

AppleCare+ voor Apple Watch
AppleCare+ voor iPad
AppleCare+ voor iPhone
AppleCare+ voor iPod
AppleCare+ voor koptelefoons

OPMERKING OVER CONSUMENTENWETGEVING:

AppleCare+ is een verzekeringspolis voor de dekking van het risico op schade aan uw Apple Watch, iPad, iPhone, iPod of koptelefoon van Apple of Beats en de noodzaak van technische ondersteuning. AppleCare+ biedt geen dekking voor storingen die het gevolg zijn van ontwerp-, materiaal- en/of fabricagefouten. Dergelijke storingen worden afzonderlijk gedekt door uw rechten op grond van consumentenwetgeving of de Beperkte Garantie van Apple of door Apple zelf tijdens dezelfde periode als de Dekkingsperiode van AppleCare+, zelfs als U Uw Apple product niet bij Apple hebt gekocht of geleased. In Nederland hebben consumenten die een product van een professionele verkoper hebben gekocht op grond van het Nederlands Burgerlijk Wetboek recht op gratis reparatie of vervanging door de verkoper van goederen die, gezien de aard van het product en de informatie die door de verkoper is verstrekt, niet over de eigenschappen beschikken die de koper overeenkomstig het contract redelijkerwijs zou kunnen verwachten. Ga voor meer informatie naar www.apple.com/nl/legal/statutory-warranty. Als u de producten leaset, 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 Limited ('**AIG**') dat ermee akkoord gaat om Uw Apple Watch, iPad, iPhone, iPod of koptelefoon van Apple of Beats te verzekeren in overeenstemming met de voorwaarden in deze Polis.

AppleCare+ biedt u dekking voor een reparatie of vervanging van uw apparaat in het geval van Onopzettelijke schade of een Niet volledig op te laden batterij, alsmede toegang tot Technische support van Apple (zoals genoemd in clausules 1 en 4).

De Polis wordt verkocht door Apple en Erkende 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 clausule 12).

AppleCare+ biedt geen dekking tegen verlies of diefstal van Uw apparaat, of voor storingen als gevolg van fouten in Uw apparaat, hoewel dergelijke storingen afzonderlijk worden gedekt door Uw rechten op grond van consumentenwetgeving of de Beperkte Garantie van Apple 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 clausule 5.1.9).

1. Definities

Elk woord dat of elke uitdrukking die met een hoofdletter in deze Polis is vermeld, is gedefinieerd in deze paragraaf 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. 'Apple' betekent Apple Distribution International Limited (of haar benoemde agenten), die deze Polis uitdeeft, verkoopt en beheert en die claims en klachten namens AIG afhandelt.
- 1.4. '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.
- 1.5. 'Erkende 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.
- 1.6. 'Details van AppleCare+' betekent de supportwebsite apple.com/nl/legal/sales-support/applecare/applecareplus.
- 1.7. '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.
- 1.8. '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 onder de Betalingsplanovereenkomst verzuimt om termijnbetalingen te voldoen.
- 1.9. '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.
- 1.10. 'Beats' verwijst naar Beats Electronics LLC (ook wel Beats by Dr. Dre), een dochteronderneming van Apple Inc. die audioproducten produceert inclusief bepaalde Gedekte apparatuur onder de merknaam Beats.
- 1.11. '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 besturingssoftware ('OS') van de Gedekte apparatuur, softwareprogramma's die vooraf op de Gedekte apparatuur zijn geïnstalleerd en programma's van Apple of Beats die vervolgens op de Gedekte apparatuur zijn geïnstalleerd en die van tijd tot tijd kunnen variëren.
- 1.13. 'Dekkingsperiode' heeft de betekenis die wordt genoemd in clause 3.1.
- 1.14. 'Gedekte apparatuur' verwijst naar de Apple Watch, iPad (inclusief een iPad-invoerapparaat), iPhone, iPod of koptelefoon van Apple of Beats die wordt geïdentificeerd aan de hand van het serienummer van het product dat wordt vermeld op uw Garantiebewijs (of wordt aangetoond door uw aankoopbewijs in het geval van een iPad-invoerapparaat), evenals de originele accessoires die in dezelfde doos worden geleverd. De Gedekte apparatuur mag niet meer dan zestig (60) dagen vóór de aankoopdatum van

deze Polis als nieuw zijn gekocht bij of geleased van Apple of een Erkende Apple reseller of de Polis moet, indien het wettelijke eigendom of de lease van de Gedekte apparatuur aan u is overgedragen, aan u zijn overgedragen conform clause 11 van deze Polis.

- 1.15. '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.
- 1.16. 'Assurantiebelasting' betekent de assurantiebelasting die in de Premie is opgenomen en die moet worden betaald conform het tarief dat op de aankoopdatum van de Polis van toepassing is en dat voor de volgende Apple producten geldt:

Apple Watch:	21%
iPad:	21%
iPhone:	21%
iPod:	21%
Apple koptelefoon:	21%
Beats-koptelefoon:	21%

Houd er rekening mee dat dit tarief aan wijzigingen onderhevig kan zijn.

- 1.17. 'Termijn' verwijst naar een bedrag dat onder de Betalingsplanovereenkomst door U dient te worden voldaan.
- 1.18. 'Verzekerde gebeurtenis' betekent (a) Onopzettelijke schade aan Uw Gedekte apparatuur en/of (b) een Niet volledig op te laden batterij en/of (c) de noodzaak om Technische support te gebruiken; een dergelijke gebeurtenis treedt op tijdens de Dekkingsperiode.
- 1.19. 'iPad-invoerapparaat' verwijst naar een Apple Pencil en/of een iPad-toetsenbord van Apple.
- 1.20. 'Betalingsplanovereenkomst' verwijst naar de overeenkomst tussen U en Uw Aanbieder van het betalingsplan om betaling van de Premie in Termijnen te voldoen.
- 1.21. 'Aanbieder van het betalingsplan' verwijst naar de partij met wie U Uw Betalingsplanovereenkomst bent aangegaan, waaronder Apple, een Erkende Apple reseller of een externe financieringsinstelling.
- 1.22. 'Garantiebewijs' betekent het garantiebewijsdocument dat U ontvangt wanneer U deze Polis koopt en dit document bevat Uw verzekeringsgegevens en het serienummer van de Gedekte apparatuur waarop deze Polis van toepassing is. Als U deze Polis hebt gekocht in een Apple Store of van een Geautoriseerde Apple-wederverkoper, kan het originele aankoopbewijs ook als uw Garantiebewijs dienen.
- 1.23. "Polis" betekent dit verzekeringsdocument waarin de voorwaarden van AppleCare+ worden genoemd. Dit document vormt, samen met het Garantiebewijs dat U hebt ontvangen toen U AppleCare+ kocht, Uw verzekeringsovereenkomst met AIG.
- 1.24. "Eigen risico" betekent het relevante eigen risico voor de Gedekte apparatuur. Het bedrag van het Eigen risico is als volgt:

Apple Watch (alle modellen met uitzondering van Hermès en Edition):	€ 65
Apple Watch (Hermès of Edition):	€ 75
iPad:	
iPad-invoerapparaat:	€ 29
Alle andere onopzettelijke schade (iPad, iPad Air, iPad mini):	€ 49
Alle andere onopzettelijke schade (iPad Pro):	€ 49
iPhone:	
Onopzettelijke schade aan uitsluitend het scherm:	€ 29
Alle andere onopzettelijke schade:	€ 99
iPod:	€ 29
Apple koptelefoon:	€ 29
Beats-koptelefoon:	€ 29

dit bedrag wordt door U betaald als U een claim voor Onopzettelijke schade in Nederland indient onder deze Polis. We wijzen U erop dat wanneer U een claim in een ander land indient op grond van deze Polis, het Eigen risico moet worden betaald in de valuta van dat land en volgens het tarief dat in dat land geldt. Ga naar Details van AppleCare+ voor meer informatie.

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

- 1.25. 'Premie' betekent het bedrag dat u hebt toegezegd te betalen voor de dekking onder deze Polis, zoals is beschreven in clause 2.3. De Premie is inclusief Assurantiebelasting tegen het geldende tarief.
- 1.26. '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.
- 1.27. 'U/Uw' betekent de persoon die eigenaar is van de Gedekte apparatuur of die de Gedekte apparatuur leaset en iedereen aan wie de Polis is overgedragen overeenkomstig clause 11.

2. De Polis

- 2.1. Uw Polis bestaat uit dit verzekeringsdocument waarin de voorwaarden van uw dekking onder AppleCare+ worden genoemd 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.

2.3. De Premie voor uw Polis is als volgt:

Apple Watch Series 3, SE:	€ 65
Apple Watch Series 4, 5, 6:	€ 99
Apple Watch Hermès, Edition:	€ 199
iPad, iPad Air en iPad mini:	€ 79
iPad Pro:	€ 139
iPhone SE:	€ 99
iPhone 8, 7, 6s:	€ 149
iPhone 11, XR, 8 Plus, 7 Plus, 6s Plus:	€ 169
iPhone 11 Pro, 11 Pro Max, Xs, Xs Max, X:	€ 229
iPod:	€ 59
Apple koptelefoon:	€ 39
Beats-koptelefoon:	€ 39

Deze prijzen zijn inclusief Assurantiebelasting tegen het geldende tarief.

- 2.4. Als U de Premie vooraf betaalt, moet de Premie contant of via bankpas of creditcard worden betaald wanneer de Polis wordt aangeschaft. Als uw betaling niet op de juiste manier wordt voltooid (bijvoorbeeld als uw bankpas of creditcard wordt geweigerd), ontvangt u hierover bericht en moet u actie ondernemen om de betaling te voltooien. Als er een Verzekerde gebeurtenis plaatsvindt en uw betaling niet is voltooid, komt u niet in aanmerking voor het ontvangen van dekking.

3. Dekkingsperiode

- 3.1. Uw Hardwaredekking begint op de datum dat U Uw Polis koopt. Dit houdt in dat als u AppleCare+ koopt binnen maximaal zestig (60) dagen nadat u uw Gedekte apparatuur hebt gekocht of bent gaan leasen, u pas Hardwaredekking ontvangt vanaf die datum. Uw dekking voor Technische ondersteuning begint na het vervallen van de gratis dekking voor technische ondersteuning die door de fabrikant wordt verstrekt en die begint op de dag dat U Uw Gedekte apparatuur hebt gekocht of bent gaan leasen. Beide soorten dekking eindigen 24 maanden na de datum waarop u uw Polis voor alle apparaten hebt gekocht, met uitzondering van de Apple Watch Hermès en Edition, waarvan beide soorten dekking 36 maanden na de datum waarop u uw Polis hebt aangeschaft, eindigen. De aankoopdatum van Uw Polis wordt vermeld op het originele aankoopbewijs voor Uw Polis.
- 3.2. Uw dekking kan eerder worden beëindigd als U Uw recht op annulering hebt uitgeoefend op grond van clausule 10. Als U niet langer in aanmerking komt voor een claim voor Onopzettelijke schade, blijft Uw Hardwaredekking voor een Niet volledig op te laden batterij en Technische support van kracht tot het einde van de Dekkingsperiode.
- 3.3. Op grond van deze Polis bent U niet gedekt tegen schade aan de Gedekte apparatuur door een Verzekerde gebeurtenis die plaatsvond voordat deze Polis werd gekocht.

4. Dekking

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

4.1.1. de Gedekte apparatuur repareert met behulp van nieuwe of gereviseerde onderdelen die qua prestaties en betrouwbaarheid niet onderdoen voor nieuwe onderdelen; of

4.1.2. als het praktisch of economisch niet haalbaar is om een reparatie uit te voeren, een vervanging voor de Gedekte apparatuur levert met een nieuw apparaat van het merk Apple of een apparaat van het merk Apple dat qua prestaties en betrouwbaarheid niet onderdoet voor een nieuw apparaat, en dat van hetzelfde type is als het origineel. Als er geen apparaat van het merk Apple dat overeenkomt met uw Gedekte apparatuur beschikbaar is, wordt er een apparaat van het merk Apple verstrekt dat ten minste qua functionaliteit overeenkomt met de originele Gedekte apparatuur (onderhevig aan updates van Consumentensoftware die van toepassing zijn). Bij koptelefoons van Beats worden bij alle vervangingen Beats apparaten geleverd conform deze clausule 4.1.2. Het vervangende apparaat van het merk Apple of Beats wordt de nieuwe Gedekte apparatuur onder deze Polis. In het geval van een vervanging, behoudt Apple of de Erkende Apple serviceprovider de originele Gedekte apparatuur.

De Gedekte apparatuur kan alleen worden gerepareerd of vervangen en er wordt geen geld uitgekeerd door AIG als U een claim indient.

4.2. Als er een vervanging aan u wordt verstrekt op grond van clausule 4.1.2, kan Apple of de Erkende Apple serviceprovider de nieuwste software en het nieuwste besturingssysteem installeren die van toepassing zijn voor de Gedekte apparatuur (indien beschikbaar) als deel van de dekking die door deze Polis wordt verstrekt. Indien van toepassing, zijn programma's van derden die op de originele Gedekte apparatuur zijn geïnstalleerd mogelijk niet compatibel met de Gedekte apparatuur ten gevolge van de update van de software en het besturingssysteem. Als u een claim indient in een ander land dan het land waar u de Gedekte apparatuur hebt gekocht of geleased, kan Apple of de Erkende Apple serviceprovider producten en onderdelen omruilen of repareren met lokale producten en onderdelen die vergelijkbaar zijn.

4.3. **Eigen risico.** Met betrekking tot elke claim voor Onopzettelijke schade die U indient op grond van deze Polis, moet U, voordat U in aanmerking komt voor de voordelen die worden genoemd in clausule 4.1, het van toepassing zijnde Eigen risico betalen. Het Eigen risico kan contant of via bankpas of creditcard worden betaald aan Apple of de Erkende Apple serviceprovider.

4.4. **Limiet voor claims.** Er kunnen maximaal twee claims voor Onopzettelijke schade worden ingediend tijdens elke periode van 12 maanden, vanaf het begin van Uw Dekkingsperiode, zoals vermeld op Uw originele aankoopbewijs. Na oplossing van de tweede claim binnen elke periode van 12 maanden stopt de dekking voor Onopzettelijke schade op deze Polis op de verjaardag van de aankoopdatum van Uw Polis wanneer de volgende periode van 12 maanden begint, indien van toepassing, en twee aanvullende claims voor Onopzettelijke schade kunnen worden ingediend. Alle ongebruikte claims verlopen aan het einde van elke periode van 12 maanden. Uw dekking voor Technische support en een Niet volledig op te laden batterij blijven echter doorlopen tot het einde van de Dekkingsperiode. Elke claim voor Onopzettelijke schade voor een iPad-invoerapparaat wordt beschouwd als een individuele claim voor Onopzettelijke schade en telt mee voor uw claimlimiet, zelfs als deze voortkomt uit dezelfde gebeurtenis als een claim voor Onopzettelijke schade voor uw iPad.

- 4.5. **Technische ondersteuning.** Als U een geldige claim indient onder dit gedeelte van Uw Polis, hebt U prioritaire toegang tot de Apple hulplijn voor technische support als Uw Gedekte apparatuur niet langer op de juiste manier functioneert. Deze dekking begint op de vervaldatum van de gratis support die begint op de datum waarop U Uw Gedekte apparatuur hebt gekocht of bent gaan leasen. De Technische support is van toepassing op de Gedekte apparatuur, de Consumentensoftware en eventuele verbindingproblemen tussen de Gedekte apparatuur en een AirPort-apparaat, Apple TV en een compatibel draadloos apparaat of computer dat/die voldoet aan de verbindingsspecificaties van de Gedekte apparatuur. Het biedt dekking voor de op dat moment geldende versie van alle toepasselijke Consumentensoftware en de vorige Grote release. 'Grote release' betekent een belangrijke versie van de software die commercieel door Apple wordt uitgebracht met een relesenummer zoals '1.0' of '2.0' en die geen bètaversie of pre-releaseversie is.

5. Uitsluitingen

- 5.1. **Hardwaredekking.** Met deze Polis bent U niet gedekt voor het volgende:
- 5.1.1. een ander product dan de Gedekte apparatuur;
 - 5.1.2. schade veroorzaakt door:
 - 5.1.2.1. verkeerd gebruik of misbruik, waarmee wordt bedoeld opzettelijk veroorzaakte schade inclusief het willens en wetens gebruiken van de Gedekte apparatuur voor een doel of op een manier waarvoor deze niet is bedoeld;
 - 5.1.2.2. daadwerkelijke wijzigingen of aanpassingen van de Gedekte apparatuur of pogingen daartoe; of
 - 5.1.2.3. service of reparaties (inclusief upgrades) die zijn uitgevoerd door iemand die niet in dienst is van Apple of die geen Erkende Apple serviceprovider is;
 - 5.1.3. Gedekte apparatuur met een serienummer dat is gewijzigd, beschadigd of verwijderd, of Gedekte apparatuur die is geopend, gerepareerd, gewijzigd of aangepast door iemand anders dan Apple of een bevoegde vertegenwoordiger van Apple of Gedekte apparatuur die onderdelen bevat die niet zijn geautoriseerd door Apple;
 - 5.1.4. verlies of diefstal van Uw gedekte apparatuur;
 - 5.1.5. Gedekte apparatuur (inclusief alle belangrijke onderdelen) die niet wordt geretourneerd naar Apple;
 - 5.1.6. cosmetische schade aan de Gedekte apparatuur die geen gevolgen heeft voor de functionaliteit van de Gedekte apparatuur, inclusief, maar niet beperkt tot, haarscheurtjes, krassen, deuken, gebroken plastic op poorten en verkleuring;
 - 5.1.7. schade of storingen die worden veroorzaakt door natuurlijke slijtage en/of het gebruik van de Gedekte apparatuur;
 - 5.1.8. schade veroorzaakt door brand; of
 - 5.1.9. storingen vanwege materiaal- en/of fabricage- en/of ontwerpfouten, maar dergelijke storingen worden afzonderlijk gedekt door uw rechten op grond van consumentenwetgeving of door de Beperkte Garantie van Apple of door Apple zelf tijdens dezelfde periode als de Dekkingsperiode van AppleCare+, zelfs als u uw Apple product niet bij Apple hebt gekocht of geleased.

- 5.2. **Technische ondersteuning.** Met deze Polis bent U niet gedekt voor het volgende:
- 5.2.1. het gebruiken of wijzigen van de Gedekte apparatuur of Consumentensoftware op een manier waarvoor deze niet bedoeld is om te worden gebruikt of gewijzigd volgens de gebruikershandleiding, de technische specificaties of andere richtlijnen die op de Apple website voor de Gedekte apparatuur zijn gepubliceerd;
 - 5.2.2. problemen die kunnen worden opgelost door de software te upgraden (inclusief de Consumentensoftware) naar de nieuwste versie;
 - 5.2.3. producten van derden of andere producten of software van het merk Apple (anders dan de Gedekte apparatuur of Consumentensoftware) of de effecten van dergelijke producten op interacties met de Gedekte apparatuur of Consumentensoftware;
 - 5.2.4. het gebruik van een computer of besturingssysteem dat niet is gerelateerd aan Consumentensoftware of verbingsproblemen die niet worden veroorzaakt door de Gedekte apparatuur;
 - 5.2.5. OS-software of andere Consumentensoftware die is bestempeld als 'bèta', 'prerelease' of 'preview' of software met vergelijkbare labels;
 - 5.2.6. schade aan of verlies van bepaalde software of gegevens die op de Gedekte apparatuur staan of hiermee zijn opgenomen;
 - 5.2.7. herstel en herinstallatie van softwareprogramma's en gebruikersgegevens; of
 - 5.2.8. advies met betrekking tot het dagelijkse gebruik van de Gedekte apparatuur wanneer er geen onderliggend probleem met de hardware of software bestaat.

6. Algemene voorwaarden

- 6.1. Als u over de volledige bescherming van uw Polis wilt beschikken, moet u voldoen aan deze clausule en de clausules 7, 8 en 9 die voorwaarden van deze Polis zijn. Als u niet aan deze voorwaarden voldoet, kan uw claim worden afgewezen.
- 6.2. De volgende voorwaarden zijn op deze Polis van toepassing:
 - 6.2.1. **Originele onderdelen.** Als voorwaarde voor het verkrijgen van gedekte service moet alle Gedekte apparatuur in zijn geheel worden geretourneerd aan Apple, met inbegrip van alle originele onderdelen of door Apple geautoriseerde vervangende onderdelen.
 - 6.2.2. **Polisbeperkingen.** De dekking onder Uw Polis is onderhevig aan de uitsluitingen die zijn genoemd in clausule 5.

Premiebetaling. Als er tussen U en de Erkende Apple reseller geen Betalingsplanovereenkomst van kracht is, dient de Premie te worden betaald voordat U gebruik kunt maken van Hardwaredekking en Technische support en worden er onder deze Polis geen claims geaccepteerd als de Premie niet volledig is betaald. Als er een Betalingsplanovereenkomst van kracht is tussen U en de Aanbieder van het betalingsplan, kunt U gebruikmaken van de Hardwaredekking en Technische support vanaf het moment dat U de Betalingsplanovereenkomst aangaat. U dient Uw Termijnen overeenkomstig de voorwaarden van Uw Betalingsplanovereenkomst te voldoen.

- 6.2.2.1 **Niet-betaling van Termijnen.** Als er tussen U en de Erkende Apple reseller een Betalingsplanovereenkomst van kracht is en U Uw verschuldigde Termijnen niet op de in de Ingebrestelling vermelde datum hebt voldaan, kan de Erkende Apple reseller namens U verzoeken dat AIG Uw polis annuleert. AIG annuleert Uw Polis dan onmiddellijk na

ontvangst van een dergelijk verzoek van de Aanbieder van het betalingsplan.

- 6.2.3. **Uw zorgplicht.** U zult alle redelijke voorzorgsmaatregelen nemen om de Gedekte apparatuur te beschermen tegen een Verzekerde gebeurtenis en zult de Gedekte apparatuur conform de instructies gebruiken en onderhouden.
- 6.2.4. **Uw woonplaats en leeftijd.**
- 6.2.4.1. Als U geen Zakelijke klant bent, kunt U deze Polis alleen kopen als U in Nederland woonachtig bent en U achttien (18) jaar of ouder bent op de aankoopdatum van deze Polis.
- 6.2.4.2. Als U een Zakelijke klant bent, kunt U deze Polis alleen kopen als U de Gedekte apparatuur hebt gekocht om te worden gebruikt in een bedrijf, een stichting, een liefdadigheidsinstelling of een andere instelling zonder rechtspersoonlijkheid die in Nederland is gevestigd.
- 6.2.5. **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 vordering zo snel mogelijk indienen door langs te gaan bij een Apple Store of een Erkende Apple serviceprovider, door naar support.apple.com/nl-nl te gaan of door contact met ons op te nemen via het telefoonnummer dat is vermeld op support.apple.com/nl-nl/HT201232. Apple heeft het serienummer van Uw Gedekte apparatuur nodig voordat er assistentie kan worden verleend. Uw vordering wordt vereffend door middel van de opties die zijn genoemd in clausule 7.4.
- 7.2. Tijdens de service voor Hardwaredekking zal Apple of de Erkende Apple serviceprovider eventuele gegevens op de Gedekte apparatuur verwijderen en het opslagmedium opnieuw formatteren. U moet regelmatig, en indien mogelijk ook voordat U een claim indient, een reservekopie van al Uw gegevens maken.
- 7.3. Indien hierom wordt gevraagd, moet U een aankoopbewijs van Uw Gedekte apparatuur en Uw Garantiebewijs kunnen overleggen om te valideren dat Uw Apple product onder de Gedekte apparatuur valt.
- 7.4. Geldige claims voor Hardwaredekking kunnen worden ingediend door middel van een van de volgende opties:
- 7.4.1. **Afgifteservice (carry-in-service).** U kunt uw Gedekte apparatuur retourneren naar een Apple Store of een Erkende Apple serviceprovider. Er wordt een reparatie uitgevoerd of een vervanging aangeboden overeenkomstig clausule 4.1. Zodra de reparatie is voltooid of een vervanging beschikbaar is (zoals van toepassing), wordt U gevraagd om naar de Apple Store of de Erkende Apple serviceprovider te komen om Uw Gedekte apparatuur op te halen.
- Als u de Gedekte apparatuur retourneert naar een Apple Store, kunnen sommige reparaties ter plekke worden uitgevoerd. Het is raadzaam om vooraf te reserveren via apple.com/nl/retail.
- 7.4.2. **Opsturen per post/Mail-in Service.** Apple stuurt u de verpakking met vooraf betaalde porto die u nodig hebt, zodat u uw Gedekte apparatuur naar Apple kunt sturen. Zodra de controle of de reparatie is voltooid, stuurt Apple u de Gedekte apparatuur of een

vervanging van de Gedekte apparatuur terug. Apple betaalt de verzendkosten naar en vanaf uw adres indien alle instructies door u zijn opgevolgd.

- 7.4.3. **Express Replacement Service ('ERS')**. Apple vereist dat de Gedekte apparatuur wordt geretourneerd en dat er als onderpand een creditcardautorisatie wordt afgegeven voor de verkoopprijs van het vervangende product en voor de verzendkosten die van toepassing zijn. Als u geen creditcardautorisatie kunt afgeven, is deze service niet voor u beschikbaar. Apple stuurt u een vervangend product plus instructies voor het retourneren van de Gedekte apparatuur. Indien U de instructies opvolgt, trekt Apple de creditcardautorisatie in zodat de kosten voor het vervangende product en de verzendkosten van en naar het door U gekozen verzendadres niet bij U in rekening worden gebracht. Als U de originele Gedekte apparatuur niet retourneert volgens de instructies of een product terugstuurt dat niet in aanmerking komt voor service, belast Apple Uw creditcard met het geautoriseerde bedrag.

We wijzen u erop dat ERS niet beschikbaar is voor claims voor een iPod of een iPhone met uitsluitend schade aan het scherm.

- 7.5. De serviceopties voor Hardwaredekking kunnen afhankelijk van de lokale mogelijkheden per land verschillen. Ga naar Details van AppleCare+ voor meer informatie.
- 7.6. Wanneer het niet mogelijk is om een bepaalde servicemethode te leveren die hierboven wordt genoemd, behoudt Apple zich het recht voor om de polisvoorwaarden op dit punt te wijzigen.
- 7.7. Als U van plan bent om onder 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/nl-nl/HT201232. De adviseur vraagt om het serienummer van de Gedekte apparatuur voordat er ondersteuning wordt verleend.

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

Internationale ondersteuningsinformatie	support.apple.com/nl-nl/HT201232
---	---

Erkende 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 onder 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 Erkende Apple serviceprovider aan U worden verstrekt en U moet de Gedekte apparatuur verpakken overeenkomstig de verzendinginstructies die zijn verstrekt door Apple of de Erkende Apple serviceprovider;
- 8.1.4. U moet geen producten en accessoires opsturen die niet onderhevig zijn aan een claim inzake Hardwaredekking (zoals beschermende hoesjes, autoladers, enzovoort), aangezien deze niet kunnen worden geretourneerd;
- 8.1.5. U moet er, indien mogelijk, voor zorgen dat U een reservekopie hebt gemaakt van Uw software en gegevens die op de Gedekte apparatuur staan. Apple verwijdert de inhoud van de Gedekte apparatuur en formatteert het opslagmedium opnieuw. Behoudens clausule 8.3 is noch AIG noch Apple verantwoordelijk voor een eventueel verlies van software of gegevens die op de Gedekte apparatuur staan wanneer deze wordt ingediend als onderdeel van een claim onder deze Polis; en
- 8.1.6. U moet aan Apple alle belangrijke onderdelen verstrekken van het product waarop de Hardwaredekking van toepassing is, zodat Apple de geldigheid van Uw claim kan beoordelen.
- 8.2. U bent verantwoordelijk voor het opnieuw installeren van alle andere softwareprogramma's, gegevens en wachtwoorden.
- 8.3. Voor zover is toegestaan door de toepasselijke wetgeving, zijn AIG, Apple, Erkende 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 onder 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 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 kunnen de politie of andere overheidsorganen inschakelen.
- 9.2. Deze Polis kan onmiddellijk worden geannuleerd door AIG in het geval dat de Gedekte apparatuur wordt gebruikt bij criminele activiteiten of bij het mogelijk maken of uitvoeren van een criminele daad.

10. Annulering

- 10.1. U kunt deze Polis op elk moment en om elke reden annuleren door Apple te bellen via het nummer dat vermeld staat op support.apple.com/nl-nl/HT201232 of te schrijven naar: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republiek Ierland.

Als er tussen U en de Aanbieder van het betalingsplan een Betalingsplanovereenkomst van kracht is, kunt U annuleren door contact op te nemen met de Aanbieder van het betalingsplan en verzoeken dat de Aanbieder van het betalingsplan de Polis namens U annuleert.

- 10.2. Als U een restitutie wilt ontvangen, moet U Uw originele aankoopbewijs en/of Uw Garantiebewijs overleggen.

- 10.3. Als U annuleert, komt U wellicht in aanmerking voor een restitutie van de Premie die op de volgende basis wordt berekend:
- 10.3.1. Als er tussen U en de Aanbieder van het betalingsplan geen Betalingsplanovereenkomst van kracht is en als U deze Polis binnen dertig (30) dagen na aanschaf van Uw Polis annuleert, ontvangt U de volledige door U betaalde Premie retour.
- 10.3.2. Als er tussen U en de Aanbieder van het betalingsplan een Betalingsplanovereenkomst van kracht is en als U deze Polis binnen dertig (30) dagen na aanschaf van Uw Polis annuleert, ontvangt U de volledige door U betaalde Premie retour van de Aanbieder van het betalingsplan.
- 10.3.3. Als er geen Betalingsplanovereenkomst van kracht is tussen U en de Aanbieder van het betalingsplan en als U deze Polis meer dan dertig (30) dagen na aanschaf van Uw Polis annuleert, ontvangt U een deel van de door U betaalde Premie retour; het daadwerkelijke bedrag wordt berekend aan de hand van de resterende Dekkingsperiode. Als er tussen U en de Aanbieder van het betalingsplan een Betalingsplanovereenkomst van kracht is en als U deze Polis meer dan dertig (30) dagen na aanschaf van Uw Polis annuleert, hebt U geen recht op teruggave van de reeds door U betaalde termijn.
- 10.3.4. Als er tussen U en de Aanbieder van het betalingsplan geen Betalingsplanovereenkomst van kracht is, wordt een terugbetaling van de premie waarop U recht hebt, gedaan via de betaalmethode (betaalkaart of creditcard) waarmee U de Polis hebt aangeschaft of, als dit niet mogelijk blijkt, door een bankoverschrijving.
- 10.4. 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 belastingautoriteiten.

11. Overdracht van Polis

- 11.1. Wanneer U de Gedekte apparatuur overdraagt, kunt U deze Polis 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 alleen overdragen aan een andere Zakelijke klant.
- 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/nl-nl-HT201232 of door te schrijven naar Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republiek Ierland. Wanneer u Apple op de hoogte stelt van de overdracht van de Polis, moet u het serienummer van de Gedekte apparatuur verstrekken plus de naam, het adres en e-mailadres van de nieuwe eigenaar of huurder, zodat Apple een bijgewerkt Garantiebewijs naar de nieuwe eigenaar of huurder kan sturen. U moet deze voorwaarden aan de nieuwe eigenaar of leasenemer verstrekken en hem of haar, indien van toepassing, op de hoogte stellen van het aantal vorderingen dat u voor Onopzettelijke schade hebt ingediend.
- 11.3. Nadat Apple de overdracht van de Polis 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 en verzekeringen af te handelen om ervoor te zorgen dat U voor alle problemen één aanspreekpunt hebt. Mocht het voorkomen dat de service die U ontvangt niet aan Uw verwachtingen voldoet, neemt U

contact op met Apple met behulp van de onderstaande contactgegevens en verstrekt U Uw naam en het serienummer van de Gedekte apparatuur, zodat Apple Uw opmerkingen efficiënter kan afhandelen. Apple kan een verzoek afhandelen in de Europese taal van het land waar u woont.

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

- 12.2. Als Apple niet in staat is om een klacht binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst te bevestigen, om u op de hoogte te houden over de voortgang en om problemen binnen acht (8) weken tot uw volle tevredenheid op te lossen, bent u wellicht gerechtigd om de klacht door te verwijzen naar een van de volgende ombudsmannen die uw geval zullen beoordelen. Apple verschaft informatie over hoe u dit moet doen wanneer Apple de brief met de definitieve reactie stuurt waarin de aangekaarte problemen worden afgehandeld.
- 12.3. Onthoud het volgende: een ombudsman neemt een klacht wellicht niet in behandeling als u Apple niet eerst de kans hebt gegeven om het probleem op te lossen. U kunt uw klacht richten aan:

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

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

Telefonisch: +353 16620899
Via e-mail: info@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.: www.aig.lu/.

13. Algemene informatie

- 13.1. Deze Polis wordt beheerst door Nederlands recht en U en AIG komen overeen dat de Polis wordt voorgelegd aan de Nederlandse rechtbanken om geschillen op te lossen die onder deze Polis of in verband met deze Polis kunnen ontstaan.
- 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. Deze verzekering wordt onderschreven door AIG Europe S.A, een verzekeraar die is opgericht overeenkomstig de Luxemburgse wetgeving met Luxemburgs RCS-nummer B. B218806. Het hoofdkantoor van AIG Europe S.A. is gevestigd op het adres: 35D Avenue John F. Kennedy en heeft het btw-nummer: LU30100608, www.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, www.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 Nederlandse 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 die wordt overzien door de Autoriteit Financiële Markten. De contactgegevens van de Autoriteit Financiële Markten zijn te vinden op www.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 www.aig.lu/.

- 13.4. 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.
- 13.5. Alleen U (of Uw wettelijke vertegenwoordiger in het geval van Uw overlijden) en AIG mogen de voorwaarden van deze Polis afdwingen.

Hoe AIG Uw Persoonlijke gegevens gebruikt

Uw Persoonlijke gegevens (hierna 'Gegevens' genoemd) worden door AIG verzameld en verwerkt overeenkomstig de gedragscode voor de verwerking van persoonlijke gegevens door financiële instellingen ('Gedragscode'). AIG is de beheerder die verantwoordelijk is voor de verwerking van deze Gegevens en voor het feit dat de verwerking wordt gemeld aan de Commissie Wet 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 Gemeenschap die niet noodzakelijkerwijs hetzelfde beschermingsniveau bieden als Nederland. Gegevens kunnen bijvoorbeeld worden overgedragen naar overzeese groepsmaatschappijen in de Verenigde Staten die gecentraliseerde IT-ondersteuning leveren. AIG zal met betrekking tot deze overdrachten voorzorgsmaatregelen treffen om de bescherming van Gegevens in deze landen zo goed mogelijk te waarborgen. Volgens de Gedragscode bent u gerechtigd om toegang te krijgen tot de Gegevens, om de Gegevens te wijzigen of om (op goede gronden) bezwaar te maken tegen de verwerking van Gegevens. Als u gebruik wilt maken van deze rechten, kunt u op elk moment schriftelijk contact opnemen met AIG door een brief te sturen naar Crystal Building B, Rivium Boulevard 216, 2909 LK Capelle aan den IJssel. Meer informatie over de mechanismen voor de verwerking van uw Gegevens door AIG vindt u in het volledige Internationale privacybeleid van AIG op www.aig.com/nl-privacybeleid.