



# AppleCare Protection Plan

Getting Started Guide



# Contents

- 5 English
- 45 Français
- 67 Deutsch
- 91 Nederlands



## AppleCare Protection Plan

# Fact Sheet

### Service and support from the people who know your Mac best

The AppleCare Protection Plan extends the complimentary coverage on your Mac to up to three years of world-class support.\* The plan includes expert telephone technical support, global repair, onsite repairs for desktop computers,\*\* and web-based resources.

### Coverage information

To qualify for the AppleCare Protection Plan, your Mac must still be under its original Apple hardware warranty. Keep the confirmation of coverage and the original sales receipts for your Apple product(s) and the AppleCare Protection Plan. Proof of purchase may be required if there is any question as to your product's eligibility for AppleCare Protection Plan coverage.

A separate AppleCare Protection Plan must be purchased for each Mac to be covered.

This AppleCare Protection Plan covers the Apple product(s) listed on the front left corner of this package. If you find that you have purchased a plan that does not match your Apple product(s), call the Apple phone number in the *Quick Reference Guide*.

Coverage for an Apple display is provided for Mac customers provided the computer and display were purchased at the same time and registered under the same plan.

The plan covers an Apple-branded keyboard, mouse, Magic Trackpad, and Apple Battery Charger if included with the covered computer (or purchased with Mac mini). The plan also covers an AirPort Express or AirPort Extreme Base Station, Time Capsule, AirPort Extreme Card, Apple RAM, MacBook Air SuperDrive you own, have purchased up to two years before your Mac purchase, and use with the compatible covered computer.

If you sell the covered computer before the AppleCare Protection Plan expires, you may transfer the plan's coverage to the computer's new owner.\*\*

### Technical support options

If you experience difficulties with your covered product, refer to the *Quick Reference Guide* for troubleshooting tips. If you are not able to resolve the issue, Apple technical support representatives can help troubleshoot Apple hardware, the Mac OS, and many Apple-branded consumer applications. Apple technical support contact information and hours of operations are listed in the *Quick Reference Guide*.

### Hardware repair service

Only the AppleCare Protection Plan ensures that Apple-authorized technicians will perform qualified repairs using genuine Apple parts. With this plan, parts and labor will be covered for three years from your Apple computer's original purchase date. One or more of the following service options may apply: carry-in service, direct mail-in service, onsite service, and Do-It-Yourself parts (which allow you to service your own product).

\* From the computer's purchase date.

\*\* See the enclosed *AppleCare Protection Plan Terms and Conditions* for complete details.

# Quick Reference Guide

Try these simple steps before contacting Apple for help.

If you experience difficulties with your Mac, try these troubleshooting steps. If the issue persists, proceed to the next step. As a precaution, you should back up your data before you perform any of these steps.

**1. Check connections.**

Turn off the computer and ensure that all cables are securely connected to the computer. Turn the computer back on to see if the issue is resolved.

**2. Disconnect peripheral devices.**

Turn off the computer. Disconnect all peripheral devices except the display, mouse, and keyboard. Turn on the computer. If the issue is resolved, try to isolate it to a particular peripheral device by turning off the computer, reconnecting devices one at a time, and turning on the computer after connecting each device.

**3. Refer to the troubleshooting section of the users guide for your Mac, the onscreen help, and the Apple Support website.**

From the desktop menu bar, open the Help menu and choose Mac Help. Mac 101, Communities, and other technical resources are available 24 hours a day at [www.apple.com/uk/support](http://www.apple.com/uk/support) or [www.apple.com/ie/support](http://www.apple.com/ie/support).

#### 4. Try these troubleshooting steps.

- Check compatibility. Make sure that the third-party software applications or third-party hardware you use are compatible with Mac OS X.
- Consult the Mac OS X Support website. Apple maintains a wealth of troubleshooting tips and useful technical resources at [www.apple.com/uk/support/lion](http://www.apple.com/uk/support/lion) or [www.apple.com/ie/support/lion](http://www.apple.com/ie/support/lion).

#### 5. Contact Apple for assistance.

If these steps do not resolve the issue, please contact Apple for assistance. When you contact Apple, you will be asked to supply your AppleCare Protection Plan agreement number or your Apple product serial number.

##### UK

(44) 0844 209 0611

Monday – Friday

8:00 am – 7:45 pm

Saturday

10:00 am – 5:45 pm\*

##### Ireland

(353) 1850 946 191

Monday – Friday

8:00 am – 7:45 pm

Saturday

10:00 am – 5:45 pm\*

\* Telephone numbers and hours of operation may vary and are subject to change. You can find the most up-to-date local and international contact information at [www.apple.com/support/contact/phone\\_contacts.html](http://www.apple.com/support/contact/phone_contacts.html).



**AppleCare Protection Plan for Mac (“APP for Mac”)**  
**AppleCare Protection Plan for iPod (“APP for iPod”)**  
**AppleCare Protection Plan for Apple Display (“APP for Apple Display”)**  
**AppleCare Protection Plan for Apple TV (“APP for Apple TV”)**  
**Europe/Middle East/Africa**

## **Terms and Conditions**

### **How Consumer Rights Affect this Plan**

FOR CONSUMERS, WHO ARE COVERED BY CONSUMER PROTECTION LAWS OR REGULATIONS IN THEIR COUNTRIES, THE BENEFITS CONFERRED BY THE ABOVE-MENTIONED PLANS ARE IN ADDITION TO ALL RIGHTS AND REMEDIES CONVEYED BY SUCH CONSUMER PROTECTION LAWS AND REGULATIONS. NONE OF THE TERMS OF THIS PLAN WILL BE DETRIMENTAL TO THE RIGHTS GRANTED TO CONSUMERS BY APPLICABLE MANDATORY RULES, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO THE RIGHT TO CLAIM FOR THE APPLICATION OF THE REMEDIES SET FORTH BY WARRANTY RULES AND THE RIGHT TO CLAIM FOR THE REIMBURSEMENTS OF DAMAGES IN CASE OF FULL OR PARTIAL BREACH OR NOT-CORRECT FULFILLMENT BY APPLE OF ITS CONTRACTUAL OBLIGATIONS. FOR FURTHER INFORMATION PLEASE REFER TO SECTION 12 (“Country Variation”) BELOW.

#### **1. The Plan**

This service contract governs the hardware services and technical support provided to you by Apple Distribution International or its successor in title (“Apple”) under the above-mentioned plans (each referred to herein as the “Plan”) for the Apple-branded product and the accessories contained in its original packaging (“Covered Equipment”) listed on your proof of coverage document (“Plan Confirmation”).

#### **2. When Coverage Begins and Ends**

Coverage begins when you purchase the Plan and ends on the date specified in your Plan Confirmation (“Coverage Period”). To obtain your Plan Confirmation, register your Covered

Equipment and your Plan's registration number ("Plan Agreement Number") with Apple. If auto-registration is available, your original sales receipt will be your Plan Confirmation. The terms of this Plan, the original sales receipt for your Plan and the Plan Confirmation are each part of your service contract. The price of the Plan is contained in the original sales receipt. The hardware service and technical support coverage provided by the Plan is additional to the coverage provided by the manufacturer's hardware warranty and complimentary technical support.

### **3. What is Covered?**

#### **3.1 Hardware Service**

If during the Coverage Period, you submit a valid claim by notifying Apple that (i) a defect in materials and workmanship has arisen in the Covered Equipment, or (ii) the capacity of a covered iPod battery to hold an electrical charge has depleted fifty (50%) percent or more from its original specifications, Apple will either (a) repair the defect at no charge, using new or refurbished parts that are equivalent to new in performance and reliability, or (b) exchange the Covered Equipment with a replacement product that is new or equivalent to new in performance and reliability, and is at least functionally equivalent to the original product. If Apple exchanges the Covered Equipment, the original product becomes Apple's property and the replacement product is your property with coverage for the remaining period of the Plan.

#### **3.2 Covered Equipment**

In addition to the Apple-branded product and accessories contained in the original packaging, "Covered Equipment" includes the following according to your Plan:

- (i) Under APP for Mac, (a) one compatible Apple branded display if purchased at the same time as the Covered Equipment, (b) an Apple-branded mouse, Magic Trackpad, Apple Battery Charger and keyboard if included with the Covered Equipment (or purchased with a Mac mini), and (c) an AirPort Extreme Card, an AirPort Express or AirPort Extreme Base Station, Time Capsule, an Apple-branded DVI to ADC display adapter, Apple RAM modules and MacBook Air SuperDrive if used with the Covered Equipment and originally purchased by you no earlier than two years before the Covered Equipment purchase.
- (ii) Under APP for Apple TV, an AirPort Extreme Card, an AirPort Express or AirPort Extreme Base Station and Time Capsule if used with the Covered Equipment and originally purchased by you no earlier than two years before the Covered Equipment purchase.

### 3.3 Technical Support

During the Coverage Period, Apple will provide you with access to telephone and web-based technical support resources. Technical support may include assistance with installation, launch, configuration, troubleshooting, and recovery (except for data recovery), including storing, retrieving, and managing files; interpreting system error messages; and determining when hardware service is required. Apple will provide support for the then-current version of the supported software, and the prior Major Release. For purposes of this section, "Major Release" means a significant version of software that is commercially released by Apple in a release number format such as "1.0" or "2.0" and which is not in beta or pre-release form. The scope of technical support provided to you will vary according to your Plan.

### 3.4 Scope of Technical Support

- (i) Under APP for Mac, Apple will provide technical support for the Covered Equipment, Apple's operating system software ("Mac OS") and Apple-branded consumer applications pre-installed with the Covered Equipment ("Consumer Software"). Apple will also provide technical support using the graphical user interface for server administration and network management issues on Apple's operating system server software ("Mac OS Server") on a Mac.
- (ii) Under APP for iPod, Apple will provide technical support for the Covered Equipment, iPod OS and software applications that are pre-installed with the Covered Equipment (both referred to as "iPod Software") and connectivity issues between the Covered Equipment and a "Supported Computer," meaning a computer that meets the Covered Equipment's connectivity specifications and runs an operating system that is supported by the Covered Equipment.
- (iii) Under APP for Apple Display, Apple will provide technical support for the Covered Equipment and connectivity issues between the Covered Equipment and a Supported Computer.
- (iv) Under APP for Apple TV, Apple will provide technical support for the Covered Equipment, software applications that are pre-installed with the Covered Equipment ("Apple TV Software") and connectivity issues between the Covered Equipment, a

Supported Computer and a “Supported Television,” meaning a television that meets the Covered Equipment’s connectivity specifications.

#### **4. What is Not Covered?**

##### **4.1 Hardware Service**

The Plan does not apply to:

- (i) Installation, removal or disposal of the Covered Equipment, or the provision of equipment while the Covered Equipment is being serviced;
- (ii) Damage caused by (a) a product that is not the Covered Equipment (b) accident, abuse, misuse, liquid contact, fire, earthquake or other external cause, (c) operating the Covered Equipment outside the permitted or intended uses described by the manufacturer, or (d) service (including upgrades and expansions) performed by anyone who is not a representative of Apple or an Apple Authorized Service Provider (“AASP”);
- (iii) Covered Equipment with a serial number that has been altered, defaced or removed, or has been modified to alter its functionality or capability without the written permission of the manufacturer;
- (iv) Covered Equipment that has been lost or stolen. This Plan only covers Covered Equipment that is returned to Apple in its entirety;
- (v) Cosmetic damage to the Covered Equipment including but not limited to scratches, dents and broken plastic on ports;
- (vi) Consumable parts, such as batteries, except in respect of battery coverage under APP for iPod or unless failure has occurred due to a defect in materials and workmanship;
- (vii) Preventative maintenance on the Covered Equipment; or
- (viii) Defects caused by normal wear and tear or otherwise due to normal aging of the product.

##### **4.2 Technical Support**

The Plan does not include:

- (i) Issues that could be resolved by upgrading software to the then current version;

- (ii) Your use of or modification to the Covered Equipment, the Mac OS, iPod Software, Apple TV Software or Consumer Software in a manner for which the Covered Equipment or software is not intended to be used or modified;
- (iii) Third-party products or their effects on or interactions with the Covered Equipment, the Mac OS, Mac OS Server, iPod Software, Apple TV Software or Consumer Software;
- (iv) Your use of a computer or operating system under APP for iPod that is unrelated to iPod Software or connectivity issues with the Covered Equipment;
- (v) Your use of a computer or operating system under APP for Apple Display that is unrelated to connectivity issues with the Covered Equipment;
- (vi) Your use of a computer or operating system under APP for Apple TV that is unrelated to Apple TV Software or connectivity issues with the Covered Equipment;
- (vii) Apple software other than the Mac OS, Mac OS Server, iPod Software, Apple TV Software or Consumer Software as covered under the applicable Plan;
- (viii) Mac OS software for servers, except when using the graphical user interface for server administration and network management issues on Mac OS Server on a Mac;
- (ix) Mac OS software or any Apple-branded software designated as “beta,” “prerelease,” or “preview” or similarly labeled software;
- (x) Third-party web browsers, email applications, and Internet service provider software, or the Mac OS configurations necessary for their use; or
- (xi) Damage to, or loss of any software or data residing or recorded on the Covered Equipment. Recovery and reinstallation of software programs and user data are not covered under this Plan.

## 5. How to Obtain Service and Support

You may obtain hardware services and technical support by accessing the Apple website ([www.apple.com/support/country](http://www.apple.com/support/country)) or calling the telephone number listed in the Getting Started Guide (the “Guide”). The Guide is included in the Plan’s packaging. If calling, an Apple technical support representative will answer, request your Plan Agreement Number or Covered Equipment serial number, before providing assistance. Keep your Plan Confirmation document and the

original sales receipt for your Covered Equipment and your Plan, as it will be required if there is any question as to your product's eligibility for coverage.

## **6. Hardware Service Options**

**6.1** Apple will provide hardware services through one or more of the following options:

- (i) Carry-in service. Carry-in service is available for most Covered Equipment. Return the Covered Equipment to an Apple-owned retail store or an AASP location offering carry-in service. Service will be performed at the location, or the store or service provider may send the Covered Equipment to an Apple repair service ("ARS") location to be serviced. Once you are notified that service is complete, you will promptly retrieve the Covered Equipment.
- (ii) Onsite service. Onsite service is available for many desktop computers if the location of the Covered Equipment is within 50 miles (80 kilometers) radius of an Apple Authorized Onsite Service Provider. Certain parts serviceable under do-it-yourself parts service, as described below, are not eligible for Onsite service. If Apple determines that onsite service is available, Apple will dispatch a service technician to the location of the Covered Equipment. Service will be performed at the location, or the service technician will transport the Covered Equipment to an AASP or ARS location for repair. If the Covered Equipment is repaired at an AASP or ARS location, Apple will arrange for transportation of the Covered Equipment to your location following service. If the service technician is not granted access to the Covered Equipment at the appointed time, any further onsite visits may be subject to an additional charge.
- (iii) Mail-in service. Direct mail-in service is available for most Covered Equipment. If Apple determines that your Covered Equipment is eligible for mail-in service, Apple will send you prepaid way bills (and if you no longer have the original packaging, packaging material) and you will ship the Covered Equipment to an ARS location in accordance with Apple's instructions. Once service is complete, the ARS location will return the Covered Equipment to you. Apple will pay for shipping to and from your location if all instructions are followed.
- (iv) Express replacement or do-it-yourself ("DIY") parts service. Express replacement service is available for certain Covered Equipment products, and DIY parts service is available

for many Covered Equipment parts, allowing you to service your own product. If express replacement or DIY parts service is available in the circumstances, the following process will apply.

- (a) Service where Apple requires return of the replaced product or part. Apple may require a credit card authorization as security for the retail price of the replacement product or part and applicable shipping costs. If you are unable to provide credit card authorization, service may not be available to you and Apple will offer alternative arrangements for service. Apple will ship a replacement product or part to you with installation instructions, if applicable, and any requirements for the return of the replaced product or part. If you follow the instructions, Apple will cancel the credit card authorization, so you will not be charged for the product or part and shipping to and from your location. If you fail to return the replaced product or part as instructed or return a replaced product or part that is ineligible for service, Apple will charge the credit card for the authorized amount.
- (b) Service where Apple does not require return of the replaced product or part. Apple will ship you free of charge a replacement product or part accompanied by instructions on installation, if applicable, and any requirements for the disposal of the replaced product or part.
- (c) Apple is not responsible for any labor costs you incur relating to express replacement or DIY parts service. Should you require further assistance, contact Apple at the telephone number listed in the Guide.

**6.2** Apple reserves the right to change the method by which Apple may provide repair or replacement service to you, and your Covered Equipment's eligibility to receive a particular method of service. Service will be limited to the options available in the country where service is requested. Service options, parts availability and response times may vary according to country. You may be responsible for shipping and handling charges if the Covered Equipment cannot be serviced in the country it is in. If you seek service in a country that is not the country of purchase, you will comply with all applicable import and export laws and regulations and be responsible for all custom duties, V.A.T. and other associated taxes and charges. For international service, Apple may repair or exchange defective products and parts with comparable products and parts that comply with local standards.

## 7. Your Responsibilities

To receive service or support under the Plan, you agree to comply with the following:

- (i) Provide your Plan Agreement Number and a copy of your Plan's original proof of purchase, if requested;
- (ii) Provide information about the symptoms and causes of the issues with the Covered Equipment;
- (iii) Respond to requests for information, including but not limited to the Covered Equipment serial number, model, version of the operating system and software installed, any peripherals devices connected or installed on the Covered Equipment, any error messages displayed, actions taken before the Covered Equipment experienced the issue and steps taken to resolve the issue;
- (iv) Follow instructions Apple gives you, including but not limited to refraining from sending Apple products and accessories that are not subject to repair or replacement service and packing the Covered Equipment in accordance with shipping instructions;
- (v) Update software to currently published releases prior to seeking service; and
- (vi) Make sure to backup software and data residing on the Covered Equipment. APPLE MAY REINSTALL THE COVERED EQUIPMENT'S ORIGINAL SOFTWARE CONFIGURATION AND SUBSEQUENT UPDATE RELEASES WHILE PERFORMING SERVICE, WHICH WILL RESULT IN THE DELETION OF ALL SOFTWARE AND DATA THAT RESIDED ON THE COVERED EQUIPMENT PRIOR TO SERVICE. DURING APP FOR IPOD SERVICE, APPLE WILL DELETE THE CONTENTS OF THE IPOD AND REFORMAT THE STORAGE MEDIA. Apple will return your iPod or provide a replacement iPod as the iPod was originally configured, subject to applicable updates. Apple may install iPod OS updates as part of hardware service that will prevent the iPod from reverting to an earlier version of the iPod OS. Third party applications installed on the iPod may not be compatible or work with the iPod as a result of the iPod OS update. You will be responsible for reinstalling all other software programs, data and passwords.

## 8. Limitation of Liability

FOR CONSUMERS IN JURISDICTIONS WHO HAVE THE BENEFIT OF CONSUMER PROTECTION LAWS OR REGULATIONS, THE BENEFITS CONFERRED BY THIS PLAN ARE IN ADDITION TO ALL RIGHTS AND REMEDIES PROVIDED UNDER SUCH LAWS AND REGULATIONS. NOTHING IN THIS PLAN SHALL PREJUDICE CONSUMER RIGHTS GRANTED BY THE APPLICABLE MANDATORY LAWS, INCLUDING



CONSUMER RIGHTS TO SEEK DAMAGES IN THE EVENT OF TOTAL OR PARTIAL NON-PERFORMANCE OR INADEQUATE PERFORMANCE BY APPLE OF ANY OF ITS CONTRACTUAL OBLIGATIONS.

TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, APPLE AND ITS EMPLOYEES AND AGENTS WILL UNDER NO CIRCUMSTANCES BE LIABLE TO YOU OR ANY SUBSEQUENT OWNER FOR ANY INDIRECT OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO COSTS OF RECOVERING, REPROGRAMMING, OR REPRODUCING ANY PROGRAM OR DATA OR THE FAILURE TO MAINTAIN THE CONFIDENTIALITY OF DATA, ANY LOSS OF BUSINESS, PROFITS, REVENUE OR ANTICIPATED SAVINGS, RESULTING FROM APPLE'S OBLIGATIONS UNDER THIS PLAN. TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, THE LIMIT OF APPLE AND ITS EMPLOYEES AND AGENT'S LIABILITY TO YOU AND ANY SUBSEQUENT OWNER ARISING UNDER THE PLAN SHALL NOT EXCEED THE ORIGINAL PRICE PAID FOR THE PLAN. APPLE SPECIFICALLY DOES NOT WARRANT THAT (i) IT WILL BE ABLE TO REPAIR OR REPLACE COVERED EQUIPMENT WITHOUT RISK TO OR LOSS OF PROGRAMS OR DATA, (ii) IT WILL MAINTAIN THE CONFIDENTIALITY OF DATA, OR (iii) THAT THE OPERATION OF THE PRODUCT WILL BE UNINTERRUPTED OR ERROR-FREE. NOTHING IN THIS AGREEMENT SHALL EXCLUDE OR LIMIT APPLE'S LIABILITY FOR (I) DEATH OR PERSONAL INJURY CAUSED BY ITS NEGLIGENCE, OR (II) FRAUD).

TO THE EXTENT THAT LIABILITY UNDER SUCH LAWS AND REGULATIONS MAY BE LIMITED, APPLE'S LIABILITY IS LIMITED, AT ITS SOLE OPTION, TO REPLACE OR REPAIR OF THE COVERED EQUIPMENT OR SUPPLY OF THE SERVICE. SOME COUNTRIES, STATES OR PROVINCES DO NOT ALLOW THE EXCLUSION OR LIMITATION OF INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, SO SOME OR ALL OF THE ABOVE LIMITATIONS MAY NOT APPLY TO YOU.

## **9. Cancellation**

You may cancel this Plan at any time for any reason. If you decide to cancel this Plan, call Apple at the telephone number listed in the Getting Started Guide, or send or fax written notice with your Plan Agreement Number to Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland (fax number: +353-(0)21-428-3917). A copy of the Plan's original proof of purchase must accompany your notice. Unless local law provides otherwise, if you cancel within thirty (30) days of your Plan's purchase, or receipt of these Terms and Conditions, whichever occurs later, you will receive a full refund less the value of any service provided under the Plan. Unless local law provides otherwise, if you cancel more than thirty (30) days after your receipt of this

Plan, you will receive a pro rata refund of the original purchase price, based on the percentage of unexpired Coverage Period from the Plan's date of purchase, less (a) the applicable cancellation fee listed in Section 12 below or ten percent (10%) of the pro-rata amount, whichever is less, and (b) the value of any service provided to you under the Plan. This cancellation fee will not be applicable when cancellation is based on a statutory Consumer right of withdrawal or consumer right of return (such as during a statutory cooling off period). Unless applicable local law provides otherwise, Apple may cancel this Plan for fraud or material misrepresentation. Unless applicable local law provides otherwise, Apple may also cancel this Plan if service parts for the Covered Equipment become unavailable, upon thirty (30) days' prior written notice. If Apple cancels this Plan for the unavailability of service parts, you will receive a pro-rata refund for the Plan's unexpired term.

## 10. Transfer of Plan

- (i) *With Transfer of Covered Equipment to New Owner.* Subject to the restrictions set forth below, you may make a one-time permanent transfer of all of your rights under the Plan to another party, provided that: (a) the transfer includes the original Proof of Purchase, the Plan's Confirmation and all of the Plan's packaging material, including printed materials and these Terms and Conditions; (b) you notify Apple of the transfer by sending or faxing notice of transfer to Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland (fax number: +353 (0)21 428 3917; and (c) the party receiving the Plan accepts the Terms and Conditions of the Plan. When notifying Apple of the transfer of the Plan, you must provide the Plan Agreement Number, the serial number of the Covered Equipment being transferred and the name, address, telephone number and email address of the new owner.
- (ii) *With Transfer From Original Covered Equipment to New Covered Equipment.* You may make a one time, permanent transfer of the coverage under the Plan to a new Apple product that is owned and purchased by you within thirty (30) days of the Covered Equipment purchase. The new product must be eligible for coverage under the Plan and at the time of transfer both products must be covered under the Apple one (1) year limited warranty. Apple will issue a Plan Confirmation for the new product, which will then become the Covered Equipment. When notifying Apple of the transfer, you must provide the Plan Agreement Number, the serial numbers and Proof of Purchase of the products being transferred by

sending or faxing, where available, notice of transfer to Apple as set forth in the section immediately above.

## 11. General

- (i) Apple may subcontract or assign performance of its obligations to third parties but shall not be relieved of its obligations to you in doing so.
- (ii) Apple is not responsible for any failures or delays in performing under the Plan that are due to events outside Apple's reasonable control.
- (iii) You are not required to perform preventative maintenance on the Covered Equipment to receive service under the Plan.
- (iv) This Plan is offered and valid only if you are a resident of a country in which Apple or its affiliated companies offers the Plan that are set forth here: <http://www.apple.com/legal/applecare/countrylist.html>. This Plan is not offered to persons who have not reached the age of majority. This Plan is not available where prohibited by law.
- (v) In carrying out its obligations Apple may, at its discretion and solely for the purposes of monitoring the quality of Apple's response, record part or all of the calls between you and Apple.
- (vi) You agree that any information or data disclosed to Apple under this Plan is not confidential or proprietary to you. Furthermore, you agree that Apple may collect and process data on your behalf when it provides service. This may include transferring your data to affiliated companies or service providers located in countries where data protection laws may be less comprehensive than your country of residence, including but not limited to Australia, Canada, countries of the European Union, India, Japan, the People's Republic of China and the U.S.
- (vii) Apple has security measures, which should protect your data against unauthorized access or disclosure as well as unlawful destruction. You will be responsible for the instructions you give to Apple regarding the processing of data, and Apple will seek to comply with those instructions as reasonably necessary for the performance of the service and support obligations under the Plan. If you do not agree with the above or if you have questions regarding how your data may be impacted by being processed in this way, contact Apple at the telephone numbers provided in the Guide.

- (viii) **Apple will protect your information in accordance with Apple Customer Privacy Policy available at URL [www.apple.com/legal/warranty/privacy](http://www.apple.com/legal/warranty/privacy). If you wish to have access to the information that Apple holds concerning you or if you want to make changes, access URL [www.apple.com/contact/myinfo](http://www.apple.com/contact/myinfo) to update your personal contact preferences or you may contact Apple's European data controller at [privacyeurope@apple.com](mailto:privacyeurope@apple.com).**
- (ix) The terms of the Plan, including the original sales receipt of the Plan and the Plan Confirmation, prevail over any conflicting, additional, or other terms of any purchase order or other document, and constitute your and Apple's entire understanding with respect to the Plan.
- (x) You must purchase and register the Plan while your Covered Equipment is within Apple's One Year Limited warranty. Apple is not obligated to renew this Plan. If Apple does offer a renewal, it will determine the price and terms.
- (xi) There is no informal dispute settlement process available under this Plan.
- (xii) The financial obligations of this Plan are backed by Apple Distribution International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland. Should Apple Distribution International fail to meet those obligations, Apple Operations Europe, a company registered under the laws of the Republic of Ireland, would assume such obligations.
- (xiii) In the event any section or portion of a section of these terms and conditions are deemed invalid, void or unenforceable, that section or portion of a section shall be severed from these terms and conditions, and the remaining terms and conditions shall continue in full force and effect.
- (xiv) These terms and conditions shall be governed by and construed under the laws of the country in which the Plan was purchased. This choice of law does not include the conflicts of laws provisions thereof nor the UN Sales Convention. (xv) There is no deductible payment due in respect of a claim made under this Plan.
- (xvi) The Plan will not be cancelled due to pre-existing conditions in the Covered Equipment that are eligible for service under this Plan.

## **12. Country, Province and State Variations**

The following country variations will control if inconsistent with any provision of this Plan:

## United Kingdom

Section 8 - Section 8 is replaced by the following provisions:

8.1 - Apple is not responsible for ensuring that the Plan is suitable for your required purpose.

8.2 - Nothing in these Terms and Conditions shall limit or exclude Apple's liability (i) for death or personal injury caused by its negligence or (ii) for fraud or (iii) any liability which cannot be excluded by law.

8.3 - Subject to clauses 8.2 and 8.4, Apple will not be liable whether in contract, tort (including negligence) or otherwise for any loss or damage caused by it or its employees or agents under and / or in connection with this Plan:

- i) where such loss or damage is not a reasonably foreseeable result of any such breach; or
- ii) for any increase in loss or damage resulting from breach by you of any term of this Plan;  
or
- iii) for any losses that relate to a business operated by you (including without limitation lost data, lost profits or business interruption).

8.4 Subject to clause 8.2, if you are not a consumer, (i) Apple's maximum liability whether in contract, tort (including negligence) or otherwise for any loss or damage caused by it or its employees or agents under and / or in connection with this Plan shall be limited to a sum equivalent to the amount which you paid Apple for the Plan.

8.5 - These terms and conditions do not affect your statutory rights as a consumer, nor your right to cancel the Plan as per Section 9. For further information about your statutory rights contact your local Trading Standards Department or Citizens' Advice Bureau.

Section 9 - You have the right to cancel this Plan within forty-five (45) days of purchase and receive a full refund unless you have received support or services under the Plan. After the 45-day cancellation period, you may cancel the Plan at any time within the Plan's term and obtain a pro rata refund of the Plan's original purchase price, based on the remaining period of full unexpired months of cover provided by the Plan. If you have received service and support, the Plan will continue in accordance with these Terms and Conditions.

Section 11 (ix) is replaced with the following:

**If you are a consumer:** These terms and conditions together with any previous written or oral representations given or made by Apple or any representative of Apple constitute your and Apple's entire understanding with respect to the Plan. Such terms shall prevail over any conflicting, additional, or other terms of any purchase order or other document submitted by you.

**If you are not a consumer:** The terms of the Plan, including the original sales receipt of the Plan and the Plan Confirmation, prevail over any conflicting, additional, or other terms of any purchase order or other document, and constitute your and Apple's entire understanding with respect to the Plan. Any other warranties, conditions and / or terms which might otherwise be implied into these terms and conditions are hereby excluded to the fullest extent permitted by law.

## **IRELAND**

Section 8 - Section 8 is replaced by the following:

- 8.1- If you are a consumer, nothing in these Terms and Conditions shall limit or exclude our liability for breach of any term implied by statute.
- 8.2 - If you are not a consumer:
- these Terms and Conditions set out the full extent of our obligations and liabilities in respect of the Plan;
  - there are no warranties, conditions or other terms that are binding on us except as expressly stated in these Terms and Conditions; and
  - any warranty, conditions or other term concerning the Plan which might otherwise be implied into or incorporated in these Terms and Conditions by statute, common law or otherwise (including without limitation any implied term as to quality, fitness for purpose, reasonable care and skill) is hereby expressly excluded. In particular, Apple will not be responsible for ensuring that the Plan is suitable for your purposes.
- 8.3 - Nothing in these Terms and Conditions shall limit or exclude our liability for death or personal injury caused by our negligence or for fraud.
- 8.4 - Subject to clause 8.3, we will not be liable under these Terms and Conditions for any loss of income, loss of profits, loss of contracts, loss of data or for any other indirect or consequential loss or damage of any kind howsoever arising and whether caused by tort (including negligence), breach of contract or otherwise.

8.5- Subject to clause 8.3, our maximum aggregate liability under these Terms and Conditions, whether in contract, tort (including negligence) or otherwise, shall in no circumstances exceed the amount payable by you to us in respect of the Plan.

Section 9 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

#### **AUSTRIA**

Section 8 - Section 8 is replaced by the following:

An obligation for damages of Apple as well as of any of its employees or agents on the basis of a contract or on any other basis whatsoever only exists to the extent that such damage has been caused due to negligence or wilfull intent. Apple will under no circumstances be liable for any loss of profit, loss of expected but not realised opportunities, indirect damages or consequential damages, damages to data or damages arising from third parties' claims. The foregoing shall not apply to death or personal injury claims.

Section 9 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

#### **BELGIUM**

The cancellation fee referred to in section 9 (applicable in case you cancel more than 30 days after your receipt of the Plan) amounts to €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

#### **DENMARK**

Section 8:

Section 8 (Limitation of liability) is supplemented by the following provision:

The limitation of liability set forth in section 8 shall not apply to losses and/or damages that have been caused by wilful or grossly negligent acts. This complies whether or not such liability is based on contract or any other theory.

Mandatory liability under the Product Liability Act is not affected by the limitation of liability mentioned in section 8.

## Section 9:

Section 9 is supplemented by the following provision:

- a) If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Online Store web site or through another distance contract (e.g. over the phone), you may cancel the Plan within 14 days following your purchase of the Plan, or the receipt of these Terms and Conditions, whichever occurs later, and you will receive a full refund of the purchase price in accordance with the Consumers Contract Act.
- b) If you cancel your purchase more than 30 days after your receipt of this Plan, but no later than 6 months after the purchase, you will receive a pro-rata refund of the purchase price, less a cancellation fee of DKK 180 or 10 per cent of the pro-rata refund, whichever amount is less.
- c) If you cancel your purchase after the above-mentioned 6 months period you will receive a pro-rata refund of the purchase price but will not be charged any cancellation fee in accordance with the Danish Act on Certain Consumer Contracts.

Provided that in all cases (a) - (c) the value of any services provided prior to cancellation shall be deducted from any refund due.

## FINLAND

Section 8 - If you are a consumer, nothing in this Plan shall limit or exclude Apple's liability for any breach of legislation. Nothing in this Plan shall limit the statutory rights of consumers.

If you are not a consumer:

- this Plan sets out the full extent of Apple's obligations and liabilities in respect of the supply of products (and performance of telephone support and warranty services) and performance of any services;
- there are no warranties, conditions or other terms that are binding on Apple except as expressly stated in this Plan; and
- any warranty, condition or other term concerning products or services which might otherwise be implied into or incorporated in this Plan by statute, common law, laws applicable in the country where you purchased the Plan or otherwise (including without limitation any implied term as to quality, fitness for purpose, reasonable care and skill) is hereby expressly excluded to the



maximum extent permitted by law. In particular, Apple will not be responsible for ensuring that the Plan is suitable for your purposes.

Nothing in this Plan shall limit or exclude Apple's liability for death or personal injury caused by our negligence or for fraud.

Subject to above Apple will not be liable under this Plan for any loss of income, loss of profits, loss of contracts, loss of data or for any indirect or consequential loss or damage of any kind howsoever arising and whether caused by tort (including negligence), breach of contract or otherwise.

Subject to above Apple's maximum aggregate liability under this Plan whether in contract, tort (including negligence) or otherwise shall in no circumstances exceed the amount payable by you to us in respect of the product(s) and/or services in question.

Section 9: If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

If you are a consumer and you have entered this Plan as a distance contract (through the Apple Store web site or phone calls), you may cancel this Plan within fourteen days following your purchase of the Plan, or receipt of a confirmation of purchase stating, inter alia, your cancellation rights, whichever occurs later and you will receive full refund.

## **FRANCE**

SECTION 8 - SECTION 8 IS REPLACED BY THE FOLLOWING:

8.1- IF YOU ARE A CONSUMER, NOTHING IN THE PLAN SHALL LIMIT OR EXCLUDE OUR LIABILITY FOR BREACH OF ANY TERM IMPLIED BY MANDATORY CONSUMER LAWS AND, MORE GENERALLY, ANY RIGHTS YOU MAY HAVE UNDER MANDATORY CONSUMER LAWS.

8.2 - IF YOU ARE NOT A CONSUMER:

- THESE TERMS AND CONDITIONS SET OUT THE FULL EXTENT OF OUR OBLIGATIONS AND LIABILITIES IN RESPECT OF THE PLAN;
- THERE ARE NO WARRANTIES, CONDITIONS OR OTHER TERMS THAT ARE BINDING ON US EXCEPT AS EXPRESSLY STATED IN THESE TERMS AND CONDITIONS; AND

- ANY OTHER WARRANTY AND/OR OBLIGATION CONCERNING THE PLAN WHICH WE MIGHT BORN PURSUANT TO LAW (INCLUDING ANY IMPLIED TERM AS TO CARE AND SKILL) IS HEREBY EXPRESSLY EXCLUDED. IN PARTICULAR, APPLE WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ENSURING THAT THE PLAN IS SUITABLE FOR YOUR PURPOSES.

- 8.3 - NOTHING IN THESE TERMS AND CONDITIONS SHALL LIMIT OR EXCLUDE OUR LIABILITY FOR DEATH OR PERSONAL INJURY FOR WHICH WE WOULD BE FOUND RESPONSIBLE, FOR FRAUD (DOL) OR FOR WILFUL MISCONDUCT (FAUTE LOURDE).
- 8.4 - SUBJECT TO CLAUSES 8.1 AND 8.3, WE WILL NOT BE LIABLE UNDER THESE TERMS AND CONDITIONS FOR ANY LOSS OF INCOME, LOSS OF PROFITS, LOSS OF OPPORTUNITIES, LOSS OF DATA OR FOR ANY OTHER INDIRECT LOSS.
- 8.5- SUBJECT TO CLAUSES 8.1 AND 8.3, OUR MAXIMUM AGGREGATE LIABILITY UNDER THESE TERMS AND CONDITIONS SHALL IN NO CIRCUMSTANCES EXCEED THE AMOUNT YOU PAID IN RESPECT OF THE PLAN.

Section 9 – Section 9 is completed and amended as follows:

If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

If you are a consumer and have purchased the Plan by way of a "distance selling" technique, as per French consumer laws, you have the right, in accordance with Articles L.121-20 and L.121-20-1 of the French Consumer code, to cancel the Plan without charge during a period of 7 days following your purchase of the Plan (or such longer period as is expressly provided, in specific circumstances, by the said Articles of the French Consumer code). All amounts you have paid for the Plan will be reimbursed to you. However, should supply of the services under the Plan have begun with your consent prior to expiry of the said 7-day period, the aforementioned cancellation right shall not be applicable. After the said 7-day cancellation period in the event it is applicable or at any time should supply of the services have begun with your consent prior to expiry of the said period, as per the above, your cancellation rights shall be as set out in Section 9 (Cancellation), as the same is completed by this Section 12 (Country Variations).

Section 11 – Section 11 is completed and amended as follows:

Duration of this Plan is indicated in the Plan Confirmation.

If you are a consumer and have purchased the Plan by way of a “distance selling” technique, as per French consumer laws, paragraph (ii) of Section 11 (General Terms) is replaced with the following:

Apple is not responsible for any failures or delays in performing under the Plan that are due to (i) you, (ii) an unforeseeable and insuperable action or omission of a third party or (iii) a force majeure event.

Moreover, in accordance with French law, apart from this Plan, and if applicable, Apple provides consumers a guarantee for defects of conformity (Articles L.211-1 et seq. of the French Consumer code) and for hidden defects under the conditions stated in Articles 1641 to 1649 of the French Civil code.

In accordance with Article L.211-15 of the French Consumer code, the following Articles apply to consumers and are here below reproduced in their entirety (as translated by Apple):

Article L.211-4 of the French Consumer code: “The seller must deliver a good which conforms to the contract and will be liable for defects of conformity existing at the time of delivery. The seller will also be liable for defects of conformity resulting from the packing, the instructions for assembly or the installation when the seller was in charge of installation pursuant to the contract or when the said installation is carried out under the seller’s responsibility”.

Article L.211-5 of the French Consumer code: “To be conform to the contract, the good must:

- 1° Be fit for the purpose for which a good of the same type is normally used and, if applicable:
- comply with the description given by the seller and possess the qualities which the seller has held out to the buyer as a sample or model;
  - have the qualities which the buyer can legitimately expect, taking into account the public statements made by the seller, the producer or its representative, including in advertising or on labelling;

2° Or have the features defined by mutual agreement of the parties or be fit for any special use sought by the buyer, made known to the seller and which the seller has accepted.”

Article L.211-12 of the French Consumer code: “Legal action based on defect of conformity lapses two years after delivery of the good.”

Article 1641 of the French Civil code: “The Seller is bound by a warranty on account of the hidden defects of the good sold that render it unfit for the use for which it was intended, or that so

reduce the said use, that the buyer would not have acquired the good, or would have offered a lower price for it, had they been known to him.”

Article 1648 par. 1 of the French Civil code: “Legal action based on redhibitory defects must be introduced by the buyer within a period of two years following the discovery of the defect.”

For these terms and conditions, including the aforementioned extracts of the French Consumer and Civil codes, in French, please go to <http://www.apple.com/legal/warranty/>.

## **GERMANY**

SECTION 6.2 - SECTION 6.2 IS REPLACED BY THE FOLLOWING:

6.2 Apple reserves the right to change the method by which Apple may provide repair or replacement service to you, and your Covered Equipment’s eligibility to receive a particular method of service. Such changes will not have a negative impact on your rights or mitigate your rights under the Plan. Service will be limited to the options available in the country where service is requested. The options for Germany are detailed at [www.apple.com/de/support](http://www.apple.com/de/support). Service options, parts availability and response times may vary according to country. You may be responsible for shipping and handling charges if the Covered Equipment is outside the country of purchase and cannot be serviced in the country it is in. If you seek service in a country that is not the country of purchase, you will comply with all applicable import and export laws and regulations and be responsible for all custom duties, V.A.T. and other associated taxes and charges. For international service, Apple may repair or exchange defective products and parts with comparable products and parts that comply with local standards.

Section 8 - Section 8 is replaced by the following:

The benefits conferred by the Plan are in addition to any statutory rights or claims in the event of defects in workmanship or title of the Covered Equipment and do not restrict such rights. Your rights in the event of any defects in workmanship or title of deliverables under the Plan are governed by statutory law and limited as follows: If you do not act as a “Consumer” within the meaning of section 13 German Civil Code (i.e. a customer purchasing the Plan for a purpose outside the scope of its trade, business or independent profession), but as an entrepreneur within the meaning of section 14 German Civil Code, the limitation period shall be one year from receipt of the products or services.

Any liability in damages based on any legal theory shall be subject to the following limitation:

(i) Apple's liability for damages caused by slight negligence, irrespective of its legal ground, shall be limited as follows:

- (a) Apple shall be liable up to the amount of the foreseeable damages typical for this type of contract due to a breach of material contractual obligations;
- (b) Apple shall not be liable due to a slightly negligent breach of any other duty of care applicable.

(ii) The aforesaid limitations of liability shall not apply to any mandatory statutory liability, in particular to liability under the German Product Liability Act (Produkthaftungsgesetz), and liability for culpably caused injuries of life, body or health. In addition, such limitations of liability shall not apply if and to the extent Apple has assumed a specific guarantee.

(iii) Subsections (i) and (ii) shall apply accordingly to Apple's liability for futile expenses.

(iv) The aforesaid limitations of liability shall also apply to the liability of Apple's employees and agents.

(v) The foregoing shall not AFFECT any shift in a burden of proof to your disadvantage.

Section 9 - Section 9 is replaced by the following:

You may cancel this Plan at any time for any reason. If you decide to cancel either call Apple at the telephone number in the Guide, or send or fax written notice with your Plan Agreement Number to Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland (fax number: +353-(0)21-428-3917). A copy of the Plan's original proof of purchase must accompany your notice. If you cancel within thirty (30) days of your Plan's purchase, or receipt of these Terms and Conditions, whichever occurs later, you will receive a full refund less the value of any service provided under the Plan. If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, based on the percentage of unexpired Coverage Period from the Plan's date of purchase, less (a) a cancellation fee of €25.00 or ten per cent (10%) of the pro-rata amount, whichever is less, and (b) the value of any service provided to you under the plan. Apple may cancel this Plan for fraud or material misrepresentation.

Section 11.v to 11.viii. - Section 11.v to 11.viii shall not apply to any personal data collected or processed by Apple through an establishment of Apple in Germany. Where legally required, Apple will separately ask you for your consent with regard to such data.

In the event you do not receive satisfaction under this contract, you may contact the New Hampshire insurance department, by mail at State Of New Hampshire Insurance Department, 21 South Fruit Street, Suite 14, Concord NH 03301, or by telephone, via Consumer Assistance, at 800-852-3416.

## **GREECE**

Section 8 – section 8 is replaced by the following:

THE PROTECTION PROVIDED UNDER THE PRESENT AGREEMENT IS IN ADDITION TO ALL THE RIGHTS AND PROTECTION PROVIDED UNDER THE CIVIL CODE AS TO SELLER'S LIABILITY AGAINST ACTUAL DEFECTS OR DEFICIENCIES OF THE AGREED PROPERTIES, AND TO THE PROTECTION PROVIDED FOR CONSUMERS IN ACCORDANCE WITH LAW 2251/1994 re: CONSUMER PROTECTION.

APPLE WILL BE LIABLE TO COMPENSATE YOU AGAINST ANY DIRECT OR INDIRECT DAMAGE RESULTING FROM INADEQUATE PERFORMANCE OF ITS CONTRACTUAL OBLIGATIONS DUE TO FRAUD OR NEGLIGENCE.

APPLE WILL ALSO BE LIABLE TO COMPENSATE YOU FOR EACH DAMAGE, INJURY, AND/OR DEATH CAUSED BY ILLEGAL AND CULPABLE CONDUCT ON ITS PART.

IN PARTICULAR, APPLE STATES THAT IT DOES NOT GUARANTEE IT WILL BE ABLE: (i) TO REPAIR OR REPLACE COVERED EQUIPMENT WITHOUT RISK OF DAMAGING OR LOSING PROGRAMS OR DATA; AND (ii) TO MAINTAIN THE DATA'S CONFIDENTIALITY.

Section 9 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

Section 11 – The following should be added to Section 11:

xiv. All Plans may not be available in your country.

Section 11 is amended as follows:

v. Upon performing its obligations, Apple may, for the purpose of checking the quality of Apple's response only, record part or all of the telephone calls made between you and Apple, after notifying you thereof and obtaining your consent.

vi. You agree, understand, and expressly consent to the collection, processing, and use of your non-sensitive personal data by Apple, solely for the purpose of performing the services and providing

the services provided under the Plan and to confirm compliance with applicable laws. In addition, you expressly consent to a potential transfer of your data for the above mentioned purposes to affiliated companies or service providers in countries where the data protection legislation may be less comprehensive than in the country where you are domiciled, including, but not limited to, Australia, Canada, European Union member states, India, Japan, the People's Republic of China, and the U.S.A in accordance with the provisions of the Data Protection Law 2472/1997, as in force.

vii. Apple will protect your data in accordance with Apple's Customer Personal Data Protection Policy (see [www.apple.com/legal/warranty/privacy](http://www.apple.com/legal/warranty/privacy)). If you wish to access the information concerning you that is maintained by Apple, or to make changes thereto, go to [www.apple.com/contact/myinfo](http://www.apple.com/contact/myinfo) to update your personal preferences, or contact Apple's European data control team at [privacyeurope@apple.com](mailto:privacyeurope@apple.com).

## **HUNGARY**

Section 1 is supplemented by the following provision:

This contract is a service contract. This service contract does not qualify as a contractual guarantee. The purpose of this service contract is not to provide remedy for defective performance, but to provide the services described herein.

If you qualify as a consumer under the applicable laws, the service contract does not affect your statutory rights what you have under the mandatory laws, and your statutory guarantee rights and your warranty rights. Depending on the rights you have, you are free to decide whether you request services under this service contract or you exercise your guarantee or warranty right. If you have different rights in respect of Apple, it is your responsibility to describe which right you intend to exercise.

The services regulated herein are provided by Apple, as described in the Plan. Regardless, whether you qualify as a consumer or not, under this service contract, you are only entitled to enforce those rights what this service contract expressly provides to you. Apple is only liable to perform those claims which it receives under the service contract and in line with the above.

Section 8 is supplemented by the following provision:

In order to avoid any misunderstandings, the liability of Apple is not excluded for damages caused intentionally, with gross negligence or by committing crime, or for causing death, personal injury or damage to health, or for tort, as regulated by law. However, Apple's liability is limited as

described herein. In the absence of the restriction and/or limitation of liability, Apple would not provide the Plan. You acknowledge that the benefits stemming from the Plan provide appropriate compensation for the limitation and/or restriction of Apple's liability hereunder.

Section 9 is supplemented by the following provision:

If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site, through the phone or by concluding a distance contract in any other manner, you may cancel this Plan within 8 business days upon the conclusion of this Plan (if according to the applicable law, Apple has to provide you with a written statement, if the above is not provided, within 8 business days from the receipt of the above, but not later than 3 months from the conclusion of this Plan). In this case, you will receive a full refund. However, if upon your request, Apple has started to provide you the service hereunder within the above period, you are not entitled to cancel the Plan in the manner set out above; you are entitled to terminate it in line with the provisions of this service contract.

Section 11 (v) is replaced by the following provision:

In carrying out its obligations Apple may, at its discretion and solely for the purposes of monitoring the quality of Apple's response, record part or all of the calls between you and Apple, provided that Apple has informed you about the above and acquired your consent.

Section 11 (vi) is replaced by the following provision:

You agree that any information or data disclosed to Apple under this Plan is not confidential or proprietary to you. You hereby voluntarily consent to the collection, processing and transfer of your personal data for the purposes of this Plan, as described herein and in the Apple Privacy Policy. This may include transferring your data to affiliated companies or service providers located in countries where data protection laws may be less comprehensive than those in your country of residence, including but not limited to Australia, Canada, countries of the European Union, India, Japan, the People's Republic of China and the U.S.

## **ITALY**

AppleCare Protection Plan benefits are in addition to rights provided by consumer protection laws in your jurisdiction.

Under articles 128-135 of the Legislative Decree n. 206 6 September 2005 (Consumer Code), Italian consumers have up to 26 months to claim against the seller that a product was defective when



delivered. Defects apparent in the first 6 months, are presumed to have existed at delivery. A consumer making a claim under the Consumer Code may contact an Apple Authorized Service Provider to assess if a defect existed at delivery.

#### Section 8 -

a. If you are a consumer, nothing in these Terms and Conditions shall limit or exclude Apple's liability in case of violation of the legislation applicable to the Plan.

b. If you are not a consumer:

(i) these terms and conditions set out the full extent of our obligations and liabilities in respect of the services under this Plan; (ii) there are no warranties, conditions or other terms that are binding on Apple except as expressly stated in the Plan; (iii) any warranty, condition or other term concerning the products or services which might otherwise be implied into or incorporated in the Plan by statute, common law, laws applicable in the country where you purchased the Plan or otherwise (including without limitation any implied term as to quality, fitness for purpose, reasonable care and skill) is hereby expressly excluded to the maximum extent permitted by law. In particular, we will not be responsible for ensuring that the Plan is suitable for your purposes.

c. Nothing in the Plan shall limit or exclude Apple's liability (i) for death or personal injury caused by our negligence or (ii) for fraud or (iii) any breach of the obligations implied by applicable compulsory national laws as to title or (iv) any liability which cannot be excluded or limited by law, in particular under Articles 33 and followings of the Code of Consumer.

d. Subject to clause 8.c in this section, Apple will not be liable under the Plan for any loss of income, loss of profits, loss of contracts, loss of data or for any indirect or consequential loss or damage of any kind howsoever arising and whether caused by tort (including negligence), breach of contract or otherwise.

e. Subject to clause 8.c in this section, Apple's maximum aggregate liability under the Plan whether in contract, tort (including negligence) or otherwise shall in no circumstances exceed the amount payable by you to Apple in respect of the Plan.

Section 9 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

If you are a consumer, in the event Apple cancels this Plan, you will receive from Apple a cancellation fee equal to double the cancellation fee that you would have paid if you had cancelled the Plan at the time Apple cancels.

If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site or through the phone, you may cancel this Plan within fourteen days following your purchase of the plan. You will receive full refund. Articles 50 - 61 of the Italian Legislative Decree No. 206 of 6 September 2005 (Consumer Protection Code) will apply to this Plan if (i) this Plan is entered through the Apple Store web site, or (ii) this Plan is executed as a “distance contract”.

### **LUXEMBOURG**

Section 9 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

### **THE NETHERLANDS**

Section 8 (Limitation of liability) is replaced by the following:

For consumers

The benefits conferred by this Plan are in addition to all rights and remedies provided to you by the applicable mandatory (consumer) laws, including your right to seek for damages in the event of total or partial non-conformity or inadequate performance by Apple of any of its contractual obligations.

For non-consumers

This Plan sets out the full extent of Apple's obligations and liabilities in respect of the performance of any services under this Plan. There are no warranties, conditions or other terms that are binding on Apple except as expressly stated in this Plan. Any warranty, condition or other term concerning products or services which might otherwise be implied into or incorporated in this Plan by the applicable law (including, but not limited to, any implied term as to quality, fitness for purpose, reasonable care and skill) is hereby expressly excluded to the maximum extent permitted by law. In particular, Apple shall not be responsible for ensuring that the Plan is suitable for your purposes.

To the maximum extent permitted by applicable mandatory law, Apple and its employees and agents will under no circumstances be liable to you or any subsequent owner for any indirect

or consequential damages, including but not limited to costs of recovering, reprogramming, or reproducing any program or data or the failure to maintain the confidentiality of data outside the scope of the Dutch Personal Data Protection Act (Wet Bescherming Persoonsgegevens), any loss of business, profits, revenue or anticipated savings, resulting from Apple's obligations under this Plan.

For all purchasers of the Plan

To the maximum extent permitted by applicable mandatory law, Apple's and its employees' and agent's maximum liability to you and any subsequent owner arising under the Plan is limited, at Apple's sole option, to the original price paid for the Plan, or replacing or repairing the Covered Equipment.

Apple specifically does not warrant that it will be able to repair or replace Covered Equipment without risk to or loss of programs or data.

Nothing in this agreement shall exclude or limit Apple's liability for (i) death or personal injury caused by its negligence, (ii) fraud; or (iii) intentional misconduct or gross negligence of Apple's senior management.

Section 9 (Cancellation) is completed by the following:

If you cancel more than thirty (30) days after your receipt of this Plan, you will receive a pro rata refund of the original purchase price, based on the percentage of unexpired Coverage Period from the Plan's date of purchase, less (a) a cancellation fee of € 25 or ten percent (10%) of the pro-rata amount, whichever is less.

If you are a consumer and you have purchased this Plan through a distance contract (e.g. through the Apple website or by phone), you may cancel the Plan within fourteen (14) days after the purchase of this Plan, unless Apple already commenced the services provided under the Plan within this fourteen (14) day period.

#### **NORWAY**

CANCELLATION (Section 9) - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, based on the percentage of unexpired Coverage Period from the Plan's date of purchase, less a cancellation fee of NOK 200.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site or through another distance contract (e.g. through the phone), you may according to the Act on the right to repent a sale after a cooling-off period of December 21st 2000, no.105 (“the Cancellation Act”) cancel this Plan within fourteen days after Apple has met the disclosure requirements pursuant to the Cancellation Act and your receipt of the repent form, and you will receive a full refund. If you purchased this Plan through a distance contract other than phone and you make use of the services available under this Plan before the expiry of the cooling-off period you will receive a full refund less the value of any service provided under the Plan.

Your rights under the Cancellation Act are in addition to the rights granted to you under section 9.

## **POLAND**

1. For the purposes of relations with business entities Section 8 of the Plan should be worded as follows:

APPLE AT ITS SOLE OPTION MAY DECIDE TO REPLACE OR REPAIR THE COVERED EQUIPMENT OR SUPPLY THE SERVICE.

APPLE OR ITS EMPLOYEES OR AGENTS SHALL UNDER NO CIRCUMSTANCES BE LIABLE FOR ANY DAMAGE TO PROPERTY WHETHER IN THE EVENT OF TOTAL OR PARTIAL NON-PERFORMANCE OR INADEQUATE PERFORMANCE BY APPLE OF ANY OF ITS CONTRACTUAL OBLIGATIONS OR IN TORT UNLESS SUCH DAMAGE IS CAUSED BY WILFUL MISCONDUCT ON THE PART OF APPLE, ITS EMPLOYEES OR AGENTS.

APPLE'S, ITS EMPLOYEES' AND AGENTS' LIABILITY FOR DEATH OR PERSONAL INJURY, OR IN THE EVENT OF TOTAL OR PARTIAL NON-PERFORMANCE OR INADEQUATE PERFORMANCE BY APPLE OF ANY OF ITS CONTRACTUAL OBLIGATIONS IS NOT LIMITED WHERE SUCH DEATH OR INJURY OR NON-PERFORMANCE OR INADEQUATE PERFORMANCE IS CAUSED BY APPLE'S, ITS EMPLOYEES' OR AGENTS' WILFUL MISCONDUCT.

2. For the purposes of relations with consumers Section 8 of the Plan should be worded as follows:

FOR CONSUMERS IN JURISDICTIONS WHO HAVE THE BENEFIT OF CONSUMER PROTECTION LAWS OR REGULATIONS, THE BENEFITS CONFERRED BY THIS PLAN ARE IN ADDITION TO ALL RIGHTS AND REMEDIES PROVIDED UNDER SUCH LAWS AND REGULATIONS. APPLE AT ITS SOLE OPTION MAY DECIDE TO REPLACE OR REPAIR THE COVERED EQUIPMENT OR SUPPLY

THE SERVICE. NOTHING IN THIS PLAN SHALL PREJUDICE CONSUMER RIGHTS GRANTED BY THE APPLICABLE MANDATORY LAWS.

THE LIABILITY OF APPLE, ITS EMPLOYEES AND AGENTS WHETHER IN THE EVENT OF TOTAL OR PARTIAL NON-PERFORMANCE OR INADEQUATE PERFORMANCE BY APPLE OF ANY OF ITS CONTRACTUAL OBLIGATIONS OR LIABILITY IN TORT FOR DAMAGE TO PROPERTY OR FOR DEATH OR PERSONAL INJURY IS NOT LIMITED OR EXCLUDED UNDER THIS PLAN INCLUDING CONSUMER RIGHT TO SEEK FOR DAMAGES IN THE EVENT OF TOTAL OR PARTIAL NON-PERFORMANCE OR INADEQUATE PERFORMANCE BY APPLE OF ANY OF ITS CONTRACTUAL OBLIGATIONS.

3. Section 9 of the Plan should be worded as follows:

If you are a consumer and have entered into this Plan via Apple Online Store or contact centre, you may withdraw from this Plan within 10 days from its purchase, unless you have expressly agreed that the coverage under this Plan is to begin before the lapse of the initial 10 days' period - In such case the right of withdrawal is cancelled. The exercising of your right to withdraw from the Plan is not conditional upon any payments.

Regardless of whether you are a consumer or not, you may terminate this Plan at any time upon thirty (30) days' prior written notice.

In the case of termination you will receive a pro-rata refund of the original purchase price, based on the percentage of the unexpired Coverage Period from the Plan's date of purchase, less (a) a cancellation fee of €25.00 or ten percent (10%) of the pro-rata amount, whichever is less, and (b) the value of any service provided to you under the Plan.

If you decide to withdraw or terminate, you may either call Apple at the telephone number below, or send or fax a written notice with your Plan Agreement Number to Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland (fax number : +353-(0)21-428-3917). A copy of the original proof of purchase must accompany your notice.

Unless applicable local law provides otherwise, Apple may terminate this Plan for fraud or material misrepresentation or if service parts for the Covered Equipment become unavailable, upon thirty (30) days' prior written notice. If Apple terminates this Plan for the unavailability of service parts, you will receive a pro-rata refund for the Plan's unexpired term.

## PORTUGAL

Nothing in these terms and conditions shall limit the manufacturer's obligations and responsibilities under the general product safety legislation as laid down in Decree-law 383/86, of November 6 (Lei da Responsabilidade Objectiva do Produtor), as amended from time to time.

The services provision hereby agreed upon is additional to the mandatory warranty period of your products, as per applicable legislation on the warranty of consumer goods as laid down in Decree-law no. 67/2003, of April 8 (Lei das Garantias dos Bens), as amended from time to time.

In accordance with Decree-Law no. 446/85, of October 25 (Lei das Cláusulas Contratuais Gerais), as amended from time to time, nothing in these terms and conditions shall, in any manner whatsoever, be interpreted as:

- (a) Limiting or in any manner altering obligations assumed directly by Apple or its representative in the contracting;
- (b) Excluding or limiting, directly or indirectly, the liability for damages caused to the life, moral or physical integrity or health of persons;
- (c) Excluding or limiting, directly or indirectly, the liability for non contractual patrimonial damages caused to you or any third parties;
- (d) Excluding or limiting, directly or indirectly, the liability for definitive non compliance, delay in compliance or defective compliance in case of fraud (dolo) or serious misconduct (culpa grave); and/or
- (e) Excluding or limiting, directly or indirectly, the liability for acts of representatives or auxiliary persons in case of fraud (dolo) or serious misconduct (culpa grave).

Nothing in this Plan shall exclude or limit Apple's liability if such limitation or exclusion would be deemed invalid as a matter of Portuguese public policy under Article 800/2 of the Portuguese Civil Code.

### Section 8

If you are a consumer, nothing in these terms and conditions shall limit or exclude in any manner whatsoever your rights as per Law no. 24/96, of July 31 (Lei de Defesa do Consumidor), as amended from time to time.

In any event, Apple shall only be liable for definitive non compliance, delay in compliance or defective compliance in cases of fraud or serious misconduct imputable to Apple or to its representatives or auxiliary persons. If not, Apple shall not in any event be liable for damages caused by third parties or by you; and any liability imputable to Apple or to its representatives or auxiliary persons which is not caused by their fraud or serious misconduct is hereby expressly excluded.

However nothing in this Plan shall exclude or limit, directly or indirectly, the liability imputable to Apple for damages caused to the life, moral or physical integrity or health of persons or for non contractual patrimonial damages.

#### Section 9

If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site or through the telephone, you may cancel this Plan within fourteen days following your purchase of the Plan. You will receive full refund.

If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

#### Section 11

The consumer or any physical entity that has given his/her personal data to be processed by Apple within the scope of this contract can access said personal data through [privacyeurope@apple.com](mailto:privacyeurope@apple.com), where he/she can demand said personal data to be corrected, updated or eliminated, as per Apple Customer Privacy Policy, available at [www.apple.com/legal/privacy](http://www.apple.com/legal/privacy).

#### **RUSSIA**

Apple does not sell or support the AirPort Extreme Card, AirPort Express or AirPort Extreme Base Station, Time Capsule in Russia. Furthermore, service options are limited in Russia. You should review the following support website for information on support options available to you: [www.apple.com/ru/support](http://www.apple.com/ru/support).

Section 6.1(ii) is replaced by the following:

(ii) Onsite service is available for many desktop computers if the location of the Covered Equipment is within an 80-kilometer radius of an Apple Authorized Onsite Service Provider located in a country listed in Section 11.iv. Apple will dispatch a service technician to the location of the Covered

Equipment. Service will be performed at the location, or the service technician will transport the Covered Equipment to an Apple Authorized Service Provider or Apple Repair Service Location for repair. If the Covered Equipment is repaired at an Apple Authorized Service Provider or Apple Repair Service Location, the Covered Equipment will be transported to your location following service. If the service technician is not granted access to the Covered Equipment at the appointed time, any further onsite visits may be subject to an additional charge.

Section 8: Additional conditions to Section 8:

8.1 – If you are a consumer, nothing in this Plan shall limit or exclude Apple's liability for any breach of legislation.

8.2 – If you are a consumer, nothing in this Plan shall limit or exclude Apple's compensation in case of deliberate violation of obligations.

Section 9 – the following should be added to Section 9:

If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

Section 11: the following should be added to Section 11:

d. All Plans may not be available in your country

Additional condition to Section 11 (viii):

Customers in the Russian Federation may also address the above-mentioned representative of the Company on the issue of data protection rights.

## **SPAIN**

Section 8 –

8.1- If you are a Consumer as defined in the Spanish Consumer Act, nothing in these Terms and Conditions shall limit, exclude or affect the legal rights that you have as a consumer in case of lack of conformity of the products.

8.2 - If you are not a Consumer:

- these terms and conditions set out the full extent of our obligations and liabilities in respect of the Plan;



- there are no warranties, conditions or other terms that are binding on us except as expressly stated in these Terms and Conditions; and
  - any warranty, condition or other term concerning the Plan which might otherwise be implied into or incorporated in these Terms and Conditions by statute or regulation, customary law or otherwise (including without limitation any implied term as to quality, fitness for purpose, reasonable care and skill) is hereby expressly excluded. In particular, Apple will not be responsible for ensuring that the Plan is suitable for your purposes.
- 8.3 - Nothing in these terms and Conditions shall limit or exclude our liability for death or personal injury caused by our negligence or for fraud.
- 8.4 - Subject to clause 8.3, and to the maximum extend permitted by applicable law, we will not be liable under these Plan for any loss of income, loss of profits, loss of contracts, loss of data or for any indirect or consequential loss or damage of any kind howsoever arising and whether caused by tort, breach of contract or otherwise.
- 8.5- Subject to clause 8.3, and to the maximum extend permitted by applicable law, our maximum aggregate liability under the Contract whether in contract, tort or otherwise shall in no circumstances exceed the amount payable by you to us in respect of the Plan.

Section 9 - If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site or through the telephone, you may cancel this Plan within fourteen days following your purchase of the Plan. You will receive full refund.

If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

## **Sweden**

Section 8 - Section 8 is replaced by the following:

- 8.1 If you are a consumer and have purchased the Plan the following applies: In the event any section or portion of a section of these Terms and Conditions is in conflict with applicable mandatory laws, that section or portion of the section will not be applicable. For other customers than consumers the following applies:

- 8.1.1 these Terms and conditions govern Apple's obligations and its liability with regard to the Plan;
  - 8.1.2 there are no guarantees or conditions binding Apple in addition to what is explicitly stated in the Plan; and that
  - 8.1.3 any guarantees or conditions regarding the Plan and any service in connection with the Plan and that otherwise could be interpreted in or incorporated in the Plan by laws or by any other way (including but not limited to implicit conditions as far as regards quality or purpose) is hereby explicitly excepted.
- 8.2 The Terms and Conditions in the Plan do not limit or exclude Apple's liability for death or personal injury or other damages caused by Apple's gross negligence, or willful misconduct.
  - 8.3 With reservation for section 8.1 and 8.2 Apple will not be liable to you for loss of income, loss of contract, loss of data or any indirect or consequential damages or other damages, irrespective of how the damage has occurred and even if the damage has occurred by a compensable infringement (including negligence), breach of contract or any other way.
  - 8.4 With reservation for sections 8.1, 8.2 and 8.3 Apple's maximum and total liability in accordance with the Plan, irrespective of if it is based on a contract, compensable infringement (including negligence) or other reason will under no circumstances exceed the amount that you shall pay Apple for the Plan concerned.

Section 9 - Section 9 is completed as follows:

If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of SEK222.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site, or through other distance contract, you may cancel this Plan within fourteen days following your purchase of the plan. You will receive full refund.

Section 11 – Section 11(ii) is replaced by the following:

11 (ii) Unless you are a consumer Apple is not responsible for any failures or delays in performing under the Plan that are due to events outside Apple's reasonable control.

## SWITZERLAND

Section 8 - Section 8 is replaced by the following:

- 8.1 - If you are a Consumer, nothing in the Plan shall limit or exclude our liability for breach of any term implied by mandatory statutory law.
- 8.2 - If you are not a Consumer:
- these terms and conditions set out the full extent of our obligations in respect of the Plan;
  - any obligations and warranties concerning the Plan that may be binding on us by statute (including any implied warranty concerning care and skill) are hereby expressly excluded to the maximum extent permitted by applicable law. In particular, Apple will not be responsible for ensuring that the Plan is suitable for your purposes.
- 8.3 - Nothing in these Terms and Conditions shall limit or exclude our liability for death or personal injury caused by negligence or for fraud.
- 8.4 - To the maximum extent permitted by applicable law, we will not be liable under these Terms and Conditions for any loss of income, loss of profits, loss of opportunities or loss of data.
- 8.5 - Subject to clause 8.3, our maximum aggregate liability under these Terms and Conditions whether in contract, tort or otherwise shall in no circumstances exceed the amount you paid in respect of the Plan.

Section 9 –

- 9.1 - The following provisions are added to Section 9: If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site or through the phone, you may cancel this Plan within fourteen days following your purchase of the plan. You will receive full refund. However, if you have started to use the Plan, you will receive a full refund less the value of any service provided under the Plan.
- 9.2 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of SFr39.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

APP Mac EMEA English v54



# Fiche d'informations

**Le service et l'assistance technique sont fournis par des personnes qui connaissent votre Mac sur le bout des doigts**

Le programme AppleCare Protection Plan prolonge la durée de la couverture gratuite de votre Mac à trois ans d'assistance de haut niveau\*. Il inclut une assistance technique par téléphone assurée par des experts, un service de réparations dans le monde entier, la réparation à domicile des ordinateurs de bureau\*\* et des ressources sur le web.

### Informations concernant la garantie

Seuls les ordinateurs Mac bénéficiant toujours de la garantie matérielle Apple originale peuvent être couverts par le programme AppleCare Protection Plan. Veillez à conserver le certificat de confirmation et les factures originales du ou des produits Apple ainsi que du programme AppleCare Protection Plan. Une preuve d'achat peut vous être demandée en cas de doute concernant le droit de votre produit à être couvert par le programme AppleCare Protection Plan.

Vous devez acquérir un programme AppleCare Protection Plan pour chaque Mac que vous souhaitez couvrir.

Ce programme AppleCare Protection Plan couvre les produits Apple répertoriés sur la partie avant de cet emballage (en haut à gauche). Si vous constatez que le programme que vous avez acquis ne correspond pas à vos produits Apple, appelez Apple au numéro figurant dans le *Guide de référence rapide*.

Les acheteurs d'ordinateurs Mac peuvent également souscrire à une garantie pour moniteur Apple, à condition que l'ordinateur et le moniteur aient été achetés en même temps et qu'ils soient couverts par le même programme de garantie.

Le programme prend en charge un clavier, une souris, un trackpad Magic et un chargeur de batterie de marque Apple si ceux-ci sont compris avec l'ordinateur couvert par ce programme (ou acquis avec un Mac mini). Il prend également en charge une borne d'accès AirPort Express ou AirPort Extreme, Time Capsule, une carte AirPort Extreme, la mémoire vive Apple et le MacBook Air SuperDrive que vous possédez, avez acquis jusqu'à deux ans avant l'achat de votre Mac et utilisez avec l'ordinateur compatible couvert par ce programme.

Si vous vendez l'ordinateur sous garantie avant expiration du programme AppleCare Protection Plan, vous pouvez transférer la garantie associée au programme au nouveau propriétaire\*\*.

### Options d'assistance technique

Si des problèmes se présentent lors de l'utilisation de votre produit sous garantie, suivez les instructions du *Guide de référence rapide* pour obtenir des astuces de dépannage. Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème, le personnel d'assistance technique d'Apple peut vous aider en cas de dysfonctionnement de votre matériel Apple, du système d'exploitation Mac OS et de nombreuses applications grand public de marque Apple. Vous trouverez la liste des informations de contact et des horaires du service d'assistance technique d'Apple dans le *Guide de référence rapide*.

### Service de réparation du matériel

Seul le programme AppleCare Protection Plan garantit que des techniciens agréés Apple effectueront les réparations à l'aide de pièces Apple originales. Dans le cadre de ce programme, la garantie pièces et main-d'œuvre est valable trois ans à compter de la date d'achat de votre ordinateur Apple. Une ou plusieurs des options de service suivantes peuvent être applicables : service après-vente en magasin, service d'enlèvement à domicile par transporteur, service de réparation à domicile et pièces installables par le client (vous permettant ainsi de dépanner vous-même le produit).

\* À partir de la date d'achat de l'ordinateur.

\*\* Pour de plus amples informations, consultez les *Modalités du programme AppleCare Protection Plan*, ci-jointes.

# Guide de référence rapide

Essayez les opérations suivantes, faciles à réaliser, avant d'appeler Apple pour obtenir de l'aide. Si vous avez des problèmes avec votre Mac, essayez les procédures de dépannage ci-après. Si le problème persiste, passez à l'étape suivante. Par mesure de sécurité, il est recommandé de sauvegarder les données du disque dur avant d'appliquer ces procédures.

### 1. Vérifiez les connexions.

Éteignez l'ordinateur et assurez-vous que tous les câbles y sont correctement connectés. Rallumez l'ordinateur pour voir si cette vérification a permis de résoudre le problème.

### 2. Déconnectez les périphériques.

Éteignez l'ordinateur. Déconnectez tous les périphériques à l'exception du moniteur, de la souris et du clavier. Rallumez l'ordinateur. Si le problème est résolu, essayez de savoir quel périphérique en est à l'origine en éteignant à nouveau votre ordinateur, puis en reconnectant les périphériques un par un et en rallumant votre ordinateur à chaque fois.

### 3. Consultez la section consacrée au dépannage dans le guide de l'utilisateur de votre Mac, dans l'aide à l'écran et sur le site web d'assistance Apple.

Dans la barre de menus du bureau, ouvrez le menu Aide et choisissez Aide Mac. Le service Mac 101, Communautés et d'autres ressources techniques sont disponibles 24 heures sur 24 à l'adresse [www.apple.com/fr/support](http://www.apple.com/fr/support) (France), [www.apple.com/befr/support](http://www.apple.com/befr/support) (Belgique) ou [www.apple.com/chfr/support](http://www.apple.com/chfr/support) (Suisse).

#### 4. Essayez les procédures de dépannage suivantes.

- Vérifiez la compatibilité. Assurez-vous que les logiciels ou le matériel de tierce partie utilisés sont compatibles avec Mac OS X
- Consultez le site web d'assistance de Mac OS X. Apple offre une multitude d'astuces de dépannage et de ressources techniques utiles à l'adresse [www.apple.com/fr/support/lion](http://www.apple.com/fr/support/lion) (France), [www.apple.com/befr/support/lion](http://www.apple.com/befr/support/lion) (Belgique) ou [www.apple.com/chfr/support/lion](http://www.apple.com/chfr/support/lion) (Suisse).

#### 5. Contacts d'assistance Apple.

Si ces procédures ne permettent pas de résoudre le problème, veuillez contacter Apple pour obtenir une assistance. Lorsque vous appelez Apple, il vous est demandé d'indiquer votre numéro de contrat AppleCare Protection Plan ou le numéro de série de votre produit Apple.

##### En France :

(33) 0805 540 003

De 8H00 à 19H45 (lundi-vendredi)

De 10H00 à 17H45 (samedi)\*

##### En Belgique :

FL. : (32) 070 700 773

De 8H00 à 19H45 (lundi-vendredi)

De 10H00 à 17H45 (samedi)

##### Au Luxembourg :

(352) 800 24550

De 8H00 à 19H45 (lundi-vendredi)

De 10H00 à 17H45 (samedi)\*

##### En Suisse :

FR./D. : (41) 0848 000 132

De 8H00 à 19H45 (lundi-vendredi)

De 10H00 à 17H45 (samedi)\*

##### Pour les DOM-TOMS

(33) 0825 77 00 35

De 8H00 à 19H45 (lundi-vendredi)

De 10H00 à 17H45 (samedi)\*

\* Les numéros de téléphone et les heures d'ouverture au public peuvent varier et sont susceptibles d'être modifiés. Vous trouverez la toute dernière liste des contacts nationaux et internationaux à l'adresse [www.apple.com/support/contact/phone\\_contacts.html](http://www.apple.com/support/contact/phone_contacts.html).



**AppleCare Protection Plan pour Mac (« APP pour Mac »)**  
**AppleCare Protection Plan pour iPod (« APP pour iPod »)**  
**AppleCare Protection Plan pour Apple Display (« APP pour Apple Display »)**  
**AppleCare Protection Plan pour Apple TV (« APP pour Apple TV »)**  
**Europe/Moyen-Orient/Afrique**

## Modalités

### En quoi les droits des consommateurs affectent-ils le présent Programme ?

POUR LES CONSOMMATEURS BÉNÉFICIAIRES DES RÉGLEMENTATIONS OU DES LOIS SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DANS LEURS PAYS, LES AVANTAGES CONFÉRÉS PAR LE PROGRAMME S'AJOUTENT À TOUS LES DROITS ET RECOURS PRÉVUS PAR LESDITES RÉGLEMENTATIONS OU LOIS. RIEN DANS LE PRÉSENT PROGRAMME NE SAURAIT PORTER ATTEINTE AUX DROITS DES CONSOMMATEURS CONFÉRÉS PAR LES LOIS EN VIGUEUR, NOTAMMENT LE DROIT DES CONSOMMATEURS DE RÉCLAMER LA MISE EN ŒUVRE DE LEURS DROITS AU TITRE DE LA RÉGLEMENTATION EN MATIÈRE DE GARANTIE OU LE PAIEMENT DE DOMMAGES ET INTÉRÊTS EN CAS DE NON-EXÉCUTION TOTALE OU PARTIELLE OU D'EXÉCUTION NON CONFORME PAR APPLE DE L'UNE QUELCONQUE DE SES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES. POUR PLUS D'INFORMATIONS, VEUILLEZ VOUS REPORTER À L'ARTICLE 12 (« Variations selon les pays ») CI-DESSOUS.

#### 1. Le Programme.

Le présent contrat de service régit l'assistance matérielle et technique que vous fournit Apple Distribution International ou son successeur (« Apple ») au titre des programmes susmentionnés (chacun étant évoqué dans les présentes comme un « Programme ») pour les produits de marque Apple et les accessoires contenus dans l'emballage d'origine (les « Produits Couverts ») visés dans preuve de couverture (« Confirmation d'Adhésion »).

#### 2. Période de couverture.

La période de couverture débute à la date d'achat du Programme et expire à la date spécifiée dans votre Confirmation d'Adhésion (« Période de Couverture »). Pour obtenir votre Confirmation

d'Adhésion, vous devez enregistrer auprès d'Apple votre Produit Couvert et votre numéro d'inscription au Programme (« Numéro de Contrat AppleCare »). Si l'option d'inscription automatique est disponible, l'original de votre ticket de caisse vaudra Confirmation d'Adhésion. Les conditions du présent Programme, le ticket de caisse original de votre Programme et la Confirmation d'Adhésion font partie de votre contrat de service. Le prix du Programme est indiqué sur le ticket de caisse original. L'assistance matérielle et technique fournie au titre du Programme vient s'ajouter à la couverture du matériel fournie par le fabricant, en termes de garantie et d'assistance technique.

### **3. Ce qui est couvert.**

#### **3.1 Assistance matérielle**

Si pendant la Période de Couverture vous notifiez valablement à Apple (i) un vice matériel ou de fabrication affectant le Produit Couvert ou (ii) que la capacité de la batterie de l'iPod couvert à garder sa charge électrique a diminué de cinquante pour cent (50 %) ou plus par rapport à ses spécifications d'origine, Apple (a) réparera gratuitement le défaut, en utilisant des pièces neuves ou reconditionnées dont les performances et la fiabilité sont équivalentes à celles d'une pièce neuve ou (b) remplacera le Produit Couvert par un produit neuf ou dont les performances et la fiabilité sont équivalentes à celles d'un produit neuf qui est au moins fonctionnellement équivalent au produit d'origine. Si Apple remplace le Produit Couvert, le produit d'origine devient la propriété d'Apple et le produit de remplacement votre, lequel bénéficiera de la couverture restante au titre du Programme.

#### **3.2 Produits Couverts**

Outre le produit de marque Apple et les accessoires contenus dans l'emballage d'origine, le terme « Produit Couvert » désigne, en fonction de votre Programme, ce qui suit:

- (i) au titre d'APP pour Mac, (a) un écran compatible de marque Apple, à condition qu'il ait été acheté en même temps que le Produit Couvert, (b) une souris de marque Apple, le pavé tactile Magic TrackPad, le chargeur de batterie et le clavier Apple, si ceux-ci font partie du Produit Couvert (ou s'ils ont été achetés avec un Mac mini), et (c) une carte AirPort Express ou une borne d'accès AirPort Express ou AirPort Extreme, Time Capsule, un adaptateur graphique DVI-ADC Apple, des modules de mémoire vive Apple et un graveur MacBook Air SuperDrive, s'ils sont utilisés et compatibles avec le Produit Couvert et ont été achetés à l'origine par vous, dans les deux ans précédents l'achat du Produit Couvert.

- (ii) au titre d'APP pour Apple TV, une carte AirPort Extreme, une borne d'accès AirPort Express ou AirPort Extreme et Time Capsule, s'ils sont utilisés avec le Produit Couvert et ont été achetés à l'origine par vous, dans les deux ans précédents l'achat du Produit Couvert.

### 3.3 Assistance technique

Pendant la Période de Couverture, Apple vous fournira une assistance technique par téléphone ou via Internet. L'assistance technique couvre l'installation, l'initialisation, la configuration, l'identification des pannes et la remise en marche (à l'exception de la récupération des données), y compris le stockage, la récupération et la gestion des fichiers, l'analyse des messages d'erreur et détermine quand une réparation du matériel est nécessaire. Apple fournira une assistance pour la version alors en cours du logiciel du produit concerné et la Version Majeure précédente. Pour les besoins de cet article, "Version Majeure" désigne une version du logiciel commercialisée par Apple sous un numéro de format tel que « 1.0 » ou « 2.0 » et qui n'est pas une version bêta ou pré-commerciale. L'étendue de l'assistance technique qui vous est fournie variera selon votre Programme.

### 3.4 Étendue de l'assistance technique

- (i) Au titre d'APP pour Mac, Apple fournira une assistance technique pour le Produit Couvert, le système d'exploitation d'Apple ("Mac OS") et les applications Apple préinstallées sur le Produit Couvert (« Logiciels Clients »). Apple fournira également une assistance technique en utilisant l'interface utilisateur graphique pour l'administration des serveurs et la gestion du réseau du logiciel serveur du système d'exploitation Apple ("Mac OS Server") sur un Mac.
- (ii) Au titre d'APP pour iPod, Apple fournit une assistance technique pour le Produit Couvert, le système d'exploitation de l'iPod et les applications préinstallées dans le Produit Couvert (ensemble désignés comme le « Logiciel iPod ») ainsi que pour les problèmes de connectivité entre le Produit Couvert et un « Ordinateur Compatible », c'est-à-dire un ordinateur respectant les caractéristiques de connectivité du Produit Couvert et fonctionnant sous un système d'exploitation compatible avec le Produit Couvert.
- (iii) Au titre d'APP for Apple Display, Apple fournit une assistance technique pour le Produit Couvert et les problèmes de connectivité entre le Produit Couvert et un Ordinateur Compatible.

- (iv) Au titre d'APP pour Apple TV, Apple fournit une assistance technique pour le Produit Couvert, les applications préinstallées dans le Produit Couvert (le « Logiciel Apple TV ») et les problèmes de connectivité entre le Produit Couvert, un Ordinateur Compatible et un « Téléviseur Compatible », c'est-à-dire un téléviseur respectant les caractéristiques de connectivité du Produit Couvert.

#### **4. Ce qui n'est pas couvert**

##### **4.1 Assistance matérielle**

Le Programme ne couvre pas :

- (i) l'installation, le déplacement ou l'enlèvement du Produit Couvert ou la fourniture de matériel alors que le Produit Couvert est en train d'être réparé ;
- (ii) les dommages causés au Produit Couvert par (a) un produit qui n'est pas un Produit Couvert, (b) accident, abus, mauvaise utilisation, contact avec des éléments liquides, feu, tremblement de terre ou autres causes extérieures, (c) une utilisation du Produit Couvert ne respectant pas les usages permis ou prévus par le fabricant ou (d) une prestation (y compris des mises à niveau et des extensions) réalisée par une personne autre qu'un représentant ou un prestataire de services agréé Apple (« PSAA ») ;
- (iii) un Produit Couvert dont le numéro de série a été modifié, altéré ou supprimé ou changé pour altérer sa fonctionnalité ou sa capacité sans la permission écrite du fabricant ;
- (iv) un Produit Couvert perdu ou volé. Le Programme ne couvre que les Produits Couverts retournés complets à Apple ;
- (v) les défauts esthétiques affectant le Produit Couvert, tels que notamment les rayures, les éraflures ou un défaut affectant les plastiques de protection des ports de connexion ;
- (vi) les consommables, tels que les batteries, sauf, dans le cas d'une couverture de la batterie au titre de l'APP pour iPod, ou si le dommage est dû à un défaut matériel ou de fabrication ;
- (vii) la maintenance préventive des Produits Couverts ; ou
- (viii) les défauts causés par une usure normale ou dus au vieillissement normal du produit.

## 4.2 Assistance technique

Le Programme ne couvre pas :

- (i) les problèmes pouvant être résolus en mettant le logiciel à jour de la version alors en cours ;
- (ii) votre utilisation ou les modifications que vous apportez aux Produits Couverts, au système d'exploitation Mac, au Logiciel iPod, Apple TV ou Client et qui sont contraires à l'usage prévu pour les Produits Couverts ou les logiciels ;
- (iii) les produits de tiers ou leurs effets ou interactions avec le Produit Couvert, le système d'exploitation Mac OS, Mac OS Server, les Logiciels iPod, Apple TV ou Client ;
- (iv) votre utilisation d'un ordinateur ou d'un système d'exploitation dans le cadre du Programme APP pour iPod sans lien avec le Logiciel iPod ou les problèmes de connectivité du Produit Couvert ;
- (v) votre utilisation d'un ordinateur ou d'un système d'exploitation dans le cadre du Programme APP pour Apple Display sans lien avec les problèmes de connectivité du Produit Couvert ;
- (vi) votre utilisation d'un ordinateur ou d'un système d'exploitation dans le cadre du Programme APP pour Apple TV sans lien avec le Logiciel Apple TV ou les problèmes de connectivité du Produit Couvert ;
- (vii) un logiciel Apple autre que le système d'exploitation Mac OS, Mac OS Server ou les Logiciels iPod, Apple TV ou Client, couverts au titre du Programme applicable ;
- (viii) le logiciel pour serveur Mac OS, sauf lors de l'utilisation de l'interface utilisateur graphique pour les problèmes d'administration des serveurs et de gestion de réseau sous Mac OS Server sur un Mac ;
- (ix) le logiciel Mac OS ou tout autre logiciel Apple désigné comme « bêta », « pré-commercial » ou « aperçu » ("preview") ou labellisé d'une manière similaire ;
- (x) les navigateurs, les applications de courrier électronique et les logiciels pour prestation de services Internet de tiers ou les configurations Mac OS nécessaires à leur utilisation ; ou

- (xi) l'endommagement ou la perte de tout logiciel ou donnée présent(e) ou enregistré(e) dans le Produit Couvert. La récupération et la réinstallation des logiciels et des données de l'utilisateur ne sont pas couvertes par le présent Programme.

## **5. Comment obtenir services et assistance ?**

Vous pouvez obtenir une assistance technique et matérielle en vous connectant au site Internet d'Apple ([www.apple.com/support/France](http://www.apple.com/support/France)) ou en composant le numéro de téléphone indiqué dans le Getting Started Guide (Guide de démarrage) (le « Guide »). Le Guide figure dans la documentation du Programme. Si vous nous contactez par téléphone, vous serez mis en contact avec un technicien chargé de l'assistance auquel vous devrez préalablement communiquer votre Numéro de Contrat AppleCare ou le numéro de série du Produit Couvert. Conservez le document de Confirmation d'Adhésion et le ticket de caisse original pour votre Produit Couvert et votre Programme ; ils vous seront demandés en cas de doute concernant l'éligibilité de votre produit au titre du Programme.

## **6. Options relatives aux prestations matérielles.**

**6.1** Apple vous fournit les prestations matérielles à travers une ou plusieurs des options suivantes :

- (i) Service sur place. Ce service est disponible pour la plupart des Produits Couverts. Vous devez rapporter le Produit Couvert à un magasin Apple ou à un PSAA offrant un service sur place. Le service sera assuré sur place ou le magasin ou le prestataire de service enverra le Produit Couvert à un centre de réparation Apple ("CRA") afin qu'il soit réparé. Vous serez averti lorsque la prestation aura été réalisée et vous pourrez alors récupérer sans délai le Produit Couvert.
- (ii) Service sur site. Le service sur site est disponible pour de nombreux ordinateurs de bureau si le Produit Couvert se trouve dans un rayon de 80 kilomètres d'un prestataire de services sur site autorisé par Apple. Certaines pièces prêtes à monter (décrites ci-après) ne donnent pas droit à un service sur site. Si Apple décide que le service sur site est disponible, il enverra un technicien là où se trouve le Produit Couvert. La réparation s'effectuera sur place ou le technicien transportera le Produit Couvert dans un CRA ou chez un PSAA afin qu'il y soit réparé. Si le Produit Couvert est réparé par un PSAA ou un CRA, Apple prendra en charge le transport du Produit Couvert vers votre

domicile après la réparation. Si le technicien ne peut accéder au Produit Couvert à la date fixée, toute autre visite sur site pourra être facturée en sus.

- (iii) Service prêt à poster. Ce service est disponible pour la plupart des Produits Couverts. Si Apple considère que votre Produit Couvert peut bénéficier du service prêt à poster, vous recevrez un emballage d'envoi prépayé (et si vous ne disposez plus du colis d'origine, Apple pourra vous en envoyer un) ; vous pourrez expédier le Produit Couvert au CRA comme indiqué dans les instructions. Une fois la réparation effectuée, le CRA vous renverra le Produit Couvert. Apple prendra en charge les frais de transport depuis et vers votre domicile, si vous suivez correctement toutes les instructions.
- (iv) Service express ou faites-le vous-même ("DIY"). Un service de remplacement express est disponible pour certains Produits Couverts et un service DIY peut vous être fourni pour de nombreuses pièces de Produits Couverts, vous permettant ainsi de réparer vous-même votre produit. Si le service de remplacement express ou DIY est disponible, il sera comme suit :
  - (a) Service pour lequel Apple exige la restitution de la pièce ou du produit remplacé. Apple peut demander, à titre de garantie, une autorisation sur votre carte de crédit à hauteur du prix de vente au détail du produit de remplacement ou de la pièce de rechange et des frais d'expédition applicables. Si vous ne pouvez pas fournir d'autorisation sur votre carte de crédit, il est possible que vous ne puissiez pas bénéficier du service et Apple vous proposera d'autres formules alternatives. Apple vous enverra alors une pièce de rechange ou un produit de remplacement accompagné des instructions d'installation et de toutes les consignes concernant le retour de la pièce ou du produit remplacé(e). Si vous suivez les instructions, Apple annulera l'autorisation sur votre carte de crédit et vous ne serez pas tenu de payer le produit ou la pièce, ni l'expédition depuis et vers votre domicile. Si vous ne restituez pas la pièce ou le produit remplacé conformément aux instructions, ou si vous envoyez une pièce ou un produit remplacé non couvert dans le cadre du service, Apple débitera votre carte de crédit à hauteur du montant autorisé.
  - (b) Service pour lequel Apple n'exige pas la restitution de la pièce ou du produit remplacé. Apple vous enverra gratuitement une pièce de rechange ou un produit de remplacement, avec les instructions d'installation et toutes les consignes concernant le retour de la pièce ou du produit remplacé(e).

- (c) Apple n'est pas responsable du coût de main d'œuvre découlant du service express ou DIY. Si vous souhaitez recevoir une assistance supplémentaire, contactez Apple au numéro de téléphone indiqué dans le Guide.

**6.2** Apple se réserve le droit de modifier à tout moment les modalités de mise en œuvre des services de réparation ou de remplacement qui vous sont offerts, ainsi que les conditions d'éligibilité de votre Produit Couvert à un service en particulier. Le service se limitera aux options disponibles dans le pays où la prestation est demandée. Les options de services, la disponibilité des pièces et les délais de réponse peuvent varier selon les pays. Il peut vous être demandé de prendre en charge les frais d'expédition et de traitement si le Produit Couvert ne peut pas être réparé dans le pays où il se trouve. Si vous sollicitez une prestation dans un pays qui n'est pas le pays d'achat, vous pouvez être tenu de vous conformer aux lois applicables sur les importations et exportations et être redevable des droits de douane, de la TVA et des autres taxes et frais connexes. Lorsqu'il s'agit d'un service international, Apple se réserve le droit de réparer ou de remplacer les pièces et les produits défectueux par des pièces et des produits comparables, conformes aux normes locales.

## **7. Vos obligations.**

Afin de bénéficier des services ou de l'assistance fournis dans le cadre du Programme, vous devez respecter les obligations suivantes :

- (i) Fournir votre Numéro de Contrat AppleCare et une copie de la preuve d'achat d'origine de votre Programme, s'ils vont sont demandés ;
- (ii) Fournir des informations sur les symptômes et les causes des problèmes affectant le Produit Couvert ;
- (iii) Répondre aux demandes d'informations portant sur le Produit Couvert, y compris, notamment, son numéro de série, le modèle, la version du système d'exploitation et des logiciels installés, les périphériques connectés à, ou installés, sur le Produit Couvert, les messages d'erreur affichés, les actions effectuées avant que le Produit Couvert ne rencontre le problème et les mesures prises afin de résoudre ce dernier ;
- (iv) Suivre les instructions communiquées par Apple, notamment en vous abstenant de nous renvoyer les produits et accessoires ne bénéficiant pas d'un service de remplacement ou



de réparation et en respectant nos instructions relatives à l'emballage et à l'expédition du Produit Couvert ;

- (v) Mettre les logiciels à jour des dernières versions éditées avant de faire appel au service d'assistance ; et
- (vi) Veiller à sauvegarder les logiciels et les données se trouvant sur le Produit Couvert. APPLE PEUT RÉINSTALLER LA CONFIGURATION LOGICIELLE D'ORIGINE DU PRODUIT COUVERT ET LES MISES À JOUR SUIVANTES LORS DE LA RÉALISATION DE LA RÉPARATION, CE QUI ENTRAÎNERA LA SUPPRESSION DE TOUTS LES LOGICIELS ET DE TOUTES LES DONNÉES RÉSIDANT DANS LE PRODUIT COUVERT AVANT LA RÉPARATION. PENDANT LA RÉPARATION AU TITRE DU PROGRAMME APP POUR IPOD, APPLE DÉTRUIRA LE CONTENU DE L'IPOD ET REFORMATERA LES SUPPORTS DE STOCKAGE. Apple vous renverra votre iPod ou vous en fournira un nouveau avec la configuration d'origine, sous réserve des mises à jour applicables. Il est possible que, dans le cadre du service, Apple installe des mises à jour du système d'exploitation de l'iPod qui empêcheront votre iPod de revenir à une version antérieure de son système d'exploitation. Il se peut que les applications tierces installées sur l'iPod ne soient pas compatibles ou ne fonctionnent pas avec l'iPod après la mise à jour du système d'exploitation de l'iPod. Il vous appartiendra de réinstaller tous les autres logiciels, données et mots de passe.

## **8. Limitation de responsabilité**

POUR LES CONSOMMATEURS BÉNÉFICIAIRES DE RÉGLEMENTATIONS OU DE LOIS SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS, LES AVANTAGES CONFÉRÉS PAR LE PRÉSENT PROGRAMME S'AJOUTENT À TOUTS LES DROITS ET RECOURS PRÉVUS PAR LESDITES RÉGLEMENTATIONS OU LOIS. RIEN DANS LE PRÉSENT PROGRAMME NE SAURAIT PORTER ATTEINTE AUX DROITS DES CONSOMMATEURS CONFÉRÉS PAR LES LOIS EN VIGUEUR, NOTAMMENT LE DROIT DES CONSOMMATEURS À RÉCLAMER DES DOMMAGES ET INTÉRÊTS EN CAS DE NON-EXÉCUTION TOTALE OU PARTIELLE OU D'EXÉCUTION NON CONFORME PAR APPLE D'UNE QUELCONQUE DE SES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES.

DANS LA LIMITE DE CE QUI EST PERMIS PAR LA LOI APPLICABLE, APPLE, SES EMPLOYÉS ET AGENTS NE SAURAIENT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES À VOTRE ÉGARD OU À L'ÉGARD D'UN PROPRIÉTAIRE ULTÉRIEUR DES DOMMAGES INDIRECTS OU CONSECUTIFS, Y COMPRIS, DE MANIÈRE NON LIMITATIVE, LES COÛTS LIÉS À LA RÉCUPÉRATION, À LA REPROGRAMMATION OU À LA REPRODUCTION DE TOUT LOGICIEL OU DE TOUTE DONNÉE, L'INCAPACITÉ À PRÉSERVER LA

CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES, TOUTE PERTE D'OPPORTUNITÉ COMMERCIALE, DE CHIFFRE D'AFFAIRES, DE PROFIT, OU D'ÉCONOMIES ESCOMPTÉES RÉSULTANT DES OBLIGATIONS D'APPLE AU TITRE DU PRÉSENT PROGRAMME. DANS LA MESURE AUTORISÉE PAR LA LOI APPLICABLE, LA RESPONSABILITÉ D'APPLE, DE SES EMPLOYÉS OU DE SES AGENTS À VOTRE ÉGARD ET À L'ÉGARD DE TOUT PROPRIÉTAIRE ULTÉRIEUR AU TITRE DU PRÉSENT PROGRAMME NE SAURAIT EXCÉDER LE PRIX QUE VOUS AVEZ ACQUITTÉ POUR BÉNÉFICIER DUDIT PROGRAMME. EN PARTICULIER, APPLE NE GARANTIT PAS QU'IL SERA POSSIBLE (i) DE RÉPARER OU DE REMPLACER LE PRODUIT COUVERT SANS RISQUER LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DES LOGICIELS OU DES DONNÉES, (ii) DE PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES OU (iii) D'ÉVITER TOUTE INTERRUPTION OU ERREUR LORS DU FONCTIONNEMENT DU PRODUIT. RIEN DANS CET ACCORD NE SAURAIT EXCLURE OU LIMITER LA RESPONSABILITÉ D'APPLE EN CAS DE (I) NÉGLIGENCE PROVOQUANT LA MORT OU UN DOMMAGE CORPOREL OU (II) FRAUDE.

DANS LA MESURE OÙ LA RESPONSABILITÉ AU TITRE DESDITES LOIS ET RÉGLEMENTATIONS PEUT ÊTRE LIMITÉE, LA RESPONSABILITÉ D'APPLE EST LIMITÉE, À SON ENTIÈRE DISCRÉTION, AU REMPLACEMENT OU À LA RÉPARATION DU PRODUIT COUVERT OU À LA FOURNITURE DU SERVICE. CERTAINS PAYS, ÉTATS OU RÉGIONS INTERDISENT L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DE DOMMAGES INDIRECTS OU CONSÉCUTIFS ; IL SE PEUT DONC QUE TOUT OU PARTIE DES LIMITATIONS CI-DESSUS NE S'APPLIQUE PAS À VOTRE CAS.

## 9. Résiliation

Vous pouvez résilier le présent Programme à tout moment et pour tout motif. Si vous décidez de résilier le Programme, contactez Apple par téléphone au numéro indiqué dans le Guide ou adressez un courrier ou un fax à notre Service Assistance Consommateur à l'adresse suivante : Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande (numéro de télécopie : +353 (0)21 428 3917), en mentionnant impérativement votre Numéro de Contrat AppleCare. Vous devez joindre à votre courrier une copie de votre preuve d'achat du Programme. Sous réserve d'éventuelles dispositions contraires du droit applicable, si vous résiliez le Programme dans les trente (30) jours suivants son achat ou la réception des présentes Conditions Générales, la plus tardive de ces deux dates prévalant, vous obtiendrez le remboursement de la totalité de la somme que vous avez versée après déduction des sommes correspondant aux services éventuellement fournis au titre du Programme. Sauf dispositions contraires du droit applicable, si vous résiliez le Programme plus de trente (30) jours après avoir reçu le présent Programme, vous obtiendrez un

remboursement partiel du prix d'achat au pro rata de la Période de Couverture restante, après déduction (a) des frais de résiliation mentionnés à l'article 12 ou d'une somme égale à dix pour cent (10 %) de la somme proratisée servant de base au remboursement (la moins élevée de ces deux sommes prévalant), et (b) des sommes correspondant aux services éventuellement fournis dans le cadre du Programme. Ces frais de réservation ne sont pas applicables si la résiliation se base sur le droit de rétractation du consommateur et le délai de réflexion qui est alloué à ce dernier. Sauf dispositions contraires du droit local, Apple peut résilier le présent Programme en cas de fraude ou de fausse déclaration. Sauf dispositions contraires du droit local, Apple peut également résilier le présent Programme si des pièces de rechange du Produit Couvert deviennent indisponibles, avec un préavis écrit de trente (30) jours. Si Apple résilie le présent Programme pour indisponibilité de pièces de rechange, vous serez remboursé au pro rata de la durée du Programme restant à courir.

## 10. Cession du Programme

- (i) *Cession du Produit Couvert à un nouveau propriétaire.* Sous réserve des restrictions définies ci-dessous, vous pouvez céder définitivement, une seule fois l'ensemble de vos droits au titre du Programme à une autre partie, à condition que : (a) la cession inclue la preuve d'achat originale, la Confirmation d'Adhésion et la totalité des matériaux d'emballage du Programme, y compris tous documents imprimés et les présentes Conditions Générales ; (b) vous informiez Apple de la cession en envoyant un courrier ou un fax à notre Service Assistance Consommateur à l'adresse suivante : Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande (fax numéro : +353 (0)21 428 3917 ; et (c) la partie à laquelle le Programme est cédé accepte les Conditions Générales du Programme. Lorsque vous communiquez à Apple la cession du Programme, vous devez fournir le Numéro de Contrat AppleCare, le numéro de série du Produit Couvert cédé, ainsi que le nom, l'adresse, les coordonnées téléphoniques et l'adresse électronique du nouveau propriétaire.
- (ii) *Transfert de la couverture du Produit Couvert d'origine au nouveau Produit Couvert.* Vous pouvez transférer définitivement, une seule fois la couverture au titre du Programme sur un nouveau produit Apple que vous possédez et avez acheté dans les trente (30) jours suivants l'achat du Produit Couvert. Le nouveau produit doit pouvoir bénéficier de la couverture du Programme et à la date du transfert, les deux produits doivent être couverts par la garantie limitée d'un (1) an d'Apple. Apple délivrera une Confirmation d'Adhésion pour le nouveau

produit qui deviendra le Produit Couvert. Lorsque vous communiquez à Apple le transfert, vous devez fournir le Numéro de Contrat AppleCare, le numéro de série et la preuve d'achat des produits transférés, par courrier ou télécopie, tel qu'indiqué dans la section précédente.

## 11. Stipulations générales

- (i) Apple se réserve le droit de sous-traiter ou de confier l'exécution de ses obligations à des tiers, sans que cela puisse la décharger de ses obligations à votre égard.
- (ii) Apple ne saurait être tenue responsable d'un défaut ou d'un retard d'exécution de l'une quelconque de ses obligations au titre du Programme, résultant d'un événement échappant raisonnablement à son contrôle.
- (iii) Vous n'êtes pas tenu de procéder à une maintenance préventive des Produits Couverts pour bénéficier des services offerts au titre du Programme.
- (iv) Le présent Programme vous est offert et n'est valable que si vous êtes un résident d'un pays dans lequel Apple ou ses affiliés le proposent, tel qu'indiqué sur le site <http://www.apple.com/legal/applecare/countrylist.html>. Les mineurs ne peuvent pas bénéficier du présent Programme. Le présent Programme n'est pas disponible dans les pays où la loi l'interdit.
- (v) Dans le cadre de l'exécution de ses obligations, Apple se réserve le droit, à son entière discrétion et dans le seul but de contrôler la qualité de son service, d'enregistrer tout ou partie des communications téléphoniques entre vous et Apple.
- (vi) Vous convenez que les informations ou données communiquées à Apple au titre du Programme ne sont ni confidentielles, ni votre propriété. De plus, vous acceptez le fait qu'Apple puisse collecter et traiter vos données dans le cadre de sa prestation de services. Cela peut vouloir dire transférer vos données à des sociétés affiliées ou à des prestataires de services se trouvant dans des pays où les lois sur la protection des données sont moins complètes que celles de votre pays de résidence, notamment l'Australie, le Canada, les pays de l'Union Européenne, l'Inde, le Japon, la République Populaire de Chine et les États-Unis.
- (vii) Apple a mis en place des mesures de sécurité afin de protéger vos données contre des accès ou des divulgations non autorisés, ainsi que des destructions illégales. Vous êtes responsable des instructions que vous donnez à Apple concernant le traitement des données. Apple cherchera à se conformer à ces instructions, dans la mesure raisonnablement nécessaire pour fournir le service et s'acquitter de ses obligations de support au titre du présent Programme.

Si vous n'acceptez pas ce qui est mentionné ci-dessus, ou si vous avez des questions sur les conséquences de ce traitement sur vos données, veuillez contacter Apple aux numéros de téléphone indiqués dans le Guide.

- (viii) **Apple protégera vos informations conformément à sa politique de confidentialité disponible sur l'URL [www.apple.com/legal/privacy](http://www.apple.com/legal/privacy). Si vous souhaitez accéder aux informations vous concernant, dont dispose Apple, ou si vous voulez les modifier, vous pouvez le faire en accédant au site [www.apple.com/contact/myinfo](http://www.apple.com/contact/myinfo) pour mettre à jour vos préférences personnelles de contact ou vous pouvez contacter la personne chargée du contrôle des données à caractère personnel pour l'Europe chez Apple, en lui envoyant un courrier électronique à [privacyeurope@apple.com](mailto:privacyeurope@apple.com).**
- (ix) Les Conditions Générales du Programme, ainsi que le ticket de caisse original du Programme et la Confirmation d'Adhésion, prévalent sur toute stipulation contraire, supplémentaire ou autre contenue dans un bon de commande ou tout autre document. Ils constituent l'intégralité de l'accord entre vous et Apple en ce qui concerne le Programme.
- (x) Vous devez acheter et souscrire au Programme tant que votre Produit Couvert bénéficie de la garantie limitée d'un an d'Apple. Apple n'est pas tenue de renouveler le présent Programme. Si Apple décide de renouveler le Programme, elle en déterminera le prix et les conditions.
- (xi) Aucune procédure de règlement informel des différends n'est prévue dans le cadre du Programme.
- (xii) Les obligations financières du présent Programme incombent à la société Apple Distribution International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande. Si Apple Distribution International ne s'acquitte pas de ses obligations, Apple Operations Europe, société de droit irlandais, assumera les dites obligations.
- (xiii) Si une stipulation quelconque de ces Conditions Générales est déclarée illégale, nulle ou inapplicable, cette stipulation sera considérée comme n'ayant jamais fait partie desdites Conditions Générales, et les autres stipulations de ces Conditions Générales continueront de s'appliquer.
- (xiv) Les présentes sont régies et interprétées conformément aux lois du pays dans lequel le Programme a été acquis. Ce choix de loi n'inclut ni les dispositions relatives aux conflits de loi, ni la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises.

- (xv) Aucune franchise ne s'applique eu égard à une quelconque réclamation faite au titre du Programme.
- (xvi) Le Programme ne sera pas résilié en raison de conditions préexistantes s'appliquant au Produit Couvert et pouvant bénéficier du Programme.

## **12. Variations selon les pays**

Les variations suivantes selon les pays, régions ou États prévaudront en cas de conflit avec toute autre stipulation de ce Programme :

### **FRANCE**

ARTICLE 8 – L'ARTICLE 8 EST REMPLACÉ COMME SUIT :

8.1 SI VOUS ÊTES UN CONSOMMATEUR, RIEN DANS LE PROGRAMME NE SAURAIT LIMITER OU EXCLURE NOTRE RESPONSABILITÉ POUR UN MANQUEMENT À L'UNE QUELCONQUE DES OBLIGATIONS MISES À NOTRE CHARGE EN VERTU D'UNE DISPOSITION D'ORDRE PUBLIC DU DROIT DE LA CONSOMMATION ET, PLUS LARGEMENT, L'UN QUELCONQUE DES DROITS QUE VOUS POURRIEZ AVOIR EN VERTU DES DISPOSITIONS D'ORDRE PUBLIC DU DROIT DE LA CONSOMMATION.

8.2 - SI VOUS N'ÊTES PAS UN CONSOMMATEUR :

- LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DÉCRIVENT L'ENSEMBLE DE NOS OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS CONCERNANT LE PROGRAMME ;

- LES SEULES OBLIGATIONS ET GARANTIES QUI NOUS INCOMBENT SONT CELLES EXPRESSÉMENT STIPULÉES DANS LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES, À L'EXCLUSION DE TOUTE AUTRE GARANTIE ET/OU OBLIGATION ; ET

- TOUTE AUTRE GARANTIE ET/OU OBLIGATION CONCERNANT LE PROGRAMME, QUI POURRAIT ÊTRE À NOTRE CHARGE EN VERTU D'UNE DISPOSITION LÉGALE (CECI INCLUANT TOUTE GARANTIE IMPLICITE CONCERNANT LE SOIN ET LES COMPÉTENCES À METTRE EN ŒUVRE) SONT EXPRESSÉMENT EXCLUES. EN PARTICULIER, APPLE N'A PAS L'OBLIGATION DE S'ASSURER QUE LE PROGRAMME CORRESPOND À VOS BESOINS.

8.3 - RIEN DANS LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES NE PEUT LIMITER OU EXCLURE NOTRE RESPONSABILITÉ EN CAS DE DÉCÈS OU DE DOMMAGES CORPORELS, POUR DOL OU POUR FAUTE LOURDE.

8.4 - SOUS RÉSERVE DES STIPULATIONS DES ARTICLES 8.1 ET 8.3, NOTRE RESPONSABILITÉ NE POURRA ÊTRE ENGAGÉE EN VERTU DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES POUR TOUTE PERTE DE REVENUS, DE PROFITS, D'OPPORTUNITÉS OU DE DONNÉES OU POUR TOUT AUTRE DOMMAGE INDIRECT.

8.5 - SOUS RÉSERVE DES STIPULATIONS DES ARTICLES 8.1 ET 8.3, NOTRE RESPONSABILITÉ TOTALE EST PLAFONNÉE, AU TITRE DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES, AU PRIX QUE VOUS AVEZ PAYÉ POUR LE PROGRAMME.

Article 9 – L'article 9 est complété et modifié comme suit :

Si vous résiliez le Programme plus de trente (30) jours après avoir reçu le présent Programme, vous obtiendrez un remboursement partiel du prix d'achat initial du Programme, au pro rata de la durée du Programme déjà écoulée, après déduction de frais de résiliation d'un montant de vingt-cinq (25) euros, ou de dix pour cent (10 %) de la somme proratisée servant de base au remboursement (la moins élevée de ces deux sommes prévalant).

Si vous êtes un consommateur et avez acheté le Programme via une technique de communication "à distance", selon le droit français de la consommation, vous avez le droit, conformément aux articles L. 121-20 et L. 121-20-1 du Code de la consommation français, de résilier le Programme sans frais, pendant une période de sept (7) jours suivant l'achat du Programme (ou toute période plus longue expressément prévue, dans des cas particuliers, par lesdits articles du Code de la consommation français). Tous les montants que vous avez versés pour le Programme vous seront remboursés. Toutefois, votre droit de rétractation ne saurait s'appliquer si des services au titre du Programme ont commencé à vous être fournis avec votre consentement, avant l'expiration de ladite période de sept (7) jours. Après cette période de rétractation de sept (7) jours, si elle est applicable, ou à tout moment, si les services ont commencé à vous être fournis avec votre consentement avant l'expiration de ladite période, comme indiqué ci-dessus, vos droits de résiliation seront ceux indiqués à l'article 9 (Résiliation), tel que complété par le présent article 12 (Variations selon les pays).

Article 11 – L'article 11 est complété et modifié comme suit :

La durée du Programme est prévue dans la Confirmation d'Adhésion.

Si vous êtes un consommateur et avez acheté le Programme via une technique de communication "à distance", selon le droit français de la consommation, le paragraphe (ii) de l'article 11 (Stipulations générales) est remplacé comme suit :

Apple n'est pas responsable des manquements ou des retards dans l'exécution des obligations au titre du Programme qui (i) vous sont imputables (ii) dus à un fait imprévisible et insurmontable ou à une omission d'un tiers ou (iii) à un cas de force majeure.

De plus, conformément à la loi française, outre le présent Programme et, si cela est applicable, Apple fournira aux consommateurs une garantie couvrant les défauts de conformité (articles L. 211-1 et suivants du Code de la consommation français) et les vices cachés, conformément aux stipulations des articles 1641 à 1649 du code civil.

Conformément à l'article L. 211-15 du code de la consommation, les articles suivants, intégralement retranscrits, s'appliqueront aux consommateurs :

Article L. 211-4 du Code de la consommation français : « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L. 211-5 du Code de la consommation français : « Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L. 211-12 du Code de la consommation français : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article 1641 du Code civil français : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »



Article 1648, alinéa 1, du Code civil français : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

Pour les présentes conditions générales, y compris les extraits mentionnés du Code de la consommation français et du Code civil français, veuillez consulter le site <http://www.apple.com/legal/warranty/>.

## **BELGIQUE**

Les frais de résiliation mentionnés à l'article 9 (applicable si vous résiliez le Programme plus de trente (30) jours après l'avoir reçu) sont d'un montant de vingt-cinq (25) euros, ou de dix pour cent (10 %) de la somme proratisée servant de base au remboursement (la moins élevée de ces deux sommes prévalant).

## **LUXEMBOURG**

Article 9 - Si vous résiliez le Programme plus de trente (30) jours après l'avoir reçu, vous obtiendrez un remboursement partiel du prix d'achat initial du Programme, au pro rata de la durée du Programme déjà écoulée, après déduction de frais de résiliation d'un montant de vingt-cinq (25) euros, ou de dix pour cent (10 %) de la somme proratisée servant de base au remboursement (la moins élevée de ces deux sommes prévalant).

## **SUISSE**

Article 8 - L'article 8 est remplacé par les stipulations suivantes :

8.1 - Si vous êtes un consommateur, rien dans le Programme ne saurait limiter ou exclure notre responsabilité pour un manquement à l'une quelconque des obligations à notre charge en vertu d'une disposition légale d'ordre public.

8.2 - Si vous n'êtes pas un consommateur:

- les présentes conditions générales décrivent l'ensemble de nos obligations concernant le Programme ;
- toute autre obligation et garantie concernant le Programme qui pourraient être à notre charge en vertu d'une disposition légale (ceci incluant toute garantie implicite concernant le soin et les compétences à mettre en œuvre) sont, par les présentes, expressément exclues, sous réserve des stipulations légales d'ordre public. En particulier, Apple n'a pas l'obligation de s'assurer que le

Programme correspond à vos besoins.

8.3 - Rien dans les présentes Conditions Générales ne peut limiter ou exclure notre responsabilité en cas de décès ou de dommages corporels causés par négligence ou fraude.

8.4 - Notre responsabilité ne pourra pas être engagée en vertu des présentes Conditions Générales pour toute perte de revenus, de profits, d'opportunités ou perte de données, sous réserve des dispositions légales d'ordre public.

8.5 - Sous réserve des stipulations de l'article 8.3, notre responsabilité totale au titre des présentes Conditions Générales est plafonnée, que le fondement de cette responsabilité soit contractuel, délictuel ou autre, au prix que vous avez payé pour le Programme.

Article 9 -

9.1 - L'article 9 est complété comme suit :

Si vous êtes un consommateur et avez souscrit à ce Programme via le site Internet Apple Store ou par téléphone, vous pouvez résilier ce Programme dans les quatorze (14) jours suivant votre achat. Néanmoins, si vous avez commencé à utiliser le Programme, la valeur du service qui vous aura été fourni sera déduite du montant remboursé.

9.2 - Si vous résiliez le Programme plus de trente (30) jours après l'avoir reçu, vous obtiendrez un remboursement partiel du prix d'achat initial du Programme, au pro rata de la durée du Programme déjà écoulée, après déduction de frais de résiliation d'un montant de trente neuf (39) francs suisse, ou de dix pour cent (10 %) de la somme proratisée servant de base au remboursement (la moins élevée de ces deux sommes prévalant).

042512 APP Mac French v5.4

## AppleCare Protection Plan

# Produktinfo

### Service und Support von Experten, die Ihren Mac bestens kennen

Der AppleCare Protection Plan verlängert und erweitert die einjährige Herstellergarantie für Ihren Mac auf bis zu drei Jahre.\* Der Plan bietet telefonische Unterstützung durch Apple-Experten, weltweiten Reparaturservice, Vor-Ort-Reparaturen für Desktop-Computer\*\* und den Zugriff auf webbasierte Ressourcen.

### Deckungsumfang

Der AppleCare Protection Plan muss vor Ablauf der einjährigen Herstellergarantie Ihres Mac erworben werden. Bewahren Sie das Bestätigungsschreiben und die Originalkaufbelege Ihres Apple-Produkts bzw. Ihrer Apple-Produkte und des AppleCare Protection Plans sorgfältig auf. Apple kann verlangen, die Kaufbelege vorzulegen, um nachzuweisen, dass der Support für Ihr Produkt durch den AppleCare Protection Plan abgedeckt ist.

Sie müssen einen separaten AppleCare Protection Plan für jeden Mac erwerben, der durch den Plan geschützt werden soll.

Dieser AppleCare Protection Plan deckt das/die auf der Vorderseite dieses Pakets oben links aufgeführte(n) Produkt(e) ab. Sollten Sie feststellen, dass der von Ihnen erworbene Plan nicht für Ihr(e) Apple-Produkt(e) vorgesehen ist, rufen Sie Apple unter der in der *Kurzübersicht* angegebenen Telefonnummer an.

Für Mac-Kunden besteht die Möglichkeit, den Schutz auf ein Apple Display auszuweiten, sofern der Computer und das Display gleichzeitig erworben wurden und im selben Plan registriert sind.

Der Plan bietet Schutz für eine Apple-Tastatur, eine Apple-Maus, ein Magic Trackpad und das Apple-Batterieladegerät, wenn diese mit dem im Plan registrierten Computer geliefert (oder mit dem Mac mini gekauft) wurden. Wenn Sie eine AirPort Express- oder AirPort Extreme-Basisstation, eine Time Capsule, eine AirPort Extreme-Karte, ein Apple-RAM-Modul und ein MacBook Air SuperDrive-Laufwerk besitzen, bis zu zwei Jahre vor Ihrem Mac erworben haben und mit dem im Plan registrierten kompatiblen Computer verwenden, sind diese Komponenten ebenfalls durch den Plan geschützt.

Wenn Sie Ihren Computer vor Ende der Laufzeit des AppleCare Protection Plans verkaufen, können Sie die Leistungen des Plans an den neuen Besitzer weitergeben.\*\*

### **Technische Support-Optionen**

Sollten Sie Schwierigkeiten mit Ihrem im Plan registrierten Produkt haben, beachten Sie bitte die in der *Kurzübersicht* enthaltenen Tipps zur Fehlerbeseitigung. Falls Sie das Problem nicht selbst lösen können, können Mitarbeiter des technischen Supports von Apple Ihnen bei Fragen zur Apple-Hardware, zum Mac OS und zu vielen Consumer-Programmen von Apple weiterhelfen. Kontaktinformationen für den technischen Support von Apple und dessen übliche Geschäftszeiten finden Sie in der *Kurzübersicht*.

### **Hardware-Reparaturservice**

Nur mit dem AppleCare Protection Plan ist sichergestellt, dass Reparaturen durch Apple autorisierte Techniker mit Apple-Originalersatzteilen qualifiziert durchgeführt werden. Mit diesem Plan sind Ersatzteile und Arbeitszeit drei Jahre ab Kaufdatum Ihres Apple-Produkts abgedeckt. Eine oder mehrere der folgenden Serviceoptionen sind verfügbar: Bringdienst (Carry-In), Einsenden an den Reparaturservice, Vor-Ort-Reparatur und DIY-Optionen („Do-It-Yourself“, durch den Kunden installierbare Komponenten).

\* Ab Kaufdatum des Computers.

\*\* Ausführliche Informationen hierzu finden Sie in den mitgelieferten *AppleCare Protection Plan Garantiebedingungen*.

# Kurzübersicht

Führen Sie vor einem Anruf bei Apple zunächst die folgenden einfachen Schritte aus.

Wenn Probleme mit Ihrem Mac auftreten sollten, führen Sie bitte die nachfolgend beschriebenen Schritte aus. Fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort, wenn das Problem weiterhin besteht. Als Vorsichtsmaßnahme empfiehlt es sich, die Daten auf Ihrem Mac zu sichern, bevor Sie die hier beschriebenen Schritte ausführen.

### 1. Überprüfen Sie die Verbindungen.

Schalten Sie den Computer aus und stellen Sie sicher, dass alle Kabel richtig mit dem Computer verbunden sind. Schalten Sie den Computer wieder ein, um zu sehen, ob das Problem behoben ist.

### 2. Trennen Sie Peripheriegeräte vom Computer.

Schalten Sie den Computer aus. Trennen Sie alle Peripheriegeräte mit Ausnahme des Bildschirms, der Maus und der Tastatur vom Computer. Schalten Sie den Computer wieder ein. Ist das Problem behoben, versuchen Sie festzustellen, ob der Fehler durch ein bestimmtes Peripheriegerät verursacht wird. Schalten Sie dazu den Computer erneut aus, schließen Sie die Geräte einzeln nacheinander wieder an und schalten Sie den Computer nach jedem erneut angeschlossenen Gerät wieder ein.

### 3. Lesen Sie die Tipps und Hinweise zur Fehlerbeseitigung im Benutzerhandbuch für Ihren Mac, in der Online-Hilfe auf dem Bildschirm und auf der Apple-Support-Website.

Wählen Sie in der Menüleiste das Menü „Hilfe“ und dann „Mac-Hilfe“ aus. Communities und andere technische Ressourcen stehen Ihnen rund um die Uhr unter folgender Adresse zur Verfügung: [www.apple.com/de/support](http://www.apple.com/de/support) (Deutschland), [www.apple.com/at/support](http://www.apple.com/at/support) (Österreich) und [www.apple.com/chde/support](http://www.apple.com/chde/support) (Schweiz).

#### 4. Probieren Sie diese Schritte zur Fehlerbeseitigung aus.

- Überprüfen Sie die Kompatibilität. Stellen Sie sicher, dass von Ihnen verwendete Software oder Hardware von Drittanbietern mit Mac OS X kompatibel ist.
- Informieren Sie sich auf der Mac OS X-Support-Website. Apple stellt eine Vielzahl an Tipps zur Fehlerbeseitigung und weitere nützliche Ressourcen unter der folgenden Adresse bereit: [www.apple.com/de/support/osfamily](http://www.apple.com/de/support/osfamily) (Deutschland), [www.apple.com/at/support/osfamily](http://www.apple.com/at/support/osfamily) (Österreich) und [www.apple.com/chde/support/osfamily](http://www.apple.com/chde/support/osfamily) (Schweiz).

#### 5. Wenden Sie sich an Apple, wenn Sie weitere Unterstützung benötigen.

Wenn diese Schritte das Problem nicht beheben, rufen Sie Apple an, um Unterstützung zu erhalten. Halten Sie bei einem Anruf bei Apple die Vertragsnummer Ihres AppleCare Protection Plans und die Seriennummer Ihres Apple-Produkts bereit.

##### In Deutschland

(49) 0180 500 94 33  
Montag bis Freitag  
8:00 bis 19:45 Uhr  
Samstag  
10:00 bis 17:45 Uhr\*

##### In Österreich

(43) 0810 300 427  
Montag bis Freitag  
8:00 bis 19:45 Uhr  
Samstag  
10:00 bis 17:45 Uhr\*

##### In der Schweiz

(41) 0848 000 132  
Montag bis Freitag  
8:00 bis 19:45 Uhr  
Samstag  
10:00 bis 17:45 Uhr\*

**Hinweis:** Bitte beachten Sie, dass die Kosten eines Anrufs unter 0180 500 94 33 aus dem Festnetz 0,14 € pro Minute und aus den Mobilfunknetzen maximal 0,42 € pro Minute betragen.

\*Telefonnummern und Geschäftszeiten können variieren und jederzeit geändert werden. Aktuelle Informationen finden Sie unter der folgenden Adresse [www.apple.com/support/contact/phone\\_contacts.html](http://www.apple.com/support/contact/phone_contacts.html).

**AppleCare Protection Plan für Mac („APP für Mac“)**  
**AppleCare Protection Plan für iPod („APP für iPod“)**  
**AppleCare Protection Plan für Apple Bildschirme („APP für Apple Bildschirme“)**  
**AppleCare Protection Plan für Apple TV („APP für Apple TV“)**  
**Europa/Mittlerer Osten/Afrika**

## **Garantiebedingungen**

### **Wie wirken sich Verbraucherschutzrechte auf diesen Plan aus?**

FÜR VERBRAUCHER, IN DEREN LÄNDERN VERBRAUCHERSCHUTZGESETZE ODER –VORSCHRIFTEN BESTEHEN, WERDEN DIE VORTEILE UNTER DEN OBEN GENANNTEN PLÄNEN ZUSÄTZLICH ZU ALLEN RECHTEN UND ANSPRÜCHEN EINGERÄUMT, DIE DURCH DIESE VERBRAUCHERSCHUTZGESETZE UND –VORSCHRIFTEN GEWÄHRT WERDEN. DIE BESTIMMUNGEN DIESES PLANS WERDEN SICH NICHT NACHTEILIG AUF DIE RECHTE AUSWIRKEN, DIE VERBRAUCHERN DURCH ANWENDBARE ZWINGENDE VORSCHRIFTEN ZUSTEHEN, EINSCHLIESSLICH ABER OHNE BESCHRÄNKUNG DES RECHTS ANSPRÜCHE GEMÄSS DER MÄNGELRECHTE UND SCHADENSERSATZ IM FALLE EINES VOLLSTÄNDIGEN ODER TEILWEISEN VERSTOSSES GEGEN APPLES VERTRAGLICHE PFLICHTEN ODER IM FALLE DER NICHT ORDNUNGSGEMÄSSEN ERFÜLLUNG VON VERTRAGLICHEN PFLICHTEN DURCH APPLE. WEITERE INFORMATIONEN FINDEN SIE UNTEN IM ABSCHNITT 12 („Länderabhängige Abweichungen“).

#### **1. Der Plan**

Dieser Dienstleistungsvertrag regelt die Hardware-Services und den technischen Support, der Ihnen von Apple Distribution International oder seinem Rechtsnachfolger („Apple“) für Produkte, die mit der Marke Apple versehen sind, sowie für das Zubehör, das in der Originalverpackung mit enthalten war, („erfasste Produkte“) wie in Ihrer Bestätigung über den Schutzzumfang aufgeführt („Plan-Bestätigung“), unter den oben genannten Plänen (jeder Plan wird hierin einzeln als „Plan“ bezeichnet) angeboten wird.

## 2. Beginn und Ende des Schutzes

Der Schutz beginnt, wenn Sie den Plan kaufen und endet an dem Tag, der in Ihrer Plan-Bestätigung angegeben ist („Schutzdauer“). Um Ihre Plan-Bestätigung zu erhalten, müssen Sie das erfasste Produkt und Ihre Registriernummer für den Plan („Vertragsnummer des Plans“) bei Apple registrieren. Wenn Auto-Registrierung zur Verfügung steht, ist Ihr Original-Kaufbeleg Ihre Plan-Bestätigung. Die Bedingungen dieses Plans, der Original-Kaufbeleg für Ihren Plan und die Plan-Bestätigung sind jeweils Teil Ihres Dienstleistungsvertrages. Der Preis für den Plan ist im Original-Kaufbeleg enthalten. Der unter dem Plan angebotene Schutzzumfang für Hardware-Service und technischen Support gilt zusätzlich zu dem Schutz, der durch eine Hersteller-Hardware-Garantie und begleitenden technischen Support geleistet wird.

## 3. Was ist geschützt?

### 3.1 Hardware-Service

Wenn Sie während der Schutzdauer einen berechtigten Anspruch geltend machen, indem Sie Apple darüber informieren, dass (i) ein Material- oder Herstellungsfehler in dem erfassten Produkt aufgetreten ist oder (ii) dass die Kapazität einer erfassten iPod-Batterie zur Speicherung elektrischer Energie fünfzig Prozent (50%) oder mehr von ihrer ursprünglichen Spezifikation eingebüßt hat, wird Apple entweder (a) den Mangel kostenlos unter Verwendung neuer oder wieder aufbereiteter Teile, die hinsichtlich der Leistungsfähigkeit und der Zuverlässigkeit mit neuen Teilen gleichwertig sind, repariert oder (b) das erfasste Produkt durch ein Austauschprodukt ersetzen, das entweder neu oder hinsichtlich der Leistungsfähigkeit und der Zuverlässigkeit mit einem neuen gleichwertig und funktionell dem Originalprodukt mindestens gleichwertig ist mit dem Originalprodukt. Wenn Apple das erfasste Produkt austauscht, wird Apple Eigentümer des Originalprodukts und Sie Eigentümer des Austauschprodukts; das Austauschprodukt genießt Schutz für die verbleibende Schutzdauer des Plans.

### 3.2 Erfasste Produkte

Zusätzlich zu dem mit der Marke Apple versehenen Produkt und dem in der Originalverpackung enthaltenen Zubehör umfasst „erfasste Produkte“ nach Maßgabe des Plans auch Folgendes:



- (i) Unter dem APP für Mac (a) einen mit der Marke Apple versehenen kompatiblen Bildschirm, wenn er zur gleichen Zeit wie das erfasste Produkt gekauft wurde, (b) eine Maus, ein Magic Trackpad, einen Apple-Batterieladegerät und eine Tastatur, die mit der Marke Apple versehen sind, wenn sie beim erfassten Produkt dabei waren (oder mit einem Mac Mini gekauft wurden) und (c) eine AirPort Extreme-Karte, eine AirPort Express oder AirPort Extreme Basisstation, eine Time Capsule, einen mit der Marke Apple versehenen DVI zu ADC Bildschirm-Adapter, Apple RAM-Module und ein MacBook Air SuperDrive, wenn sie zusammen mit dem erfassten Produkt genutzt werden und ursprünglich von Ihnen innerhalb der zwei Jahre vor dem Kauf des erfassten Produkts gekauft wurden.
- (ii) Unter APP für Apple TV, eine AirPort Extreme-Karte, eine AirPort Express oder AirPort Extreme Basisstation und eine Time Capsule, wenn sie zusammen mit dem erfassten Produkt genutzt werden und ursprünglich von Ihnen innerhalb von zwei Jahren vor dem Kauf des erfassten Produkts gekauft wurden.

### **3.3 Technischer Support**

Während der Schutzdauer wird Apple Ihnen Zugang zu technischem Support über Telefon und Internet zur Verfügung stellen. Der technische Support kann Unterstützung bei der Installation, dem Start, der Konfiguration, der Problemlösung und der Wiederherstellung (ausgenommen der Datenwiederherstellung) umfassen, einschließlich der Speicherung, des Abrufens und der Organisation von Dateien, der Auslegung von Systemfehlermeldungen und der Feststellung, wann Hardware-Service erforderlich ist. Apple erbringt den Support für die zum jeweiligen Zeitpunkt aktuelle Version der unterstützten Software sowie die vorausgegangene Major Release Version. In diesem Abschnitt bedeutet „Major Release“ eine wesentliche Version der Software, die kommerziell durch Apple mit einer Versions-Nummer wie „1.0“ oder „2.0“ veröffentlicht wurde und die keine Beta- oder Vorabversion ist. Der Umfang des Ihnen zur Verfügung gestellten technischen Supports hängt von Ihrem jeweiligen Plan ab.

### **3.4 Umfang des technischen Support**

- (i) Unter dem APP für Mac erbringt Apple technischen Support für das erfasste Produkt, für Apples Betriebssystemsoftware („Mac OS“) und für mit der Marke Apple versehene Verbraucher-Applikationen, die auf dem erfassten Produkt vorinstalliert waren („Verbraucher-Software“). Apple wird außerdem technischen Support mittels der

grafischen Benutzerschnittstelle für Probleme mit der Server-Administration und der Netzwerk-Verwaltung auf Apples Serversoftware für das Betriebssysteme („Mac OS Server“) auf einem Mac erbringen.

- (ii) Unter dem APP für iPod erbringt Apple technischen Support für das erfasste Produkt, für iPod OS und für Software-Applikationen, die auf dem erfassten Produkt vorinstalliert waren, (beides zusammen als „iPod-Software“ bezeichnet) und für Verbindungsschwierigkeiten zwischen dem erfassten Produkt und einem „unterstützten Computer“, wobei unter „unterstütztem Computer“ ein Computer zu verstehen ist, der die Verbindungsspezifikationen des erfassten Produkts erfüllt und mit einem Betriebssystem läuft, das von dem erfassten Produkt unterstützt wird.
- (iii) Unter dem APP für Apple-Bildschirme erbringt Apple technischen Support für das erfasste Produkt und für Verbindungsschwierigkeiten zwischen dem erfassten Produkt und einem unterstützten Computer.
- (iv) Unter dem APP für Apple TV erbringt Apple technischen Support für das erfasste Produkt, für Software-Applikationen, die auf dem erfassten Produkt vorinstalliert waren („Apple TV-Software“), und für Verbindungsschwierigkeiten zwischen dem erfassten Produkt, einem unterstützten Computer und einem „unterstützten Fernseher“, wobei unter „unterstütztem Fernseher“ ein Fernseher zu verstehen ist, der die Verbindungsvoraussetzungen des erfassten Produkts erfüllt.

#### **4. Was ist nicht geschützt?**

##### **4.1 Hardware-Service**

Der Plan umfasst nicht:

- (i) Die Installation, die Entfernung oder die Entsorgung des erfassten Produkts oder die Zurverfügungstellung eines Produkts für die Zeit, in der das erfasste Produkt repariert oder ausgetauscht wird;
- (ii) Schäden, die verursacht wurden durch (a) ein Produkt, das nicht das erfasste Produkt ist, (b) Unfälle, Missbrauch, Fehlbedienung, Kontakt mit Flüssigkeiten, Feuer, Erdbeben oder andere äußere Einwirkungen, (c) einen Betrieb des erfassten Produkts in einer Art, die nicht der vom Hersteller beschriebenen zulässigen oder beabsichtigten Nutzung entspricht, oder (d) Services (einschließlich Upgrades und Erweiterungen),

die durch jemanden durchgeführt wurden, der kein Vertreter von Apple oder ein Apple Authorized Service Provider („AASP“) ist;

- (iii) Ein erfasstes Produkt mit einer Seriennummer, die verändert, entstellt oder entfernt wurde oder die verändert wurde, um ohne die schriftliche Erlaubnis des Herstellers seine Funktionalität oder Leistungsfähigkeit zu verändern;
- (iv) Ein erfasstes Produkt, das verloren gegangen ist oder gestohlen wurde. Dieser Plan schützt nur erfasste Produkte, die in ihrer Gesamtheit an Apple zurückgegeben werden;
- (v) Äußerliche Schäden am erfassten Produkt, einschließlich aber ohne Beschränkung auf Kratzer, Beulen und gebrochenes Plastik an Anschlüssen;
- (vi) Verschleißteile, wie Batterien, soweit sie nicht vom Schutzzumfang für Batterien unter der APP für iPod erfasst sind oder soweit der Fehler durch einen Material- oder Herstellungsfehler verursacht wurde;
- (vii) Vorbeugende Wartungsarbeiten am erfassten Produkt; oder
- (viii) Fehler, die durch normale Abnutzung oder in sonstiger Weise infolge des normalen Alterungsprozesses des Produkts verursacht wurden.

#### **4.2 Technischer Support**

Der Plan umfasst nicht:

- (i) Probleme, die durch ein Upgrade der Software auf die zum jeweiligen Zeitpunkt aktuelle Version vermieden werden könnten;
- (ii) Ihre Nutzung oder Veränderung des erfassten Produkts, des Mac OS, der iPod-Software, der Apple TV-Software oder der Verbraucher-Software in einer Art und Weise, die nicht für das erfasste Produkt oder die Software vorgesehen ist;
- (iii) Produkte von Drittanbietern oder deren Auswirkungen auf oder deren Wechselwirkungen mit dem erfassten Produkt, Mac OS, Mac OS Server, iPod-Software, Apple TV-Software oder Verbraucher-Software;
- (iv) Ihre Nutzung eines Computers oder eines Betriebssystems unter dem APP für iPod, die in keinem Zusammenhang mit der iPod-Software oder den Verbindungsschwierigkeiten mit dem erfassten Produkt steht;

- (v) Ihre Nutzung eines Computers oder eines Betriebssystems unter APP für Apple-Bildschirme, die in keinem Zusammenhang mit den Verbindungsschwierigkeiten mit dem erfassten Produkt steht;
- (vi) Ihre Nutzung eines Computers oder eines Betriebssystems unter APP für Apple TV, die in keinem Zusammenhang mit der Apple TV-Software oder den Verbindungsschwierigkeiten mit dem erfassten Produkt steht;
- (vii) andere Apple-Software als die vom jeweiligen Plan erfasste Mac OS, Mac OS Server, iPod-Software, Apple TV-Software oder Verbraucher-Software;
- (viii) Mac OS Software für Server, es sein denn, die grafische Benutzerschnittstelle wird für Schwierigkeiten mit der Server-Administration und Netzwerk-Verwaltung auf einem Mac OS Server auf einem Mac verwendet;
- (ix) Mac OS Software oder andere mit der Marke Apple versehene Software, die als „Beta“, „Vorabversion“, „vorläufig“ oder in ähnlicher Weise bezeichnet ist;
- (x) Web-Browser, E-Mail-Applikationen und Internetdiensteanbieter-Software von Drittanbietern oder die Konfiguration von Mac OS, um diese nutzen zu können; oder
- (xi) Schäden an oder Verlust von Software oder Daten, die auf dem erfassten Produkt liegen oder gespeichert sind. Die Wiederherstellung und die Wieder-Installation von Software-Programmen und Nutzerdaten sind nicht von diesem Plan umfasst.

## **5. Wie kann ich auf den Service und den Support zugreifen?**

Sie erhalten Hardware-Service und technischen Support, indem Sie auf die Apple-Website ([www.apple.com/support/country](http://www.apple.com/support/country)) gehen oder indem Sie die im Getting Started Guide („Handbuch“) aufgeführte Telefonnummer anrufen. Das Handbuch liegt der Verpackung des Plans bei. Wenn Sie anrufen, wird ein Vertreter von Apple für den technischen Support Ihren Anruf beantworten und Sie um Ihre Vertragsnummer des Plans oder die Seriennummer des erfassten Produkts bitten, bevor er Ihnen Unterstützung anbietet. Heben Sie Ihre Plan-Bestätigung, den Original-Kaufbeleg für Ihr erfasstes Produkt und Ihren Plan auf, da diese Dokumente erforderlich sind, falls es Fragen zur Berechtigung Ihres Produkts für den Schutz gibt.

## 6. Optionen bei Hardware-Service

6.1 Apple stellt Hardware-Service durch eine oder mehrere der nachfolgenden Optionen zur Verfügung:

- (i) „Carry-in“ Service. Carry-in Service steht für die meisten erfassten Produkte zur Verfügung. Bringen Sie das erfasste Produkt zu einem Apple-eigenen Store oder einem AASP, der Carry-in Service anbietet. Der Service wird dann entweder vor Ort erbracht oder der Store oder Dienstleister schickt das erfasste Produkt zur Service-Erbringung an einen Apple-Reparatur-Service („ARS“). Sobald Sie darüber informiert werden, dass der Service abgeschlossen ist, erhalten Sie unverzüglich das erfasste Produkt zurück.
- (ii) Onsite Service. Onsite Service steht für viele Desktop-Computer zur Verfügung, wenn sich das erfasste Produkt in einem Umkreis von 50 Meilen (80 Kilometern) von einem von Apple autorisierten Onsite-Dienstleister befindet. Bestimmte Komponenten, die für die unten beschriebene Option Do-It-Yourself-Service für Komponenten geeignet sind, sind nicht für den Onsite Service berechtigt. Wenn Apple feststellt, dass der Onsite Service zur Verfügung steht, wird Apple einen Techniker zu dem Ort schicken, an dem sich das erfasste Produkt befindet. Der Service wird dann entweder vor Ort erbracht oder der Techniker bringt das erfasste Produkt zur Reparatur zu einem AASP oder einem ARS. Wenn das erfasste Produkt bei einem AASP oder einem ARS repariert wird, wird Apple nach der Service-Erbringung den Transport des erfassten Produkts zu Ihrem Aufenthaltsort organisieren. Wenn dem Techniker zu der vereinbarten Zeit kein Zugriff auf das erfasste Produkt gewährt wird, können für alle weiteren Onsite-Besuche Gebühren erhoben werden.
- (iii) „Mail-in“ Service. Direkter Mail-in Service steht für die meisten erfassten Produkte zur Verfügung. Wenn Apple feststellt, dass Ihr erfasstes Produkt für den Mail-in Service berechtigt ist, wird Apple Ihnen einen bereits bezahlten Frachtbrief (und – falls Sie nicht mehr im Besitz der Originalverpackung sind – Verpackungsmaterial) zusenden und Sie werden das erfasste Produkt nach Maßgabe der Anweisungen von Apple an den ARS Standort schicken. Nach Abschluss des Service wird ARS das erfasste Produkt an Sie zurücksenden. Die Kosten des Versands von und an Ihre Adresse trägt Apple, wenn Sie allen Anweisungen Folge leisten.

- (iv) Express-Austausch-Service oder Do-It-Yourself-Service („DIY“) für Komponenten. Der Express-Austausch-Service steht für bestimmte erfasste Produkte zur Verfügung und der DIY-Service für Komponenten steht für viele erfasste Produkte zur Verfügung und erlaubt Ihnen, Ihr eigenes Produkt zu reparieren. Wenn der Express-Austausch-Service oder der DIY-Service für Komponenten unter den jeweiligen Umständen zur Verfügung steht, findet das folgende Vorgehen Anwendung:
- (a) Service mit Pflicht zur Rücklieferung des ersetzten Produkts oder der ersetzten Komponente. Apple kann als Sicherheit für den Einzelhandelspreis des Austauschprodukts oder der Austauschkomponente und für die anfallenden Versandkosten eine Kreditkartenautorisierung verlangen. Falls Sie nicht in der Lage sind, eine Kreditkartenautorisierung zur Verfügung zu stellen, kann Ihnen der Service möglicherweise nicht zur Verfügung gestellt werden und Apple wird Ihnen in diesem Fall einen alternativen Service anbieten. Apple wird Ihnen ein Austauschprodukt oder eine Austauschkomponente, gegebenenfalls zusammen mit einer Installationsanweisung, sowie Anweisungen für die Rückgabe des zu ersetzenden Produkts oder der Komponente zuschicken. Wenn Sie den Anweisungen Folge leisten, wird Apple die Kreditkartenautorisierung aufheben, sodass Ihnen die Kosten für das Produkt oder die Komponente sowie für den Versand von und an Ihre Adresse nicht in Rechnung gestellt werden. Falls Sie das ersetzte Produkt oder die ersetzte Komponente nicht gemäß den Anweisungen zurückschicken oder ein ersetztes Produkt oder eine ersetzte Komponente zurücksenden, das/die nicht für den Service berechtigt ist, wird Apple Ihre Kreditkarte mit dem autorisierten Betrag belasten.
  - (b) Service ohne Pflicht zur Rücklieferung des ersetzten Produkts oder der ersetzten Komponente. Apple sendet Ihnen kostenlos ein Austauschprodukt oder eine Austauschkomponente zu, gegebenenfalls zusammen mit Installationsanweisungen und Informationen zur Entsorgung des ersetzten Produkts oder der ersetzten Komponente.
  - (c) Apple ist nicht für etwaige Arbeitskosten, die Ihnen im Zusammenhang mit dem Express-Austausch-Service oder dem DIY-Service für Komponenten entstehen, verantwortlich. Falls Sie weitere Unterstützung benötigen, rufen Sie Apple unter der im Handbuch angegebene Telefonnummer an.

**6.2** Apple behält sich das Recht vor, die Art und Weise, in der Apple Reparatur- oder Austausch-Service erbringt, sowie die Berechtigung Ihres erfassten Produkts für den Erhalt einer bestimmten Art und Weise des Service zu ändern. Der Service ist auf die Optionen beschränkt, die in dem Land, in dem der Service in Anspruch genommen wird, zur Verfügung stehen. Die Service-Optionen, die Verfügbarkeit von Zubehörteilen und die Reaktionszeit können abhängig von dem jeweiligen Land variieren. Sie sind gegebenenfalls für Versandkosten verantwortlich, wenn das erfasste Produkt nicht in dem Land, in dem es sich befindet, repariert oder ausgetauscht werden kann. Wenn Sie den Service in einem Land in Anspruch nehmen wollen, das nicht das Land ist, in dem es gekauft wurde, verpflichten Sie sich, alle anwendbaren Einfuhr- und Ausfuhrgesetze und -bestimmungen zu befolgen und für alle Zollabgaben, Umsatzsteuern und andere damit im Zusammenhang stehende Steuern und Abgaben verantwortlich zu sein. Bei internationalem Service kann Apple gegebenenfalls die mangelhaften Produkte und Zubehörteile mit vergleichbaren Produkten und Zubehörteilen, die dem lokalen Standard entsprechen, reparieren oder gegen solche austauschen.

## **7. Ihre Pflichten**

Um den Service oder Support unter dem Plan zu erhalten, stimmen Sie zu, die folgenden Anforderungen einzuhalten:

- (i) Sie stellen Ihre Vertragsnummer des Plans und eine Kopie Ihres Original-Kaufbeleges für den Plan nach Aufforderung zur Verfügung;
- (ii) Sie stellen Informationen über die Symptome und Ursachen der Probleme mit dem erfassten Produkt, zur Verfügung;
- (iii) Sie antworten auf Anfragen zu Informationen, einschließlich aber ohne Beschränkung auf Informationen zur Seriennummer des erfassten Produkts, des Modells, der Version des Betriebssystems und der installierten Software, zu Peripheriegeräten, die mit dem erfassten Produkt verbunden sind oder darauf installiert sind, angezeigten Fehlermeldungen, Aktionen, die durchgeführt wurden, bevor das erfasste Produkt das Problem aufgezeigt hat, und Maßnahmen, die ergriffen wurden, um das Problem zu lösen;
- (iv) Sie befolgen die Anweisung, die Ihnen Apple erteilt, einschließlich aber ohne Beschränkung auf Anweisungen, davon Abstand zu nehmen, an Apple Produkte oder Zubehör zu schicken, für die kein Reparatur- oder Austausch-Service vorgenommen wird, und Anweisungen, das erfasste Produkt nach Maßgabe der Versandanweisungen zu verpacken;

- (v) Sie werden die Software auf die zum jeweiligen Zeitpunkt aktuelle Version updaten, bevor Sie den Service in Anspruch nehmen; und
- (vi) Sie stellen sicher, dass Sicherheitskopien von der Software und den Daten auf dem erfassten Produkt erstellt werden. APPLE WIRD GEBEBENFALLS WÄHREND DER DURCHFÜHRUNG DES SERVICES DIE ORIGINALSOFTWAREKONFIGURATIONEN DES ERFASSTEN PRODUKTS SOWIE NACHFOLGENDE UPDATES REINSTALLIEREN, WAS DIE LÖSCHUNG ALLER SOFTWARE UND DATEN VERURSACHEN WIRD, DIE SICH VOR DEM SERVICE AUF DEM ERFASSTEN PRODUKT BEFINDEN. WÄHREND DER VORNAHME DES APP SERVICES FÜR DEN IPOD WIRD APPLE DEN INHALT DES IPODS LÖSCHEN UND DEN DATENTRÄGERNEU FORMATIEREN. Apple wird Ihnen iPod mit den ursprünglichen Konfigurationen zurückgeben bzw. einen Austausch-iPod mit den ursprünglichen Konfigurationen zur Verfügung stellen, jedoch mit den jeweiligen Updates. Apple kann gegebenenfalls als Teil des Hardware-Service iPod OS-Updates installieren, die den iPod daran hindern werden, auf eine frühere Version von iPod OS zurückzukehren. Als Folge des iPod OS-Updates können unter Umständen auf dem iPod installierte Anwendungen von Drittanbietern mit dem iPod nicht kompatibel sein oder mit dem iPod nicht funktionieren. Sie sind dafür verantwortlich, alle sonstige Software-Programme, Daten und Passwörter wieder zu installieren.

## **8. Haftungsbeschränkung**

FÜR VERBRAUCHER IN JURISDIKTIONEN, DIE DEN VORTEILEN VON VERBRAUCHERSCHUTZGESETZEN ODER –VORSCHRIFTEN UNTERLIEGEN, GELTEN DIE VORTEILE, DIE IHNEN UNTER DIESEM PLAN ZUSTEHEN, ZUSÄTZLICH ZU ALLEN RECHTEN UND ANSPRÜCHEN, DIE SICH AUS SOLCHEN GESETZEN UND VORSCHRIFTEN ERGEBEN. KEINE BESTIMMUNG IN DIESEM PLAN BEEINTRÄCHTIGT DIE VERBRAUCHERSCHUTZRECHTE, DIE DURCH DIE ANWENDBAREN ZWINGENDEN GESETZE EINGERÄUMT WERDEN, EINSCHLIESSLICH DER VERBRAUCHERSCHUTZRECHTE, SCHADENSERSATZ IM FALLE EINER VOLLSTÄNDIGEN ODER TEILWEISEN NICHT-LEISTUNG ODER EINER NICHT-ORDNUNGSGEMÄSSEN LEISTUNGSERBRINGUNG VON VERTRAGLICHEN VERPFLICHTUNGEN DURCH APPLE GELTEND ZU MACHEN.

SOWEIT NACH ANWENDBAREM RECHT ZULÄSSIG ÜBERNEHMEN APPLE UND SEINE MITARBEITER UND VERTRETER UNTER KEINEN UMSTÄNDEN IHNEN ODER IHREM RECHTSNACHFOLGER GEGENÜBER EINE HAFTUNG FÜR INDIREKTE SCHÄDEN ODER FOLGESCHÄDEN, EINSCHLIESSLICH ABER OHNE



BESCHRÄNKUNG AUF KOSTEN FÜR DIE WIEDERHERSTELLUNG, DIE NEUPROGRAMMIERUNG ODER REPRODUKTION VON PROGRAMMEN ODER DATEN ODER KOSTEN INFOLGE DER VERLETZUNG DER VERTRAULICHKEIT VON DATEN, DES VERLUSTS VON GESCHÄFTSMÖGLICHKEITEN, INFOLGE ENTGANGENEN GEWINNS, ENTGANGENEN UMSATZES ODER ENTGANGENER EINSPARUNGEN, DIE DURCH VERPFLICHTUNGEN VON APPLE UNTER DIESEM PLAN VERURSACHT WURDEN. SOWEIT NACH ANWENDBAREM RECHT ZULÄSSIG, IST DIE NACH DIESEM PLAN ENTSTEHENDE HAFTUNG VON APPLE UND SEINEN MITARBEITERN UND VERTRETEREN GEGENÜBER IHNEN UND IHREN RECHTSNACHFOLGERN AUF DIE HÖHE DESJENIGEN BETRAGES BESCHRÄNKT, DEN SIE FÜR DEN PLAN BEZAHLT HABEN. INSBESONDERE GARANTIERT APPLE NICHT, (i) DASS APPLE DAS ERFASSTE PRODUKT OHNE RISIKO FÜR ODER VERLUST VON PROGRAMMEN ODER DATEN REPARIEREN ODER AUSTAUSCHEN WIRD, (ii) DASS APPLE DIE VERTRAULICHKEIT DER DATEN GEWAHRT WIRD ODER (iii) DASS DER BETRIEB DES PRODUKTS OHNE UNTERBRECHUNG ODER FEHLERFREI SEIN WIRD. KEINE BESTIMMUNG IN DIESER VEREINBARUNG WIRD DIE HAFTUNG VON APPLE FÜR (I) DURCH FAHRLÄSSIGKEIT VON APPLE VERURSACHTE TODESFÄLLE ODER KÖRPERVERLETZUNGEN ODER (II) BETRUG AUSSCHLIESSEN ODER BESCHRÄNKEN.

SOWEIT DIE HAFTUNG NACH DEN VORGENANNTEN GESETZEN UND VORSCHRIFTEN BESCHRÄNKT WERDEN KANN, IST DIE HAFTUNG VON APPLE, NACH APPLES FREIER WAHL, AUF DEN AUSTAUSCH ODER DIE REPARATUR DES ERFASSTEN PRODUKTS ODER DIE ZURVERFÜGUNGSTELLUNG DES SERVICES BESCHRÄNKT. NACH DEN GESETZEN EINIGER LÄNDER, STAATEN ODER GEBIETEN IST ES UNZULÄSSIG, DIE HAFTUNG FÜR ZUFALLS- ODER FOLGESCHÄDEN AUSZUSCHLIESSEN ODER ZU BESCHRÄNKEN. DESHALB KÖNNEN EINIGE ODER ALLE DER VORGENANNTEN BESCHRÄNKUNGEN AUF SIE MÖGLICHERWEISE KEINE ANWENDUNG FINDEN.

## 9. Kündigung

Sie können diesen Plan jederzeit und aus jedem beliebigen Grund kündigen. Wenn Sie kündigen wollen, rufen Sie entweder Apple unter der im Handbuch aufgeführten Telefonnummer an oder schicken Sie per Post oder Fax eine schriftliche Kündigung mit Ihrer Vertragsnummer des Plans an den Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland (Fax-Nummer: 00353-(0)21-428-3917). Sie müssen Ihrem Kündigungsschreiben eine Kopie des Original-Kaufbeleges über den Erwerb des Plans beifügen. Soweit das lokal anwendbare Recht nicht abweichende Vorschriften enthält, gilt Folgendes: Wenn Sie den Plan innerhalb von dreißig (30) Tagen nach

Erwerb des Plans oder nach Erhalt dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, je nachdem, welches Ereignis später eintritt, kündigen, wird Ihnen der vollständige für den Plan gezahlte Kaufpreis zurückerstattet, abzüglich des Wertes der Service-Leistungen, die gemäß diesen Plans bereits erbracht wurden. Soweit das lokal anwendbare Recht nicht zwingende abweichende Vorschriften enthält, gilt Folgendes: Wenn Sie diesen Plan mehr als dreißig (30) Tage nach dem Erhalt des Plans kündigen, wird Ihnen der für den Plan bezahlte Kaufpreis auf der Grundlage der noch nicht verstrichenen Schutzdauer vom Zeitpunkt des Kaufs des Plans anteilig zurückerstattet, abzüglich (a) der anwendbaren wie in Abschnitt 12 unten angegeben Kündigungsgebühr oder zehn Prozent (10%) des anteilig zurückzuerstattenden Betrages, je nachdem, welcher Betrag geringer ist, und (b) des Wertes der Service-Leistungen, die gemäß des Plans bereits erbracht wurden. Die Kündigungsgebühr ist nicht fällig, wenn die Kündigung in Form der Ausübung des gesetzlichen Widerrufsrechts oder Rücktrittsrechts für Verbraucher erfolgt (beispielsweise während der gesetzlichen Widerrufsfrist). Soweit nicht Vorschriften des lokal anwendbaren Rechts etwas anderes vorsehen, ist Apple berechtigt, diesen Plan bei Betrug oder wesentlichen Falschangaben zu kündigen. Soweit nicht Vorschriften des lokal anwendbaren Rechts etwas anderes vorsehen, ist Apple auch berechtigt, diesen Plan mit einer Kündigungsfrist von dreißig (30) Tagen schriftlich zu kündigen, falls Ersatzteile für das erfasste Produkt nicht verfügbar werden. Im Falle einer Kündigung des Plans durch Apple aufgrund der Nicht-Verfügbarkeit von Ersatzteilen, erhalten Sie eine anteilige Rückerstattung für die nicht verstrichene Laufzeit des Plans.

## 10. Übertragung des Plans

- (i) *Mit Übertragung des erfassten Produkts an einen neuen Eigentümer:* Vorbehaltlich der im Folgenden genannten Einschränkungen sind Sie berechtigt, einmalig und endgültig alle Ihre Rechte unter dem Plan auf eine andere Person zu übertragen, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind: (a) Bei der Übertragung müssen auch der Original-Kaufbeleg, die Plan-Bestätigung und das gesamte Verpackungsmaterial des Plans übergeben werden, einschließlich der gedruckten Materialien und dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen; (b) Sie müssen Apple über die Übertragung dadurch informieren, dass Sie per Post oder Fax eine Mitteilung über die Übertragung an Apple Customer Support Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland (Fax-Nummer 00353-(0)21-428-3917) schicken; und (c) die Person, die den Plan erhält, muss sich mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Plans einverstanden erklären. Wenn Sie Apple über die Übertragung informieren, müssen Sie die Vertragsnummer

des Plans, die Seriennummer des zu übertragenden erfassten Produkts, sowie den Namen, die Adresse, die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse des neuen Eigentümers angeben.

- (ii) *Mit Übertragung vom ursprünglich erfassten Produkt auf das neue erfasste Produkt:* Sie sind berechtigt, einmalig und endgültig den Schutz unter dem Plan auf ein neues Apple-Produkt, das Ihnen gehört und innerhalb von dreißig (30) Tagen seit dem Erwerb des erfassten Produkts erworben wurde, zu übertragen. Das neue Produkt muss für den Schutz unter dem Plan berechtigt sein und zum Zeitpunkt der Übertragung müssen beide Produkte noch den Schutz der einjährigen beschränkten Garantie von Apple genießen. Apple wird eine Plan-Bestätigung für das neue Produkt ausstellen, wodurch das neue Produkt zum erfassten Produkt wird. Wenn Sie Apple über die Übertragung informieren, müssen Sie die Vertragsnummer des Plans, die Seriennummern und die Kaufbelege für die übertragenen Produkte dadurch zur Verfügung stellen, dass Sie Apple eine Mitteilung zur Übertragung wie im vorstehenden Absatz beschrieben per Post oder Fax (soweit diese Möglichkeit verfügbar ist) schicken.

## 11. Allgemeines

- (i) Apple ist berechtigt, an Dritte einen Unterauftrag zur Erfüllung der Pflichten von Apple zu erteilen oder auf Dritte die Pflichten von Apple zur Vertragserfüllung zu übertragen; Apple wird hierdurch jedoch nicht von seinen Verpflichtungen zur Vertragserfüllung Ihnen gegenüber befreit.
- (ii) Apple ist für eine etwaige Nicht-Erfüllung oder verzögerte Erfüllung des Plans nicht verantwortlich, soweit dies auf Umständen beruht, die außerhalb Apples zumutbarer Kontrolle liegen.
- (iii) Sie sind nicht verpflichtet, vorbeugende Wartungsmaßnahmen an dem erfassten Produkt zu ergreifen, um Anspruch auf den Service unter dem Plan zu haben.
- (iv) Dieser Plan wird Ihnen nur angeboten und ist nur wirksam, wenn Sie in einem Land wohnhaft sind, in dem Apple oder ein mit Apple verbundenes Unternehmen den Plan anbietet. Diese Länder sind unter <http://www.apple.com/legal/applecare/countrylist.html> aufgelistet. Dieser Plan wird nicht Personen angeboten, die noch nicht volljährig sind. Dieser Plan ist in solchen Ländern nicht verfügbar, in denen er verboten ist.
- (v) Um seine Verpflichtungen zu erfüllen, kann Apple gegebenenfalls, nach Apples Ermessen und einzig zum Zwecke der Qualitätssicherung, einzelne oder alle Telefonate zwischen Ihnen und Apple aufzeichnen.

- (vi) Sie stimmen zu, dass sämtliche Informationen und Daten, die Sie Apple im Rahmen dieses Plans zur Verfügung stellen, weder vertraulich noch geschützt sind. Sie stimmen außerdem zu, dass Apple Ihre Daten bei Erbringung der Services erheben und in Ihrem Auftrag verarbeiten darf. Dies umfasst gegebenenfalls auch die Übermittlung Ihrer Daten an mit Apple verbundene Unternehmen oder Dienstleister, die sich in Ländern befinden können, in denen das Datenschutzniveau nicht dem Datenschutzniveau des Landes entspricht, in dem Sie Ihren Wohnsitz haben, einschließlich der Länder Australien, Kanada, Mitgliedsstaaten der Europäischen Union, Indien, Japan, China und den USA.
- (vii) Apple hat Schutzmaßnahmen ergriffen, die Ihre Daten sowohl gegen unerlaubten Zugriff oder Offenlegung als auch gegen unberechtigte Zerstörung schützen sollen. Sie sind für die Anweisungen, die Sie Apple in Bezug auf die Verarbeitung Ihrer Daten geben, verantwortlich. Apple strebt die Einhaltung dieser Anweisungen an, soweit dies für die Erbringung der Services und der Supportverpflichtungen unter dem Plan vernünftigerweise geboten ist. Wenn Sie mit Vorstehendem nicht einverstanden sind oder wenn Sie Fragen haben, welchen Einfluss die beschriebene Verarbeitung auf Ihre Daten hat, wenden Sie sich bitte unter der im Handbuch aufgeführten Telefonnummer an Apple.
- (viii) **Apple wird Ihre Daten in Übereinstimmung mit der Kunden-Datenschutzrichtlinie von Apple, die unter der URL [www.apple.com/legal/warranty/privacy](http://www.apple.com/legal/warranty/privacy) zur Verfügung steht, schützen. Wenn Sie wissen möchten, welche Daten Apple von Ihnen gespeichert hat oder wenn Sie Änderungen daran vornehmen wollen, besuchen Sie bitte die URL <http://www.apple.com/contact/myinfo>, um dort Ihre persönlichen Kontakt-Präferenzen zu aktualisieren, oder kontaktieren Sie die europäische verantwortliche Stelle von Apple unter [privacyeuope@apple.com](mailto:privacyeuope@apple.com).**
- (ix) Die Bestimmungen dieses Plans, einschließlich des Original-Kaufbelegs des Plans und der Plan-Bestätigung, haben Vorrang vor etwaigen dazu im Widerspruch stehenden, ergänzenden oder sonstigen Bestimmungen für Bestellungen oder anderen Dokumenten und stellen die gesamte Vereinbarung zwischen Ihnen und Apple in Bezug auf den Plan dar.
- (x) Sie müssen den Plan kaufen und registrieren während Ihr erfasstes Produkt sich noch innerhalb der einjährigen beschränkten Garantie von Apple befindet. Apple ist nicht verpflichtet, diesen Plan zu verlängern. Sollte Apple eine Verlängerung anbieten, wird Apple den Preis und die Bedingungen hierfür festlegen.

- (xi) Ein Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung steht bei diesem Plan nicht zur Verfügung.
- (xii) Die finanziellen Verpflichtungen aus diesem Vertrag werden durch Apple Distribution International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland abgesichert. Sollte Apple Distribution International diese Verpflichtungen nicht erfüllen, würden diese Verpflichtungen von Apple Operations Europe, einem Unternehmen, das nach irischem Recht eingetragen ist, übernommen. .
- (xiii) Sollte ein Abschnitt oder ein Teil eines Abschnittes dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für unwirksam, nichtig oder nicht durchsetzbar gehalten werden, soll dieser Abschnitt oder der Teil eines Abschnittes von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen separiert werden, und die übrigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen bleiben vollumfänglich wirksam.
- (xiv) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen dem Recht desjenigen Landes, in dem der Plan erworben wurde. Diese Rechtswahl umfasst nicht die Bestimmungen des internationalen Privatrechts oder der UN-Kaufrechtskonventionen.
- (xv) In Bezug auf Ansprüche unter diesem Plan muss keine Selbstbeteiligung geleistet werden.
- (xvi) Der Plan wird nicht wegen bereits bestehender Gegebenheiten in dem erfassten Produkt, die von dem Schutzzumfang dieses Plans gedeckt sind, gekündigt werden.

## **12. Länder- Gebiets- und Staatsabhängige Abweichungen**

Die folgenden länderabhängigen Abweichungen haben bei Widersprüchen mit Bestimmungen dieses Plans Vorrang:

### **DEUTSCHLAND**

#### **Abschnitt 6.2 – Abschnitt 6.2 wird wie folgt ersetzt:**

6.2 Apple behält sich das Recht vor, die Art und Weise, in der Apple für Sie Reparatur- oder Austausch-Services erbringt, sowie die Berechtigung Ihres erfassten Produkts für den Erhalt einer bestimmte Art und Weise des Services zu ändern. Diese Änderungen werden keine für Sie negativen Auswirkungen auf Ihre Rechte haben oder Ihre Rechte unter diesem Plan reduzieren. Der Service ist auf die Optionen beschränkt, die in dem Land, in dem der Service in Anspruch genommen wird, zur Verfügung stehen. Die Optionen für Deutschland sind auf [www.apple.com/de/support](http://www.apple.com/de/support) aufgeführt. Die Service-Optionen, die Verfügbarkeit von

Zubehörteilen und die Reaktionszeit können abhängig von dem jeweiligen Land variieren. Sie sind gegebenenfalls für Versandkosten verantwortlich, wenn das erfasste Produkt nicht in dem Land, in dem es sich befindet, repariert oder ausgetauscht werden kann. Wenn Sie den Service in einem Land in Anspruch nehmen wollen, das nicht das Land ist, in dem es gekauft wurde, verpflichten Sie sich, alle anwendbaren Einfuhr- und Ausfuhrgesetze und -bestimmungen zu befolgen und für alle Zollabgaben, Umsatzsteuern und andere damit im Zusammenhang stehende Steuern und Abgaben verantwortlich zu sein. Bei internationalem Service kann Apple gegebenenfalls die mangelhaften Produkte und Zubehörteile mit vergleichbaren Produkten und Zubehörteilen, die dem lokalen Standard entsprechen, reparieren oder gegen solche austauschen.

#### **Abschnitt 8 – Abschnitt 8 wird wie folgt ersetzt:**

Die Vorteile, die durch den Plan eingeräumt werden, gelten zusätzlich zu etwaigen gesetzlichen Rechten und Ansprüchen, die im Falle eines Produktmangels oder Rechtsmangels des erfassten Produkts bestehen und schränken diese gesetzlichen Rechte nicht ein. Ihre Rechte im Falle eines Produktmangels oder Rechtsmangels der unter dem Plan erbrachten Leistungen richten sich nach dem Gesetz und sind wie folgt beschränkt: Wenn Sie nicht als Verbraucher im Sinne des § 13 Bürgerliches Gesetzbuch handeln (d.h. ein Kunde, der den Plan nicht für Handelszwecke, geschäftliche Zwecke oder unternehmerische Zwecke erwirbt), sondern als ein „Unternehmer“ im Sinne des § 14 Bürgerliches Gesetzbuch, ist die Verjährungsfrist ein Jahr ab Übergabe des Produkts oder der Leistung.

Jegliche Schadensersatzhaftung, gleich aus welchem Rechtsgrund, unterliegt der folgenden Beschränkung:

- (i) Die Haftung von Apple für Schadensersatz wegen einfacher Fahrlässigkeit, gleich aus welchem Rechtsgrund, wird wie folgt beschränkt:
- (a) Apple haftet bei Verletzung wesentlicher Pflichten aus dem Schuldverhältnis der Höhe nach begrenzt auf die vertragstypischen, vorhersehbaren Schäden;
- (b) Apple haftet nicht wegen einfacher Fahrlässigkeit im Übrigen.

- (ii) Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht in Fällen zwingender gesetzlicher Haftung, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz, sowie bei schuldhaft verursachten Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Darüber hinaus gelten sie nicht, wenn und soweit Apple eine Garantie übernommen hat.
- (iii) Absätze (i) und (i) gelten entsprechend für die Haftung von Apple für vergebliche Aufwendungen.
- (iv) Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen finden auch auf eine etwaige Haftung von Apples Mitarbeiter und Vertreter Anwendung.
- (v) Das Vorgenannte hat keine für Sie nachteilige Beweislastumkehr zur Folge.

**Abschnitt 9 – Abschnitt 9 wird durch folgende Regelung ersetzt:**

Sie können diesen Plan jederzeit und aus jedem beliebigen Grund kündigen. Wenn Sie kündigen wollen, rufen Sie entweder Apple unter der im Handbuch aufgeführten Telefonnummer an oder schicken Sie per Post oder Fax eine schriftliche Kündigung mit Ihrer Vertragsnummer des Plans an den Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland (Fax-Nummer: 00353-(0)21-428-3917). Sie müssen Ihrem Kündigungsschreiben eine Kopie des Original-Kaufbeleges über den Erwerb des Plans beifügen. Wenn Sie innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erwerb Ihres Plans oder nach Erhalt dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, je nachdem, welches Ereignis später eintritt, kündigen, wird Ihnen der vollständige für den Plan gezahlte Kaufpreis zurückerstattet, abzüglich des Wertes der Service-Leistungen, die gemäß diesem Plan bereits erbracht wurden. Wenn Sie mehr als dreißig (30) Tage nach dem Erhalt dieses Plans kündigen, wird Ihnen der für den Plan bezahlte Kaufpreis anteilig auf der Grundlage der noch nicht verstrichenen Schutzdauer vom Zeitpunkt des Kaufs des Plans zurückerstattet, abzüglich (a) einer Kündigungsgebühr in Höhe von EUR 25,00 oder von zehn Prozent (10%) des anteilig zurückzuerstattenden Betrages, je nachdem, welcher Betrag geringer ist, und (b) des Wertes der Service-Leistungen, die gemäß des Plans bereits erbracht wurden. Bei Betrug oder wesentlichen Falschangaben kann Apple diesen Plan kündigen.

Abschnitt 11(v) bis 11(viii) – Abschnitt 11(v) bis 11(viii) findet keine Anwendung auf personenbezogene Daten, die über eine deutsche Niederlassung von Apple erhoben oder verarbeitet werden. Soweit rechtliche erforderlich, wird Apple Sie separat um Ihre Einwilligung bezüglich solcher Daten bitten.:

## SCHWEIZ

### **Abschnitt 8 – Abschnitt 8 wird wie folgt ersetzt:**

- 8.1 – Wenn Sie ein Verbraucher sind, wird keine Bestimmung in dem Plan unsere Haftung für die Verletzung von Bestimmungen, die nach zwingenden Gesetzen als stillschweigend vereinbart gelten, beschränken oder ausschließen.
- 8.2 – Wenn Sie kein Verbraucher sind:
- diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln unsere Verpflichtungen im Zusammenhang mit dem Plan abschließend;
  - alle den Plan betreffenden Verpflichtungen und Garantien, denen wir kraft Gesetzes unterliegen (einschließlich etwaiger stillschweigend vereinbarter Mängelrechte bezüglich Sorgfalt und Fähigkeit) sind hiermit ausdrücklich, soweit nach anwendbarem Recht zulässig, ausgeschlossen. Insbesondere ist Apple nicht dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass der Plan für Ihre Bedürfnisse geeignet ist.
- 8.3 – Keine Bestimmung in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird unsere Haftung für von uns fahrlässig verursachte Todesfälle oder Körperverletzungen oder für Betrug beschränken oder ausschließen.
- 8.4 – Soweit nach anwendbarem Recht zulässig haften wir unter diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht für einen Einkommensverlust, entgangenen Gewinn, Verlust von Möglichkeiten oder Verlust von Daten.
- 8.5 – Vorbehaltlich Klausel 8.3 ist unsere maximale Gesamthaftung unter diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, ob aus Vertrag, aus Deliktsrecht oder aus einem anderen Rechtsgrund unter allen Umständen auf den Betrag beschränkt, den Sie für den Plan gezahlt haben.

### **Abschnitt 9:**

- 9.1 – Die folgenden Regelungen ergänzen Abschnitt 9: Wenn Sie ein Verbraucher sind und diesen Plan über die Website des Apple Stores oder telefonisch abgeschlossen haben, können Sie diesen Plan innerhalb von vierzehn Tagen seit Ihrem Kauf des Plans widerrufen. Sie erhalten den vollständigen Kaufpreis zurückerstattet. Wenn Sie allerdings den Plan schon nutzen, erhalten sie den vollständigen Kaufpreis, abzüglich des Wertes der Service-Leistungen, die unter dem Plan in Anspruch genommen werden, zurückerstattet.



9.2 - Wenn Sie mehr als 30 Tage nach dem Erhalt des Plans kündigen, wird Ihnen der für den Plan ursprünglich gezahlte Kaufpreis anteilig zurückerstattet, abzüglich einer Kündigungsgebühr in Höhe von SFR 39,00 oder 10 Prozent des anteilig zurückzuerstattenden Betrages, je nach dem, welcher Betrag geringer ist.

## **ÖSTERREICH**

### **Abschnitt 8 – Abschnitt 8 wird wie folgt ersetzt:**

Für Apple sowie für seine Mitarbeiter und Vertreter besteht eine Pflicht zum Schadensersatz aus Vertrag oder einer sonstigen Rechtsgrundlage nur, soweit solche Schäden durch Fahrlässigkeit oder Vorsatz verursacht wurden. Unter keinen Umständen haftet Apple für entgangenen Gewinn, Verlust von erwarteten aber nicht eingetretenen Möglichkeiten, mittelbare Schäden oder Folgeschäden, Schäden an Daten oder Schäden, die durch Ansprüche Dritter entstehen. Dies gilt jedoch nicht bei Todesfällen oder Körperverletzungen.

Abschnitt 9 - Wenn Sie mehr als 30 Tage nach dem Erhalt des Plans kündigen, wird Ihnen der für den Plan ursprünglich gezahlte Kaufpreis anteilig zurückerstattet, abzüglich einer Kündigungsgebühr in Höhe von EUR 25,00 oder 10 Prozent des anteilig zurückzuerstattenden Betrages, je nach dem, welcher Betrag geringer ist.

## **LUXEMBURG**

Abschnitt 9 - Wenn Sie mehr als 30 Tage nach dem Erhalt des Plans kündigen, wird Ihnen der für den Plan ursprünglich gezahlte Kaufpreis anteilig, zurückerstattet, abzüglich einer Kündigungsgebühr in Höhe von EUR 25,00 oder 10 Prozent des anteilig zurückzuerstattenden Betrages, je nach dem, welcher Betrag geringer ist.

042512 APP Mac German v5.4



## AppleCare Protection Plan

# Over het Protection Plan

### Service en ondersteuning van mensen die uw Mac als geen ander kennen

Met het AppleCare Protection Plan breidt u de gratis dekking van uw Mac uit tot maximaal drie jaar\* ondersteuning van wereldklasse. Dit uitgebreide plan biedt deskundige telefonische ondersteuning, wereldwijde reparatieservice, reparatie van desktopcomputers ter plaatse\*\* en ondersteuning via het internet.

### Informatie over de dekking

Om in aanmerking te komen voor het AppleCare Protection Plan, moet u beschikken over een Mac met een geldige Apple garantie voor de hardware. U moet deze bevestiging van dekking en het aankoopbewijs van het AppleCare Protection Plan bewaren, net als de aankoopbewijzen van alle Apple producten die u hebt aangeschaft. Apple kan u om een bewijs van aankoop vragen als er twijfel bestaat over de dekking van uw product.

U dient voor elke Mac een afzonderlijk AppleCare Protection Plan aan te schaffen.

Dit AppleCare Protection Plan biedt dekking voor de Apple producten die links op de voorzijde van dit pakket worden vermeld. Neem contact op met Apple op het telefoonnummer dat wordt vermeld in het gedeelte "Kort overzicht" als blijkt dat u een Protection Plan hebt aangeschaft dat niet bestemd is voor uw Apple product(en).

Een Apple beeldscherm is gedekt als het beeldscherm tegelijk is aangeschaft met een Mac die onder de dekking valt.

Een Apple toetsenbord, Apple muis, Magic Trackpad en een Apple batterijlader zijn gedekt als deze zijn aangeschaft in combinatie met een computer die onder de dekking valt (of in combinatie met een Mac mini). Het plan biedt tevens dekking voor een AirPort Express- of AirPort Extreme-basisstation, Time Capsule, AirPort Extreme-kaart, Apple RAM-geheugen en een MacBook Air SuperDrive die u bezit en gebruikt in combinatie met de computer die onder de dekking valt. Deze moet u tot maximaal twee jaar vóór uw Mac hebben aangeschaft.

Als u de computer met de dekking verkoopt voordat het AppleCare Protection Plan afloopt, is de dekking volledig overdraagbaar op de nieuwe eigenaar.”

### **Opties voor technische ondersteuning**

Als u problemen hebt met het product dat onder de dekking valt, raadpleegt u het gedeelte "Kort overzicht" voor tips om problemen op te lossen. De technische medewerkers van Apple kunnen u helpen bij het oplossen van een probleem met de Apple hardware, het Mac OS of een van de programma's van Apple. Contactinformatie voor technische ondersteuning door Apple en de openingstijden vindt u in het gedeelte "Kort overzicht".

### **Reparatie van hardware**

Met het AppleCare Protection Plan bent u ervan verzekerd dat de reparatie wordt uitgevoerd door een door Apple erkende technicus, die alleen originele Apple onderdelen gebruikt. Met dit plan zijn alle vervangende onderdelen en het arbeidsloon vanaf de datum van aankoop van de Apple computer gedurende drie jaar gedekt. Apple kan service bieden op een of meer van de volgende manieren: service na aflevering door de klant, service na het opsturen van het product voor reparatie, service ter plaatse of doe-het-zelf-onderdelen (waarmee de klant het product zelf kan repareren).

\* Vanaf de datum van aankoop van de computer.

\*\* Raadpleeg de bijgesloten voorwaarden van het AppleCare Protection Plan voor meer informatie.

# Kort overzicht

Voer voordat u contact opneemt met Apple de volgende eenvoudige stappen uit.

Als u problemen hebt met uw Mac, kunt u deze aan de hand van onderstaande stappen proberen op te lossen. Als het probleem zich blijft voordoen, probeert u of u het kunt verhelpen door de daaropvolgende stap uit te voeren. Het wordt aanbevolen een reservekopie van uw gegevens te maken voordat u een van deze stappen uitvoert.

### 1. Controleer de aansluitingen.

Zet de computer uit en controleer of alle kabels correct zijn aangesloten op de computer. Zet de computer vervolgens weer aan en controleer of het probleem is verholpen.

### 2. Koppel alle randapparatuur los.

Zet de computer uit en koppel alle randapparatuur los, met uitzondering van het beeldscherm, de muis en het toetsenbord. Zet de computer weer aan. Als het probleem is verholpen, kunt u onderzoeken door welk randapparaat het probleem wordt veroorzaakt door telkens één randapparaat opnieuw aan te sluiten, waarbij u telkens de computer opnieuw opstart, totdat u hebt ontdekt door welk randapparaat het probleem wordt veroorzaakt.

### 3. Raadpleeg het Help-systeem, de ondersteuningswebsite van Apple en het gedeelte over het oplossen van problemen in de gebruikershandleiding van uw Mac.

Kies 'Mac Help' uit het Help-menu van de Finder. Mac 101, gemeenschappen en andere technische informatiebronnen zijn 24 uur per dag beschikbaar op [www.apple.com/nl/support](http://www.apple.com/nl/support) (Nederland) of [www.apple.com/benl/support](http://www.apple.com/benl/support) (België).

#### 4. Voer de onderstaande stappen uit.

- Controleer de compatibiliteit. Controleer of de software of hardware van andere fabrikanten die u op de computer gebruikt, compatibel is met Mac OS X.
- Raadpleeg de Mac OS X-ondersteuningswebsite. Deze website van Apple ([www.apple.com/nl/support/lion](http://www.apple.com/nl/support/lion) voor Nederland en [www.apple.com/benl/support/lion](http://www.apple.com/benl/support/lion) voor België) bevat een schat aan tips en andere handige technische informatie.

#### 5. Neem voor hulp contact op met Apple.

Als met bovenstaande stappen het probleem niet is verholpen, neemt u contact op met Apple. Zorg dat u uw nummer van het AppleCare Protection Plan of het serienummer van het Apple product bij de hand hebt als u belt.

##### In Nederland

(31) 0900 7777 703

Maandag tot en met vrijdag

8.00 – 19.45 uur

Zaterdag

10.00 – 17.45 uur\*

##### In België

(32) 070 700 772

Maandag tot en met vrijdag

8.00 – 19.45 uur

Zaterdag

10.00 – 17.45 uur\*

\*De telefoonnummers en de openingstijden kunnen variëren en kunnen worden gewijzigd. Ga naar [www.apple.com/support/contact/phone\\_contacts.html](http://www.apple.com/support/contact/phone_contacts.html) voor de meest recente lokale en internationale contactinformatie.

**AppleCare Servicecontract voor de Mac ("APP-for-Mac")**  
**AppleCare Servicecontract voor de iPod ("APP-for-iPod")**  
**AppleCare Servicecontract voor de Apple Display ("APP-for-Apple Display")**  
**AppleCare Servicecontract voor de Apple TV ("APP-for-Apple TV")**  
**Europa/Midden-Oosten/Afrika**

## Voorwaarden

### **De samenhang tussen deze Regeling en uw wettelijke rechten als consument**

VOOR CONSUMENTEN DIE RECHTEN GENIETEN OP GROND VAN DE WET- EN REGELGEVING IN HUN LAND INZAKE CONSUMENTENBESCHERMING, KOMEN DE RECHTEN WAAROP ZIJ INGEVOLGE DIT PLAN AANSPRAAK KUNNEN MAKEN, IN AANVULLING OP ALLE RECHTEN EN VERHAALSMOGELIJKHEDEN DIE HEN OP GROND VAN BEDOELDE WET- EN REGELGEVING TOEKOMEN. HET BEPAALDE IN DEZE REGELING LAAT DE RECHTEN VAN DE CONSUMENT OP GROND VAN TOEPASSELIJK DWINGEND RECHT, WAARONDER BEGREPEN HET RECHT OM GEBRUIK TE MAKEN VAN DE VERHAALSMOGELIJKHEDEN OP GROND VAN GARANTIEBEPALINGEN EN HET RECHT OM SCHADEVERGOEDING TE VORDEREN INGEVAL VAN NIET-NAKOMING, ONJUISTE OF ONVOLLEDIGE NAKOMING VAN EEN OF MEER CONTRACTUELE VERPLICHTINGEN VAN APPLE ONVERLET. VOOR NADERE INFORMATIE WORDT VERWEZEN NAAR ARTIKEL 12 ("Afwijkende bepalingen per land").

### **1. De Regeling**

Dit servicecontract is van toepassing op de door Apple Distribution International of haar rechtsopvolgers ("Apple") ingevolge de hiervoor genoemde regelingen (hierna elk afzonderlijk te noemen: de "Regeling") aan u te leveren hardwareservice en technische ondersteuning voor Apple-producten en -accessoires in de originele verpakking ("Gedekte Apparatuur"), die vermeld staan op uw servicecertificaat ("Servicecertificaat").

## 2. Aanvang en einde Servicetermijn

De servicetermijn vangt aan op het moment dat u dit servicecontract aanschaf en eindigt op de datum die vermeld staat op uw Servicecertificaat ("Servicetermijn"). U ontvangt uw Servicecertificaat na aanmelding van de Gedekte Apparatuur bij Apple, onder vermelding van het registratienummer van deze Regeling ("Contractnummer"). Ingeval er sprake is van automatische aanmelding, geldt uw originele aankoopbewijs als Servicecertificaat. Het bepaalde in deze Regeling, het oorspronkelijke aankoopbewijs voor deze Regeling en het Servicecertificaat maken allemaal deel uit van uw servicecontract. De verschuldigde vergoeding voor deze Regeling staat vermeld op het originele aankoopbewijs. De ingevolge deze Regeling te leveren hardwareservice en technische ondersteuning gelden in aanvulling op de garantiedekking en gratis technische ondersteuning die geboden wordt door de fabrikant van de hardware.

## 3. Wat valt onder dit servicecontract?

### 3.1 Hardwareservice

Wanneer u tijdens de Servicetermijn een geldige klacht bij Apple indient dat (i) er sprake is van een gebrek in het materiaal of de uitvoering van de Gedekte Apparatuur of (ii) de laadcapaciteit van de accu van een voor garantie in aanmerking komende iPod ten opzichte van de oorspronkelijke specificaties met ten minste vijftig procent (50%) is afgenomen, kan Apple naar eigen keuze (a) het gebrek kosteloos herstellen en daarbij gebruikmaken van nieuwe onderdelen of zo goed als nieuwe onderdelen met gelijkwaardige prestaties en betrouwbaarheid, dan wel (b) de Gedekte Apparatuur vervangen door een nieuw product of door een zo goed als nieuw product met gelijkwaardige prestaties en betrouwbaarheid, waarbij voor beide opties geldt dat het product in functioneel opzicht gelijkwaardig is aan het oorspronkelijke product. Wanneer de Gedekte Apparatuur door Apple wordt vervangen, wordt het oorspronkelijke product eigendom van Apple en wordt het vervangende product uw eigendom en valt dit vervangende product onder de resterende looptijd van de Regeling.

### 3.2 Gedekte Apparatuur

Naast de in de originele verpakking geleverde Apple-producten en -accessoires wordt voor de toepassing van deze Regeling onder "Gedekte Apparatuur" ook verstaan:

- (i) Bij de APP-for-Mac-service: (a) één compatibel Apple-beeldscherm wanneer dit tegelijk met de Gedekte Apparatuur is aangeschaft, (b) een Apple-muis, Magic Trackpad, Apple-



oplader en Apple-toetsenbord wanneer deze bij de Gedekte Apparatuur zijn inbegrepen (of samen met een Mac mini zijn aangeschaft), alsmede (c) een AirPort Extreme-kaart, een AirPort Express- of AirPort Extreme-basisstation, een Time Capsule, een DVI-naar-ADC-beeldschermadapter van Apple, RAM-modules van Apple en een MacBook Air SuperDrive, wanneer deze in samenhang met de Gedekte Apparatuur worden gebruikt en uiterlijk twee jaar vóór aankoop van de Gedekte Apparatuur door u zijn aangeschaft.

- (ii) Bij de APP-for-Apple TV-service: een AirPort Extreme-kaart, een AirPort Express- of AirPort Extreme-basisstation en een Time Capsule, wanneer deze in samenhang met de Gedekte Apparatuur worden gebruikt en uiterlijk twee jaar vóór aankoop van de Gedekte Apparatuur door u zijn aangeschaft.

### **3.3 Technische ondersteuning**

Apple levert gedurende de Servicetermijn telefonische en online technische ondersteuning aan u. Technische ondersteuning omvat bijvoorbeeld hulp bij het installeren, opstarten en configureren, het oplossen van problemen en het uitvoeren van herstelwerkzaamheden (met uitzondering van data recovery), waaronder begrepen het opslaan, terughalen en beheren van bestanden, de uitleg van systeemfoutmeldingen en vaststellen of reparatie van de hardware nodig is. Apple levert ondersteuning voor de op dat moment geldende versie van de ondersteunde software en voor de eerdere 'Major Release'. In dit artikel wordt met "Major Release" bedoeld de door Apple verrichte commerciële release van een belangrijke softwareversie met een versienummer zoals "1.0" of "2.0", welke versie geen bètaversie of 'pre-release' betreft. De omvang van de aan u te leveren technische ondersteuning hangt af van de voor u geldende Regeling.

### **3.4 Omvang technische ondersteuning**

- (i) Bij de APP-for-Mac-service levert Apple technische ondersteuning voor de Gedekte Apparatuur, voor de besturingssysteemsoftware van Apple ("Mac OS") en voor de consumentenapplicaties van Apple die vooraf op de Gedekte Apparatuur zijn geïnstalleerd ("Consumentensoftware"). Apple levert via de grafische gebruikersinterface tevens technische ondersteuning ten behoeve van problemen met het server- en netwerkbeheer in de serverbesturingssysteemsoftware van Apple ("Mac OS Server") op een Mac.

- (ii) Bij de APP-for-iPod-service levert Apple technische ondersteuning voor de Gedekte Apparatuur, de iPod OS en voor softwareapplicaties die vooraf op de Gedekte Apparatuur zijn geïnstalleerd (beide hierna te noemen: "iPod-software"), alsmede voor connectiviteitsproblemen tussen de Gedekte Apparatuur en een "Ondersteunde Computer", dat wil zeggen een computer die aan de connectiviteitspecificaties van de Gedekte Apparatuur voldoet en met een besturingssysteem draait dat door de Gedekte Apparatuur ondersteund wordt.
- (iii) Bij de APP-for-Apple Display-service levert Apple technische ondersteuning voor de Gedekte Apparatuur en voor connectiviteitsproblemen tussen de Gedekte Apparatuur en een Ondersteunde Computer.
- (iv) Bij de APP-for-Apple TV-service levert Apple technische ondersteuning voor de Gedekte Apparatuur, voor softwareapplicaties die vooraf op de Gedekte Apparatuur zijn geïnstalleerd ("Apple TV-software"), alsmede voor connectiviteitsproblemen tussen de Gedekte Apparatuur, een "Ondersteunde Computer" en een "Ondersteunde Televisie", wat wil zeggen een televisie die aan de connectiviteitspecificaties van de Gedekte Apparatuur voldoet.

#### **4. Wat valt niet onder dit servicecontract?**

##### **4.1 Hardwareservice**

Deze Regeling is niet van toepassing op:

- (i) de installatie, verplaatsing of verwijdering van de Gedekte Apparatuur of op de levering van apparatuur terwijl de Gedekte Apparatuur in onderhoud is;
- (ii) schade die veroorzaakt is door (a) een ander product dan de Gedekte Apparatuur, (b) een ongeval, misbruik, onjuist gebruik, waterschade, brand, aardbeving of een andere externe oorzaak, (c) aanwending van de Gedekte Apparatuur voor een ander gebruiksdoel dan het door de fabrikant bestemde of toegestane gebruik, dan wel doordat (d) servicewerkzaamheden (met inbegrip van upgrades en uitbreidingen) zijn verricht door personen die geen vertegenwoordiger van Apple of geen door Apple erkende serviceprovider ("AASP") zijn;

- (iii) Gedekte Apparatuur waarvan het serienummer onleesbaar is gemaakt of gewijzigd of verwijderd is, dan wel waarvan de functionaliteit of de gebruiksmogelijkheden zonder toestemming van de fabrikant zijn aangepast;
- (iv) Gedekte Apparatuur die verloren of gestolen is. Deze Regeling heeft alleen betrekking op Gedekte Apparatuur die volledig aan Apple is geretourneerd;
- (v) oppervlakkige schade aan de Gedekte Apparatuur, waaronder mede begrepen krassen, deukjes en schade aan het kunststof van de poorten;
- (vi) verbruiksartikelen, zoals accu's, met uitzondering van accu's die onder de APP-for-iPod-service vallen, en met uitzondering van de gevallen waarin de storing is ontstaan door een gebrek in materiaal of uitvoering;
- (vii) preventief onderhoud aan de Gedekte Apparatuur; of
- (viii) gebreken als gevolg van normale slijtage of anderszins als gevolg van normale veroudering van het product.

#### **4.2 Technische ondersteuning**

Deze Regeling geldt niet voor:

- (i) problemen die opgelost kunnen worden door de software naar de alsdan geldende versie te upgraden;
- (ii) gevallen waarin u van de Gedekte Apparatuur, de Mac OS, de iPod-software, de Apple TV-software of de Consumentensoftware gebruikmaakt of daarin wijzigingen aanbrengt op een wijze waarvoor de Gedekte Apparatuur of die software niet is bestemd;
- (iii) producten van derden en het effect daarvan op of de interactie daarvan met de Gedekte Apparatuur, de Mac OS, de Mac OS Server, de iPod-software, de Apple TV-software of de Consumentensoftware;
- (iv) gevallen waarin het gebruik dat u van een computer of besturingssysteem maakt, geen betrekking heeft op de iPod-software of op connectiviteitsproblemen met de Gedekte Apparatuur in het kader van de APP-for-iPod-service;
- (v) gevallen waarin het gebruik dat u van een computer of besturingssysteem maakt, geen betrekking heeft op connectiviteitsproblemen met de Gedekte Apparatuur in het kader van de APP-for-Apple Display-service;

- (iv) gevallen waarin het gebruik dat u van een computer of besturingssysteem maakt, geen betrekking heeft op de Apple TV-software of op connectiviteitsproblemen met de Gedekte Apparatuur in het kader van de APP-for-Apple TV-service;
- (vii) andere Apple-software dan de Mac OS, Mac OS Server, iPod-software, Apple TV-software of Consumentensoftware die onder de betreffende Regeling valt;
- (viii) Mac OS-software voor servers, behalve wanneer gebruik wordt gemaakt van de grafische gebruikersinterface voor problemen met het server- en -netwerkbeheer in de Mac OS Server op een Mac;
- (ix) Mac OS-software of andere Apple-software die als "bèta-", "pre-release-" of "preview-versie" is aangemerkt of andere software met een vergelijkbare aanduiding;
- (x) webbrowsers van derden, e-mailapplicaties en de software van internetaanbieders, alsmede de Mac OS-configuraties die voor het gebruik daarvan nodig zijn; dan wel
- (xi) schade aan- of verlies van softwareprogramma's of gegevens die op de Gedekte Apparatuur staan of daarop zijn vastgelegd. Het terughalen en opnieuw installeren van softwareprogramma's en gebruikersgegevens vallen niet onder deze Regeling.

## 5. De procedure voor het verkrijgen van service en ondersteuning

U kunt van de hardwareservice en technische ondersteuning gebruikmaken via de Apple-website in uw land ([www.apple.com/support/country](http://www.apple.com/support/country)) of door te bellen naar het telefoonnummer dat staat vermeld in de Getting Started Guide (de "Gids"). Deze Gids wordt in de verpakking van het servicecontract meegeleverd. Wanneer u belt, wordt u verbonden met een medewerker van de afdeling technische ondersteuning van Apple. Zorg ervoor dat u het Contractnummer of het serienummer van de Gedekte Apparatuur bij de hand heeft. Onze medewerker zal u hiernaar vragen. U wordt geadviseerd om het Servicecertificaat en het originele aankoopbewijs van de Gedekte Apparatuur en uw servicecontract te bewaren voor het geval het onduidelijk is of uw product onder de dekking valt.

## 6. Serviceopties hardware

6.1 Apple biedt de volgende serviceopties voor hardware:

- (i) Carry-in service. Voor de meeste Gedekte Apparatuur is een carry-in service beschikbaar. U brengt de Gedekte Apparatuur dan zelf terug naar een Apple-store of naar een

AASP die deze carry-in service aanbiedt. De reparatie wordt in de winkel of op locatie bij de serviceprovider verricht en anders wordt de Gedekte Apparatuur voor herstel of vervanging naar een reparatieservice van Apple ("ARS") doorgestuurd. U ontvangt bericht wanneer de reparatie is uitgevoerd. U dient de Gedekte Apparatuur vervolgens onvervuld op te halen.

- (ii) On-site service. Voor veel desktopcomputers is service op de locatie van de klant beschikbaar. De Gedekte Apparatuur moet zich dan wel binnen een straal van 80 kilometer van een door Apple erkende on-site serviceprovider bevinden. Bepaalde onderdelen die via de doe-het-zelf-service gerepareerd kunnen worden (zie hieronder), komen niet voor on-site service in aanmerking. Wanneer Apple vaststelt dat on-site service kan worden verleend, stuurt zij een servicemonteur naar de locatie waar de Gedekte Apparatuur zich bevindt. De reparatie wordt ter plekke verricht en anders wordt de Gedekte Apparatuur door de servicemonteur voor herstel meegenomen naar een AASP of een ARS. Na reparatie door een AASP of ARS zorgt Apple voor het vervoer van de Gedekte Apparatuur terug naar uw locatie. Wanneer de servicemonteur op het afgesproken tijdstip geen toegang tot de Gedekte Apparatuur verkrijgt, kunnen voor eventuele nadere afspraken op locatie bij de klant extra kosten in rekening worden gebracht.
- (iii) Mail-in service. Voor de meeste Gedekte Apparatuur is een directe mail-in service beschikbaar. Wanneer Apple vaststelt dat de Gedekte Apparatuur per post kan worden teruggestuurd, ontvangt u een gefrankeerde vrachtbrief van Apple (en verpakkingsmateriaal, mocht u de originele verpakking niet meer in uw bezit hebben) en stuurt u de Gedekte Apparatuur conform de aanwijzingen van Apple naar een ARS. Zodra de reparatie is verricht, ontvangt u de Gedekte Apparatuur van de ARS retour. Wanneer alle instructies zijn opgevolgd, neemt Apple de kosten van verzending van en naar uw locatie voor haar rekening.
- (iv) Snelle vervanging of doe-het-zelf-service voor onderdelen. Voor bepaalde onderdelen van bepaalde Gedekte Apparatuur is een snelle vervangingservice beschikbaar. Voor veel onderdelen van de Gedekte Apparatuur is een doe-het-zelf-service beschikbaar, zodat u uw product zelf kunt repareren. Wanneer voor uw situatie de snelle vervangingservice of de doe-het-zelf-service beschikbaar is, geldt de volgende procedure:

- (a) Service waarbij Apple retourzending van het gerepareerde product of onderdeel verlangt. Apple kan als zekerheid voor de consumentenprijs van het vervangende product of onderdeel en voor de verzendkosten ter zake een creditcardmachtiging vragen. Wanneer u geen creditcardmachtiging kunt afgeven, is het mogelijk dat deze service voor u niet beschikbaar is, in welk geval Apple een alternatieve servicemogelijkheid zal aanbieden. Apple stuurt het vervangende product of onderdeel samen met eventuele installatieinstructies naar u toe, inclusief eventuele aanwijzingen voor de retourzending van het vervangen product of onderdeel. Wanneer u de aanwijzingen opvolgt, wordt de creditcardmachtiging door Apple geannuleerd, zodat de kosten van het product of onderdeel en de verzendkosten van en naar uw locatie niet bij u in rekening worden gebracht. Wanneer u het vervangen product of onderdeel niet conform de instructies retourneert of een vervangen product of onderdeel retourneert dat niet onder de service valt, wordt het verschuldigde bedrag door Apple van uw creditcard afgeschreven.
- (b) Service waarbij Apple geen retourzending van het gerepareerde product of onderdeel verlangt. Apple stuurt kosteloos een vervangend product of onderdeel naar u toe, samen met eventuele installatieinstructies en aanwijzingen voor het verwijderen van het vervangen product of onderdeel.
- (c) Apple is niet verantwoordelijk voor de door u gemaakte arbeidskosten in verband met de snelle vervangingservice of doe-het-zelf-service voor onderdelen. Wanneer u verdere assistentie nodig heeft, kunt u via het telefoonnummer dat in de Gids staat vermeld, contact met Apple opnemen.

6.2 Apple behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de door Apple gehanteerde servicemethode voor herstel en te bepalen of de Gedekte Apparatuur al dan niet voor een bepaalde servicemethode in aanmerking komt. De service is beperkt tot de opties die beschikbaar zijn in het land waar de service wordt aangevraagd. De serviceopties, beschikbaarheid van onderdelen en responstijden kunnen per land verschillen. Wanneer de Gedekte Apparatuur niet gerepareerd kan worden in het land waar de Apparatuur zich bevindt, is het mogelijk dat de verzend- en afhandelingskosten voor uw rekening komen. Wanneer u de service aanvraagt in een ander land dan het land van aankoop, verbindt u zich tot naleving van alle geldende in- en uitvoerwet- en -regelgeving en bent u zelf

verantwoordelijk voor alle douanerechten, BTW en andere verschuldigde belastingen en heffingen ter zake. Ingeval de service internationaal wordt verleend, heeft Apple het recht om gebrekkige producten en onderdelen te herstellen of te vervangen door vergelijkbare producten en onderdelen die aan de lokale normen voldoen.

## 7. Uw verplichtingen

Om in aanmerking te komen voor service of ondersteuning ingevolge deze Regeling, gaat u akkoord met het volgende:

- (i) U verstrekt desgevraagd uw Contractnummer en een kopie van het originele aankoopbewijs voor deze Regeling;
- (ii) U verstrekt informatie over de symptomen en oorzaken van de problemen met de Gedekte Apparatuur;
- (iii) U voldoet aan elk verzoek om informatie, waaronder mede begrepen vermelding van het serienummer en het model van de Gedekte Apparatuur, de versie van het geïnstalleerde besturingssysteem en de geïnstalleerde software, randapparatuur die op de Gedekte Apparatuur is aangesloten of geïnstalleerd, ontvangen foutmeldingen, handelingen die zijn verricht voordat de problemen met de Gedekte Apparatuur ontstonden en wat er is gedaan om het probleem op te lossen;
- (iv) U volgt de aanwijzingen van Apple op, waaronder bijvoorbeeld het niet-terugsturen van Apple-producten en Apple-accessoires die niet onder de reparatie- of herstelservice vallen en het conform de verzendinstructies verpakken van de Gedekte Apparatuur;
- (v) Voordat u de service aanvraagt, dient u alle software te upgraden naar de alsdan geldende versie; en
- (vi) U zorgt ervoor dat u van de software en de gegevens die op de Gedekte Apparatuur staan, backups maakt. HET IS MOGELIJK DAT DE OORSPRONKELIJKE SOFTWARECONFIGURATIE VAN DE GEDEKTE APPARATUUR EN EVENTUELE UPDATES TIJDENS DE UITVOERING VAN DE SERVICE OPNIEUW DOOR APPLE WORDEN GEÏNSTALLEERD. DIT BETEKENT DAT ALLE SOFTWARE EN GEGEVENS DIE VÓÓR DE REPARATIE OP DE GEDEKTE APPARATUUR STONDEN, ALSDAN VERWIJDERD WORDEN. BIJ DE APP-FOR-IPOD-SERVICE WORDT DE INHOUD VAN DE IPOD DOOR APPLE VERWIJDERD EN WORDT HET OPSLAGMEDIUM OPNIEUW DOOR APPLE GEFORMATTEERD. U ontvang uw iPod of een vervangende iPod van Apple retour in de

oorspronkelijke configuratie, tenzij inmiddels updates beschikbaar zijn. Apple heeft het recht om als onderdeel van de hardwareservice iPod OS-updates te installeren, zodat voorkomen wordt dat de iPod overschakelt op een oudere versie van de iPod OS. Het is mogelijk dat op de iPod geïnstalleerde applicaties van derden als gevolg van de iPod OS-update niet langer compatibel zijn met de iPod of niet langer in samenhang met de iPod gebruikt kunnen worden. U bent zelf verantwoordelijk voor het opnieuw installeren van alle andere softwareprogramma's, gegevens en wachtwoorden.

## **8. Beperking van aansprakelijkheid**

VOOR CONSUMENTEN DIE RECHTEN GENIETEN OP GROND VAN DE WET- EN REGELGEVING IN HUN LAND INZAKE CONSUMENTENBESCHERMING, KOMEN DE RECHTEN WAAROP ZIJ INGEVOLGE DIT PLAN AANSPRAAK MAKEN, IN AANVULLING OP ALLE RECHTEN EN VERHAALSMOGELIJKHEDEN DIE HEN OP GROND VAN BEDOELDE WET- EN REGELGEVING TOEKOMEN. HET BEPAALDE IN DEZE REGELING LAAT ONVERLET DE RECHTEN VAN DE CONSUMENT OP GROND VAN TOEPASSELIJK DWINGEND RECHT, WAARONDER BEGEPEN HET RECHT VAN DE CONSUMENT OM SCHADEVERGOEDING TE VORDEREN INGEVAL VAN NIET-NAKOMING, ONJUISTE OF ONVOLLEDIGE NAKOMING VAN EEN OF MEER VAN HAAR CONTRACTUELE VERPLICHTINGEN DOOR APPLE.

VOOR ZOVER OP GROND VAN HET TOEPASSELIJKE RECHT IS TOEGESTAAN, ZIJN APPLE EN HAAR WERKNEMERS EN VERTEGENWOORDIGERS JEGENS U OF JEGENS OPVOLGENDE EIGENAREN NIMMER AANSPRAKELIJK VOOR INDIRECTE OF GEVOLGSCHADE, WAARONDER IN IEDER GEVAL BEGEPEN DE KOSTEN VAN HET TERUGHALEN, OPNIEUW PROGRAMMEREN OF REPRODUCEREN VAN PROGRAMMA'S OF GEGEVENS, HET NIET VERTROUWELIJK BEHANDELLEN VAN GEGEVENS, VERLIES VAN KLANTEN, DERIVING VAN WINST OF OMZET EN GEMISTE BESPARINGEN, VOORTVLOEIENDE UIT DE VERPLICHTINGEN VAN APPLE INGEVOLGE DEZE REGELING. VOOR ZOVER DIT OP GROND VAN HET TOEPASSELIJKE RECHT IS TOEGESTAAN, GELDT DAT DE AANSPRAKELIJKHEID VAN APPLE EN HAAR WERKNEMERS EN VERTEGENWOORDIGERS JEGENS U EN JEGENS OPVOLGENDE EIGENAREN UIT HOOFDE VAN DEZE REGELING BEPERKT IS TOT DE VOOR DEZE REGELING OORSPRONKELIJK BETAALDE VERGOEDING. APPLE GARANDEERT UITDRUKKELIJK NIET (i) DAT DE GEDEKTE APPARATUUR DOOR APPLE HERSTELD OF VERVANGEN KAN WORDEN ZONDER RISICO VAN VERLIES OF SCHADE TEN AANZIEN VAN PROGRAMMA'S EN GEGEVENS, (ii) DAT ZIJ DE VERTROUWELIJKHEID VAN GEGEVENS KAN WAARBORGEN, OF (iii) DAT HET PRODUCT ONONDERBROKEN EN FOUTVRIJ FUNCTIONEERT. HET BEPAALDE IN DEZE OVERENKOMST LAAT DE AANSPRAKELIJKHEID VAN APPLE



VOOR (I) LETSEL OF OVERLIJDEN ALS GEVOLG VAN NALATIGHEID VAN APPLE, OF (II) BEDROG ONVERLET.

VOOR ZOVER BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID OP GROND VAN BEDOELDE WET- EN REGELGEVING MOGELIJK IS, GELDT DAT DE AANSPRAKELIJKHEID VAN APPLE BEPERKT IS TOT VERVANGING OF HERSTEL VAN DE GEDEKTE APPARATUUR DAN WEL LEVERING VAN DE SERVICE, ZULKS NAAR KEUZE VAN APPLE. IN SOMMIGE LANDEN, (DEEL)STATEN OF PROVINCIES IS HET NIET MOGELIJK OM INDIRECTE SCHADE OF GEVOLGSCHADE UIT TE SLUITEN OF TE BEPERKEN. HET KAN DUS ZIJN DAT ALLE OF EEN AANTAL VAN DE HIERVOOR GENOEMDE BEPERKINGEN OF UITSLUITINGEN NIET OP U VAN TOEPASSING ZIJN.

## 9. Beëindiging

U kunt deze Regeling te allen tijde om welke reden dan ook beëindigen. Indien u wilt beëindigen, kunt u dat telefonisch doen via het nummer zoals vermeld in de Gids of schriftelijk per post of per fax, onder vermelding van uw Contractnummer, naar Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork (Ierland) (faxnummer: +353-(0)21-428-3917).

Vergeet niet om een kopie van het originele aankoopbewijs van de Regeling mee te sturen. Behoudens andersluidende lokale wet- of regelgeving geldt dat wanneer deze Regeling binnen dertig (30) dagen na de aanschaf daarvan of, indien dit een later tijdstip betreft, binnen dertig (30) dagen na ontvangst van deze Voorwaarden door u wordt opgezegd, het door u betaalde bedrag volledig wordt teruggestort, onder aftrek van de waarde van de ingevolge deze Regeling geleverde service. Behoudens andersluidende lokale wet- of regelgeving geldt dat wanneer u later dan dertig (30) dagen na ontvangst van deze Regeling opzegt, een prorata-gedeelte van het oorspronkelijke aankoopbedrag aan u wordt terugbetaald, naar evenredigheid van de nog niet verstreken Servicetermijn te rekenen vanaf de datum van aanschaf van deze Regeling, na aftrek van (a) de annuleringsvergoeding als vermeld in artikel 12 of tien procent (10%) van het prorata-bedrag, afhankelijk van welk bedrag kleiner is, alsmede onder aftrek van (b) de waarde van de ingevolge deze Regeling aan u geleverde service. Deze annuleringsvergoeding is niet verschuldigd wanneer de beëindiging geschiedt op grond van een wettelijk annuleringsrecht voor consumenten of een wettelijk retourrecht voor consumenten (bijvoorbeeld ingeval van een wettelijke bedenktijd). Behoudens andersluidende lokale wet- of regelgeving kan deze Regeling door Apple worden beëindigd ingeval van bedrog of wanneer een wezenlijk verkeerde

voorstelling van zaken is gegeven. Behoudens andersluidende lokale wet- of regelgeving kan deze Regeling ook door Apple worden beëindigd wanneer bepaalde onderdelen van de Gedekte Apparatuur niet meer leverbaar zijn, zulks met inachtneming van een schriftelijke opzeggingstermijn van dertig (30) dagen. Wanneer deze Regeling door Apple wordt beëindigd wegens het niet-leverbaar zijn van onderdelen, ontvangt u een prorata-bedrag retour naar evenredigheid van de nog niet verstreken looptijd van de Regeling.

## 10. Overdracht van deze Regeling

- (i) *Inclusief overdracht van Gedekte Apparatuur aan nieuwe eigenaar.* Met inachtneming van de hierna vermelde beperkingen kunt u al uw rechten ingevolge de Regeling eenmalig blijvend overdragen aan een ander, mits: (a) u daarbij ook een kopie van het originele aankoopbewijs van deze Regeling, het Servicecertificaat en alle verpakkingsmateriaal ter zake van de Regeling, inclusief drukwerk en deze voorwaarden, overdraagt; (b) u Apple per post of per fax van de overdracht in kennis stelt (kennisgeving te richten aan: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork (Ierland); faxnummer +353 (0)21 428 3917), en (c) degene die de Regeling overneemt, akkoord gaat met de Voorwaarden van deze Regeling. In uw kennisgeving aan Apple dient u het volgende te vermelden: het Contractnummer, het serienummer van de Gedekte Apparatuur die wordt overgedragen en de naam en het adres, telefoonnummer en e-mailadres van de nieuwe eigenaar.
- (ii) *Overdracht van deze Regeling van oorspronkelijk Gedekte Apparatuur naar nieuwe Gedekte Apparatuur.* U kunt de dekking ingevolge deze Regeling eenmalig blijvend overzetten naar een nieuw Apple-product dat u binnen dertig (30) dagen na de aankoop van de Gedekte Apparatuur heeft aangeschaft en dat uw eigendom is. Het nieuwe product moet voor de dekking ingevolge deze Regeling in aanmerking komen en voor beide producten geldt dat zij ten tijde van de overdracht onder de eenjarige (1-jaarige) garantietermijn van Apple moeten vallen. Apple verstrekt een Servicecertificaat voor het nieuwe product, welk product vervolgens als Gedekte Apparatuur wordt aangemerkt. In de aan Apple per post of per fax te versturen kennisgeving inzake deze overdracht dient u het volgende te vermelden: het Contractnummer, de serienummers en de aankoopbewijzen van de producten die worden overgedragen, een en ander conform het bepaalde in het voorgaande lid.

## 11. Algemeen

- (i) Apple kan haar verplichtingen aan derden overdragen of uitbesteden. Overdracht of uitbesteding ontslaat Apple echter niet van haar verplichtingen jegens u.
- (ii) Apple is niet verantwoordelijk voor tekortkomingen of vertragingen in de nakoming van de Regeling wanneer dit het gevolg is van gebeurtenissen die buiten de redelijke macht van Apple zijn gelegen.
- (iii) Om voor service ingevolge deze Regeling in aanmerking te komen, bent u niet verplicht om preventief onderhoud aan de Gedekte Apparatuur te verrichten.
- (iv) Deze Regeling wordt uitsluitend aangeboden en is uitsluitend geldig wanneer u inwoner bent van een van de landen op de lijst waar de Regeling door Apple of door een gelieerde onderneming wordt aangeboden: <http://www.apple.com/legal/applecare/countrylist.html>. De Regeling wordt niet aangeboden aan minderjarigen. Deze Regeling is niet beschikbaar wanneer er sprake is van een wettelijk verbod.
- (v) Tijdens de uitvoering van haar verplichtingen kan Apple naar eigen inzicht, doch uitsluitend ter bewaking van de kwaliteit van de respons van Apple, de telefoongesprekken tussen uzelf en Apple geheel of gedeeltelijk opnemen.
- (vi) U gaat ermee akkoord dat de informatie en de gegevens die u ingevolge deze Regeling aan Apple heeft verstrekt, niet vertrouwelijk zijn en geen eigendomsrechtelijk beschermde informatie en gegevens betreffen. U gaat er voorts mee akkoord dat Apple tijdens de levering van de service gegevens namens u verzamelt en verwerkt. Dit betekent dat uw gegevens aan gelieerde ondernemingen of serviceproviders kunnen worden doorgegeven in landen waar de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens wellicht minder streng is dan in uw eigen land, zoals bijvoorbeeld Australië, Canada, landen van de Europese Unie, India, Japan, China en de Verenigde Staten.
- (vii) Apple heeft veiligheidsmaatregelen getroffen om onbevoegde inzage, onbevoegde openbaarmaking of wederrechtelijke vernietiging van uw gegevens te voorkomen. U bent zelf verantwoordelijk voor de aanwijzingen die u aangaande de verwerking van uw gegevens aan Apple verstrekt. Apple zal uw aanwijzingen zoveel mogelijk opvolgen, voor zover dit redelijkerwijze nodig is voor de uitvoering van haar service- en ondersteuningsverplichtingen ingevolge de Regeling. Wanneer u met het bovenstaande niet akkoord gaat of wanneer u

vragen heeft over de gevolgen van deze wijze van verwerking voor uw gegevens, neem dan via de in de Gids vermelde telefoonnummers contact met Apple op.

- (viii) **De bescherming van uw gegevens geschiedt conform de Apple Customer Privacy Policy, die te vinden is op [www.apple.com/legal/warranty/privacy](http://www.apple.com/legal/warranty/privacy). Wanneer u inzage wenst in de gegevens die Apple met betrekking tot uzelf aanhoudt of wanneer u daarin wijzigingen wilt aanbrengen, kunt u op [www.apple.com/contact/myinfo](http://www.apple.com/contact/myinfo) uw contactgegevens aanpassen of een e-mail sturen naar de gegevensbeheerder van Apple voor Europa ([privacyeurope@apple.com](mailto:privacyeurope@apple.com)).**
- (ix) Het bepaalde in deze Regeling, waaronder begrepen het originele aankoopbewijs van de Regeling en het Servicecertificaat, heeft voorrang op afwijkende, aanvullende of andere bepalingen in aankooporders en andere documenten en vormen de gehele overeenkomst tussen uzelf en Apple ter zake van deze Regeling.
- (x) U dient deze Regeling aan te schaffen en te registreren wanneer de Gedekte Apparatuur nog onder de eenjarige garantietermijn van Apple valt. Apple is niet verplicht om de Regeling te verlengen. Wanneer Apple een verlenging aanbiedt, bepaalt zij tegen welke vergoeding en voorwaarden.
- (xi) De Regeling voorziet niet in een informele procedure voor het beslechten van geschillen.
- (xii) De financiële verplichtingen ingevolge deze Regeling worden mede gedragen door **Apple Distribution International**, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork (Ierland). Mocht Apple Distribution International niet aan deze verplichtingen kunnen voldoen, dan worden deze verplichtingen overgenomen door een vennootschap naar lers recht.
- (xiii) Ingeval het bepaalde in deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig, nietig of niet-afdwingbaar wordt geacht, dan maakt die bepaling voor het betreffende gedeelte niet langer deel uit van deze voorwaarden en blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.
- (xiv) Op deze voorwaarden en op de uitleg daarvan is het recht van toepassing van het land waar de Regeling wordt aangeschaft. Deze rechtskeuze geldt onverminderd de verwijzingsregels en het bepaalde in het Weens Koopverdrag.
- (xv) Voor aanspraken ingevolge deze Regeling geldt geen eigen risico.

(xvi) Deze Regeling wordt niet beëindigd wegens reeds bestaande gebreken in de Gedekte Apparatuur wanneer deze voor service ingevolge deze Regeling in aanmerking komen.

## **12. Land-, Provincie- en Staat afwijkingen**

De volgende land afwijkingen zijn van toepassing indien zij onverenigbaar zijn met een bepaling van deze Regeling:

### **NEDERLAND**

Artikel 8 (Aansprakelijkheidsbeperking) wordt vervangen door de volgende bepalingen:

#### **Voor consumenten**

De door dit servicecontract geboden voordelen vormen een aanvulling op alle rechten en rechtsmiddelen die u ten dienste staan op grond van toepasselijke dwingendrechtelijke (consumenten)wetgeving, met inbegrip van uw recht op het vorderen van schadevergoeding in geval van gehele of gedeeltelijke non-conformiteit of een tekortkoming in de nakoming door Apple van haar contractuele verplichtingen.

#### **Voor niet-consumenten**

Dit servicecontract biedt een volledig overzicht van alle verplichtingen en aansprakelijkheden van Apple met betrekking tot het leveren van diensten op grond van dit servicecontract. Apple is aan geen andere garanties, voorwaarden of andere bepalingen gehouden dan de uitdrukkelijk in dit servicecontract genoemde garanties, voorwaarden of andere bepalingen. Alle garanties, voorwaarden of andere bepalingen betreffende producten of diensten die anderszins stilzwijgend kunnen voortvloeien uit- of onderdeel kunnen vormen van dit servicecontract op grond van de toepasselijke wetgeving (waaronder mede begrepen elke stilzwijgende voorwaarde betreffende kwaliteit, geschiktheid voor het doel, redelijke zorg en deskundigheid) worden hierbij, voor zover wettelijk is toegestaan, uitdrukkelijk uitgesloten. Apple is met name niet verplicht ervoor zorg te dragen dat het servicecontract geschikt is voor uw doeleinden.

Voor zover op grond van toepasselijke dwingendrechtelijke wetgeving is toegestaan, zijn Apple en haar werknemers en vertegenwoordigers in geen geval jegens u en eventuele rechtsopvolgers aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder mede begrepen de kosten van het terughalen, herprogrammeren of reproduceren van programma's of gegevens, of het niet in

acht nemen van de geheimhoudingsplicht met betrekking tot gegevens die buiten het bereik van de Wet Bescherming Persoonsgegevens vallen, derving van opdrachten, winst of inkomsten of gemiste besparingen als gevolg van de verplichtingen van Apple op grond van dit servicecontract.

#### **Voor alle kopers van het servicecontract**

Voor zover op grond van toepasselijke dwingendrechtelijke wetgeving is toegestaan, is de maximale aansprakelijkheid van Apple en haar werknemers en vertegenwoordigers jegens u en eventuele rechtsopvolgers op grond van dit servicecontract beperkt tot de oorspronkelijke voor het servicecontract of voor het vervangen of repareren van de Gedekte Apparatuur betaalde prijs, zulks naar keuze van Apple.

Apple geeft uitdrukkelijk geen garantie dat zij de Gedekte Apparatuur zal kunnen repareren of vervangen zonder risico van verlies van programma's of gegevens.

Deze Overeenkomst vormt in geen enkel opzicht een uitsluiting van de aansprakelijkheid van Apple voor (i) overlijden of persoonlijk letsel door haar schuld, (ii) fraude of (iii) opzet door leidinggevendenden van Apple.

Artikel 9 (Annulering) wordt als volgt aangevuld:

Indien u dit servicecontract meer dan dertig (30) dagen na ontvangst ervan annuleert, ontvangt u een naar evenredigheid berekend deel van de oorspronkelijke aankoopprijs van het servicecontract terug op basis van het percentage van de Servicetermijn dat na de datum van aankoop van het servicecontract nog niet is verstreken, onder aftrek van een annuleringsvergoeding van € 25,00 of, indien dit minder is, 10% procent van het naar evenredigheid berekende bedrag.

Indien u een consument bent en dit servicecontract door middel van een overeenkomst op afstand heeft aangeschaft (bijv. via de Apple-website of telefonisch), kunt u het servicecontract binnen veertien (14) dagen na aankoop van dit servicecontract annuleren, tenzij Apple binnen deze termijn van veertien (14) dagen al is begonnen met het leveren van de in het servicecontract bedoelde diensten.

## **BELGIË**

De annuleringsvergoeding als bedoeld in artikel 9 (die van toepassing is indien u het servicecontract meer dan 30 dagen na ontvangst daarvan annuleert) bedraagt € 25,00 of, indien dit minder is, 10 procent van het naar evenredigheid berekende bedrag.

042512 APP Mac Dutch v5.4

[www.apple.com](http://www.apple.com)

© 2012 Apple Inc. All rights reserved. Apple, the Apple logo, AirPort, AirPort Express, AirPort Extreme, Apple TV, iPod, Mac, MacBook, MacBook Air, Mac OS, Macintosh, SuperDrive, and Time Capsule are trademarks of Apple Inc., registered in the U.S. and other countries. Thunderbolt and the Thunderbolt logo are trademarks of Intel Corporation in the United States and other countries. AppleCare is a service mark of Apple Inc., registered in the U.S. and other countries. Other product and company names mentioned herein may be trademarks of their respective companies.

ZD034-6452-A  
Printed in XXX