

**AppleCare+ för Apple Watch**  
**AppleCare+ för iPad**  
**AppleCare+ för iPhone**  
**AppleCare+ för iPod**  
**AppleCare+ för Hörlurar**

#### **INFORMATION OM KONSUMENTKÖPLAGEN:**

AppleCare+ är en försäkring som täcker risken för skador på din Apple Watch, iPad, iPhone, iPod eller hörlurar från Apple eller Beats och behovet av teknisk hjälp. AppleCare+ täcker inte fel på grund av defekter i utformning och/eller material och/eller utförande. Sådana fel täcks separat, antingen av dina rättigheter enligt konsumentköplagen, av Apples begränsade garanti eller Apple själv under samma period som rätt till service-perioden för AppleCare+ även om du inte köpte eller leasade din Apple-produkt från Apple. Enligt den svenska konsumentköplagen har du rätt till en kostnadsfri reparation, utbytesenhet, prisnedsättning eller återbetalning från säljaren, av varor som inte överensstämmer med avtalet om köp eller leasing inom tre år efter leveransen. Du kan också begära detta av Apple om säljaren är insolvent, har lagt ned sin verksamhet eller inte kan hittas.

#### **Villkor – Sverige**

Tack för att du har köpt AppleCare+, en försäkring som tecknas av AIG Europe S.A. filial i Sverige ("**AIG**") som förbinder sig att försäkra din Apple Watch, iPad, iPhone, iPod eller hörlurar från Beats eller Apple enligt villkoren i denna policy. Du ska enligt lagen få den här informationen före köpet. Vi rekommenderar att du läser den. Du kan få hjälp och råd angående köp av försäkring från Konsumentombudsmannen, kommunens konsumentrådgivare och Konsumentverket.

AppleCare+ täcker reparation eller utbyte av din enhet vid oavsiktlig skada eller försämrad batterikapacitet, samt ger dig tillgång till teknisk support från Apple (enligt beskrivning i punkt 4.5).

Försäkringen säljs av Apple och Apples auktoriserade återförsäljare. Apple kommer också, som representant för AIG, att hantera skadeståndsanspråk och eventuella klagomål från dig (fullständig information finns i punkt 12).

**AppleCare+ täcker inte förlust eller stöld av din enhet, eller fel på grund av defekt i din enhet, även om sådana fel täcks separat antingen enligt dina rättigheter i konsumentköplagen eller Apples begränsade garanti eller av Apple själv under samma period som rätt till service-perioden för AppleCare+ även om du inte köpte eller leasade din Apple-produkt från Apple (se punkt 5.1.9).**

#### **1. Definitioner**

Alla ord eller uttryck som inleds med stor bokstav i denna policy definieras i detta definitionsavsnitt och har samma betydelse var de än nämns i policyn:

- 1.1. "Oavsiktlig skada" innebär fysisk skada, sönderslagning eller fel på din utrustning med rätt till service på grund av en oförutsedd och oavsiktlig händelse antingen på grund av hantering (t.ex. att tappa utrustningen med rätt till service eller genom kontakt med vätska) eller på grund av en yttre händelse (t.ex. extrema miljö- eller atmosfärförhållanden). Skadan måste påverka funktionaliteten för din utrustning med rätt till service, vilket omfattar sprickor i skärmen som påverkar skärmens läsbarhet.
- 1.2. "AIG" avser AIG Europe S.A., med registrerat kontor på 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburg och verkar via sin filial AIG Europe S.A. Filial i Sverige (organisationsnummer 516411-4117) med registrerat filialkontor på Västra Järnvägsgatan 7, 8 tr., Box 3506, 103 69 Stockholm, Sverige.
- 1.3. "Apple" innebär Apple Distribution International Limited (eller dess utsedda ombud) som distribuerar, säljer och administrerar denna policy och som hanterar klagomål och skadeståndsanspråk som representant för AIG.

- 1.4. "Auktoriserad Apple-servicepartner" innebär en servicepartner (tredje part) som anlitas som Apples ombud för att hantera skadeståndsanspråk som representant för AIG. En lista över alla dessa leverantörer hittar du på [locate.apple.com/se/sv](https://locate.apple.com/se/sv).
- 1.5. "Apples auktoriserade återförsäljare" innebär en tredje part som är auktoriserad av Apple att distribuera denna policy samtidigt som parten säljer eller leasar utrustningen med rätt till service till dig.
- 1.6. "Information om AppleCare+" innebär supportwebbplatsen [apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus](https://apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus).
- 1.7. "Apples begränsade garanti" innebär den frivilliga tillverkargaranti som Apple tillhandahåller (enligt separata servicevillkor) till köpare eller leasingtagare av utrustning med rätt till service, som tillhandahåller förmåner som är tillägg till, och inte ersätter, rättigheter i konsumentköplagen.
- 1.8. "Meddelande om resterande skuld" innebär att Apples auktoriserade återförsäljare skickar dig ett meddelande om att du inte har genomfört en avbetalning och/eller om du har försummat att genomföra avbetalningar enligt ditt avbetalningsavtal.
- 1.9. "Försämrad batterikapacitet" innebär att batteriet i en utrustning med rätt till service har sämre kapacitet att hålla elektrisk laddning än 80 % av ursprunglig kapacitet.
- 1.10. "Beats" avser Beats Electronics LLC (också känt som Beats by Dr. Dre), ett dotterbolag till Apple Inc. som producerar ljudprodukter, inklusive viss utrustning med rätt till service under varumärket Beats.
- 1.11. "Företagskund" innebär en kund som har registrerat sig och köpt sin utrustning med rätt till service genom Apple Online Store för företag.
- 1.12. "Konsumentmjukvara" innebär operativsystemet ("OS") i utrustningen med rätt till service, mjukvara som är förinstallerad på utrustningen med rätt till service och Apple- eller Beats-mjukvara som installeras senare på utrustningen med rätt till service, och som kan variera.
- 1.13. "Perioden om omfattas" innebär perioden som anges i punkt 3.1.
- 1.14. "Utrustning med rätt till service" innebär Apple Watch, iPad (inklusive inmatningsenheter för iPad), iPhone, iPod eller hörlurar från Apple eller Beats som identifieras med produktserienummer på ditt garantibevis (POC-certifikat) (eller inköpsbevis för inmatningsenhet för iPad) samt de ursprungliga tillbehör som medföljer samma förpackning. Utrustningen med rätt till service måste ha köpts eller leasats ny från Apple eller en Auktoriserad Apple-återförsäljare inte mer än sextio (60) dagar innan datumet när du köper denna policy eller, om det juridiska ägandet av utrustningen med rätt till service har överförts till dig, måste policyn ha överförts till dig i enlighet med punkt 11 i denna policy.
- 1.15. "Rätt till service av hårdvara" innebär skyddet som tillhandahåller reparation eller utbyte av din utrustning med rätt till service på grund av oavsiktlig skada och försämrad batterikapacitet.
- 1.16. "Avbetalning" innebär belopp som du ska betala enligt ett avbetalningsavtal.
- 1.17. "Försäkrad händelse" innebär (a) oavsiktlig skada på din utrustning med rätt till service och/eller (b) försämrad batterikapacitet och/eller (c) behovet av att använda teknisk support, som uppstår under perioden som omfattas.
- 1.18. "Inmatningsenhet för iPad" innebär ett Apple Pencil och/eller ett Apple-märkt iPad-tangentbord.
- 1.19. "Avbetalningsavtal" innebär avtalet mellan dig och Apples auktoriserade återförsäljare om att betala försäkringspremien via avbetalningar.

- 1.20. "POC-certifikat" innebär det dokument med bevis på rätt till service som du får när du köper denna policy, som innehåller din försäkringsinformation och serienumret för utrustningen med rätt till service som den här policyn gäller för. Om du har köpt denna policy i en Apple-ägd butik eller från en auktoriserad Apple-återförsäljare, kan originalkvittot för köpet också vara ditt POC-certifikat.
- 1.21. "Policy" innebär detta försäkringsdokument som innehåller villkoren för AppleCare+, som tillsammans med det POC-certifikat som du fick när du köpte AppleCare+, utgör ditt juridiska kontrakt med AIG.
- 1.22. "Självrisk" innebär den relevanta risken för utrustningen med rätt till service, enligt följande:

Apple Watch (alla modeller utom Hermès och Edition):	589 SEK
Apple Watch Hermès eller Edition:	679 SEK
iPad:	
Apple Pencil:	249 SEK
Apple-märkt iPad-tangentbord:	249 SEK
All övrig oavsiktlig skada (iPad, iPad Air, iPad mini):	399 SEK
All övrig oavsiktlig skada (iPad Pro):	399 SEK
iPhone:	
Oavsiktlig skada (endast skärm):	249 SEK
All övrig oavsiktlig skada:	849 SEK
iPod:	229 SEK
Hörlurar från Apple:	249 SEK
Hörlurar från Beats:	249 SEK

som du ska betala för varje krav på oavsiktlig skada som du lämnar in i Sverige enligt denna policy. Obs! Om du lämnar in ett krav i ett annat land enligt denna policy måste självriskan betalas i det landets valuta och efter det landets tillämpliga självrisk. Mer information finns på [Information om AppleCare+](#).

För att ett anspråk gällande iPhone med oavsiktlig skada på endast skärm ska godkännas får utrustningen med rätt till service inte ha några ytterligare skador utöver skadan på skärmen (till exempel böjda eller buckliga höljen) som förhindrar att Apple byter ut skärmen på utrustningen med rätt till service. Utrustning med rätt till service med ytterligare skador kommer att kategoriseras som all övrig oavsiktlig skada på iPhone. Reparationer på endast skärmar görs endast på iPhone.

- 1.23. "Premie" innebär den summa som du går med på att betala för rätt till service enligt denna policy vilket beskrivs i punkt 2.2.
- 1.24. "Teknisk support" innebär teknisk assistans från Apple om din utrustning med rätt till service slutar att fungera korrekt. Annars kan Apple ta ut en avgift per evenemang för den här tjänsten.
- 1.25. "Du/din/ditt" innebär den person som äger eller leasar utrustningen med rätt till service och alla personer som policyn överförs till i enlighet med punkt 11.

## 2. **Policyn**

- 2.1. Din policy består av detta försäkringsdokument som beskriver villkoren för din rätt till service enligt AppleCare+ och ditt garantibevis (POC-certifikat). Läs dessa noggrant för att vara säker på att de ger dig den rätt till service som du vill ha. Om dina behov ändras, eller om någon del av den information som policyn är baserad på förändras, kan Apple och AIG behöva uppdatera sina uppgifter och informationen på ditt POC-certifikat kan behövas ändras.

- 2.2. Om du behöver ett POC-certifikat för ditt byte eller en kopia av försäkringsuppgifterna besöker du [mysupport.apple.com/products](https://mysupport.apple.com/products) och följer instruktionerna.

Premien för denna policy är som följer:

Apple Watch Series 3:	629 SEK
Apple Watch Series 4, 5:	999 SEK
Apple Watch Hermès, Edition:	1 895 SEK
iPad, iPad Air, iPad mini:	699 SEK
iPad Pro:	1 295 SEK
iPhone SE:	1 095 SEK
iPhone 8, 7, 6s:	1 499 SEK
iPhone 11, XR, 8 Plus, 7 Plus, 6s Plus:	1 895 SEK
iPhone 11 Pro, 11 Pro Max, Xs, Xs Max, X:	2 695 SEK
iPod:	479 SEK
Hörlurar från Apple:	395 SEK
Hörlurar från Beats:	395 SEK

I dessa priser ingår eventuell tillämplig försäkringskatt.

- 2.3. Betalningen av premien representerar betalningen för din första tolv månaders period (från datumet som du köpte din utrustning med rätt till service) och en förbetalning för den efterföljande tolv månaders perioden. **Detta påverkar inte din rättighet att annullera denna policy när som helst i enlighet med punkt 10.**

### 3. **Perioden om omfattas**

- 3.1. Din rätt till service av hårdvaran påbörjas från det datum som du köper din policy. Detta innebär att om du köper AppleCare+ upp till 60 dagar efter att du köper eller börjar leasa din utrustning med rätt till service har du endast rätt till service för hårdvara från det datumet. Rätten till teknisk support påbörjas efter att din kostnadsfria tekniska support från tillverkaren går ut. Den kostnadsfria supporten påbörjas när du köper eller börjar leasa din utrustning med rätt till service. Båda typerna av rätt till service avslutas 24 månader efter att du köpt din Policy för alla enheter förutom Apple Watch Hermès och Edition, som har rätt till service under 36 månader från det datum du köpte din policy. Det datum då du köpte din policy visas på ditt POC-certifikat.

Du har rätt att när som helst, utan anledning, annullera denna policy i enlighet med punkt 10.

- 3.2. Din rätt till service kan avslutas tidigare om du har använt din rätt att annullera enligt punkt 10 eller om den annulleras av AIG i enlighet med villkoren i denna policy. Om du inte längre kan kräva ersättning för oavsiktlig skada fortsätter din rätt till service av hårdvaran för försämrad batterikapacitet och teknisk support till slutet av perioden som omfattas.
- 3.3. Denna policy ersätter dig inte för skada på utrustningen med rätt till service vid en försäkrad händelse som skedde innan denna policy köptes.

### 4. **Rätt till service**

- 4.1. **Rätt till service av hårdvara.** Om du lämnar in ett giltigt krav enligt delen Rätt till

service av hårdvara i denna policy, kommer AIG att se till att Apple antingen:

- 4.1.1. reparerar utrustningen med rätt till service med nya eller begagnade delar som är likvärdiga i fråga om prestanda och pålitlighet eller
- 4.1.2. om det inte skulle vara praktiskt eller ekonomiskt att genomföra en reparation, tillhandahåller en ersättare för utrustningen med rätt till service med en ny Apple-märkt enhet eller en Apple-märkt enhet som är likvärdig med en ny enhet i fråga om prestanda och pålitlighet, och av samma typ som originalutrustningen. Om en Apple-märkt enhet för din utrustning med rätt till service inte finns tillgänglig, ska en Apple-märkt enhet som åtminstone är funktionsmässigt likvärdig med den ursprungliga utrustningen med rätt till service (föremål för tillämpliga uppdateringar av konsumentmjukvara) tillhandahållas. Hörlurar från Beats ersätts med enheter från Beats enligt denna paragraf 4.1.2. Den nya Apple- eller Beats-märkta enheten blir den nya utrustningen med rätt till service enligt denna policy. Vid en ersättningsenhet kommer Apple eller Apples auktoriserade servicepartner att behålla den ursprungliga enheten med rätt till service.

Utrustningen med rätt till service kan endast repareras eller ersättas, och ingen kontantersättning kan betalas av AIG, om du lämnar in ett krav.

- 4.2. Om en ersättningsenhet tillhandahålls till dig enligt punkt 4.1.2 kan Apple eller Apples auktoriserade servicepartner installera de senaste mjukvarorna och operativsystemen som är tillämpliga för utrustningen med rätt till service (om några) som del av rätten till service i denna policy. Eventuella mjukvaror från tredje part som var installerade på den ursprungliga utrustningen med rätt till service kanske inte är kompatibla med utrustningen med rätt till service som ett resultat av uppdateringen av mjukvaran och operativsystemet. Om du lämnar in ett krav i ett annat land än där du köpte eller leasade utrustningen med rätt till service, kan Apple eller Apples auktoriserade servicepartner reparera eller byta ut produkter eller delar med lokala jämförbara produkter och delar.
- 4.3. **Självrisk.** För varje giltigt krav för oavsiktlig skada som du lämnar in enligt denna policy, måste du betala den tillämpliga självriskan på kostnaden för kravet innan du får rätt till förmånerna i punkt 4.1. Självriskan kan betalas till Apple eller Apples auktoriserade servicepartner kontant eller med betal-/kreditkort.
- 4.4. **Gräns för krav.** Maximalt två krav för oavsiktlig skada kan lämnas in under perioden som omfattas. När det andra kravet har avslutats slutar rätten till service för oavsiktlig skada att gälla för denna policy. Din rätt till teknisk support och rätt till service för försämrad batterikapacitet kommer att fortsätta gälla till slutet av perioden som omfattas. Ett anspråk för oavsiktlig skada för en inmatningsenhet för iPad anses vara ett separat anspråk för oavsiktlig skada och räknas in i dina två giltiga anspråk, även om det uppstår ur samma händelse som ett anspråk för oavsiktlig skada för din iPad.
- 4.5. **Teknisk support.** Om du lämnar in ett giltigt krav enligt denna del av din policy kan du få prioriterad tillgång till teknisk telefonsupport från Apple om din utrustning med rätt till service slutar att fungera korrekt. Denna rätt till service påbörjas efter att din kostnadsfria support går ut, som påbörjas det datum när du köper eller börjar leasa din utrustning med rätt till service. Teknisk support kommer att omfatta utrustningen med rätt till service, konsumentmjukvaran och alla anslutningsproblem mellan utrustningen med rätt till service och en AirPort-enhet, Apple TV och en kompatibel trådlös enhet eller dator som uppfyller anslutningsspecifikationen för utrustningen med rätt till service. Den täcker den då aktuella versionen av tillämplig konsumentmjukvara och den föregående huvudversionen. "Huvudversion" innebär en väsentlig mjukvaruversion som kommersiellt släppts av Apple i ett talformat likt "1.0" eller "2.0" och som inte är i beta- eller förhandsform.

## 5. Undantag

- 5.1. **Rätt till service av hårdvara.** Policyn täcker dig inte för:

- 5.1.1. en produkt som inte är utrustningen med rätt till service,
- 5.1.2. skada som har orsakats av:
  - 5.1.2.1. missbruk eller felanvändning, vilket innebär avsiktligt orsakad skada inklusive medveten användning av utrustningen med rätt till service för syften eller sätt som den inte var avsedd för,
  - 5.1.2.2. faktisk, eller försök till modifiering eller ändring av utrustningen med rätt till service, eller
  - 5.1.2.3. service eller reparation (inklusive uppgraderingar) som utförs av någon som inte är Apple eller en auktoriserad Apple-serviceleverantör,
- 5.1.3. Utrustning med rätt till service där serienumret har ändrats, gjorts oläsligt eller tagits bort, eller utrustning med rätt till service som har öppnats, fått service, modifierats eller ändrats av någon annan än Apple eller en auktoriserad representant för Apple, eller utrustning med rätt till service som innehåller komponenter som inte är auktoriserade av Apple,
- 5.1.4. förlust eller stöld av din utrustning med rätt till service,
- 5.1.5. Utrustning med rätt till service (inklusive alla huvudkomponenter) som inte lämnas in till Apple,
- 5.1.6. kosmetisk skada på utrustningen med rätt till service som inte påverkar utrustningen med rätt till services funktionalitet, inklusive men inte begränsat till smala sprickor, repor, bucklor eller trasig plast kring portar och missfärgning,
- 5.1.7. skada eller fel på grund av normalt slitage och/eller användning av utrustningen med rätt till service,
- 5.1.8. skada på grund av eld, eller
- 5.1.9. fel på grund av defekter i material och/eller utförande och/eller design, sådana fel täcks separat, antingen av dina rättigheter enligt konsumentköplagen, av Apples begränsade garanti eller Apple själv under samma period som rätt till service-perioden för AppleCare+, även om du inte köpte eller leasade din Apple-produkt från Apple.
- 5.2. **Teknisk support.** Policyn täcker dig inte för:
  - 5.2.1. användning eller modifiering av utrustningen med rätt till service eller konsumentmjukvaran på ett sätt som dessa varken är avsedda att användas eller modifieras enligt användarmanualen, de tekniska specifikationerna eller andra riktlinjer som har publicerats på Apples webbplats för utrustningen med rätt till service,
  - 5.2.2. problem som kan lösas genom att uppgradera mjukvara (inklusive konsumentmjukvaran) till den senaste versionen,
  - 5.2.3. tredjepartsprodukter eller andra Apple-märkta produkter eller mjukvaror (andra än utrustningen med rätt till service eller konsumentmjukvaran) eller effekterna av sådana produkter på eller interaktioner med utrustningen med rätt till service eller konsumentmjukvaran,
  - 5.2.4. användning av en dator eller ett operativsystem som inte relaterar till konsumentmjukvaran eller anslutningsproblem som har sitt ursprung i utrustningen med rätt till service,
  - 5.2.5. OS-mjukvara eller konsumentmjukvara betecknad som "beta", "försläppsversion" eller "förhandsvisning" eller liknande märkt mjukvara,

- 5.2.6. skada på, eller förlust av någon mjukvara eller data som lagras på eller har spelats in på utrustningen med rätt till service,
- 5.2.7. återställning och ominstallation av mjukvara och användardata, eller
- 5.2.8. råd som har att göra med vardagsanvändning av utrustningen med rätt till service när det inte finns något underliggande problem med dess hårdvara eller mjukvara.

## 6. Allmänna villkor

6.1. För att vara helt skyddad av din policy måste du följa denna punkt samt punkterna 7, 8 och 9, som är villkor i denna policy. Om du inte följer dessa villkor kan det leda till att ditt krav avvisas.

6.2. Följande villkor är tillämpliga för denna policy:

6.2.1. **Originaldelar.** Som ett villkor för rätten till service måste all utrustning med rätt till service i sin helhet returneras till Apple, med alla originaldelar eller Apples auktoriserade ersättningsdelar.

6.2.2. **Begränsningar av policy.** Rätten till service enligt din policy är föremål för de undantag som anges i punkt 5.

6.2.3. **Betalning av premie och rätt till service.** Om du går med på att betala hela din premie direkt måste den betalas innan du kan få rätt till service av hårdvara eller teknisk support och inga anspråk kan lämnas in under denna policy om premien inte är helt betald. Du måste ingå ett avbetalningsavtal med en auktoriserad Apple-återförsäljare för att kunna betala premien via avbetalning och du får rätt till service av hårdvara eller teknisk support från det datum du tecknade avbetalningsavtalet. Du måste betala dina avbetalningar enligt villkoren i ditt avbetalningsavtal.

6.2.4. **Uteblivna avbetalningar.** Apples auktoriserade återförsäljare kan begära att AIG häver din policy om du betalar premien via avbetalning och om du inte har genomfört din avbetalning före datumet i meddelandet om resterande skuld. AIG vidtar åtgärder för att häva din policy enligt tillämpliga lagar om de får en begäran.

6.2.5. **Din skyldighet att vara noggrann.** Du ska vidta alla rimliga åtgärder för att skydda utrustningen med rätt till service mot en försäkrad händelse och ska använda och underhålla utrustningen med rätt till service i enlighet med instruktionerna för den.

6.2.6. **Ditt hemvistland och din ålder.**

6.2.6.1. Om du inte är företagskund har du endast rätt att köpa denna policy om ditt huvudsakliga hemvistland är Sverige och du är 18 år eller äldre det datum som denna policy köps.

6.2.6.2. Om du är företagskund har du endast rätt att köpa denna policy om du har köpt utrustningen med rätt till service för användning samband med ett företag, ett finansiellt institut, en välgörenhetsorganisation eller annat personligt företag i Sverige.

6.2.7. **Annan försäkring.** Om du har en annan gällande försäkring för utrustningen med rätt till service kan du ändå lämna in ett krav enligt denna policy eftersom AIG går med på att försäkra dig oavsett och utan hänsyn till någon annan försäkring.

## 7. Så här lämnar du in ett krav

7.1. **För rätt till service av hårdvaran** måste du rapportera ditt anspråk så fort som möjligt genom att besöka en Apple Store-butik eller en auktoriserad Apple-serviceleverantör. Gå till [support.apple.com/sv-se/contact](https://support.apple.com/sv-se/contact) eller ring Apple på det nummer som visas på [support.apple.com/sv-se/HT201232](https://support.apple.com/sv-se/HT201232). Innan du får hjälp kommer Apple att kräva att du anger serienumret för din utrustning med rätt till service. Ditt krav kommer att hanteras genom de alternativ som beskrivs i punkt 7.4.

- 7.2. Under servicen med hårdvaran med rätt till service kommer Apple eller den auktoriserade Apple-serviceleverantören radera alla data som finns på utrustningen med rätt till service och formatera om lagringsmediet. Du bör säkerhetskopiera alla data regelbundet och innan du lämnar in ett krav, när det är möjligt.
- 7.3. Vid begäran måste du uppvisa inköpsbevis på din policy och/eller ditt POC-certifikat för att bekräfta att din Apple-produkt är utrustning med rätt till service.
- 7.4. Giltiga krav för rätt till service av hårdvaran kan lämnas in genom ett av följande alternativ:
- 7.4.1. **Inlämningservice.** Du kan lämna in din utrustning med rätt till service till en Apple Store-butik eller en auktoriserad Apple-serviceleverantör. En reparation kommer att genomföras eller ett byte tillhandahållas i enlighet med punkt 4.1. När reparationen är klar eller ett byte finns tillgängligt (som tillämpligt) kommer du att bli meddelad om att besöka en Apple Store-butik eller den auktoriserade Apple-serviceleverantören för att hämta din utrustning med rätt till service. Om du lämnar in utrustningen med rätt till service till en Apple Store-butik kan vissa reparationer utföras direkt. Vi råder dig att reservera en tid innan du kommer på [www.apple.com/se/retail](http://www.apple.com/se/retail).
- 7.4.2. **Service via post.** Apple kommer att skicka en förpackning med förbetalt porto så att du kan skicka din utrustning med rätt till service till Apple. När granskningen eller reparationen är klar skickar Apple tillbaka utrustningen med rätt till service eller en ersättning för utrustningen med rätt till service till dig. Apple kommer att betala portokostnader från och till din plats om du följer alla instruktioner.
- 7.4.3. **Express Replacement Service (ERS) (Snabb ersättningservice).** Apple kommer kräva att utrustningen med rätt till service lämnas tillbaka och att en auktorisering med kreditkort används som säkerhet för försäljningspriset för ersättningsprodukter och tillämpliga fraktkostnader. Om du inte kan tillhandahålla auktorisering med kreditkort kan du inte använda denna tjänst. Apple kommer att skicka en ersättningsprodukt till dig med instruktioner om hur du lämnar tillbaka utrustningen med rätt till service. Om du följer dessa instruktioner annullerar Apple auktoriseringen med kreditkort och du behöver inte betala för ersättningsprodukten och frakten från och till din angivna adress. Om du inte lämnar tillbaka den ursprungliga utrustningen med rätt till service som du har fått instruktioner om att göra eller om du lämnar tillbaka en produkt som inte är utrustningen med rätt till service kommer Apple att ta ut den summa som du har auktoriserat med ditt kreditkort.
- Observera att ERS inte är tillgänglig för anspråk om iPod- eller iPhone med endast skärmskador.
- 7.5. Servicealternativen för rätt till service av hårdvaran kan variera mellan olika länder beroende på lokal kapacitet. Besök informationen om AppleCare+ om du vill veta mer.
- 7.6. Där det inte är möjligt att tillhandahålla en viss servicemetod som beskrivs ovan, kan det vara nödvändigt att ändra metoden för rätt till service av hårdvaran som Apple tillhandahåller dig.
- 7.7. Om du tänker lämna in ett krav enligt denna policy i ett land som inte är inköpslandet, måste du följa alla tillämpliga lagar för import och export och du kommer att vara ansvarig för alla tullavgifter, moms och andra relaterade skatter och avgifter som kan vara tillämpliga.
- 7.8. Vad gäller **teknisk support** kan du lämna in ett krav genom att gå till [support.apple.com/sv-se/HT201232](http://support.apple.com/sv-se/HT201232) eller ringa det nummer som visas på [support.apple.com/sv-se/HT201232](http://support.apple.com/sv-se/HT201232). Innan du får hjälp kommer rådgivaren att be om serienumret för din utrustning med rätt till service.

Du kan också få information genom att gå till följande kostnadsfria supportresurser nedan:

---



Auktoriserade Apple-serviceleverantörer [locate.apple.com/se/sv/](https://locate.apple.com/se/sv/)  
och Apple Store-butiker

Apple-support och service [support.apple.com/sv-se/contact](https://support.apple.com/sv-se/contact)

## **8. Ditt ansvar när du lämnar in ett krav**

- 8.1. När du lämnar in ett krav enligt denna policy, måste du efterleva de följande:
  - 8.1.1. Du måste tillhandahålla information om symtomen och orsakerna till skadan på eller problemen som du har med utrustningen med rätt till service,
  - 8.1.2. för att Apple ska kunna felsöka och på annat sätt hjälpa till med ditt krav, måste du tillhandahålla information, inklusive men inte begränsat till serienumret för utrustningen med rätt till service, modell, version av operativsystemet och installerad mjukvara, alla tillbehörsheter som är anslutna eller installerade på utrustningen med rätt till service, alla felmeddelanden som visas, åtgärder som har vidtagits innan felet på utrustningen med rätt till service uppstod och åtgärder som har vidtagits för att lösa problemet,
  - 8.1.3. Du måste följa de instruktioner som du får av Apple eller Apples auktoriserade servicepartner och förpacka utrustningen med rätt till service i enlighet med frakthanvisningarna från Apple eller Apples auktoriserade servicepartner,
  - 8.1.4. Du får inte skicka produkter och tillbehör som inte täcks av ett krav på rätt till service av hårdvaran (t.ex. skyddsfodral, billaddare osv.) eftersom dessa inte kan skickas tillbaka,
  - 8.1.5. Du ska säkerställa, när det är möjligt, att din mjukvara och data som lagras på utrustningen med rätt till service är säkerhetskopierade. Apple kommer att radera innehållet på utrustningen med rätt till service och formatera om lagringsmediet. Varken AIG eller Apple kommer att vara ansvariga för förlust av mjukvara eller data som lagras på utrustningen med rätt till service när den lämnas in som del av ett anspråk enligt denna policy, och
  - 8.1.6. Du måste tillhandahålla alla produktens huvudkomponenter till Apple som omfattas av rätt till service av hårdvaran för att ge Apple möjlighet att bedöma om ditt anspråk är giltigt.
- 8.2. Du ansvarar själv för installation av all annan mjukvara, data och information.
- 8.3. I den maximala utsträckning som tillämplig lag tillåter har AIG, Apple, auktoriserade Apple-serviceleverantörer och deras anställda och representanter inte ett ansvar till dig för några indirekta kostnader som du drabbas av, till exempel kostnader för att programmera om eller återskapa något program eller data eller någon förlust av affärer, vinst, inkomst eller förväntat sparande som resultat av ett misslyckande att leva upp till sina skyldigheter enligt denna policy.

## **9. Vilseledande, bedrägeri och illegal användning**

- 9.1. Om ett krav visar sig vara bedrägligt, eller om du medvetet lämnar vilseledande information när du lämnar in ett krav kommer kravet att avvisas och din policy kommer att annulleras utan att någon premie betalas tillbaka till dig. Apple eller AIG kan informera polisen eller andra ansvariga myndigheter.
- 9.2. Denna policy kan annulleras av AIG i enlighet med tillämplig lag om en kompetent myndighet meddelar att utrustningen med rätt till service används för kriminell aktivitet eller för att underlätta eller göra en kriminell handling möjlig.

## **10. Annullering**

- 10.1. Du kan annullera denna policy när som helst oavsett anledning. Om du betalar hela premien direkt kan du annullera genom att ringa Apple på det telefonnummer som

visas på [support.apple.com/sv-se/HT201232](https://support.apple.com/sv-se/HT201232) eller skriva till: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland.

Om du betalar din premie via avbetalningar kan du annullera genom att kontakta leverantören av betalningsplanen och begära att de häver din policy för din räkning.

- 10.2. Du kan bli ombedd att visa upp ditt originalkvitto och/eller ditt garantibevis (POC-certifikat) för att få återbetalningen.
- 10.3. Om du annullerar policyn kan du ha rätt till återbetalning av premien som beräknas enligt följande:
  - 10.3.1. Om du annullerar denna Policy inom 30 dagar efter inköpsdatumet för din policy och betalade hela premien direkt får du en återbetalning av hela det betalda beloppet, eller om du annullerar inom 30 dagar efter inköpsdatumet för din policy och har valt att betala din premie via avbetalningar måste du informera leverantören av betalningsplanen enligt punkt 10.1 och begära att de annullerar ditt avbetalningsavtal. Under dessa omständigheter återbetalar leverantören av betalningsplanen dig för genomförda avbetalningar.
  - 10.3.2. Om du annullerar denna policy senare än trettio (30) dagar efter det datum då du köpte din policy och har betalat hela premien direkt får du en proportionell återbetalning baserat på den återstående delen av perioden som omfattas. Om du har valt att betala din premie via avbetalningar och annullerar din policy senare än trettio (30) dagar efter det datum då du köpte policyn har du inte rätt till återbetalning av utförda avbetalningar.
  - 10.3.3. En återbetalning som du har rätt till ska antingen betalas tillbaka till det betalkort eller kreditkort som du använde för att köpa policyn eller, om det är omöjligt, med en banköverföring till dig.

## **11. Överföring av policyn**

- 11.1. Du kan överföra denna policy när du överför utrustningen med rätt till service till någon annan som är bosatt i Sverige och är 18 år eller äldre. Den nya parten kommer att täckas under återstoden av perioden som omfattas. En företagskund kan endast överföra denna policy till en annan företagskund.
- 11.2. Du måste meddela Apple, som representant för AIG, om överföringen så snart som möjligt genom att ringa Apple på det telefonnummer som står på [support.apple.com/sv-se/HT201232](https://support.apple.com/sv-se/HT201232) eller skriva till: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland. När du meddelar Apple om överföringen av policyn måste du tillhandahålla serienumret för utrustningen med rätt till service och namnet, adressen och e-postadressen för den nya ägaren eller leasingtagaren så att Apple kan skicka ett uppdaterat POC-certifikat till den nya ägaren eller leasingtagaren. Du måste tillhandahålla dessa villkor till den nya ägaren eller leasingtagaren och meddela antalet krav, om några sådana har lämnats in, för oavsiktlig skada.
- 11.3. Överföringen av policyn kommer att börja gälla när Apple, som representant för AIG, utfärdar ett ändrat POC-certifikat till den nya ägaren.

## **12. Klagomål**

- 12.1. AIG och Apple anser att du har rätt till ett trevligt bemötande med rättvis och snabb hjälp. AIG har bett Apple att hantera skadeståndsanspråk och klagomål som dess representant för att se till att du har en enda kontakt vid alla ärenden. Om den service du får vid något tillfälle inte lever upp till dina förväntningar ska du kontakta Apple med hjälp av kontaktuppgifterna nedan, ange ditt namn och serienumret för din utrustning med rätt till service för att hjälpa Apple att hantera dina kommentarer på ett effektivt sätt. Apple kan svara på frågor på det europeiska språket i ditt hemland.

<u>Skriftligt:</u>	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republiken Irland
<u>Telefon:</u>	Se telefonnumret som visas på <a href="https://support.apple.com/sv-se/HT201232">support.apple.com/sv-se/HT201232</a>
<u>Online:</u>	Via Apple-supporten på <a href="https://support.apple.com/sv-se/contact">support.apple.com/sv-se/contact</a>
<u>Personlig hjälp:</u>	I en butik som Apple äger, vilka finns på <a href="https://apple.com/se/retail/storelist">apple.com/se/retail/storelist</a>

- 12.2. Om Apple inte kan lösa ärendet så att du blir nöjd kan du kontakta någon av följande ombudsmän eller självständiga organisationer som kommer att granska ditt ärende och/eller ge dig råd. Apple kommer att tillhandahålla information om hur detta går till när Apple skickar sitt sista svarsbrev angående de problem som har tagits upp.

Konsumenternas Bank- och finansbyrå  
Box 24215  
104 51 Stockholm (Karlavägen 108)

Telefon: 0200-22 58 00 (+46 8 22 58 00 om du ringer utanför Sverige)

Konsumenternas Försäkringsbyrå  
Box 24215  
104 51 Stockholm (Karlavägen 108)

Telefon: 0200-22 58 00 (+46 8 22 58 00 om du ringer utanför Sverige)

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

Via telefon: +353 16620899

Via e-post: [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie)

Republic of Ireland Financial Services and Pensions Ombudsman kanske inte kan bedöma ett klagomål om den som klagar är ett aktiebolag med en årsomsättning på mer än tre miljoner euro.

Du kan också kontakta den *kommunala konsumentvägledningen* för att få råd. Om du följer den här metoden för klagomål påverkar det inte din rätt att vidta rättsliga åtgärder.

Du kan kontakta försäkringsavdelningen på Allmänna reklamationsnämnden. Det kostar inget att få sitt klagomål prövat av Allmänna reklamationsnämnden. Du kan kontakta Allmänna reklamationsnämnden via webbplatsen [arn.se/konsument](https://arn.se/konsument), e-postadressen [arn@arn.se](mailto:arn@arn.se), telefonnummer 08-508 860 00 och via post till box 174, 101 23 Stockholm.

Svensk Försäkrings nämnder prövar tvister inom ansvarsförsäkring på försäkringsbolags begäran. Mer information om Ansvarsförsäkringens Personskadenämnd finns på <https://www.forsakringsnamnder.se/APN/>.

Du kan ta upp tvisten i en domstol. Se [www.domstol.se](https://www.domstol.se).

- 12.3. Om du vill framföra ett klagomål angående en försäkringspolicy som köpts online kan du använda Europeiska kommissionens onlineplattform för tvistlösning som du hittar på [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).

### **13. Allmän information**

- 13.1. Denna policy kommer att följa svensk lag och du och AIG går med på att lämna in alla tvister till svensk domstol för beslut om alla tvister som kan uppstå på grund av eller i samband med denna policy.

- 13.2. Villkoren i denna policy kommer endast att finnas tillgängliga på svenska och all kommunikation avseende denna policy kommer att ske på svenska.

- 13.3. Denna försäkring tillhandahålls av AIG Europe S.A., ett försäkringsbolag med nummer B 218806 i Luxemburgs handels- och företagsregister. AIG Europe S.A. har sitt huvudkontor på 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburg, <http://www.aig.lu/>. AIG Europe S.A. är auktoriserat av Ministère des Finances i Luxemburg och står under tillsyn av Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburg, Storhertigdömet Luxemburg, tfn: (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), <http://www.caa.lu/>.

AIG Europe S.A. Filial i Sverige har sitt registrerade filialkontor på Västra Järnvägsgatan 7, 8 tr., Box 3506, 103 69 Stockholm, och organisationsnummer 516411-4117. Telefon: (+46) 8 506 920 00. Fax: +46 8 506 920 90. AIG Europe S.A. Filial i Sverige verkar under tillsyn av Finansinspektionen i Sverige. Kontaktuppgifter till Finansinspektionen är Brunnsgatan 3, Box 7821, SE-103 97 Stockholm, telefon 08-408 980 00, <https://www.fi.se>.

Eventuella rapporter beträffande solvens och ekonomisk ställning i AIG Europe S.A. tillhandahålls på <http://www.aig.lu/>.

- 13.4. Apple Distribution International Limited och dess utsedda ombud distribuerar, säljer och administrerar denna policy och hanterar anspråk och klagomål som representant för AIG. Apple Distribution International Limited har sitt registrerade kontor på Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland. Apple Distribution International Limited regleras av Central Bank of Ireland.
- 13.5. Endast du (eller den person som denna policy har överförts till, eller ditt dödsbo i händelse av dödsfall) och AIG kan genomdriva villkoren i denna policy.

## Så använder AIG personlig information

AIG Europe S.A. (Filial i Sverige) ("AIG") förbinder sig att skydda integriteten hos kunder, personer som gör anspråk och andra affärskontakter.

**"Personlig information"** identifierar och är relaterad till dig eller andra personer eller information som du eller sådana andra personer kan identifieras med. Genom att tillhandahålla personlig information ger du tillstånd för att den används på de sätt som beskrivs nedan.

All behandling av personlig information kommer att ske i enlighet med kraven som framställs i personuppgiftslagen.

**Typer av personlig information som AIG kan samla in och varför** – Beroende på vår relation med dig kan den personliga information som samlas in omfatta: identifiering och kontaktinformation och annan personlig information som du tillhandahåller. Personlig information kan användas i följande syften:

- Administration av försäkringar, t.ex. kommunikation, behandlingar av anspråk och betalning
- Hantering och revision av verksamheten i vårt företag
- För att efterleva tillämpliga lagar eller för att svara på krav från myndigheter med domstolsbeslut i undersökningen, identifiering eller förhindrande av bedrägeri
- Fastställande och försvar av juridiska rättigheter
- Efterlevnad av lagar och föreskrifter, inklusive efterlevnad av lagar utanför ditt hemvistland
- Granskning och inspelning av service- och supportsamtal för kvalitets-, utbildnings- och säkerhetssyften

**Delning av personlig information** – för de syften som nämns ovan kan personlig information delas med våra koncernbolag, mäklare och andra distributionsparter, försäkringsbolag och återförsäkrare och andra tjänstleverantörer. Personlig information kommer att delas med andra tredje parter (inklusive regeringsmyndigheter) om det krävs enligt lag. Personlig information kan delas med presumtiva köpare och köpare, och överföras vid en försäljning av vårt företag eller en överföring av affärstillgångar.

**Internationell överföring** – På grund av att vår verksamhet är global kan personlig information överföras till parter (inklusive våra koncernbolag, våra tjänstleverantörer, regeringsmyndigheter och andra tredje parter) som befinner sig i andra länder, inklusive USA och andra länder med andra dataskyddslagar än i ditt hemvistland. Till exempel kan personlig information överföras till koncernbolag i USA som tillhandahåller centrala IT-supporttjänster.

**Säkerhet och lagring av personlig information** – Lämpliga juridiska och säkerhetsmässiga åtgärder används för att skydda personlig information. AIG:s tjänstleverantörer väljs också ut noggrant och måste använda lämpliga skyddsåtgärder. Personlig information lagras under den period som krävs för att uppfylla de syften som beskrivs ovan.

**Krav eller frågor** – Om du vill begära tillgång till eller korrigera felaktig personlig information eller om du vill begära att personlig information raderas eller döljs eller om du vill protestera mot att informationen används, skickar du e-post till [kundservice@AIG.com](mailto:kundservice@AIG.com) eller skriver till AIG Europe S.A., Filial i Sverige, Västra Järnvägsgatan 7, 8 tr., Box 3506, 103 69 Stockholm, Sverige. Mer information om hur vi använder personlig information finns i vår fullständiga Integritetspolicy på [www.aig.se/se-integritetspolicy](http://www.aig.se/se-integritetspolicy). Du kan också begära en kopia av denna policy via kontaktuppgifterna ovan.