



Vejledning til kunder omkring AppleCare Service pakke

Apple har valgt InfoCare Service A/S i Ballerup til at udføre denne opgave, og afhentning/ tilbagelevering af udstyret sker uden omkostning for brugeren.

Sådan gør skolen...

1. Fejlmelding af udstyr

1. Fejlmeld udstyr via e-mail til applecare@infocare.dk.
E-mail skal indeholde:
 - Skolens kontakt person, telefonnummer og afhentningsadresse
 - Brugers e-mail (anvendes kun til tilfredshedsundersøgelse)
 - Computerens serienummer (brugernavn & password hvis muligt)
 - Skolens Fakturanummer
 - Forhandlernavn (hvor udstyret er købt)
 - Fejlbeskrivelse
 - Årsag til skade (ved forsikringskader)

2. Afhentning af udstyr

1. Sørg for backup af data (hvis det er muligt).
2. Klargør udstyr til afhentning på den angivne **afhentningsadresse**.
3. Maskinen pakkes forsvarligt af kurer i forbindelse med afhentning (ingen original kasse nødvendig).
Kurer vil forsøge én gang dagligt at afhente udstyret 3 dage i træk.

3. Reparation

1. InfoCare foretager reparation.
2. Standard reparationer tager typisk 3-5 arbejdsdage.
3. Forsikringsager tager typisk 6-7 arbejdsdage.
I forbindelse med forsikringsager, vil InfoCare stå for kontakten til USG for godkendelse af reparation. Ved totalskade kontakter USG skolen direkte, og aftaler køb af erstatningsudstyr.
Regning sendes efterfølgende til USG for betaling.

4. returnering

1. InfoCare returnere udstyr med kurer efter reparation.
2. I tilfælde af totalskade sender InfoCare defekt udstyr til USG.



Kontaktpersoner:



InfoCare Service A/S

Telegrafvej 4-6
2750 Ballerup

- e-mail applecare@infocare.dk
- telefon: +45 7012 4400
- telefax: +45 7012 4300

Åbningstider:

Mandag - torsdag 8:00 - 16:00, Fredag 8:00 - 15:30



Apple

Hvis der er spørgsmål til proceduren eller indhold af AppleCare Service pakken, kan disse stilles til

- Thorkild Ipsen (ipsen.t@euro.apple.com), mobil +45 2211 3413
- Malene Myhre (myhre.m@euro.apple.com), mobil +45 4050 0816

Apple Kunde Center kan kontaktes for gratis support de første 90 dage efter levering af udstyret. Kontakt sker via telefon på +45 7010 2007.

Åbningstider:

mandag til fredag fra 8.00 - 19.45, samt 10.00 - 17.45 på lørdage.



USG forsikring

USG forsikring skal anvendes til anmeldes af forsikrings skader. Skadeanmeldelse sker på USG web-site <http://www.usgdanmark.dk>.



Bilag 1: AppleCare Repair Agreement T&C's

Terms and conditions of AppleCare Repair Agreement which includes:

- Parts and labor coverage for a total of two years beyond the one-year limited warranty
 - For desktop and portable, the repair options are Carry-in and/or Onsite and/or Collect&Return
 - Shipping for repairs that must be completed at the AppleCare Repair Center
 - Genuine Apple service parts installed by Apple-certified technicians
-
- Key points on the AppleCare Repair Agreement:
 - A separate AppleCare Repair Agreement must be purchased for each Apple system to be covered.
 - To qualify for the AppleCare Repair Agreement, computers must be within their one-year Apple hardware warranty.
 - Coverage for an Apple display is provided if the display is purchased at the same time and location as the MacPro/MacBook Pro & Macmini computer with which it is used.
 - The AppleCare Repair Agreement covers an Apple keyboard and mouse when they are purchased or included with a covered product. An AirPort Base Station, AirPort Card, and Apple RAM are included in the coverage of the computer with which they are used.
 - The AppleCare Repair Agreement is not renewable.
 - The AppleCare Repair Agreement provides no phone support. For a year of professional phone support for the institution's Mac help desk, customers can purchase the AppleCare Professional SupportLine and Tools.

Coverage does not include the following products and services:

- Products
 - Third-party products
 - External displays (except Apple displays as noted above)
- Services
 - Routine system maintenance
 - Failure caused by abuse
 - Phone support
 - Service diagnostics

(komplet T&C's vedlægges)



Bilag 2: USG forsikrings betingelser

All-risk dækningen i "AppleCare Service pakke" er en speciel **Total** dækning fra USG forsikring, som ud over dækningen fra **AppleCare Repair Agreement** dækker:

- Hændelige uheld
- Selvforskyldte skader
- Hvis du tager udstyret
- Hvis du støder udstyret
- Hvis du spilder væske i udstyret
- Overspænding
- Lyn og vandskade
- Tyveri - også fra bilen
- Dækkes overalt i Danmark
- Ingen selvrisko¹
- Ingen afskrivning
- Træder i kraft på købsdatoen

(komplet T&C's vedlægges)

¹ Selvrisko ved tyveri og totalskade jf forsikringsbetingelserne