

AppleCare+ for Apple-skjerm AppleCare+ for Mac

MERKNAD ON FORBRUKERLOVGIVNING:

AppleCare+ er en forsikringspolise som dekker risikoen for skade på Mac eller Apple-merkede skjermer samt behovet for teknisk assistanse. AppleCare+ gir ikke dekning for feil på grunn av defekter i design og/eller materialer og/eller håndverk. Slike feil blir dekket separat enten av rettighetene dine som er nedfelt i forbrukerlovgivning, eller Apples begrensede garanti eller av Apple i samme periode som dekningsperioden for AppleCare+, selv om du ikke har kjøpt eller leaset Apple-produktet fra Apple. Du har rett på en kostnadsfri reparasjon, erstatning, prisreduksjon eller refusjon fra selgeren eller en tidligere selger i distribusjonskjeden for varer som ikke samsvarer med salgsavtalen, innen to år fra levering eller opptil fem år fra levering for varer som er beregnet å vare betydelig lengre enn to år, i henhold til forbrukerkjøpsloven av 2002. For mer informasjon kan du se www.apple.com/no/legal/statutory-warranty/.

Vilkår og betingelser – Norge

Takk for at du har kjøpt AppleCare+, en forsikringspolise med AIG Europe S.A. (norsk avdeling («**AIG**»)) som forsikringsgiver, som godtar å forsikre din Mac eller Apple-merkede skjerm i henhold til vilkårene i Forsikringen. Dette er informasjon som loven krever at du mottar før du kjøper Forsikringen. Vi oppfordrer deg til å lese den. Du kan få støtte og råd angående kjøp av forsikring fra Forbrukerrådet.

AppleCare+ dekker reparasjon eller erstatning av enheten din ved eventuell skade ved uhell eller defekt batteri og gir tilgang til Teknisk kundestøtte fra Apple (som fastsatt i paragraf 4.5).

Policyen selges av Apple og Apple-authorized forhandlere. Apple vil også på vegne av AIG behandle krav og eventuelle klager du måtte ha (fullstendig informasjon om dette står i paragraf 12).

AppleCare+ dekker deg ikke for tap eller tyveri av enheten eller for feil på grunn av defekter ved enheten, selv om slike feil vil bli dekket separat enten av dine rettigheter under forbrukerlovgivning eller av Apples begrensede garanti eller av Apple under samme periode som dekningsperioden for AppleCare+, selv om du ikke har kjøpt eller leaset Apple-produktet fra Apple (som beskrevet i paragraf 5.1.14).

1. Definisjoner

Alle ord eller uttrykk som vises med stor bokstav i denne Forsikringen, defineres i denne Definisjoner-delen og har samme betydning overalt der de brukes i denne Forsikringen:

- 1.1. «Skade ved uhell» betyr fysisk skade, sliteskader eller feil på Utstyret på grunn av en uforutsett eller utilsiktet hendelse som oppstår enten på grunn av håndtering (f.eks. å miste Utstyret eller gjennom begrenset kontakt med væske som for eksempel søl) eller på grunn av en ekstern hendelse (f.eks. ekstreme miljømessige eller atmosfæriske forhold). Skaden må påvirke funksjonaliteten av Utstyret, som inkluderer sprekker i skjermen som påvirker synligheten til skjermen.
- 1.2. «AIG» betyr AIG Europe S.A. med registrert kontor ved 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg og som opererer gjennom avdelingen AIG Europe S.A., norsk avdeling (organisasjonsnummer 920 957 854) med registrert kontor ved Rosenkrantz' Gate 22, 6. etasje, 1588 Vika, NO-0118 Oslo, Norge.
- 1.3. «Apple» betyr Apple Distribution International Limited (eller dets utnevnte agenter) som distribuerer, selger og administrerer Forsikringen, og som behandler krav og klager på

vegne av AIG.

- 1.4. «Apple-autorisert tjenesteleverandør» betyr en tredjeparts tjenesteleverandør utnevnt som Apples agent for å behandle krav på vegne av AIG. Du finner en liste over disse leverandørene på locate.apple.com/no/no.
- 1.5. «Apple-autorisert forhandler» betyr en tredjepart autorisert av Apple til å distribuere denne Forsikringen samtidig som de selger eller leaser deg Utstyret ditt.
- 1.6. «AppleCare+-informasjon» betyr støttenettstedet apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus.
- 1.7. «Apples begrensede garanti» betyr den frivillige produsentgarantien gitt av Apple (under separate servicevilkår) til kjøpere eller leasere av Utstyr, som gir fordeler som kommer i tillegg til, ikke i stedet for, rettighetene som gis av forbrukerlovgivningen.
- 1.8. «Varsel om resterende skyld» betyr varselet som en betalingsavtaleleverandør utsteder for å varsle deg om du ikke har betalt et Avdrag, og/eller at du har misligholdt betalingsavtalen ved å unnlate å betale Avdrag.
- 1.9. «Defekt batteri» betyr, i sammenheng med Utstyr, når kapasiteten til Utstyrets batteri til å holde en strømladning er mindre enn åtti prosent (80 %) av den opprinnelige spesifikasjonen.
- 1.10. «Bedriftskunde» betyr en kunde som har registrert seg for og kjøpt Utstyret sitt via Apples nettbutikk for bedrifter.
- 1.11. «Forbrukerprogramvare» betyr de Apple-merkede programvarene som er forhåndsinstallert på eller designet for å fungere sammen med Utstyret.
- 1.12. «Dekningsperiode» betyr perioden angitt i paragraf 3.1.
- 1.13. «Utstyr» betyr den Apple-merkede Mac-serien med stasjonære og bærbare datamaskinmodeller eller den Apple-merkede skjermen (inkludert eventuelt Apple-merket stativ og/eller VESA-feste inkludert sammen med eller kjøpt samtidig som den Apple-merkede skjermen) identifisert av produktets serienummer som vises på dekningsbeviset (eller for det Apple-merkede stativet og/eller VESA-festet, som fremkommer av kjøpsbeviset ditt), så vel som det opprinnelige Apple-merkede tilbehøret som medfølger i samme eske. Utstyret må være kjøpt eller leaset som nytt fra Apple eller en Apple-autorisert forhandler ikke mer enn seksti (60) dager før kjøpsdatoen for denne Forsikringen eller, der juridisk eierskap av Utstyret har blitt overført til deg, må Forsikringen være overført til deg i henhold til paragraf 11 i denne Forsikringen.
- 1.14. «Maskinvaredekning» betyr dekning for reparasjon eller erstatning av Utstyret på grunn av skade ved uhell og defekt batteri.
- 1.15. «Avdrag» betyr alle beløp som betales av deg under en betalingsavtale.
- 1.16. «Forsikret hendelse» betyr (a) skade ved uhell på Utstyret og/eller (b) defekt batteri og/eller (c) behov for å bruke Teknisk kundestøtte som oppstår i dekningsperioden.
- 1.17. «macOS» betyr det Apple-merkede operativsystemet for Utstyret.
- 1.18. «macOS Server» betyr det Apple-merkede operativsystemets serverprogramvare.
- 1.19. «Betalingsavtale» betyr avtalen mellom deg og din betalingsavtaleleverandør for å finansiere din betaling av premiebeløpet i henhold til en avdragsordning.

- 1.20. «Betalingssavtaleleverandør» betyr parten du har inngått betalingsavtale med, som kan inkludere Apple, en Apple-autorisert forhandler eller en tredjeparts finansinstitusjon.
- 1.21. «Dekningsbevis» betyr bevisdokumentet på dekning som du mottar når du kjøper denne Forsikringen, som inkluderer din forsikringsinformasjon og serienummeret på Utstyret som Forsikringen gjelder for. Hvis du har kjøpt denne Forsikringen i en Apple Store-butikk eller fra en Apple-autorisert forhandler, kan den originale salgskvitteringen også fungere som dekningsbevis.
- 1.22. «Forsikringen» betyr dette forsikringsdokumentet som angir vilkårene og betingelsene for AppleCare+, som sammen med dekningsbeviset som du mottok da du kjøpte AppleCare+, utgjør din juridiske forsikringskontrakt med AIG.
- 1.23. «Servicetillegg» betyr den relevante avgiften for Utstyret, som følger:

	Mac	Apple-skjerm
Krav for skade ved uhell (nivå 1):	Kr. 890	Kr. 890
– Skade ved uhell kun på skjerm		
– Skade ved uhell kun på eksternt kabinett		
Krav for skade ved uhell (nivå 2):	Kr. 2,690	Kr. 2,690
– All annen skade ved uhell:		

som betales av deg for hvert krav for skade ved uhell som du fremsetter i Norge under Forsikringen. Merk at hvis du fremsetter et krav i et annet land under denne Forsikringen, må Servicetillegget betales i dette landets valuta og ved dette landets gjeldende sats. For mer informasjon kan du gå til AppleCare+-informasjon.

For at Servicetillegget skal gjelde for krav i kategorien krav for skade ved uhell (nivå 1), må Utstyret ikke ha noen ytterligere skade utover skade kun på skjerm (der dette gjelder) eller skade kun på eksternt kabinett (der dette gjelder) i tilfeller der slik ytterligere skade ville hindret Apple fra å reparere skjermen eller det eksterne kabinettet for Utstyret. Reparasjoner kun av skjerm er kun tilgjengelig for Utstyr som har en skjerm. Skade ved uhell på det Apple-merkede stativet eller VESA-festet som brukes med den Apple-merkede skjermen, vil bli behandlet som skade ved uhell kun for eksternt kabinett. Utstyr med skade ved uhell vil bli kategorisert som krav for all annen skade ved uhell og vil bli belastet prisen for Servicetillegget for krav for skade ved uhell (nivå 2).

- 1.24. «Premiebeløp» betyr beløpet du godtar å betale for dekning under denne Forsikringen som fremlagt i paragraf 2.3.
- 1.25. «Teknisk kundestøtte» betyr Apples tekniske assistanse hvis Utstyret slutter å fungere riktig, som Apple ellers kan ta betalt for per hendelse.
- 1.26. «Du/deg/din» betyr personen som eier eller leaser Utstyret, og eventuelle personer som Forsikringenoverføres til i henhold til paragraf 11.

2. Forsikringen

- 2.1. Forsikringen din består av dette forsikringsdokumentet som angir vilkårene og betingelsene i din dekning under AppleCare+ og ditt dekningsbevis. Kontroller dem nøye for å være sikker på at de gir deg den dekningen du vil ha. Hvis behovene dine forandrer seg, eller noe av informasjonen som Policyen er basert på, endres, kan Apple og AIG

måtte oppdatere oppføringene sine, og detaljene på dekningsbeviset kan måtte endres.

2.2. Hvis du må erstatte dekningsbeviset eller trenger en kopi av forsikringsinformasjonen din, kan du gå til mysupport.apple.com/products/no og følge instruksjonene.

2.3. Premiebeløpet for Forsikringen er som følger:

iMac:	Kr. 2,390
iMac Pro:	Kr. 2,390
Mac mini:	Kr. 1,490
Mac Pro:	Kr. 3,990
MacBook:	Kr. 2,990
MacBook Air:	Kr. 2,990
13-tommers MacBook Pro:	Kr. 3,190
15-tommers MacBook Pro:	Kr. 4,290
16-tommers MacBook Pro:	Kr. 4,290
Apple-skjerm:	Kr. 6,590

Disse prisene inkluderer eventuell forsikringsavgift ved gjeldende sats.

3. Dekningsperiode

3.1. Maskinvaredekningen din begynner på kjøpsdatoen for Forsikringen. Dette betyr at hvis du kjøper AppleCare+ inntil seksti (60) dager etter at du kjøper eller begynner å lease Utstyret, vil du kun motta maskinvaredekningen fra denne datoen. Din Tekniske kundestøtten din starter ved utløp av den kostnadsfrie Tekniske kundestøtten som leveres av produsenten, som starter på kjøpsdatoen eller datoen da du begynte å lease Utstyret. Begge dekningstypene avsluttes 36 måneder fra kjøpsdatoen for Forsikringen. Kjøpsdatoen for Forsikringen vises på den originale salgskvitteringen for Forsikringen.

Du har rett til å avbryte denne Forsikringen når som helst og uansett grunn i henhold til paragraf 10.

3.2. Dekningen din kan avsluttes tidligere hvis du har benyttet deg av retten din til å avbryte under paragraf 10, eller hvis den er avbrutt av AIG i henhold til vilkårene i denne Forsikringen. Hvis du ikke lenger er kvalifisert til å fremsette et krav for skade ved uhell, vil maskinvaredekningen din for defekt batteri og Teknisk kundestøtte fortsette til slutten av dekningsperioden.

3.3. Forsikringen dekker deg ikke for skade på Utstyret fra en Forsikret hendelse som har funnet sted før Forsikringen ble kjøpt.

4. Dekning

4.1. **Maskinvaredekning.** Hvis du fremsetter et gyldig krav under maskinvaredekningselementet i denne Forsikringen, vil AIG besørge at Apple enten:

4.1.1. reparerer Utstyret med nye eller overhalte deler som er tilsvarende nye i ytelse og pålitelighet, eller

- 4.1.2. hvis det ikke vil være praktisk eller økonomisk gjennomførbart å utføre en reparasjon, leverer en erstatning for Utstyret med en ny Apple-merket enhet eller en Apple-merket enhet som er tilsvarende en ny i ytelse og pålitelighet og av samme type som den opprinnelige. Hvis en Apple-merket enhet som samsvarer med Utstyret ditt, ikke er tilgjengelig, vil en Apple-merket enhet som i det minste er funksjonelt tilsvarende det opprinnelige Utstyret (underlagt gjeldende forbrukerprogramvareoppdateringer) bli levert. Erstatningsenheten med Apple-merke vil bli det nye Utstyret under denne Forsikringen. Ved en eventuell erstatning vil Apple eller den Apple-autoriserte tjenesteleverandøren beholde det opprinnelige Utstyret.

Utstyret kan kun repareres eller erstattes, og ingen kontantutbetaling vil gis av AIG hvis du fremsetter et krav.

- 4.2. Hvis du mottar en erstatning under paragraf 4.1, kan Apple eller den Apple-autoriserte tjenesteleverandøren installere den nyeste programvaren og det nyeste operativsystemet som er gjeldende for Utstyret, som en del av dekningen som gis av denne Forsikringen. Tredjepartsprogrammer som var installert på det opprinnelige Utstyret, er kanskje ikke kompatible med Utstyret som et resultat av programvare- og operativsystemoppdateringen. Hvis du fremsetter et krav i et annet land enn der du kjøpte eller leaset Utstyret, kan Apple eller den Apple-autoriserte tjenesteleverandøren reparere eller skifte ut produkter og deler med lokale sammenlignbare produkter og deler.
- 4.3. **Servicetillegg.** Når det gjelder hvert gyldige krav for skade ved uhell som du fremsetter under denne Forsikringen, har du rett på ytelsene i paragraf 4.1, vil du måtte betale det gjeldende Servicetillegget mot kostnaden for kravet. Servicetillegget kan betales til Apple eller til den Apple-autoriserte serviceleverandøren kontant eller med debet- eller kredittkort.
- 4.4. **Begrensning på antall krav.** Du kan fremsette maksimalt to krav for skade ved uhell i hver 12-måneders periode, fra starten av dekningsperioden som den vises på den originale salgskvitteringen. Etter at du har fått dekning under denne Forsikringen for det andre kravet innenfor hver 12-måneders periode, vil dekningen for skade ved uhell i denne Forsikringen opphøre inntil årsdagen for kjøpsdatoen for Forsikringen når den neste 12-måneders perioden eventuelt starter, og du kan fremsette ytterligere to krav for skade ved uhell. Eventuelle ubrukte krav vil utløpe ved slutten av hver 12-måneders periode. Dekningen for Teknisk kundestøtte og defekt batteri vil imidlertid fortsette til slutten av dekningsperioden.
- 4.5. **Teknisk kundestøtte.** Hvis du fremsetter et gyldig krav under denne delen av Forsikringen, vil du få prioritert tilgang til Apples hjelpelinje for teknisk kundestøtte hvis Utstyret slutter å fungere som det skal. Denne dekningen starter ved utløp av perioden for den kostnadsfrie kundestøtten, som starter på datoen Utstyret ble leaset eller kjøpt. Teknisk kundestøtte vil dekke macOS, forbrukerprogramvaren og eventuelle tilkoblingsproblemer mellom Utstyret og en AirPort-enhet, Apple TV og en kompatibel trådløs enhet eller en datamaskin som oppfyller tilkoblingsspesifikasjonen for Utstyret. Det vil dekke versjonen av macOS og forbrukerprogramvaren som gjelder på det tidspunktet, i tillegg til den forrige Større utgivelsen. «Større utgivelse» betyr en betydelig versjon av en programvare som slippes kommersielt av Apple i et utgivelsestallformat som «1.0» eller «2.0», og som ikke er i beta- eller pre lanseringstilstand. Apple gir også teknisk støtte ved hjelp av det grafiske brukergrensesnittet for problemer knyttet til serveradministrasjon og nettverksadministrasjon på Apples macOS Server-programvare på Mac.

5. Unntak

- 5.1. **Maskinvaredekning.** Forsikringen dekker deg ikke for:

- 5.1.1. at produktet er et annet enn Utstyret,
- 5.1.2. forebyggende vedlikehold, for eksempel rutinekontroll eller rengjøring av Utstyret der det ikke er noen underliggende problemer med maskinvaren eller programvaren,
- 5.1.3. skade på Utstyret forårsaket av:
 - 5.1.3.1. misbruk, i betydning uaktsom eller tilsiktet skade, inkludert bevisst bruk av Utstyret til et formål eller på en måte som det ikke er beregnet for,
 - 5.1.3.2. faktisk eller forsøkt endring av Utstyret eller
 - 5.1.3.3. service eller reparasjon (inkludert oppgraderinger) utført av noen som ikke er en Apple- eller en Apple-autorisert tjenesteleverandør,
- 5.1.4. Utstyr med et serienummer som har blitt endret, gjort uleselig eller fjernet, eller Utstyr som har blitt åpnet, utført service på eller endret av noen andre enn Apple eller en autorisert representant av Apple, eller Utstyr som inneholder komponentdeler som ikke er autorisert av Apple,
- 5.1.5. tap eller tyveri av Utstyret,
- 5.1.6. Utstyr (inkludert alle større komponenter) som ikke returneres til Apple,
- 5.1.7. kosmetisk skade på Utstyret som ikke påvirker Utstyrets funksjonalitet, inkludert, men ikke begrenset til små sprekker, riper, bulker, ødelagt plast på porter og misfarging,
- 5.1.8. skade eller feil forårsaket av normal slitasje og/eller bruk av Utstyret,
- 5.1.9. skade på Utstyret forårsaket av brann, eller skade på Utstyret som oppstår fra en naturkatastrofe,
- 5.1.10. alvorlig eller katastrofal fysisk skade på Utstyret (for eksempel produkter som har blitt klemt eller bøyd) eller alvorlig eller katastrofal skade på Utstyret forårsaket av betydelig væskekontakt (for eksempel produkter som har blitt senket ned i væske),
- 5.1.11. skade på Utstyret forårsaket av materialer eller forårsaket av tilstedeværelsen av materialer som kan medføre risiko for menneskers helse (for eksempel biologiske materialer),
- 5.1.12. service for å installere, fjerne eller kvitte seg med Utstyret,
- 5.1.13. levering av utstyr til deg mens Utstyret mottar maskinvaredekningservice,
- 5.1.14. feil på grunn av feil ved materialer og/eller håndverk og/eller design av Utstyret. Slike feil blir imidlertid dekket separat enten av rettighetene dine nedfelt i forbrukerlovgivning eller Apples begrensede garanti eller selve Apple i samme periode som dekningsperioden for AppleCare+, selv om du ikke har kjøpt eller leaset Apple-produktet fra Apple.
- 5.2. **Teknisk kundestøtte.** Forsikringen dekker deg ikke for:
 - 5.2.1. bruk eller endring av Utstyret, macOS eller forbrukerprogramvaren på en måte som den verken er beregnet for bruk eller endring ifølge brukerhåndboken, de tekniske spesifikasjonene eller andre veiledninger publisert på Apples nettsted for Utstyret,
 - 5.2.2. problemer som kan løses ved å oppgradere programvaren (inkludert macOS og

- forbrukerprogramvaren) til nyeste versjon,
- 5.2.3. tredjepartsprodukter eller andre Apple-merkede produkter eller programvare (annet enn Utstyret eller forbrukerprogramvaren) eller effektene av slike produkter på eller samhandlingene med Utstyret, macOS, macOS Server eller forbrukerprogramvaren,
 - 5.2.4. bruk av en datamaskin eller et operativsystem som ikke har sammenheng med problemer med forbrukerprogramvare eller tilkoblingsproblemer med Utstyret,
 - 5.2.5. annen programvare enn macOS, macOS Server eller forbrukerprogramvare,
 - 5.2.6. macOS-programvare eller annen forbrukerprogramvare som er angitt som «beta», «før lansering», «forhåndsvisning» eller lignende merket programvare,
 - 5.2.7. skade på eller tap av programvare eller data som ligger på eller er tatt opp på Utstyret,
 - 5.2.8. macOS-programvare for servere, bortsett fra ved bruk av det grafiske grensesnittet for problemer med server- og nettverksadministrasjon på macOS Server på Utstyret,
 - 5.2.9. skade på eller tap av programvare eller data som fantes eller var innspilt på Utstyret, inkludert gjenoppretting og installering på nytt av slike programvarer og brukerdata,
 - 5.2.10. nettlesere, e-postprogrammer og internettleverandørprogramvare fra tredjeparter, eller macOS-konfigurasjoner som kreves for bruk av disse, eller
 - 5.2.11. råd knyttet til daglig bruk av Utstyret der det ikke er noen underliggende problemer med maskinvaren eller programvaren.

6. **Generelle betingelser**

- 6.1. For å få full beskyttelse for Utstyret må du overholde denne paragrafen så vel som paragrafene 7, 8 og 9, som er betingelser for denne Forsikringen. Mangel på overholdelse av disse betingelsene kan medføre at eventuelle krav du fremsetter, blir avvist.
- 6.2. Følgende betingelser gjelder for Forsikringen:
 - 6.2.1. **Originale deler.** Som en betingelse for å motta dekket service må alt Utstyr returneres til Apple i sin helhet, inkludert alle originale deler eller Apple-autoriserte erstatningskomponenter.
 - 6.2.2. **Policygrenser.** Dekning under Forsikringen er underlagt eksklusjonene fremsatt i paragraf 5.
 - 6.2.3. **Betaling av premiebeløp og dekning.** Hvis du godtar å forhåndsbetale hele premiebeløpet, må det betales før du kan motta maskinvaredekning eller Teknisk kundestøtte, og du vil ikke få noe krav innfridd under denne Forsikringen hvis hele premiebeløpet ikke er betalt. For å kunne betale premiebeløpet i form av Avdrag må du inngå en betalingsavtale med en betalingsavtaleleverandør, og du vil motta maskinvaredekningen eller den Tekniske kundestøtten fra da du inngikk betalingsavtalen. Du må betale Avdragene i henhold til vilkårene for den inngåtte betalingsavtalen.
 - 6.2.4. **Manglende betaling av Avdrag.** Der du betaler premiebeløpet etter Avdrag, og du ikke har betalt Avdragene innen datoen ihenhold til mottatt varsel om resterende Avdrag, kan betalingsavtaleleverandøren be om at AIG avbryter Forsikringen. Ved mottak av en slik forespørsel vil AIG avbryte Forsikringen i henhold til gjeldende lov.
 - 6.2.5. **Din varsomhetsplikt.** Du skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte Utstyret mot

en Forsikret hendelse, og du skal bruke og vedlikeholde Utstyret i henhold til instruksjonene.

6.2.6. **Ditt bosted og din alder.**

6.2.6.1. Hvis du ikke er en bedriftskunde, har du rett til å kjøpe denne Forsikringen kun hvis du har hovedbostedet ditt i Norge og du er atten (18) år eller eldre på kjøpsdatoen for denne Forsikringen.

6.2.6.2. Hvis du er en bedriftskunde, har du rett til å kjøpe denne Forsikringen kun hvis du har kjøpt Utstyret for bruk i forbindelse med en bedrift, stiftelse, veldedighet eller annen frivillig organisasjon etablert i Norge.

6.2.7. **Annen forsikring.** Hvis du har en annen forsikringspolicy med hensyn til Utstyret som er gjeldende under dekningsperioden, kan du fortsatt fremsette et krav under denne Forsikringen fordi AIG godtar å gi dekning til deg uavhengig av og uten hensyn til eventuelle andre policyer.

7. **Slik fremmer du et krav**

7.1. **For Maskinvaredekning.** Du må rapportere kravet ditt så raskt som mulig ved å gå til en Apple Store-butikk eller en Apple-autorisert tjenesteleverandør, ved å gå til support.apple.com/no-no/contact eller ved å ringe Apple på nummeret oppført på support.apple.com/no-no/HT201232. Apple vil be om serienummeret for Utstyret før de gir assistanse. Det vil inngås forlik eller en avtale for kravet ditt via alternativene som er angitt i paragraf 7.4.

7.2. Under Maskinvaredekningsservicen vil Apple eller den Apple-autoriserte tjenesteleverandøren slette alle data som befinner seg på Utstyret, og omformate lagringsmediet. Du bør sikkerhetskopiere alle dataene dine regelmessig og før du fremsetter et krav, der dette er mulig.

7.3. Ved forespørsel må du fremvise kjøpsbevis for Utstyret og dekningsbeviset for å bekrefte at Apple-produktet ditt er Utstyr.

7.4. Gyldige krav for Maskinvaredekning kan fremsettes ved bruk av ett av følgende servicealternativer:

7.4.1. **Service etter innlevering.** Du kan returnere Utstyret til en Apple Store-butikk eller til en Apple-autorisert tjenesteleverandør. Det vil bli utført en reparasjon eller levert en erstatning i henhold til paragraf 4.1. Når en reparasjon er utført eller en erstatning er tilgjengelig (det som gjelder), vil du bli innkalt til en Apple Store-butikk eller en Apple-autorisert tjenesteleverandør for å hente Utstyret.

7.4.2. **Service på stedet.** Service på stedet er tilgjengelig for Utstyret når Utstyret befinner seg innenfor en radius på 80 kilometer fra en Apple-autorisert serviceleverandør som tilbyr service på stedet. Hvis Apple finner ut at service på stedet er tilgjengelig, sender Apple en servicetekniker dit Utstyret befinner seg. Reparasjon vil enten utføres på stedet, eller serviceteknikeren vil transportere Utstyret til en Apple-autorisert tjenesteleverandør eller et Apple-verksted. Hvis Utstyret repareres hos en Apple-autorisert tjenesteleverandør eller på et Apple-verksted, vil Apple ordne transport av Utstyret til deg etter utført reparasjon. Hvis serviceteknikeren ikke får tilgang til Utstyret til avtalt tid, kan det påløpe en ekstraavgift for eventuelle ekstra besøk på stedet. I henhold til paragraf 4.1 vil en erstatning bli gitt hvis reparasjon ikke er tilgjengelig, og Apple vil ordne transport av erstatningsutstyret til deg.

7.4.3. **Gjør-det-selv-service.** Gjør-det-selv-service er tilgjengelig for produkter, deler eller

tilbehør som er enkle å skifte ut, for eksempel mus eller tastaturer, som kan skiftes ut uten å bruke verktøy. Hvis gjør-det-selv-service er tilgjengelig i det aktuelle tilfellet, gjelder den følgende prosessen.

- 7.4.3.1. Gjør-det-selv-service der Apple krever retur av det erstattede produktet, tilbehøret eller den erstattede delen. Apple kan kreve en kredittkortautorisasjon som sikkerhet for utsalgsprisen for erstatningsproduktet, -delen eller -tilbehøret samt gjeldende fraktkostnader. Hvis du ikke kan tilrettelegge for en kredittkortautorisasjon, kan det hende denne gjør-det-selv-servicen ikke er tilgjengelig for deg, og Apple vil tilby alternative ordninger for reparasjon eller erstatning av Utstyret. Apple vil sende deg et erstatningsprodukt, en del eller et tilbehør med installasjonsinstruksjoner, der dette gjelder, sammen med instruksjoner for retur av erstatningsproduktet, -delen eller -tilbehøret. Hvis du følger instruksjonene, avbryter Apple kredittkortautorisasjonen, slik at du ikke belastes for produktet, delen eller tilbehøret og heller ikke for frakt til og fra adressen din. Hvis du ikke returnerer det erstattede produktet, tilbehøret eller den erstattede delen, eller du returnerer et erstattet produkt, tilbehør eller en erstattet del som ikke er Utstyret, vil Apple belaste kredittkortet ditt for det autoriserte beløpet.
- 7.4.3.2. Gjør-det-selv-service der Apple ikke krever retur av det erstattede produktet, tilbehøret eller den erstattede delen. Apple vil sende deg et produkt, en del eller et tilbehør i erstatning sammen med instruksjoner for installering, der dette gjelder, samt eventuelle krav for avhending av det erstattede produktet eller tilbehøret eller den erstattede delen. Med denne gjør-det-selv-servicen er det ikke krav om kredittkortautorisasjon.
- 7.4.3.3. Apple står ikke ansvarlig for eventuelle arbeidskostnader du måtte pådra deg i forbindelse med gjør-det-selv-service. Hvis du skulle trenge videre assistanse, kan du kontakte Apple på telefonnummeret oppført ovenfor, eller gå til en fysisk Apple Store-butikk eller en Apple-autorisert tjenesteleverandør.
- 7.5. Servicealternativer for maskinvaredekning kan variere mellom land, avhengig av lokal kapasitet. Gå til AppleCare+-informasjon for mer informasjon.
- 7.6. Der det ikke vil være mulig å gi en bestemt servicemetode som beskrevet ovenfor, kan det være nødvendig å endre metoden som Apple bruker for å levere maskinvaredekningen til deg.
- 7.7. Hvis du prøver å fremsette et krav under denne Forsikringen i et land som ikke er kjøpslandet, må du overholde alle gjeldende lover og bestemmelser for import og eksport, og du vil være ansvarlig for alle tollavgifter, all merverdiavgift og andre gjeldende skatter og avgifter.
- 7.8. Du kan være ansvarlig for fraktkostnader hvis det ikke kan utføres service på Utstyret i landet der du prøver å fremsette et krav, hvis dette ikke er kjøpslandet. Der maskinvaredekningsservicen utføres utenfor kjøpslandet, kan Apple reparere eller skifte ut defekte produkter og deler i Utstyret med sammenlignbare produkter og deler som overholder lokale standarder i landet der servicen utføres.
- 7.9. For **Teknisk kundestøtte** kan du fremsette et krav ved å gå til support.apple.com/no-no/HT201232 eller ved å ringe nummeret oppført på support.apple.com/no-no/HT201232. Kundebehandleren som vil be om serienummeret for Utstyret før vedkommende kan bistå deg.

Du kan også skaffe informasjon ved å gå inn på følgende kostnadsfrie kundestøtteresurser nedenfor:

Internasjonal kundestøtteinformasjon	support.apple.com/no-no/HT201232
Apple-autoriserte tjenesteleverandører og Apple Store-butikker	locate.apple.com/no/no/
Apple-kundestøtte og service	support.apple.com/no-no/contact

8. Ditt ansvar når du fremsetter et krav

- 8.1. Når du fremsetter et krav under denne Forsikringen, må du overholde følgende:
 - 8.1.1. Du må oppgi informasjon om symptomene og årsakene til skaden eller problemene du har med Utstyret,
 - 8.1.2. For at Apple skal kunne feilsøke og ellers hjelpe deg med kravet, må du oppgi informasjon på forespørsel, inkludert, men ikke begrenset til Utstyrets serienummer, modell, versjon av operativsystemet og programvaren som er installert, eventuelle eksterne enheter koblet til eller installert på Utstyret, eventuelle feilmeldinger som vises, handlinger som ble foretatt før Utstyret opplevde problemet, og trinn du har tatt for å løse problemet,
 - 8.1.3. Du må følge instruksjonene gitt deg av Apple eller Apples autoriserte tjenesteleverandør, og pakke Utstyret i henhold til forsendelsesinstruksjonene gitt av Apple eller Apples autoriserte tjenesteleverandør,
 - 8.1.4. Du må ikke sende produkter eller tilbehør som ikke er underlagt et Maskinvaredekningskrav (for eksempel deksler, etuier osv.), da disse ikke kan returneres,
 - 8.1.5. Der det er mulig, bør du sørge for at programvaren og dataene som befinner seg på Utstyret, er sikkerhetskopierte. Apple vil slette innholdet i Utstyret og omformatere lagringsmediet. Verken AIG eller Apple vil være ansvarlig for eventuelt tap av programvare eller data som befinner seg på Utstyret når det leveres inn som en del av et krav under denne Forsikringen, og
 - 8.1.6. Du må levere alle hovedkomponentene av produktet underlagt Maskinvaredekningen til Apple, og gi Apple tillatelse til å vurdere gyldigheten av kravet.
- 8.2. Apple vil returnere Utstyret eller gi deg en erstatning slik Utstyret opprinnelig var konfigurert, underlagt relevante oppdateringer. Apple kan installere macOS-oppdateringer som en del av reparasjonen eller erstatningen av Utstyret som vil hindre at Utstyret reverseres til en tidligere versjon av macOS. Det kan hende at tredjepartsprogrammer som var installert på Utstyret, ikke er kompatible eller ikke fungerer med Utstyret som et resultat av macOS-oppdateringen. Du står selv ansvarlig for å laste inn annen programvare, andre data og andre passord på nytt.
- 8.3. Så langt det er tillatt under gjeldende lov, skal ikke AIG, Apple, Apple-autoriserte tjenesteleverandører og deres ansatte og agenter være ansvarlige overfor deg for ethvert indirekte tap du eventuelt lider, for eksempel kostnadene ved gjenoppbygging, omprogrammering eller reproduksjon av programmer eller data eller tap av virksomhet, fortjeneste, inntekt eller forventede besparelser som resulterer fra manglende oppfyllelse av pliktene de har under denne Forsikringen.

9. Bedrag, svindel og ulovlig bruk

- 9.1. Hvis et krav viser seg å være svindel, eller hvis du bevisst har oppgitt misvisende informasjon når du fremsatte et krav, vil kravet bli avvist og Forsikringen vil bli avbrutt

uten refusjon av premiebeløpet til deg. Apple eller AIG kan informere politiet eller andre myndighetsorganer.

- 9.2. Denne Forsikringen kan avbrytes av AIG i henhold til gjeldende lov hvis det er varslet av en kompetent myndighet at Utstyret brukes til kriminell aktivitet eller til å tilrettelegge for eller tillate at kriminell aktivitet finner sted.

10. Avbrytelse

- 10.1. Du kan avbryte Forsikringen når som helst og av en hvilken som helst grunn. Hvis du betaler premiebeløpet fullt ut på forhånd, kan du avbryte ved å ringe Apple på telefonnummeret som er oppført på support.apple.com/no-no/HT201232 eller ved å skrive til: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland.

Hvis du betaler premiebeløpet i form av Avdrag, kan du avbryte Forsikringen ved å kontakte betalingsavtaleleverandøren og be om at de avbryter Forsikringen på dine vegne.

- 10.2. For å motta en refusjon kan du bli bedt om å fremvise din originale salgskvittering og/eller dekningsbeviset.
- 10.3. Hvis du avbryter, kan du ha rett på en refusjon av premiebeløpet, som vil bli beregnet på følgende grunnlag:
- 10.3.1. Hvis du avbryter denne Forsikringen innen tretti (30) dager fra kjøpsdatoen for Forsikringen, og du har forhåndsbetalt hele premiebeløpet, vil du motta en refusjon av hele premiebeløpet du har betalt, eller hvis du avbryter denne Forsikringen innen tretti (30) dager fra kjøpsdatoen for Forsikringen, og du har valgt å betale premiebeløpet i form av Avdrag, må du informere betalingsavtaleleverandøren i henhold til paragraf 10.1 og be om at de avbryter betalingsavtalen. Under disse omstendighetene vil betalingsavtaleleverandøren refundere til deg eventuelle Avdrag du har betalt.
- 10.3.2. Hvis du avbryter denne Forsikringen mer enn tretti (30) dager etter kjøpsdatoen for Forsikringen, og du har betalt hele premiebeløpet på forhånd, vil du motta en refusjon for den andelen av premiebeløpet du har betalt, basert på den gjenværende delen av dekningsperioden. Hvis du har valgt å betale premiebeløpet i form av Avdrag, og du avbryter Forsikringen mer enn tretti (30) dager etter kjøpsdatoen for Forsikringen, vil du ikke ha rett på å motta en refusjon av Avdragene du har betalt.
- 10.3.3. Eventuelle refusjoner du har rett på, skal utbetales enten ved å kreditere debet- eller kredittkortet du brukte til å kjøpe Forsikringen, eller, hvis det ikke er mulig, via kontooverføring til deg.

11. Overføring av Policy

- 11.1. Du kan overføre denne Forsikringen når du overfører Utstyret til noen andre som er bosatt i Norge og er over atten (18) år, og den nye parten vil bli dekket for den gjenværende delen av dekningsperioden. En bedriftskunde kan kun overføre denne Forsikringen til en annen bedriftskunde.
- 11.2. Du må varsle Apple om overføringen på vegne av AIG så raskt som mulig ved å ringe Apple på telefonnummeret oppført på support.apple.com/no-no/HT201232, eller ved å skrive til Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland. Når du varsler Apple om overføring av Forsikringen, må du oppgi serienummeret for Utstyret, og navn, adresse og e-postadresse for den nye eieren eller leaseren, slik at Apple kan sende et oppdatert dekningsbevis til den nye eieren eller leaseren. Du må gi den nye eieren eller leaseren disse vilkårene og varsle dem om antallet eventuelle krav for skade ved uhell

som du har fremsatt.

- 11.3. Policyoverføringen vil tre i kraft når Apple, på vegne av AIG, utsteder et endret dekningsbevis til den som Forsikringen overføres til.

12. Klager

- 12.1. AIG og Apple mener du fortjener høflig, rettferdig og rask service. AIG har bedt Apple om å behandle klager som gjelder krav og underwriting på sine vegne, for å sikre at du har ett kontaktpunkt å forholde deg til for alle saker. Hvis det skulle forekomme at servicen du mottar, ikke innfrir forventningene, kan du kontakte Apple via den relevante kontaktinformasjonen nedenfor, der du oppgir navn og serienummer for Utstyret, for å hjelpe Apple til lettere å behandle kommentarene dine. Apple kan behandle forespørsler på det europeiske språket i bostedslandet ditt.

<u>Skriftlig:</u>	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland
<u>På telefon:</u>	Se telefonnummeret oppført på support.apple.com/no-no/HT201232
<u>På internett:</u>	Via Kontakt Apple-kundestøtte på support.apple.com/no-no/contact
<u>Ved personlig oppmøte:</u>	Alle Apple-eide butikker, oppført på apple.com/retail/storelist

- 12.2. Hvis Apple ikke kan komme frem til en løsning til din tilfredsstillelse, kan du kontakte en av følgende ombud eller uavhengige organisasjoner som kan gjennomgå saken din og/eller gi veiledning. Apple vil gi deg informasjon om hvordan du gjør dette når de gir sitt endelige svarbrev på sakene du har tatt opp.

Finansklagenemnda
Pb. 53 Skøyen
0212 Oslo

På telefon: +47 23 13 19 60

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

På telefon: +353 16620899

På e-post: info@fspo.ie

The Republic of Ireland Financial Services Ombudsman vil kanskje ikke kunne behandle en klage hvis klageren er et aksjeselskap med en årlig omsetning på mer enn 3 millioner euro.

Du kan også prøve klagen din for de alminnelige domstolene. Se www.domstol.no.

13. Generell informasjon

- 13.1. Denne Forsikringen styres av norsk lov, og du og AIG godtar å underlegge dere de norske domstolene for å avgjøre eventuelle tvister som måtte oppstå under eller i forbindelse med denne Forsikringen.
- 13.2. Vilkårene for denne Forsikringen vil kun være tilgjengelige på norsk, og all kommunikasjon knyttet til denne Forsikringen, vil foregå på norsk.
- 13.3. Denne forsikringen har AIG Europe S.A. som forsikringsgiver, et forsikringsforetak med R.C.S. Luxembourg nummer B 218806. AIG Europe S.A. har hovedkontor ved 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, www.aig.lu/. AIG Europe S.A. er autorisert av Luxembourg Ministère des Finances og reguleres av Commissariat aux Assurances 7, Boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, tlf.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, www.caa.lu/.

AIG Europe S.A. (norsk avdeling) har sitt registrerte avdelingskontor ved Rosenkrantz' Gate 22, 6. etasje, 1588 Vika, NO-0118 Oslo, Norge og med organisasjonsnummer 920 957 854. Telefon: (+47) 22 00 20 20. AIG Europe S.A. (norsk avdeling) og er underlagt tilsyn i Norge av Finanstilsynet. Kontaktinformasjon for Finanstilsynet er Revierstredet 3, Postboks 1187 Sentrum, 0107 Oslo, telefon (+47) 22 93 98 00, www.finanstilsynet.no.

Hvis en rapport om betalingsevne og økonomisk tilstand for AIG Europe S.A. er tilgjengelig, kan den finnes på www.aig.lu/.

- 13.4. Apple Distribution International Limited og dets autoriserte agenter eller representanter distribuerer, selger, administrerer og behandler krav under denne Forsikringen på vegne av AIG. Apple Distribution International Limited («ADI») har registrert kontor ved Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill Cork, Irland. Apple Distribution International Limited reguleres av Irlands sentralbank (Central Bank of Ireland).
- 13.5. Bare du (eller en eventuell person som denne Forsikringen har blitt lovlig overført til, eller ditt bo ved din eventuelle død) og AIG kan håndheve vilkårene i denne Forsikringen.

Slik bruker AIG personopplysninger

AIG Europe S.A. (norsk avdeling) («AIG») er forpliktet til å beskytte personvernet til kunder, klagere og andre forretningskontakter.

«Personopplysninger» identifiserer og relateres til deg eller andre enkeltpersoner eller informasjon som du eller slike andre enkeltpersoner kan identifiseres ved. Ved å oppgi personopplysninger gir du tillatelse til at de brukes i henhold til beskrivelsen nedenfor.

All behandling av personopplysninger vil være i samsvar med bestemmelsene i den norske personopplysningsloven.

Typene personopplysninger som AIG kan samle inn, og hvorfor – Personopplysningene vi samler inn, kan, avhengig av vårt forhold til deg, inkludere: identifikasjon og kontaktinformasjon og andre personopplysninger oppgitt av deg. Personopplysninger kan brukes til følgende formål:

- Forsikringsadministrasjon, for eksempel kommunikasjoner, behandling av krav og betaling
- Forvaltning og revisjon av vår forretningsvirksomhet
- Overholdelse av gjeldende lover eller for å svare på forespørsler fra offentlige instanser eller myndigheter med en rettsordre i etterforskning, oppdagelse eller forhindring av svindel
- Etablering og forsvar av juridiske rettigheter
- Juridisk og forskriftsmessig overholdelse, inkludert overholdelse av lover utenfor bostedslandet
- Overvåking og opptak av service- og kundestøttesamtaler til kvalitets-, opplærings- og sikkerhetsformål

Deling av personopplysninger – Personopplysninger kan deles med gruppeselskapene og meglerne våre samt andre distribusjonsparter, forsikrere og reassuransører og andre serviceleverandører til de ovennevnte formålene. Personopplysninger vil bli delt med andre tredjeparter (inkludert myndigheter) hvis dette kreves av loven. Personopplysninger kan deles med potensielle kjøpere og kjøpere og overføres ved salg av selskapet vårt eller overføring av selskapsressurser.

Internasjonal overføring – På grunn av vår virksomhets globale omfang kan personopplysningene som virksomheten vår innehar, bli overført til parter (inkludert våre gruppeselskaper, våre tjenesteleverandører, myndighetsorganer og andre tredjeparter) som befinner seg i andre land, inkludert USA og andre land med andre databeskyttelseslover enn bostedslandet ditt. Personopplysninger kan for eksempel overføres utenlands til gruppeselskaper i USA som leverer sentraliserte IT-kundestøttetjenester.

Sikkerhet og lagring av personopplysninger – Relevante juridiske tiltak og sikkerhetstiltak brukes til å beskytte personopplysningene. AIGs tjenesteleverandører er også nøye utvalgt og må bruke passende beskyttelsestiltak. Personopplysninger vil bli beholdt i den perioden som er nødvendig for å oppfylle formålene beskrevet ovenfor.

Forespørsler eller spørsmål – For å be om tilgang eller rette uriktige personopplysninger, for å be om sletting eller utelatelse av personopplysninger eller for å protestere mot bruk av disse kan du sende e-post til databeskyttelse.no@aig.com eller skrive til AIG Europe S.A., norsk avdeling, Rosenkrantz' Gate 22, 6. etasje, 1588 Vika, NO-0118 Oslo, Norge. Du kan finne mer informasjon om bruken vår av personopplysninger i de fullstendige retningslinjene våre for personvern på www.aig.no/sikkerhet-og-personvern, eller du kan be om å få en kopi via kontaktinformasjonen vår ovenfor.