

AppleCare+ voor Apple TV
AppleCare+ voor Apple Watches
AppleCare+ voor HomePod
AppleCare+ voor koptelefoons
AppleCare+ voor iPad
AppleCare+ voor iPhone
AppleCare+ voor iPod

OPMERKING OVER CONSUMENTENWETGEVING:

AppleCare+ is een verzekeringspolis voor de dekking van het risico op schade aan uw Apple TV, Apple Watch, HomePod, iPad, iPhone, iPod of koptelefoon van Apple of Beats en de noodzaak van technische support. AppleCare+ biedt geen dekking voor storingen die het gevolg zijn van ontwerp-, materiaal- en/of fabricagefouten. Dergelijke storingen worden afzonderlijk gedekt door uw rechten op grond van consumentenwetgeving of de Beperkte Garantie van Apple of door Apple zelf tijdens dezelfde periode als de Dekkingsperiode van AppleCare+, zelfs als U Uw Apple product niet bij Apple hebt gekocht of geleased. In Nederland hebben consumenten die een product van een professionele verkoper hebben gekocht 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 apple.com/nl/legal/statutory-warranty. Als u de producten leest, kunnen soortgelijke of andere rechten van toepassing zijn krachtens de consumentenwetgeving, afhankelijk van de inhoud van uw leaseovereenkomst.

Voorwaarden – Nederland

Bedankt voor het aanschaffen van AppleCare+, een verzekeringspolis die is verstrekt door het Nederlandse filiaal van AIG Europe Limited. ("AIG") dat ermee akkoord gaat om uw Apple TV, Apple Watch, HomePod, iPad, iPhone, iPod of koptelefoon van Apple of Beats 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 Technische support van Apple (zoals genoemd in clausules 1 en 4).

De Polis wordt verkocht door Apple en Geautoriseerde Apple resellers. Apple handelt, namens AIG, ook alle claims 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 als gevolg van fouten in Uw apparaat, hoewel dergelijke storingen afzonderlijk worden gedekt door Uw rechten op grond van consumentenwetgeving of de Beperkte Garantie van Apple, door Apple zelf tijdens dezelfde periode als de Dekkingsperiode van AppleCare+, zelfs als U Uw Apple product niet bij Apple hebt gekocht of geleased (zoals genoemd in clause 5.1.9).

1. Definities

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

- 1.1. 'Onopzettelijke schade' betekent fysieke schade, of het kapot gaan of een storing van uw Gedekte apparatuur vanwege een onvoorzien en onbedoelde gebeurtenis die het gevolg is van het hanteren van de apparatuur (bijvoorbeeld de Gedekte apparatuur laten vallen

of contact met vloeistoffen) of van een externe gebeurtenis waarop U geen invloed hebt (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.

- 1.2. 'AIG' betekent AIG Europe S.A. wier statutaire zetel is gevestigd op het volgende adres: 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburg. AIG is werkzaam via haar filiaal in Nederland dat is gevestigd op het volgende adres: Crystal Building B, Rivium Boulevard 216, (2909 LK) Capelle aan den IJssel . Dit filiaal van AIG is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel in Rotterdam onder nummer 71305491.
- 1.3. 'Bijlage' betekent het document met de informatie over prijzen voor de Gedekte apparatuur, dat is opgenomen in en deel uitmaakt van uw Polis.
- 1.4. 'Jaarpolis' betekent een polis voor een dekkingperiode van 12 maanden die automatisch elke 12 maanden na de oorspronkelijke aankoopdatum van de Polis wordt verlengd, tenzij op een eerdere datum geannuleerd, tenzij eerder geannuleerd in overeenstemming met clausule 10 van deze Polis, en die op een maandelijks terugkerende basis wordt betaald.
- 1.5. 'Apple' betekent Apple Distribution International Limited (of haar benoemde agenten), die deze Polis uitgeeft, verkoopt en beheert en die claims en klachten namens AIG afhandelt.
- 1.6. 'Geautoriseerde Apple serviceprovider' betekent een externe serviceprovider die is benoemd tot agent van Apple om vorderingen namens AIG af te handelen. Een lijst van deze providers is beschikbaar via locate.apple.com/nl/nl.
- 1.7. 'Geautoriseerde Apple reseller' betekent een derde partij die door Apple is geautoriseerd om deze Polis uit te geven op het moment dat de reseller uw Gedekte apparatuur aan u verkoopt of least.
- 1.8. 'Beperkte Garantie van Apple' betekent de vrijwillige fabrieksgarantie die door Apple (onder afzonderlijke servicevoorwaarden) aan kopers of leaseneemers van de Gedekte apparatuur wordt verstrekt en die voordelen biedt in aanvulling op, en niet in plaats van, rechten waarin door consumentenwetgeving wordt voorzien.
- 1.9. 'Ingebrekestelling' verwijst naar de kennisgeving van een Aanbieder van het betalingsplan waarin U wordt gemeld dat U een termijn niet hebt betaald en/of dat U krachtens de Betalingsplanovereenkomst hebt verzuimd om termijnbetalingen te voldoen.
- 1.10. 'Niet volledig op te laden batterij' verwijst, in verband met Gedekte apparatuur die een geïntegreerde, oplaadbare batterij gebruikt, naar de omstandigheid dat de capaciteit van de batterij van de Gedekte apparatuur om elektrische lading vast te houden minder bedraagt dan tachtig procent (80%) van de originele specificatie.
- 1.11. 'Beats' verwijst naar Beats Electronics LLC (ook wel Beats by Dr. Dre), een dochteronderneming van Apple Inc. die audioproducten produceert inclusief bepaalde Gedekte apparatuur onder de merknaam Beats.
- 1.12. 'Zakelijke klant' betekent een klant die zich heeft geregistreerd bij en de Gedekte apparatuur heeft gekocht via de online Apple Store voor bedrijven.
- 1.13. 'Consumentensoftware' betekent de besturingssoftware ('OS') van de Gedekte apparatuur, softwareprogramma's die vooraf op de Gedekte apparatuur zijn geïnstalleerd en programma's van Apple of Beats die vervolgens op de Gedekte apparatuur zijn geïnstalleerd en die van tijd tot tijd kunnen variëren.

- 1.14. 'Dekkingsperiode' heeft de betekenis die wordt genoemd in clause 3.
- 1.15. 'Gedekte apparatuur' verwijst naar de Apple TV, Apple Watch, HomePod, iPad (inclusief een iPad-invoerapparaat), iPhone, iPod of koptelefoon van Apple of Beats die wordt geïdentificeerd aan de hand van het serienummer van het product dat wordt vermeld op uw Garantiebewijs (of wordt aangetoond door uw aankoopbewijs in het geval van een iPad-invoerapparaat), evenals de originele accessoires die in dezelfde doos worden geleverd. De Gedekte apparatuur moet als nieuw zijn aangekocht of geleased bij Apple of een Geautoriseerde Apple reseller. Indien het wettelijke eigendom of de lease van de Gedekte apparatuur aan u is overgedragen, moet de Polis aan u zijn overgedragen conform clause 11. Tot de Gedekte apparatuur behoren ook vervangende producten die door Apple aan u zijn verstrekt op grond van clause 4.1.2 van deze Polis.
- 1.16. 'Polis met vaste looptijd' betekent een Polis die U eenmalig betaalt voor een dekkingsperiode van 24 maanden voor alle apparaten behalve Apple TV, Apple Watch Hermès en Edition, die een dekkingsperiode van 36 maanden hebben.
- 1.17. '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.
- 1.18. 'Assurantiebelasting' betekent de assurantiebelasting die in de Premie is opgenomen en die moet worden betaald conform de tarieven die op de aankoopdatum van de Polis van toepassing zijn. De toepasselijke assurantiebelasting wordt vermeld in de Bijlage.
- 1.19. 'Termijn' verwijst naar een bedrag dat krachtens de Betalingsplanovereenkomst door U dient te worden voldaan.
- 1.20. 'Verzekerde gebeurtenis' betekent (a) Onopzettelijke schade aan Uw Gedekte apparatuur en/of (b) een Niet volledig op te laden batterij en/of (c) de noodzaak om Technische support te gebruiken; een dergelijke gebeurtenis treedt op tijdens de Dekkingsperiode.
- 1.21. 'iPad-invoerapparaat' verwijst naar een Apple Pencil en/of een iPad-toetsenbord van Apple.
- 1.22. 'Betalingsplanovereenkomst' verwijst naar de overeenkomst tussen U en Uw Aanbieder van het betalingsplan om betaling van de Premie in Termijnen te voldoen.
- 1.23. 'Aanbieder van het betalingsplan' verwijst naar de partij met wie U Uw Betalingsplanovereenkomst bent aangegaan, waaronder Apple, een Geautoriseerde Apple reseller of een externe financieringsinstelling.
- 1.24. '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 reseller, kan het originele aankoopbewijs ook als uw Garantiebewijs dienen.
- 1.25. 'Polis' betekent dit verzekeringsdocument waarin de voorwaarden van AppleCare+ worden genoemd voor Uw Jaarpolis of Uw Polis met vaste looptijd (zoals vermeld op het Garantiebewijs). Dit document vormt, samen met de Bijlage die en het Garantiebewijs dat U hebt ontvangen toen U AppleCare+ kocht, Uw verzekeringsovereenkomst met AIG.
- 1.26. 'Eigen risico' betekent het relevante eigen risico voor de Gedekte apparatuur zoals vermeld in de Bijlage dat door U moet worden betaald voor elke claim inzake Onopzettelijke schade die u onder deze Polis indient.

- 1.27. 'Premie' betekent het bedrag dat u hebt toegezegd te betalen voor de dekking onder deze Polis, zoals is beschreven in de Bijlage. De Premie is inclusief Assurantiebelasting tegen het geldende tarief.
- 1.28. 'Technische support' betekent de technische support van Apple als Uw Gedekte apparatuur niet meer op de juiste manier functioneert. Apple kan hiervoor anders kosten per incident in rekening brengen.
- 1.29. 'U/Uw' betekent de persoon die eigenaar is van de Gedekte apparatuur of die de Gedekte apparatuur leest en iedereen aan wie een Polis met vaste looptijd 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, de Bijlage en uw Garantiebewijs. Controleer deze zorgvuldig om U ervan te vergewissen dat deze documenten U de dekking bieden die U wilt hebben. Als Uw Polis moet worden gewijzigd of als bepaalde informatie waarop de Polis is gebaseerd, wordt gewijzigd, is het wellicht noodzakelijk dat Apple en AIG hun gegevens bijwerken en kan het nodig zijn dat de gegevens op Uw Garantiebewijs moeten worden aangepast.
- 2.2. Mocht u een vervangend garantiebewijs of een exemplaar van uw verzekeringsgegevens nodig hebben, ga dan naar mysupport.apple.com/products en volg de instructies.

3. Polistype en Dekkingsperiode

- 3.1. Of U nu een Polis met vaste looptijd of een Jaarpolis hebt gekocht, Uw Polistype en Dekkingsperiode worden beschreven op uw aankoopbewijs en/of Garantiebewijs.
- 3.2. Bij beide Polistypen begint Uw Hardwaredekking op de datum dat U Uw Polis koopt. Dit houdt in dat als U AppleCare+ koopt nadat U Uw Gedekte apparatuur hebt gekocht of bent gaan leasen, U pas Hardwaredekking ontvangt vanaf die datum. Uw dekking voor Technische support begint na het vervallen van Uw gratis dekking voor technische support die door de fabrikant wordt verstrekt, en die begint op de dag dat U Uw Gedekte apparatuur hebt gekocht of bent gaan leasen.
- 3.3. Polis met vaste looptijd: Zowel Uw Hardwaredekking als Dekking voor Technische support eindigt 24 maanden na de datum waarop U Uw Polis voor alle apparaten hebt gekocht, met uitzondering van Apple TV, Apple Watch Hermès en Edition, waarvan beide soorten dekking eindigen 36 maanden na de datum waarop U Uw Polis hebt aangeschaft, zoals weergegeven op Uw Garantiebewijs. De Premie moet worden betaald met een creditcard, betaalkaart of andere geautoriseerde betalingsbron, bv. Apple Pay (de 'Betalingsbron'). Als Uw betaling niet correct wordt uitgevoerd (bijvoorbeeld omdat uw betaalkaart of creditcard niet werkt), wordt u geïnformeerd en moet passende maatregelen nemen om de Premie te betalen. Als er een Verzekerde gebeurtenis plaatsvindt en Uw betaling niet is voltooid, komt U niet in aanmerking voor het ontvangen van dekking.
- 3.4. Jaarpolis: De looptijd van Uw Polis is twaalf (12) maanden (d.w.z. één (1) jaar), waarbij de Premie in gelijke maandelijkse termijnen wordt betaald. U stemt ermee in dat u de Betalingsbron die U hebt gebruikt voor de aankoop van Uw eerste Polis in onze administratie wordt bewaard en dat deze automatisch wordt belast met de maandelijkse Premiebetaling vóór Uw maandelijkse verjaardag van de datum waarop u voor het eerst AppleCare+ hebt gekocht zoals vermeld op uw aankoopbewijs. Als Uw Betalingsbron om een of andere reden niet kan worden belast, en U hebt de betreffende Verlengingspremie niet tijdig op een andere manier betaald, wordt Uw Polis geannuleerd overeenkomstig clausule 10. Uw Polis wordt elk jaar automatisch verlengd vanaf de datum waarop U Uw

eerste Jaarpolis hebt gekocht zoals vermeld op de originele aankoopbewijs voor Uw Polis, behalve als Uw Polis is geannuleerd door U of door AIG, of Apple namens AIG, overeenkomstig clause 10.

- 3.5. Uw dekking onder beide Polistypen kan eerder worden beëindigd als U Uw recht op annulering op elk moment en om elke reden hebt uitgeoefend op grond van clause 10 of als deze door AIG is geannuleerd overeenkomstig de voorwaarden van deze Polis.
- 3.6. 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 of nadat de polis is geannuleerd of anderszins is beëindigd.

4. Dekking

- 4.1. **Hardwaredekking.** Als U een geldige claim indient onder het element Hardwaredekking van deze Polis, regelt AIG dat Apple:
 - 4.1.1. de Gedekte apparatuur repareert met behulp van nieuwe onderdelen of gebruikte authentieke onderdelen van Apple die zijn getest en voldoen aan de functionele criteria van Apple; of
 - 4.1.2. als het praktisch of economisch niet haalbaar is om een reparatie uit te voeren, een vervanging levert voor de Gedekte apparatuur in de vorm van een nieuw apparaat van het merk Apple of een apparaat dat is samengesteld uit nieuwe onderdelen en/of gebruikte authentieke Apple onderdelen die zijn getest en voldoen aan de functionele criteria van Apple. Vervangende producten die op grond van deze Polis worden verstrekt, hebben ten minste dezelfde of grotendeels vergelijkbare functionaliteit (bijvoorbeeld een ander model met dezelfde functionaliteit of eenzelfde model in een andere kleur) als de oorspronkelijke Gedekte apparatuur (onderhevig aan updates van Consumentensoftware die van toepassing zijn). Bij koptelefoons van Beats worden bij alle vervangingen Beats apparaten geleverd conform deze clause 4.1.2. Het vervangende apparaat van het merk Apple of Beats wordt de nieuwe Gedekte apparatuur onder deze Polis. In het geval van een vervanging, behoudt Apple of de Geautoriseerde Apple serviceprovider de originele Gedekte apparatuur. Apple of de Geautoriseerde Apple serviceprovider gebruikt voor service mogelijk Gedekte apparatuur of vervangende onderdelen die afkomstig zijn uit een ander land dan het land waaruit de Gedekte apparatuur of de originele onderdelen afkomstig waren. De Gedekte apparatuur kan alleen worden gerepareerd of vervangen en er wordt geen geld uitgekeerd door AIG als U een claim indient.
- 4.2. Als er een vervanging aan u wordt verstrekt op grond van clause 4.1.2, kan Apple of de Geautoriseerde Apple serviceprovider de nieuwste software en het nieuwste besturingssysteem installeren die van toepassing zijn voor de Gedekte apparatuur (indien beschikbaar) als deel van de dekking die door deze Polis wordt verstrekt. Indien van toepassing, zijn programma's van derden die op de originele Gedekte apparatuur zijn geïnstalleerd mogelijk niet compatibel met de Gedekte apparatuur ten gevolge van de update van de software en het besturingssysteem. Als u een claim indient in een ander land dan het land waar u de Gedekte apparatuur hebt gekocht of geleased, kan Apple of de Geautoriseerde Apple serviceprovider producten en onderdelen omruilen of repareren met lokale producten en onderdelen die vergelijkbaar zijn.
- 4.3. **Eigen risico.** Met betrekking tot elke claim voor Onopzettelijke schade die U indient op grond van deze Polis, moet U, voordat U in aanmerking komt voor de voordelen die worden genoemd in clause 4.1, het van toepassing zijnde Eigen risico betalen, zoals beschreven in de Bijlage. Het Eigen risico kan via een geautoriseerde betalingsbron worden betaald aan Apple of de Geautoriseerde Apple serviceprovider.

We wijzen U erop dat wanneer U een claim indient in een ander land dan Nederland op grond van deze Polis, het Eigen risico, of de gelijkwaardige lokale kosten, wellicht moeten worden betaald in de valuta van dat land en volgens het tarief dat in dat land geldt. Ga naar apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ voor meer informatie en selecteer het betreffende apparaat waarvoor en de betreffende locatie waarin U service zoekt om de toepasselijke voorwaarden en kosten te bekijken.

Voor claims inzake Onopzettelijke schade aan uitsluitend het scherm of uitsluitend het glas aan de achterkant van een iPhone, mag de Gedekte apparatuur geen andere schade hebben dan ofwel de schade aan het scherm ofwel het glas aan de achterkant, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, een verbogen of beschadigde behuizing die voorkomt dat Apple het scherm of het glas aan de achterkant van de Gedekte apparatuur kan vervangen. Gedekte apparatuur met aanvullende schade wordt ingedeeld in dezelfde categorie als claims voor een iPhone met Andere onopzettelijke schade.

Voor claims inzake Onopzettelijke schade aan het scherm en het glas aan de achterkant van een iPhone, mag de Gedekte apparatuur geen andere schade hebben dan de schade aan het scherm en het glas aan de achterkant, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, een verbogen of beschadigde behuizing die voorkomt dat Apple het scherm en het glas aan de achterkant van de Gedekte apparatuur kan vervangen. Gedekte apparatuur met aanvullende schade wordt ingedeeld in dezelfde categorie als claims voor een iPhone met Andere onopzettelijke schade. Claims inzake Onopzettelijke schade aan het scherm en het glas aan de achterkant van de iPhone zijn onderhevig aan de eigen risico's voor zowel uitsluitend het scherm als uitsluitend het glas aan de achterkant die zijn aangegeven in de Bijlage.

Als U ervoor kiest om Express Replacement Service ('ERS') te gebruiken voor een iPhone met schade die beperkt is tot alleen het scherm, alleen het glas aan de achterkant of alleen het scherm en het glas van de achterkant van de iPhone, wordt Uw claim in rekening gebracht als Andere onopzettelijke schade aan de iPhone.

Reparaties van het scherm en het glas aan de achterkant zijn alleen beschikbaar voor iPhone. Reparaties van het glas aan de achterkant zijn alleen beschikbaar voor alle 12-, 13-, 14- en 15-modellen.

- 4.4. **Limiet voor claims.** Er is geen limiet op het aantal claims dat u kunt indienen voor Verzekerde gebeurtenissen. Claims die worden ingediend en ontvangen door Apple en/of AIG volgens clause 7 na uw Dekkingsperiode worden mogelijk niet gedekt door de Polis.
- 4.5. **Technische support.** Als U een geldige claim indient onder dit gedeelte van Uw Polis, hebt U prioritaire toegang tot de Apple hulplijn voor technische support als Uw Gedekte apparatuur niet langer op de juiste manier functioneert. Deze dekking begint op de vervaldatum van de gratis support die begint op de datum waarop U Uw Gedekte apparatuur hebt gekocht of bent gaan leasen. De Technische support is van toepassing op de Gedekte apparatuur, de Consumentensoftware en eventuele verbindingproblemen tussen de Gedekte apparatuur en een Apple TV of een andere compatibele televisie en een compatibel draadloos apparaat of computer dat/die voldoet aan de verbindingsspecificaties van de Gedekte apparatuur. Het biedt dekking voor de op dat moment geldende versie van alle toepasselijke 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 de Hardwaredekking onder 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, beschadigd of verwijderd, of Gedekte apparatuur die is geopend, gerepareerd, gewijzigd of aangepast door iemand anders dan Apple of een bevoegde vertegenwoordiger van Apple of Gedekte apparatuur die onderdelen bevat die niet zijn geautoriseerd door Apple;
 - 5.1.4. verlies of diefstal van Uw gedekte apparatuur;
 - 5.1.5. Gedekte apparatuur (inclusief alle belangrijke onderdelen) 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. schade veroorzaakt door brand;
 - 5.1.9. storingen vanwege materiaal- en/of fabricage- en/of ontwerpfouten, maar dergelijke storingen worden afzonderlijk gedekt door uw rechten op grond van consumentenwetgeving of door de Beperkte Garantie van Apple of door Apple zelf tijdens dezelfde periode als de Dekkingsperiode van AppleCare+, zelfs als u uw Apple product niet bij Apple hebt gekocht of geleased;
 - 5.1.10. verlies van, verlies van gebruik van, schade aan, aantasting van, verlies van toegang tot, of verlies van de mogelijkheid tot manipulatie van elektronische hardware of software of onderdelen daarvan, die wordt gebruikt om gegevens te bewaren, te verwerken, in te zien, te versturen of ontvangen binnen de Gedekte apparatuur als gevolg van enigerlei oorzaak of verlies anders dan uitdrukkelijk in deze Polis genoemd, inclusief ongeoorloofde toegang of ongeoorloofd gebruik van een dergelijk systeem, een 'denial of service'-aanval of ontvangst of verzending van kwaadaardige code; of
 - 5.1.11. verlies van, verlies van gebruik van, schade aan, aantasting van, verlies van toegang tot, of verlies van de mogelijkheid tot manipulatie van elektronische gegevens die in de Gedekte apparatuur zijn opgeslagen, inclusief enigerlei verlies als gevolg van ongeoorloofde toegang of ongeoorloofd gebruik van dergelijke gegevens, een 'denial of service'-aanval of ontvangst of verzending van kwaadaardige code.

- 5.2. **Technische support.** Met de Technische Support onder 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 verbingsproblemen die niet worden veroorzaakt door de Gedekte apparatuur;
 - 5.2.5. OS-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;
 - 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;
 - 5.2.9. verlies van, verlies van gebruik van, schade aan, aantasting van, verlies van toegang tot, of verlies van de mogelijkheid tot manipulatie van elektronische hardware of software of onderdelen daarvan, die wordt gebruikt om gegevens te bewaren, te verwerken, in te zien, te versturen of ontvangen binnen de Gedekte apparatuur als gevolg van enigerlei oorzaak of verlies anders dan uitdrukkelijk in deze Polis genoemd, inclusief ongeoorloofde toegang of ongeoorloofd gebruik van een dergelijk systeem, een 'denial of service'-aanval of ontvangst of verzending van kwaadaardige code; of
 - 5.2.10. verlies van, verlies van gebruik van, schade aan, aantasting van, verlies van toegang tot, of verlies van de mogelijkheid tot manipulatie van elektronische gegevens die in de Gedekte apparatuur zijn opgeslagen, inclusief enigerlei verlies als gevolg van ongeoorloofde toegang of ongeoorloofd gebruik van dergelijke gegevens, een 'denial of service'-aanval of ontvangst of verzending van kwaadaardige code.

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 claim worden afgewezen.
- 6.2. De volgende voorwaarden zijn op deze Polis van toepassing:
 - 6.2.1. **Originele onderdelen.** Als voorwaarde voor het verkrijgen van gedekte service moet alle Gedekte apparatuur in zijn geheel worden geretourneerd aan Apple, met inbegrip van alle originele onderdelen of door Apple geautoriseerde vervangende onderdelen.

- 6.2.2. **Dekkingsuitsluitingen.** De dekking onder Uw Polis is onderhevig aan de uitsluitingen die zijn genoemd in clausule 5.
- 6.2.3. **Premiebetaling en dekking.** De Premie dient te worden betaald voordat U gebruik kunt maken van Hardwaredekking en Technische support en onder deze Polis worden geen claims geaccepteerd als de Premie niet volledig is betaald.

Bij Polissen met vaste looptijd, als er een Betalingsplanovereenkomst van kracht is tussen U en de Aanbieder van het betalingsplan, kunt U gebruikmaken van de Hardwaredekking en Technische support vanaf het moment dat U de Betalingsplanovereenkomst aangaat. U dient Uw Termijnen overeenkomstig de voorwaarden van Uw Betalingsplanovereenkomst te voldoen.

- 6.2.4. **Alleen voor Polissen met vaste looptijd: Niet-betaling van Termijnen.** Als er tussen U en de Aanbieder van het betalingsplan een Betalingsplanovereenkomst van kracht is en U hebt Uw verschuldigde Termijnen niet op de in de Ingebrekestelling vermelde datum voldaan, kan de Aanbieder van het betalingsplan namens U verzoeken dat AIG Uw polis annuleert. AIG annuleert Uw Polis dan onmiddellijk na ontvangst van een dergelijk verzoek van de Aanbieder van het betalingsplan.

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

6.2.6. **Uw woonplaats en leeftijd.**

- 6.2.6.1. Als U geen Zakelijke klant bent, kunt U deze Polis alleen kopen als U in Nederland woonachtig bent en U achttien (18) jaar of ouder bent op de aankoopdatum van deze Polis.
- 6.2.6.2. 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.
- 6.2.7. **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 claim 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 claim indient

- 7.1. **Voor hardwaredekking.** U moet uw claim vordering zo snel mogelijk indienen door naar een Apple Store of een Geautoriseerde Apple serviceprovider te gaan, door naar support.apple.com/nl-nl te gaan of door contact met ons op te nemen op het telefoonnummer dat is vermeld op 0800 0201581. Apple heeft het serienummer van Uw Gedekte apparatuur nodig voordat er assistentie kan worden verleend. Uw claim 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 gegevens op de Gedekte apparatuur verwijderen en het opslagmedium opnieuw formatteren. U moet regelmatig, en indien mogelijk ook voordat U een claim indient, een reservekopie van al Uw gegevens maken.
- 7.3. Indien hierom wordt gevraagd, moet U een aankoopbewijs van Uw Gedekte apparatuur en Uw Garantiebewijs kunnen overleggen om te valideren dat Uw Apple product onder de Gedekte apparatuur valt.

7.4. Geldige claims voor Hardwaredekking kunnen worden ingediend door middel van een van de volgende opties:

7.4.1. **Afgifteservice (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 4.1. Zodra de reparatie is voltooid of een vervanging beschikbaar is (zoals 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. Het is raadzaam om vooraf te reserveren via apple.com/nl/retail.

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. **Express Replacement Service ('ERS').** 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. Indien U de instructies opvolgt, trekt Apple de creditcardautorisatie in zodat de kosten voor het vervangende product en de verzendkosten van en naar het door U gekozen verzendadres niet bij U in rekening worden gebracht. Als U de originele Gedekte apparatuur niet retourneert volgens de instructies of een product terugstuurt dat niet in aanmerking komt voor service, belast Apple Uw creditcard met het geautoriseerde bedrag.

U kunt ervoor kiezen om ERS te gebruiken voor claims voor een iPhone met uitsluitend Onopzettelijke schade aan het scherm, uitsluitend Onopzettelijke schade aan het glas aan de achterkant of Onopzettelijke schade aan het scherm en het glas aan de achterkant, maar die vallen onder het Eigen risico voor Andere onopzettelijke schade aan de iPhone vermeld in de Bijlage als vervanging van Gedekte apparatuur die aan U zal worden verstrekt.

Wij wijzen u erop dat ERS niet beschikbaar is voor iPod.

7.5. De serviceopties voor Hardwaredekking kunnen afhankelijk van de lokale mogelijkheden per land verschillen. Ga naar Details van AppleCare+ voor meer informatie.

7.6. Wanneer het niet mogelijk is om een bepaalde servicemethode te leveren die hierboven wordt genoemd, behoudt Apple zich het recht voor om de polisvoorwaarden op dit punt te wijzigen.

7.7. Als U van plan bent om krachtens deze Polis een claim 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 support** kunt u een claim indienen door te bellen met Apple via het telefoonnummer dat beschikbaar is op support.apple.com/HT201232. De adviseur vraagt om het serienummer van de Gedekte apparatuur voordat er support wordt verleend.

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

Internationale informatie over support	support.apple.com/HT201232
Geautoriseerde Apple serviceproviders en Apple Stores	locate.apple.com/nl/nl
Apple ondersteuning en service	support.apple.com/nl-nl/contact

8. Uw verantwoordelijkheden wanneer U een claim indient

- 8.1. Wanneer U een claim indient krachtens deze Polis, moet U voldoen aan het volgende:
 - 8.1.1. U moet informatie verschaffen over de symptomen en oorzaken van de schade aan of problemen met de Gedekte apparatuur;
 - 8.1.2. Om Apple de mogelijkheid te bieden om problemen op te lossen of U op een andere manier met Uw claim 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 claim inzake Hardwaredekking (zoals beschermende hoesjes, autoladers, enzovoort), aangezien deze niet kunnen worden geretourneerd;
 - 8.1.5. U moet er, indien mogelijk, voor zorgen dat U een reservekopie hebt gemaakt van Uw software en gegevens die op de Gedekte apparatuur staan. Apple verwijdert 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 claim krachtens deze Polis; en
 - 8.1.6. U moet aan Apple alle belangrijke onderdelen verstrekken van het product waarop de Hardwaredekking van toepassing is, 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 krachtens deze Polis.

9. Misleiding, fraude en illegaal gebruik

- 9.1. Als een claim frauduleus blijkt te zijn of als U willens en wetens misleidende informatie verstrekt of wanneer u AIG (of Apple die handelt namens AIG) opzettelijk misleidt wanneer U een claim indient, wordt de claim afgewezen en wordt Uw Polis geannuleerd. Eventuele Premie die aan U is verschuldigd, wordt niet terugbetaald. Apple of AIG kan de politie of andere regelgevende instanties 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. Ongeacht Uw Polistype kunt U deze Polis op elk moment en om elke reden met onmiddellijke ingang annuleren en U kunt dan in aanmerking komen voor een restitutie van Uw Premie zoals hieronder beschreven, door Apple te bellen via het nummer dat vermeld staat op support.apple.com/HT201232 of te schrijven naar: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republiek Ierland, en Uw Polis wordt bij ontvangst van Uw kennisgeving geannuleerd.
- 10.2. Als U deze Polis wilt annuleren met de retournering van Uw Gedekte apparatuur, gaat U naar het oorspronkelijke verkoopkanaal van Uw Gedekte apparatuur waar u deze hebt aangeschaft (of dit nu een Geautoriseerde Apple reseller is of Apple). U (of Uw Aanbieder van het betalingsplan) ontvangt een volledige terugbetaling van de Premie.
- 10.3. Als U een restitutie wilt ontvangen, moet U Uw originele aankoopbewijs en/of Uw Garantiebewijs overleggen.
- 10.4. Alleen voor Polissen met vaste looptijd:
 - 10.4.1. Als U Uw Premie in Termijnen betaalt, kunt U de Polis annuleren door contact op te nemen met Apple of de Aanbieder van het betalingsplan en de Aanbieder van het betalingsplan te verzoeken om Uw Polis namens U te annuleren.
 - 10.5. Als U deze Polis overeenkomstig clausule 10.1 annuleert, en niet in verband met de retournering van Uw Gedekte apparatuur, kunt U in aanmerking komen voor een restitutie van de Premie die op de volgende basis wordt berekend:
 - 10.5.1. Als U contact opneemt met Apple om deze Polis te annuleren binnen dertig (30) dagen na de aankoopdatum van Uw Polis, ontvangt u de volledige door U betaalde Premie retour.
 - 10.5.2. Als U contact opneemt met Apple om deze Polis te annuleren meer dan dertig (30) dagen na de aankoopdatum van Uw Polis, ontvangt u een gedeelte van de door U betaalde Premie retour op basis van het percentage van de niet-verstreken, resterende tijd van Uw Polis.
- 10.6. Voor Jaarpolissen:
 - 10.6.1. AIG, of Apple namens AIG, kan Uw Polis annuleren zonder kennisgeving als U een maandelijke Premie niet betaalt wanneer die verschuldigd is. AIG, of Apple namens AIG, stuurt U een betalingsherinnering en U hebt dan één maand om de Premie te betalen. Als de Premie in die periode niet is betaald, wordt de Polis automatisch geannuleerd vanaf de datum waarop de niet-betaalde premie verschuldigd was. Als de Premie tijdens de uitstelperiode van één maand is betaald, werkt de dekking als zou de Premie op de vervaldatum zijn betaald. Er worden geen claims uitbetaald voor een ongeval dat plaatsvindt nadat de uitstelperiode van één maand is verstreken als de Premie nog steeds niet is betaald.

- 10.7. Als U deze Polis overeenkomstig clausule 10.1 annuleert, en niet in verband met de retournering van Uw Gedekte apparatuur, kunt U in aanmerking komen voor een restitutie van de Premie die op de volgende basis wordt berekend:
- 10.7.1. Als U contact opneemt met Apple om deze Polis te annuleren binnen de eerste veertien (14) dagen na de eerste aankoop van Uw Polis of elke betaalde maandelijkse Premie, ontvangt u de volledige door U betaalde laatste Premie retour.
- 10.7.2. Als U contact opneemt met Apple om deze Polis te annuleren meer dan veertien (14) dagen na de eerste aankoopdatum van Uw Polis of meer dan veertien (14) dagen na betaling van Uw laatste maandelijkse Premie, ontvangt U een deel van de door U betaald Premie retour op basis van het percentage van de niet-verstreken, resterende tijd van Uw Polis voor die maand.
- 10.7.3. 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 belastingdienst.
- 10.8. U kunt ook voorkomen dat de maandelijkse Premiebetalingen voor Uw Jaarpolis automatisch worden gefactureerd door de verlenging van uw Premiefacturering uit te schakelen op support.apple.com/HT202039 op Uw Gedekte apparaat en dan 'Een abonnement annuleren' te selecteren of direct via Uw factureringsplatform. Uw uitschakeling van de verlenging van de Premiefacturering zal worden beschouwd als een uitdrukking van Uw intentie om uw Jaarpolis te annuleren aan het eind van de maand waarvoor Uw laatste maandelijkse Premie was betaald. Uw Jaarpolis blijft actief tot middernacht op de laatste dag van de maand en wordt dan geannuleerd, waarbij geen verdere maandelijkse Premies meer worden geïnd en geen Premie aan U wordt terugbetaald.
- 10.9. Een eventuele restitutie waarvoor u in aanmerking komt, moet worden betaald door creditering van de Betalingsbron die U hebt gebruikt voor de aankoop van de Polis, of de Betalingsbron in onze administratie voor Jaarpolissen, en als dit niet mogelijk is, door een bankoverschrijving naar U. Als Uw Polis met vaste looptijd wordt gefinancierd via een Aanbieder van het betalingsplan, kan een eventuele restitutie worden betaald aan de Aanbieder van het betalingsplan die de Polis heeft betaald.
- 10.10. Voor Jaarpolissen, als U Uw Gedekte apparatuur inruilt bij Apple of een Apple geautoriseerde reseller in het kader van een door Apple geautoriseerd inruilprogramma, wordt die inruil beschouwd als een uitdrukking van Uw intentie om Uw Jaarpolis te annuleren. Afhankelijk van Uw inruildatum, kunt U in aanmerking komen voor een restitutie overeenkomstig clausule 10.7.
- 10.11. AIG, of Apple namens AIG, kan Uw Polis annuleren indien Apple geen service meer kan verlenen voor Uw Gedekte apparatuur of apparaat van het merk Apple met gelijkwaardige functionaliteit. U krijgt dan één maand van tevoren bericht dat Uw Polis zal worden geannuleerd en dat Uw Polis niet wordt verlengd.

11. Overdracht van Polis met vaste looptijd

- 11.1. Wanneer U de Gedekte apparatuur overdraagt, kunt U elke Polis met vaste looptijd overdragen aan iemand anders die in Nederland woont en die achttien (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 met vaste looptijd alleen overdragen aan een andere Zakelijke klant. U kunt Uw Jaarpolis niet overdragen.

- 11.2. U dient Apple, namens AIG, zo snel mogelijk op de hoogte te stellen van de overdracht door Apple te bellen op het nummer dat is vermeld op support.apple.com/HT201232 of door te schrijven naar Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republiek Ierland. 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 of huurder, zodat Apple een bijgewerkt Garantiebewijs naar de nieuwe eigenaar of leasener kan sturen. U moet deze voorwaarden aan de nieuwe eigenaar of leasener verstrekken en hem of haar, indien van toepassing, op de hoogte stellen van het aantal vorderingen dat u voor Onopzettelijke schade hebt ingediend.
- 11.3. Nadat Apple de overdracht van de Polis met vaste looptijd 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 claims inzake Hardwaredekking en Technische support en alle klachten inzake 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, neemt U contact op met Apple met behulp van de onderstaande contactgegevens en verstrekt U 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.

<u>Schriftelijk:</u>	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republiek Ierland
<u>Telefonisch:</u>	Lokaal nummer, beschikbaar op support.apple.com/HT201232
<u>Online:</u>	Via Contact opnemen met Apple Support op support.apple.com/nl-nl/contact
<u>Persoonlijk:</u>	alle Apple Stores die worden vermeld op apple.com/nl/retail/storelist

- 12.2. Als Apple niet in staat is om een klacht binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst te bevestigen, om U op de hoogte te houden over de voortgang en om problemen binnen acht (8) weken tot Uw volle tevredenheid op te lossen, bent U wellicht gerechtigd 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 richten aan:

Klachteninstituut financiële dienstverlening
Postbus 93257,
2509 AG Den Haag
[kifid.nl](https://www.kifid.nl)

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

Telefonisch: +353 16620899
Via e-mail: info@fspoi.ie

De Ierse Financial Services and Pensions 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 EUR 3 miljoen.

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

- 12.4. Als U een klacht hebt over een verzekeringspolis die U online hebt gekocht, kunt U mogelijk het platform Onlinegeschillenbeslechting van de Europese Commissie gebruiken. Dit is te vinden op ec.europa.eu/consumers/odr.
- 12.5. Aangezien AIG Europe S.A. een in Luxemburg gevestigde verzekeraar is, hebt U, in aanvulling op de hiervoor beschreven klachtenprocedure, toegang tot de Luxemburgse bemiddelingsorganisaties voor klachten die U hebt met betrekking tot deze Polis. De contactgegevens van de Luxemburgse bemiddelingsorganisaties zijn te vinden op de website van AIG Europe S.A.: aig.lu/.

13. Algemene informatie

- 13.1. Op deze Polis is Nederlands recht van toepassing en U en AIG komen overeen dat de Polis wordt voorgelegd aan de Nederlandse rechtbanken om elk geschil op te lossen dat voortvloeit uit of verband houdt met deze Polis.
- 13.2. De voorwaarden van deze Polis zijn alleen beschikbaar in het Nederlands en alle communicatie met betrekking tot deze Polis vindt plaats in het Nederlands.
- 13.3. AIG is op grond van deze Polis niet verplicht om dekking te verlenen, enige schadevergoeding te betalen of enig voordeel te verlenen, voor zover een dergelijke dekking, betaling van schadevergoeding of verlening van voordeel AIG, het moederbedrijf van AIG of de entiteit die de uiteindelijke zeggenschap heeft, zou blootstellen aan een sanctie, verbod of beperking op grond van resoluties van de Verenigde Naties of handels- of economische sancties, wet- en regelgeving van de Europese Unie, het Groothertogdom Luxemburg, Nederland, het Verenigd Koninkrijk, of de Verenigde Staten van Amerika.
- 13.4. Deze verzekering wordt onderschreven door AIG Europe S.A, een verzekeraar die is opgericht overeenkomstig de Luxemburgse wetgeving met Luxemburgs RCS-nummer B218806. Het hoofdkantoor van AIG Europe S.A. is gevestigd op het adres: 35D Avenue John F. Kennedy en heeft het btw-nummer LU30100608, aig.lu/. AIG Europe S.A. verstrekt geen levensverzekeringen en is als verzekeraar geautoriseerd door het Luxemburgse Ministère des Finances en staat onder toezicht van het Commissariat aux Assurances, 7 Boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburg, Groothertogdom Luxemburg, tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, caa.lu/.

Het Nederlandse filiaal van AIG Europe S.A., tevens handelend onder de handelsnaam AIG Europe, Netherlands, heeft zijn statutaire filiaalkantoor op dit adres: Crystal Building B, Rivium Boulevard 216, 2909 LK Capelle a/d IJssel. KvK-nummer: 71305491
Correspondentieadres: AIG Europe, Netherlands, Postbus 8606, 3009 AP) Rotterdam.
Tel: (+31) (0)10 453 5455. Fax: (+31) (0)10 452 8502. Btw-nummer van het Nederlands filiaal: NL858662590B01.

Als het gaat om risico's in Nederland, moet AIG Europe S.A. ook voldoen aan de regelgeving voor financiële handelwijzen die voortkomt uit de Nederlandse Wet op het financieel toezicht en waarop de Autoriteit Financiële Markten toezicht houdt. De contactgegevens van de Autoriteit Financiële Markten zijn te vinden op afm.nl/. In sommige of alle aspecten is het rechtssysteem dat van toepassing is in andere landen waar het Nederlandse filiaal van AIG Europe S.A. zaken doet anders dan het rechtssysteem van Luxemburg.

Indien er een verslag over de solvabiliteit en financiële positie van AIG Europe S.A. beschikbaar is, is dit te vinden op aig.lu/.

- 13.5. Apple Distribution International Limited en haar geautoriseerde agenten of vertegenwoordigers verstrekken, verkopen en beheren deze Polis en handelen claims namens AIG af krachtens deze Polis. Apple Distribution International Limited heeft haar statutaire kantoor op dit adres: Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republiek Ierland. Apple Distribution International Limited wordt gereguleerd door de Central Bank of Ireland.
- 13.6. Alleen U (of Uw wettelijke vertegenwoordiger in het geval van Uw overlijden) en AIG mogen de voorwaarden van deze Polis afdwingen.
- 13.7. Voor Jaarpolissen zal AIG (of Apple namens AIG) U informeren over eventuele wijzigingen in de voorwaarden van deze Polis, waaronder de Premie of het Eigen risico. U krijgt dan één maand van tevoren schriftelijk bericht over dergelijke wijzigingen, We zullen alleen een materiële wijziging aanbrengen bij een verandering in de wet die van invloed is op deze Polis, bijvoorbeeld wijziging van de Assurantiebelasting, aanpassing aan wisselkoersschommelingen, weerspiegeling van een verandering van onze verzekeringsaanpak, waaronder uitbreiding of verbetering van Uw dekking, of als dit nodig is ter compensatie van de betalingskosten van claims.

Als de wijzigingen voor U acceptabel zijn en U akkoord gaat met alle wijzigingen, blijft deze Polis van kracht.

Zijn de wijzigingen niet acceptabel, dan kunt u deze Polis annuleren overeenkomstig clause 10.1, of AIG (of Apple namens AIG) zal U een schriftelijke kennisgeving sturen en Uw Jaarpolis eindigt op de volgende verlengingsdatum.

Voor zowel Jaarpolissen als Polissen met vaste looptijd, als AIG de voorwaarden wijzigt ter verbetering van Uw dekking zonder aanvullende kosten, zijn die voorwaarden onmiddellijk van toepassing op deze Polis.

Hoe AIG Persoonsgegevens gebruikt

Uw Persoonsgegevens (hierna 'Gegevens' genoemd) worden door AIG verzameld en verwerkt overeenkomstig de gedragscode voor de verwerking van persoonlijke gegevens door financiële instellingen ('Gedragscode'). AIG is degene die verantwoordelijk is voor de verwerking van deze Gegevens en voor het feit dat de verwerking wordt gemeld aan de Commissie 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 Ruimte 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 gebruik wilt maken van deze rechten, kunt U op elk moment schriftelijk contact opnemen met AIG door een brief te sturen naar Crystal Building B, Rivium Boulevard 216, 2909 LK Capelle aan den IJssel. Meer informatie over de mechanismen voor de verwerking van uw Gegevens door AIG vindt u in het volledige Internationale privacybeleid van AIG op aig.com/nl-privacybeleid.

060123 AC+ Netherlands v 2.3 - Dutch