditkort, Du brugte til at købe Policen, eller, hvis dette ikke er muligt, via bankoverførsel til Dig.
- 10.4. Enhver forfalden tilbagebetaling kan være eksklusiv skadesforsikringsafgift, som var pålagt Præmien, hvis dette ikke kan indhentes fra skattemyndighederne.

11. Overdragelse af Police

- 11.1. Du kan overdrage denne Police, når Du overdrager det Forsikrede udstyr til en anden person, der er bosiddende i Danmark og over atten (18) år, og den nye part vil være dækket i den resterende del af Forsikringsperioden. En Erhvervskunde kan kun overdrage denne Police til en anden Erhvervskunde.
- 11.2. Du skal informere Apple, på vegne af AIG, om overdragelsen snarest muligt ved at ringe til Apple på det telefonnummer, der er anført på support.apple.com/da-dk/HT201232, eller ved at skrive til Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland. Når Du informerer Apple om overdragelsen af Policen, skal Du

medsende serienummeret på det Forsikrede udstyr samt navn, adresse og e-mailadresse til den nye ejer eller lejer, så Apple kan sende et opdateret POC-certifikat til den nye ejer eller lejer. Du skal overdrage disse forsikringsbetingelser til den nye ejer eller lejer og informere om antallet af dækningsberettiget Skader som følge af uheld, Du har haft.

- 11.3. Policeoverdragelsen træder i kraft, når Apple, på vegne af AIG, har udstedt et opdateret POC-certifikat til den person, til hvem overdragelsen sker.

12. Klager

- 12.1. AIG og Apple mener, at Du har ret til høflig, retfærdig og hurtig service. AIG har bedt Apple om at behandle klager over skadesanmeldelser og forsikringstegning på AIG's vegne for at sikre, at Du kun har ét kontaktpunkt til alle anliggender. Hvis Du oplever, at den service, Du får, ikke er i overensstemmelse med Dine forventninger, kan Du kontakte Apple via de relevante kontaktoplysninger nedenfor. Du skal angive Dit navn og serienummeret på Dit Forsikrede udstyr, så Apple hurtigere kan behandle Din sag. Apple kan behandle forespørgsler på det europæiske sprog, der er hovedsproget i Dit bopælsland.

| | |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>Skriftligt:</u> | Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland |
| <u>Telefonisk:</u> | Der henvises til telefonnumre på support.apple.com/da-dk/HT201232 |
| <u>Online:</u> | Via Kontakt Apple-support på support.apple.com/da-dk/contact |
| <u>Personligt:</u> | En Apple-ejet Apple Store-butik, som er anført på apple.com/retail/storelist/ |

- 12.2. Hvis Apple ikke kan løse sagen til Din tilfredsstillelse, kan Du kontakte en af følgende klagenævn/ombudsmænd, som så vil gennemgå Din sag og/eller tilbyde rådgivning. Apple sender Dig oplysninger om, hvordan Du gør, når Du modtager det endelige svar angående sagen. Ankenævnet for Forsikring behandler alene sager om forbrugerforsikringer.

Ankenævnet for Forsikring
Anker Heegaards Gade 2, 1.
1572 København V

Telefonisk: 33 15 89 00 (+45 33 15 89 00 for internationale opkald)

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

Telefonisk: +353 16620899
Via e-mail: info@fspo.ie

Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman kan muligvis ikke behandle en klage, hvis sagsøger er et anpartsselskab med en årlig omsætning på mere end 3 millioner euro.

Du kan også kontakte den lokale forbrugerrådgivning for at få hjælp. Denne klageprocedure har ingen indflydelse på Din ret til at anlægge sag.

Du skal betale et gebyr, der aktuelt udgør kr. 200, hvis du klager til Ankenævnet for Forsikring. Du kan kontakte Ankenævnet for Forsikring via ankeforsikring.dk, via e-mail ankeforsikring@ankeforsikring.dk, via telefon 33 15 89 00 og via post til Anke Heegaards Gade 2, 1., 1572 København.

Du kan også anlægge en retssag. Se www.domstol.dk.

- 12.3. Hvis Du vil klage over en forsikringspolice, Du har købt online, kan Du bruge Europa-Kommissionens platform til onlinetvistbilæggelse på ec.europa.eu/consumers/odr.

13. Generelle oplysninger

- 13.1. Nærværende Police er underlagt dansk lov, og Du og AIG accepterer og anerkender, at I vil bruge de danske domstole til afgørelse af eventuelle tvister, der opstår i løbet af eller i forbindelse med nærværende Police.
- 13.2. Vilklårene og betingelserne for denne Police er kun tilgængelige på dansk, og al kommunikation relateret til Policen skal foregå på dansk.
- 13.3. Denne forsikring indgås af AIG Europe S.A., et forsikringsselskab med R.C.S. Luxembourg number B 218806. AIG Europe S.A. har hjemsted på adressen 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, www.aig.lu/. AIG Europe S.A. er autoriseret af Luxembourg Ministère des Finances og tilsynsføres af Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tlf.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, www.caa.lu/.

AIG Europe S.A., som er den danske filial, har hjemsted på adressen Osvald Helmuths Vej 4, 2000 Frederiksberg, og CVR-nummer 39475723. Telefon: (+45) 91 37 53 00. Fax: (+45) 3373 2400. AIG Europe S.A., dansk filial, er underlagt Finanstilsynets regler om god skik i Danmark. Kontaktoplysninger til Finanstilsynet: Århusgade 110, 2100 København, telefon 3355 8282, www.finanstilsynet.dk.

Såfremt der foreligger en rapport om solvens og finansiell situation for AIG Europe S.A., kan den findes på www.aig.lu/.

- 13.4. Apple Distribution International Limited og de autoriserede agenter eller repræsentanter distribuerer, sælger, administrerer og behandler klager under nærværende Police på vegne af AIG. Apple Distribution International Limited har hjemsted på adressen Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill Cork, Republic of Ireland. Apple Distribution International Limited styres af Irlands centralbank.

- 13.5. Kun Du (eller en person, hvortil Du har overdraget Policen på korrekt vis, eller Dit bo, i tilfælde af Din død) og AIG må håndhæve betingelserne i nærværende Police.

Sådan bruger AIG personoplysninger

AIG Europe S.A. (dansk filial) ("**AIG**") bestræber sig på at beskytte personoplysninger tilhørende kunder, skadelidte og forretningsforbindelser.

"**Personoplysninger**" identificerer og vedrører Dig og andre enkeltpersoner eller oplysninger, der kan bruges til at identificere Dig eller sådanne andre personer. Ved at levere Personoplysninger til os giver Du os tilladelse til at bruge dem som beskrevet nedenfor.

Enhver behandling af Personoplysninger vil ske i henhold til bestemmelserne i den danske databeskyttelseslov.

Typer af Personoplysninger, som AIG kan indsamle og hvorfor – Afhængigt af vores relation med Dig kan de indsamlede Personoplysninger omfatte: identifikations- og kontaktoplysninger og andre Personoplysninger, som Du angiver. Personoplysninger kan blive anvendt til følgende formål:

- Forsikringsadministration, f.eks. kommunikation, skadesbehandling og betaling
- Styring og kontrol af vores forretningsdrift
- Til at overholde gældende love eller reagere på anmodninger fra offentlige instanser eller myndigheder med en retskendelse i forbindelse med undersøgelse, detektering eller forebyggelse af svindel
- Etablering og forsvar af juridiske rettigheder
- Overholdelse af lovkrav, herunder overholdelse af love og forskrifter uden for Dit bopælsland
- Overvågning og registrering af service- og supportopkald til kvalitets-, uddannelses- og sikkerhedsformål

Deling af Personoplysninger – Til ovenstående formål kan Personoplysninger deles med vores koncernselskaber, mæglere og andre distributionsparter, forsikringsselskaber og genforsikringsselskaber og andre tjenesteudbydere. Personoplysninger deles med andre tredjeparter (herunder offentlige myndigheder), hvis det kræves i henhold til loven. Personoplysninger kan deles med potentielle købere og overdrages ved salg af vores virksomhed eller overdragelse af forretningsaktiver.

International overdragelse – På grund af vores virksomheds globale karakter kan personoplysninger overdrages til parter i andre lande (herunder vores koncernselskaber, vores tjenesteudbydere, offentlige myndigheder og andre tredjeparter), herunder USA og andre lande med andre databeskyttelseslove end i Dit bopælsland. Vi kan f.eks. overdrage Personoplysninger til udlandet til koncernselskaber i USA, som leverer centraliserede it-supporttjenester.

Beskyttelse af og lagring af Personoplysninger – Der anvendes passende juridiske og sikkerhedsmæssige sikkerhedsforanstaltninger for at beskytte Personoplysninger. AIG's tjenesteudbydere er nøje udvalgt og pålagt at bruge passende beskyttelsesforanstaltninger. Personoplysninger opbevares i en periode, som er nødvendig for at opfylde de formål, der er beskrevet ovenfor.

Anmodninger eller spørgsmål – Hvis Du ønsker at anmode om adgang til eller rette Personoplysninger, slette eller fjerne Personoplysninger, eller hvis Du ønsker at gøre indsigelser mod brugen af disse, kan Du sende en e-mail til kundservice@AIG.com eller skrive til AIG Europe S.A., Dansk filial, Osvald Helmuths Vej 4, 2000 Frederiksberg, Danmark. Der findes flere oplysninger om vores brug af Personoplysninger i vores komplette persondatapolitik på aig.dk/dk-integritetspolicy. Du kan også anmode om en kopi ved at bruge ovenstående kontaktoplysninger.