

AppleCare+ voor Apple Display AppleCare+ voor Mac

OPMERKING OVER CONSUMENTENWETGEVING:

AppleCare+ is een verzekeringspolis voor de dekking van het risico op schade aan uw Mac of Apple beeldscherm 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 afzonderlijke gedekt door uw rechten op grond van consumentenwetgeving of de Beperkte Garant 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 least, kunnen soortgelijke of andere rechten van toepassing zijn onder 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 S.A. ('**AIG**'), dat ermee akkoord gaat dat Uw Mac of Apple, dat ermee akkoord gaat om Uw Mac of Apple beeldscherm 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 clause 4.5).

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 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 (zoals genoemd in clause 5.1.13).

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 onvoorziene 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. '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 eerder geannuleerd in overeenstemming met clause 10 van deze Polis, en die op een maandelijks terugkerende basis wordt betaald.
- 1.4. 'Bijlage' betekent het document waarin de prijsinformatie van de Gedekte Apparatuur wordt beschreven, die is opgenomen in en deel uitmaakt van Uw Polis
- 1.5. 'Apple' betekent Apple Distribution International Limited (of haar benoemde agenten), die deze Polis uit geeft, 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 leaset.
- 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, naar de omstandigheid dat de capaciteit van de batterij van die Gedekte apparatuur om elektrische lading vast te houden minder bedraagt dan tachtig procent (80%) van de originele specificatie.
- 1.11. 'Zakelijke klant' betekent een klant die zich heeft geregistreerd bij en de Gedekte apparatuur heeft gekocht via de online Apple Store voor bedrijven.
- 1.12. 'Consumentensoftware' betekent de softwareprogramma's van het merk Apple die vooraf zijn geïnstalleerd of ontworpen zijn om te draaien op de Gedekte apparatuur.
- 1.13. 'Dekkingperiode' heeft de betekenis die wordt genoemd in clause 3.
- 1.14. 'Gedekte apparatuur' betekent de Mac-desktop- of -laptopcomputers van Apple of het Apple beeldscherm (inclusief een Apple standaard en/of VESA-montageadapter die zijn meegeleverd met of zijn gekocht op hetzelfde moment als Uw Apple beeldscherm) die wordt/worden geïdentificeerd aan de hand van het serienummer van het product dat wordt weergegeven op Uw garantiebewijs (of wordt aangetoond door Uw aankoopbewijs in het geval van een Apple standaard en/of VESA-montageadapter), plus de Apple accessoires die in dezelfde verpakking worden geleverd. De Gedekte apparatuur moet als nieuw zijn aangekocht of geleased bij Apple of een geautoriseerde verkoper. 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.

- 1.15. 'Polis met vaste looptijd' betekent een Polis die eenmalig door U of via een Betalingsplan-overeenkomst betaalt voor een dekkingperiode van 36 maanden voor de Gedekte apparatuur.
- 1.16. '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.
- 1.17. 'Assurantiebelasting' betekent de verzekeringspremie die deel uitmaakt van de Premie en die moet worden betaald tegen de tarieven die van toepassing zijn op de aankoopdatum van de Polis. De toepasselijke Assurantiebelasting wordt beschreven in de Bijlage.
- 1.18. 'Termijn' verwijst naar een bedrag dat krachtens de Betalingsplanovereenkomst door U dient te worden voldaan.
- 1.19. '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 Dekkingperiode.
- 1.20. 'macOS' betekent het besturingssysteem van het merk Apple van de Gedekte apparatuur.
- 1.21. 'Betalingsplanovereenkomst' verwijst naar de overeenkomst tussen U en Uw Aanbieder van het betalingsplan om betaling van de Premie voor de Polis met vaste looptijd in Termijnen te voldoen.
- 1.22. '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.
- 1.23. 'Garantiebewijs' betekent het garantiebewijsdocument dat U ontvangt wanneer U deze Polis koopt; 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, 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.
- 1.24. 'Polis' betekent dit verzekeringsdocument waarin de voorwaarden van AppleCare+ worden beschreven voor Uw Jaarpolis of Uw Polis met vaste looptijd (zoals vermeld op het Garantiebewijs). Dit document vormt, samen met de Bijlage en het Garantiebewijs dat U hebt ontvangen toen U AppleCare+ kocht, Uw wettelijke verzekeringsovereenkomst met AIG.
- 1.25. 'Eigen risico' betekent het relevante eigen risico voor de Gedekte Apparatuur zoals beschreven in de Bijlage dat door U moet worden betaald voor elke claim inzake Onopzettelijke schade die u onder deze Polis indient.
- 1.26. 'Premie' betekent het bedrag dat U hebt toegezegd te betalen voor de dekking krachtens deze Polis, zoals beschreven in de Bijlage. De Premie is inclusief Assurantiebelasting tegen het geldende tarief.
- 1.27. 'Technische support' betekent de technische ondersteuning van Apple als Uw Gedekte apparatuur niet meer op de juiste manier functioneert. Apple kan hiervoor anders kosten per incident in rekening brengen.
- 1.28. 'U/Uw' betekent de persoon die eigenaar is van de Gedekte apparatuur of die de Gedekte apparatuur least 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. O 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 Technische support begint na het vervallen van de 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 36 maanden na de datum waarop U Uw Polis hebt aangeschaft. De aankoopdatum van Uw Polis wordt vermeld op het originele aankoopbewijs voor Uw Polis. De Premie moet worden betaald met een creditcard, betaalkaart of andere geautoriseerde betalingsbron *bijv.* Apple Pay (de 'Betalingsmethode'). Als Uw betaling niet correct wordt uitgevoerd (bijvoorbeeld omdat Uw betaalkaart of creditcard niet werkt), wordt U geïnformeerd en moet U 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 jaar). Uw Polis wordt automatisch elk jaar verlengd vanaf de datum waarop U Uw eerste Jaarpolis hebt gekocht zoals weergegeven op het originele aankoopbewijs voor Uw Polis. U stemt ermee in dat de Betalingsmethode die U hebt gebruikt voor de aankoop van Uw eerste Polis in onze administratie wordt bewaard. Voor daaropvolgende jaarlijkse verlengingen wordt de Betalingsmethode automatisch belast met de Jaarpremie vóór de verjaardag van de aankoopdatum van Uw Polis zoals weergegeven op het originele aankoopbewijs, wanneer de volgende periode van 12 maanden start. Als Uw Betalingsmethode 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 op grond van 10.5.1. Als Apple geen service meer voor Uw Gedekte apparatuur kan verlenen, zal Apple U één maand van tevoren schriftelijk informeren dat de Polis wordt geannuleerd, waarna Uw Polis niet wordt verlengd.
- 3.5. Uw dekking onder beide Polistypen kan eerder worden beëindigd als U of Uw Aanbieder van het betalingsplan het recht op annulering hebt uitgeoefend op grond van clause 10.
- 3.6. Deze Polis dekt geen schade aan de Gedekte Apparatuur vanwege een Verzekerde gebeurtenis die plaatsvond voordat deze Polis werd gekocht of nadat de Polis is geannuleerd of anderszins beëindigd.

4. Dekking

4.1. **Hardwaredekking.** Als U een geldige claim indient onder het element Hardwaredekking van deze Polis, regelt AIG, naar eigen goeddunken, dat Apple:

- 4.1.1. de Gedekte Apparatuur repareren met nieuwe onderdelen of eerder gebruikte originele onderdelen van Apple die zijn getest en voldoen aan de functionele eisen 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 eerder gebruikte authentieke Apple onderdelen die zijn getest en voldoen aan de functionele eisen 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). Het vervangende apparaat van het merk Apple wordt de nieuwe Gedekte apparatuur krachtens 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 reparatie of vervanging aan U wordt verstrekt volgens clausule 4.1, kan Apple, of de Geautoriseerde Apple serviceprovider, de nieuwste software en het nieuwste besturingssysteem installeren dat van toepassing is voor de Gedekte apparatuur als deel van de dekking die door deze Polis wordt verstrekt. Programma's van derden die op de originele Gedekte apparatuur zijn geïnstalleerd, zijn 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 krachtens deze Polis, moet U, voordat U recht hebt op de voordelen in clausule 4.1, het toepasselijke Eigen risico betalen, zoals beschreven in de Bijlage, voor de kosten van de claim. Het Eigen risico kan worden betaald aan Apple of Geautoriseerde Apple serviceprovider met een geautoriseerde Betalingsmethode.

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 tarief dat in dat land geldt. Ga naar apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ en selecteer het betreffende apparaat waarvoor en de betreffende locatie waarin U service zoekt om de toepasselijke voorwaarden en kosten te bekijken.

Het Eigen risico voor een claim voor onopzettelijke schade van niveau 1 is van toepassing wanneer de Gedekte apparatuur geen andere schade heeft dan de schade aan het scherm (indien van toepassing) of de schade aan de externe behuizing (indien van toepassing) waarbij dergelijke aanvullende schade voorkomt dat Apple het scherm of de externe behuizing van de Gedekte apparatuur kan vervangen. Reparaties van uitsluitend het scherm zijn alleen beschikbaar voor Gedekte apparatuur met een scherm. Onopzettelijke schade aan de Apple standaard en/of de VESA-montageadapter die wordt gebruikt met Uw Apple beeldscherm, wordt behandeld als Onopzettelijke schade aan alleen de externe behuizing. Gedekte

apparatuur met aanvullende schade wordt ingedeeld als claim voor Andere onopzettelijke schade en hiervoor wordt de prijs van het Eigen risico voor een claim voor Onopzettelijke schade van niveau 2 in rekening gebracht.

- 4.4. **Limiet voor claims.** Er is geen limiet voor het aantal claims dat U kunt indienen voor Verzekerde gebeurtenissen. Claims die zijn ingediend en ontvangen door Apple en/of in overeenstemming met clause 7 na afloop van 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 het macOS, de Consumentensoftware en eventuele verbindingproblemen tussen de Gedekte apparatuur en een Apple TV en een compatibel draadloos apparaat of computer dat/die voldoet aan de verbindingsspecificaties van de Gedekte apparatuur. De ondersteuning biedt dekking voor de op dat moment geldende versie van het macOS en de Consumentensoftware en de vorige Grote release. 'Grote release' betekent een belangrijke versie van de software die commercieel door Apple wordt uitgebracht met een relesnummer 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. preventief onderhoud, zoals routinematig onderhoud aan of het schoonmaken van de Gedekte apparatuur wanneer er geen onderliggend probleem met de hardware of software is;
- 5.1.3. schade aan Gedekte apparatuur veroorzaakt door:
- 5.1.3.1. schade, met inbegrip van buitensporige fysieke schade (bijv. producten die zijn verbrijzeld, verbogen of ondergedompeld in vloeistof), veroorzaakt door 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;
- 5.1.3.2. daadwerkelijke wijzigingen of aanpassingen van de Gedekte apparatuur of pogingen daartoe; of
- 5.1.3.3. service of reparaties (inclusief upgrades) die zijn uitgevoerd door iemand die niet in dienst is van Apple of die geen Geautoriseerde Apple serviceprovider is;
- 5.1.4. 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;
- 5.1.5. verlies of diefstal van Uw gedekte apparatuur;
- 5.1.6. Gedekte apparatuur (inclusief alle belangrijke onderdelen) die niet wordt geretourneerd naar Apple;

- 5.1.7. 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;
- 5.1.8. schade of storingen die worden veroorzaakt door natuurlijke slijtage en/of het gebruik van de Gedekte apparatuur;
- 5.1.9. schade aan Gedekte apparatuur veroorzaakt door brand of schade aan Gedekte apparatuur die voortvloeit uit een natuurramp;
- 5.1.10. schade aan Gedekte apparatuur veroorzaakt door materialen of veroorzaakt door de aanwezigheid van materialen, die een risico vormen voor de menselijke gezondheid (bijvoorbeeld biologische materialen);
- 5.1.11. services om de Gedekte apparatuur te installeren, verwijderen of vernietigen;
- 5.1.12. de levering van apparatuur aan U terwijl er onderhoud van de Gedekte apparatuur onder Hardwaredekking wordt uitgevoerd;
- 5.1.13. storingen vanwege materiaal- en/of fabricage- en/of ontwerpfouten van Gedekte apparatuur, 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;
- 5.1.14. het verlies van, verlies van gebruik van, schade aan, beschadiging 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
- 5.1.15. het verlies van, verlies van gebruik van, schade aan, beschadiging 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, het macOS of Consumentensoftware op een manier waarop 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 het macOS en 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 of interacties met de Gedekte apparatuur, het macOS of de Consumentensoftware;
 - 5.2.4. het gebruik van een computer die of besturingssysteem dat niet is gerelateerd aan Consumentensoftware of verbindingproblemen met de Gedekte apparatuur;

- 5.2.5. andere software dan de macOS of Consumentensoftware;
- 5.2.6. macOS-software of andere Consumentensoftware die is bestempeld als 'bèta', 'prerelease' of 'preview' of software met vergelijkbare labels;
- 5.2.7. schade aan of verlies van bepaalde software of gegevens die op de Gedekte apparatuur staan of hiermee zijn opgenomen;
- 5.2.8. schade aan of verlies van bepaalde software of gegevens die op de Gedekte apparatuur staan of hiermee zijn opgenomen, inclusief herstel en herinstallatie van deze softwareprogramma's en gebruikersgegevens;
- 5.2.9. webbrowsers, e-mailprogramma's en internetaanbiederssoftware van andere fabrikanten of configuraties van het macOS die nodig zijn om deze producten te gebruiken;
- 5.2.10. advies met betrekking tot het dagelijkse gebruik van de Gedekte apparatuur wanneer er geen onderliggend probleem met de hardware of software bestaat;
- 5.2.11. het verlies van, verlies van gebruik van, schade aan, beschadiging 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
- 5.2.12. het verlies van, verlies van gebruik van, schade aan, beschadiging 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 Hardwaredekking 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. **Uitsluitingen van de dekking.** De dekking onder Uw Polis is onderhevig aan de uitsluitingen die zijn genoemd in clausule 5.
 - 6.2.3. **Premiëbetaling 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.

Voor Polissen met vaste looptijd, als u instemt met betaling van de Premie in Termijnen, moet u een Betalingsplanovereenkomst afsluiten met een Aanbieder van het betalingsplan, en kunt U gebruikmaken van de Hardwaredekking of Technische support krijgen vanaf het moment dat u de Betalingsplanovereenkomst aangaat. U dient Uw Termijnen overeenkomstig de voorwaarden voor Uw Betalingsplanovereenkomst te betalen.

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

Wanneer U Termijnen niet uiterlijk op de vervaldatum betaalt en U hebt een betalingsachterstand volgens de Betalingsplanovereenkomst, kunt U pas gebruikmaken van de Hardwaredekking of Technical support voor de Gedekte apparatuur nadat U de achterstallige Termijnen volledig hebt betaald.

- 6.2.5. **Uw zorgplicht.** U moet 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 afsluiten 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 afsluiten als U de Gedekte apparatuur hebt gekocht voor gebruik 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 zo spoedig mogelijk indienen door naar support.apple.com/nl-nl te gaan of het telefoonnummer te bellen dat wordt vermeld op support.apple.com/HT201232. 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 clause 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 voor 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 Erkende Apple serviceprovider. Er wordt een reparatie uitgevoerd of een vervanging aangeboden overeenkomstig clause 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. **Service op locatie** Een service op locatie is beschikbaar voor Gedekte apparatuur als de locatie van de Gedekte apparatuur zich binnen een straal van 80 kilometer van een Geautoriseerde Apple serviceprovider op locatie bevindt. Als Apple bepaalt dat service op locatie beschikbaar is, stuurt Apple een servicetechnicus naar de locatie van de Gedekte apparatuur. Een reparatie wordt ofwel ter plekke uitgevoerd of de servicetechnicus vervoert de Gedekte apparatuur naar een Geautoriseerde Apple serviceprovider of een Apple reparatieservicelocatie. Als de Gedekte apparatuur is gerepareerd op een locatie van een Geautoriseerde Apple serviceprovider of een Apple reparatieservice, regelt Apple dat de Gedekte apparatuur na de reparatie naar Uw locatie wordt vervoerd. Als de servicetechnicus op de afgesproken tijd geen toegang wordt verleend tot de Gedekte apparatuur, kunnen er extra kosten in rekening worden gebracht als de technicus later opnieuw moet langskomen. Overeenkomstig clausule 4.1 als een reparatie niet beschikbaar is, wordt een vervangend product geleverd en regelt Apple dat de vervangende Gedekte apparatuur naar Uw locatie wordt getransporteerd.
- 7.4.3. **Doe-het-zelf-service ('DIY') service.** Een DIY-service is beschikbaar voor eenvoudig te vervangen producten, onderdelen of accessoires, zoals muizen of toetsenborden, die zonder gereedschap kunnen worden vervangen. Als een DIY-service in het desbetreffende geval beschikbaar is, is de volgende procedure van toepassing.
- 7.4.3.1. DIY-service waarbij Apple retourzending van het vervangen product, onderdeel of accessoire vereist. Apple kan mogelijk vereisen dat een creditcardautorisatie wordt afgegeven voor de verkoopprijs van het vervangende product, onderdeel of accessoire en voor de verzendkosten die van toepassing zijn. Als U geen creditcardautorisatie kunt afgeven, is deze DIY-service niet voor U beschikbaar en zal Apple andere servicemogelijkheden voorstellen voor reparatie of vervanging van Uw Gedekte apparatuur. U ontvangt van Apple een vervangend product, onderdeel of accessoire, zo nodig met instructies voor installatie, en eventuele voorwaarden voor de retournering van het vervangen product, onderdeel of accessoire. Indien U de instructies opvolgt, trekt Apple de creditcardautorisatie in zodat de kosten voor het product, onderdeel of accessoire en de verzendkosten van en naar Uw adres niet bij U in rekening worden gebracht. Als U het vervangen product, onderdeel of accessoire niet retourneert volgens de instructies of een vervangen product, onderdeel of accessoire terugstuurt dat niet in aanmerking komt voor service, belast Apple Uw creditcard met het geautoriseerde bedrag.
- 7.4.3.2. DIY-service waarbij Apple geen terugzending van het vervangen apparaat, onderdeel of accessoire vereist. Apple stuurt U een vervangend product, onderdeel of accessoire, zo nodig met instructies voor vervanging, en eventuele verwijderingsinstructies voor het vervangen product, onderdeel of accessoire. Met deze DIY-service is er geen vereiste voor een creditcardautorisatie.
- 7.4.3.3. Apple is niet aansprakelijk voor eventuele arbeidskosten die U maakt in verband met de DIY-service. Indien U meer hulp nodig hebt, kunt U contact opnemen met Apple op bovenstaand telefoonnummer of kunt U een Apple Store of een locatie van een Erkende Apple serviceprovider bezoeken.
- 7.5. De serviceopties voor Hardwaredekking kunnen afhankelijk van de lokale mogelijkheden per land verschillen.
- 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 hoesjes, sleeves 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 formateert 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. Apple stuurt Uw Gedekte apparatuur terug of levert een vervangend product zoals de Gedekte apparatuur oorspronkelijk was geconfigureerd, eventuele updates voorbehouden. In het kader van de reparatie of vervanging van Uw Gedekte apparatuur kan Apple updates van het macOS installeren waarbij geen oudere versies van het macOS voor het Apple product kunnen worden hersteld. Na de macOS-update kan het voorkomen dat

programma's van derden die op de Gedekte apparatuur geïnstalleerd waren, niet meer compatibel zijn met of niet meer werken op de Gedekte apparatuur. 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 misdrijf.

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 zoals hieronder beschreven door Apple te bellen op het telefoonnummer dat vermeld staat op support.apple.com/HT201232. U kunt ook 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 (met uitzondering van een door Apple geautoriseerd inruilprogramma) zoals toegestaan volgens het retourbeleid van het oorspronkelijke verkoopkanaal 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 Polis.
- 10.3. Als U een restitutie wilt ontvangen, moet U Uw originele aankoopbewijs en/of Uw Garantiebewijs overleggen.
- 10.4. 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.
- 10.4.2. Als U deze Polis overeenkomstig clause 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:
- 10.4.2.1. 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.

- 10.4.2.2. 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 het resterende deel van de Dekkingsperiode.
- 10.5. Voor Jaarpolissen:
- 10.5.1. AIG, of Apple namens AIG, kan Uw Polis annuleren zonder kennisgeving als U een Jaarpremie niet betaalt wanneer die verschuldigd is. Als een Jaarpremie niet is betaald op de datum waarop dit verschuldigd is, hebt U één maand om die 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.
- 10.5.2. 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:
- 10.5.2.1. Als u contact opneemt met Apple om deze Jaarpolis te annuleren binnen dertig (30) dagen na de datum van de eerste aankoop of elke verlenging van Uw Polis, ontvangt u een volledige restitutie.
- 10.5.2.2. Als U contact opneemt met Apple om deze Jaarpolis te annuleren meer dan dertig (30) dagen na de datum van de eerste aankoop of elke verlenging van Uw Polis, kunt u in aanmerking komen voor een gedeeltelijke restitutie op basis van het percentage van de niet-verstreken, resterende tijd van Uw Jaarpolis.
- 10.5.3. U kunt ook voorkomen dat Uw Jaarpolis automatisch wordt verlengd door de verlenging van uw Premiefacturering uit te schakelen op support.apple.com/HT202039 op Uw Gedekte apparatuur 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 jaarlijkse Premie was betaald. Uw Jaarpolis blijft actief tot middernacht op de laatste dag van die Dekkingsperiode. Op dat moment wordt Uw Jaarpolis geannuleerd en ontvangt u geen restitutie wegens annulering.
- 10.6. 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.
- 10.7. Een eventuele restitutie waarvoor u in aanmerking komt, wordt betaald door creditering van de Betalingsmethode die U hebt gebruikt voor de aankoop van de Polis, of de Betalingsmethode 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.
- 10.8. 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 10.5.
- 10.9. 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 leasener, zodat Apple een bijgewerkt Garantiebewijs naar de nieuwe eigenaar of leasener kan sturen. U moet deze voorwaarden aan de nieuwe eigenaar of leasener verstrekken.
- 11.3. Nadat Apple de overdracht van de Polis voor kennisgeving heeft aangenomen, zal Apple, namens AIG, een gewijzigd Garantiebewijs aan de nieuwe eigenaar verstrekken.

12. Klachten

- 12.1. AIG en Apple vinden dat U een hoffelijke, eerlijke en snelle service verdient. AIG heeft Apple gevraagd om namens AIG klachten met betrekking tot claims over Hardwaredekking en Technische support en alle klachten over 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.

Schriftelijk:	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republiek Ierland
Telefonisch:	lokaal nummer, beschikbaar op support.apple.com/HT201232
Online:	Via Contact opnemen met Apple Support op support.apple.com/nl-nl/contact
Persoonlijk:	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/

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@fspo.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 en haar geautoriseerde agenten of vertegenwoordigers verstrekken, verkopen en beheren deze Polis en handelen claims namens AIG af onder 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 aanbrengeen bij een verandering in de wet die van invloed is op deze Polis, bijvoorbeeld bij 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 clausule 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 persoonsgegevens 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 buitenlandse 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+ Mac Netherlands v2.1 - Dutch