

## Technischer Support AppleCare

### Bestimmungen und Bedingungen

MIT DER KONTAKTIERUNG VON APPLE IM HINBLICK AUF DIE ERBRINGUNG VON SUPPORTLEISTUNGEN IM RAHMEN EINES NACHSTEHEND BEZEICHNETEN SERVICEVERTRAGS („SERVICEVERTRAG“) ODER DEM ABSCHLUSS EINES SERVICEVERTRAGS MIT APPLE ERKLÄRT SICH DIE BETREFFENDE NATÜRLICHE ODER JURISTISCHE PERSON („KUNDE“) DAMIT EINVERSTANDEN, DASS DIE ERBRINGUNG VON SUPPORTLEISTUNGEN IM RAHMEN DES BETREFFENDEN SERVICEVERTRAGS DEN NACHSTEHENDEN BESTIMMUNGEN UND BEDINGUNGEN („BESTIMMUNGEN UND BEDINGUNGEN“) UNTERLIEGT. EIN KUNDE, DER NICHT MIT DIESEN BESTIMMUNGEN UND BEDINGUNGEN EINVERSTANDEN IST, SOLLTE APPLE NICHT KONTAKTIEREN BZW. KEINEN SERVICEVERTRAG MIT APPLE ABSCHLIESSEN. ZUR STORNIERUNG EINES ABGESCHLOSSENEN SERVICEVERTRAGS UND ZUR RÜCKERSTATTUNG BEREITS BEZAHLTER BETRÄGE MUSS DER KUNDE APPLE WIE NACHSTEHEND BESCHRIEBEN KONTAKTIEREN. EIN SERVICEVERTRAG TRITT MIT DER ANNAHME DER KUNDENREGISTRIERUNG DURCH APPLE IN KRAFT („DATUM DES INKRAFTTRETENS“).

1. Serviceleistungen. Ab dem Zeitpunkt der Annahme der Kundenregistrierung erbringt Apple Supportleistungen („Supportleistungen“) für Apple-Softwareprodukte oder verwandte Technologien („Unterstützte Produkte“) im Rahmen des jeweiligen Servicevertrags jeweils gemäß Beschreibung auf der folgenden Website: <http://www.apple.com/legal/applecare/techsupport/> („Servicevertrag-Support-Seite“). Apple behält sich das Recht vor, die im Rahmen eines Servicevertrags erbrachten Supportleistungen und/oder die unterstützten Produkte jederzeit zu ändern, indem die Servicevertrag-Support-Seite entsprechend aktualisiert wird. Apple wird keine Änderung an den Supportleistungen und/oder unterstützten Produkten vornehmen, die (i) den Umfang der im Rahmen der Supportleistungen erbrachten Leistungen verringert oder (ii) die Verpflichtung von Apple zur Erbringung der Supportleistungen oder (iii) den Anspruch des Kunden auf die Supportleistungen erheblich verringert. Bei jeder Aktualisierung, die den Servicevertrag des Kunden betrifft, wird Apple den Kunden mindestens dreißig (30) Tage im Voraus per E-Mail an die Apple mitgeteilte E-Mail-Adresse in Kenntnis setzen. Die auf der Servicevertrag-Support-Seite aufgeführten Bestimmungen sind Bestandteil dieser Bestimmungen und Bedingungen. Sollten die in diesem Dokument und die auf der Servicevertrag-Support-Seite aufgeführten Bestimmungen in Widerspruch zueinander stehen, so haben die Bedingungen auf der Servicevertrag-Support-Seite Vorrang.
2. Einschränkungen.
  - 2.1 Supportfälle. Serviceverträge werden als Pakete über Einzel-, Mehrfach- oder unbegrenzte Supportleistungen abgeschlossen. Ein Supportfall ist ein spezifisches, abgegrenztes Problem, dessen Ursprung auf eine einzelne Ursache zurückgeführt werden kann. Apple bemüht sich auf angemessene Weise um die Lösung jedes einzelnen Supportfalls, ohne jedoch die Lösung der Supportfälle zu garantieren. Apple legt nach eigenem Ermessen fest, was einen Supportfall darstellt und, soweit gesetzlich zulässig, ob er als gelöst erachtet wird. Generell gilt ein Supportfall als gelöst, wenn der Kunde eines der folgenden Elemente erhält: (a) Informationen zur Behebung des Problems, (b) Informationen zum Erhalt einer Software-Lösung zur Behebung des Problems, (c) eine Mitteilung, dass das Problem auf ein bekanntes, ungelöstes Problem oder eine Inkompatibilität mit einem unterstützten Produkt zurückzuführen ist, (d) die Mitteilung, dass das Problem durch den Upgrade auf ein neueres Release des unterstützten Produkts gelöst werden wird, oder (e) die Mitteilung, dass das Problem als Hardware-Problem identifiziert wurde. Im Rahmen eines Servicevertrags, der mehrere Supportfälle abdeckt, verringert jeder neue, vom Kunden gemeldete Supportfall die verbleibende Anzahl der vom Vertrag abgedeckten Supportfälle.
  - 2.2 Antwortzeiten. Apple bemüht sich nach Kräften um die Bearbeitung von Supportanfragen innerhalb einer zumutbaren Frist oder innerhalb der im betreffenden Servicevertrag aufgeführten Antwortzeit („Antwortzeit“), je nachdem, welche Frist die kürzere ist, garantiert jedoch keine Antwort innerhalb einer bestimmten Frist. Sämtliche Antwortzeiten werden anhand der auf der Servicevertrag-Support-Seite aufgeführten Arbeitszeiten gemessen. Sofern nicht anders festgelegt, werden Supportleistungen ausschließlich in englischer Sprache an eine oder mehrere vom Kunden bei Vertragsabschluss und im Rahmen des Servicevertrags bezeichnete(n) Person(en) erbracht.
  - 2.3 Aktueller Release. Sofern nicht anders festgelegt, müssen sämtliche unterstützten Produkte dem jeweils neuesten Release entsprechen (z.B. Mac OS X v10.4, QuickTime 7, iLife 06).
  - 2.4 Einsatz. Supportleistungen werden nicht für den Einsatz in Atomanlagen, Flugzeugnavigationssystemen, Kommunikationssystemen, Luftverkehrskontrollanlagen oder sonstigen Bereichen erbracht, in denen die Erbringung einer Supportleistung ohne das gewünschte Ergebnis zu Todesfällen, Personenschäden oder schweren Sach- oder Umweltschäden führen könnte.

3. **Ausschlüsse.** Sofern im Servicevertrag nicht anders festgelegt, erbringt Apple keine Supportleistungen in Bezug auf Probleme oder Fragen, die aus folgenden Bereichen stammen: (a) Einsatz eines unterstützten Produkts als serverbasierte Anwendung, (b) Fragen, die durch Upgrade eines unterstützten Produkts gelöst werden könnten, (c) Einsatz oder Modifizierung eines unterstützten Produkts auf eine Art und Weise, die für das unterstützte Produkt nicht vorgesehen ist, (d) Drittprodukte oder Technologien sowie deren Auswirkungen auf oder Interaktion mit einem unterstützten Produkt, (e) Beschädigung der Medien, auf denen ein unterstütztes Produkt geliefert wird, oder des Computers, auf dem es installiert ist, (f) Einsatz eines Computersystems, das mit dem unterstützten Produkt inkompatibel ist, sowie (g) Fragen hinsichtlich Internet, E-Mail, Dateimanagement, Netzwerkkonfiguration, Scripts, FX-Scripts, Programmierung, Kompilierung, Debugging, Infrastrukturauslegung, Schaffung und Personalisierung von Content, Multimedia-Projektplanung/-Auslegung, Ressourcenmanagement, Budgetierung, Schulung, Vor-Ort-Diagnose oder sonstige Fragen, die nicht in den Geltungsbereich der im Rahmen eines Servicevertrags definierten Supportleistungen fallen.
4. **Aufgaben des Kunden.** Um in den Genuss von Supportleistungen zu kommen, muss der Kunde einen Servicevertrag abschließen und die von Apple erhaltenen Zugriffsanweisungen befolgen. Sämtliche Kosten für E-Mail- und Telefonkontakte mit Apple gehen zu Lasten des Kunden. Bei Inanspruchnahme von Supportleistungen ist der Kunde zur Kooperation mit Apple verpflichtet, indem er die für die Diagnose durch Apple erforderlichen Informationen bereitstellt. Wiederherstellung oder Instandsetzung verlorener oder veränderter Dateien, Daten oder Programme sind Aufgabe des Kunden. Der Kunde ist zur Implementierung und stetigen Aktualisierung einer vollständigen Datensicherung und eines Systems zur Wiederherstellung der Daten nach Datenverlust verpflichtet. Für die Sicherheit seiner vertraulichen, internen oder als sensibel eingestuften Daten ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Der Kunde muss eine hinreichende Kenntnis der unterstützten Produkte, für die er Supportleistungen in Anspruch nehmen möchte, sowie des Computersystems, auf dem diese betrieben werden, besitzen. Der Kunde ist nicht zur Übertragung von Supportleistungen an Dritte berechtigt. Die Supportleistungen werden ausschließlich für interne Zwecke des Kunden erbracht; eine nichtgenehmigte Weitergabe der Supportleistungen stellt einen gerechtfertigten Grund für die fristlose Kündigung dieser Bestimmungen und Bedingungen dar. Der Kunde ist verpflichtet, geeignete Maßnahmen zur Verhinderung der nichtgenehmigten Weitergabe und Verwendung der Supportleistungen zu ergreifen. Eine missbräuchliche Anforderung oder Nutzung von Supportleistungen, einschließlich aber nicht beschränkt auf den Zugriff auf Supportleistungen wegen bereits gelöster Probleme, ist nicht zulässig.
5. **Gewährleistungsausschluss.** **OBWOHL APPLE NICHT GARANTIEREN KANN, DASS EIN SUPPORTFALL GELÖST WERDEN KANN, ERGREIFT APPLE DIE MAßNAHMEN, DIE ERFORDERLICH SIND, UM DIE SUPPORTLEISTUNGEN IM RAHMEN DES SERVICEVERTRAGS AUF PROFESSIONELLE ART UND WEISE ZU ERBRINGEN. IM RAHMEN DER GESETZLICHEN VORSCHRIFTEN WERDEN DIE IN DIESEM DOKUMENT SPEZIFIZIERTEN AUSDRÜCKLICHEN GEWÄHRLEISTUNGS- UND ABHILFEMASSNAHMEN AUF EXKLUSIVER BASIS UND ANSTELLE ALLER SONSTIGEN GEWÄHRLEISTUNGEN, ABHILFEMASSNAHMEN UND BEDINGUNGEN ERBRACHT, UNABHÄNGIG DAVON, OB DIESE MÜNDLICH ODER SCHRIFTLICH, AUSDRÜCKLICH ODER STILLSCHWEIGEND VEREINBART WURDEN ODER GESETZLICH VORGESCHRIEBEN SIND. IM RAHMEN DER GESETZLICHEN VORSCHRIFTEN LEHNT APPLE AUSDRÜCKLICH JEDLICHE GESETZLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG IN VERBINDUNG MIT ODER INFOLGE DIESER BESTIMMUNGEN UND BEDINGUNGEN AB, EINSCHLIESSLICH JEDLICHER STILLSCHWEIGENDEN GEWÄHRLEISTUNG HINSICHTLICH DER MARKTGÄNGIGKEIT ODER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK.**
6. **Haftungsbeschränkung.** **IM RAHMEN DER GESETZLICHEN VORSCHRIFTEN IST DIE HAFTUNG VON APPLE GEMÄSS DIESEN BEDINGUNGEN UND BESTIMMUNGEN AUF DIE BETRÄGE BEGRENZT, DIE VOM KUNDEN FÜR DEN VON IHM ABGESCHLOSSENEN SERVICEVERTRAG GEZAHLT WURDEN. IN KEINEM FALL HAFTET APPLE FÜR INDIREKTE, SPEZIELLE, NEBEN- ODER FOLGESCHÄDEN, EINSCHLIESSLICH ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF GEWINNAUSFALL, DATENVERLUST, NUTZUNGS-AUSFALL VON SYSTEMEN ODER EINRICHTUNGEN ODER UNTERBRECHUNG DER GESCHÄFTSTÄTIGKEIT, DIE AUF IRGEND EINE WEISE UND WEGEN EINES BELIEBIGEN HAFTUNGSGRUNDES AUF DIESE BESTIMMUNGEN UND BEDINGUNGEN ZURÜCKZUFÜHREN SIND, UNABHÄNGIG DAVON, OB APPLE VON DER MÖGLICHKEIT EINES SOLCHEN SCHADENS KENNNTNIS HATTE ODER NICHT. WENN DER KUNDE DURCH EIN VERBRAUCHERSCHUTZGESETZ ODER DIESBEZÜGLICHE VORSCHRIFTEN IN DEM LAND DES KAUFES BZW. SEINEM WOHNSITZLAND GESCHÜTZT IST, SO KOMMEN DIE VORTEILE DIESER BESTIMMUNGEN UND BEDINGUNGEN ZU DEN VON SOLCHEN VERBRAUCHERSCHUTZGESETZEN ODER VORSCHRIFTEN GEWÄHRTEN RECHTE UND ABHILFEMASSNAHMEN HINZU. IN MANCHEN LÄNDERN, BUNDESSTAATEN ODER PROVINZEN IST DER AUSSCHLUSS ODER DIE BEGRENZUNG VON NEBEN- ODER FOLGESCHÄDEN ODER DER AUSSCHLUSS ODER DIE BEGRENZUNG VON STILLSCHWEIGENDEN GEWÄHRLEISTUNGEN ODER BEDINGUNGEN**

**UNTERSAGT, SO DASS VORGENANNTTE BESCHRÄNKUNGEN ODER AUSSCHLÜSSE UNTER UMSTÄNDEN KEINE ANWENDUNG AUF DEN KUNDEN FINDEN. DIESE BESTIMMUNGEN UND BEDINGUNGEN GEWÄHREN DEM KUNDEN SPEZIELLE RECHTE, WOBEI DEM KUNDEN EVENTUELL NOCH ANDERE RECHTE ZUSTEHEN, DIE JE NACH LAND, BUNDESSTAAT ODER PROVINZ VARIIEREN KÖNNEN.**

7. Laufzeit und Kündigung. Sofern ein Servicevertrag nicht gemäß den Bestimmungen dieses Abschnitts vorzeitig gekündigt wird, bleibt er für eine Dauer von zwölf (12) Monaten ab dem Datum des Inkrafttretens bzw. solange in Kraft, bis sämtliche von ihm abgedeckten Supportfälle in Anspruch genommen wurden, je nachdem, welches Ereignis das frühere ist (sofern nicht von Apple schriftlich anders genehmigt). Apple kann einen Servicevertrag jederzeit kündigen, (a) wenn der Kunde nach einer mindestens fünfzehn (15) Tage vorher erfolgten schriftlichen Mitteilung die für einen Servicevertrag fälligen Gebühren nicht zahlt oder (b) nach einer mindestens dreißig (30) Tage vorher erfolgten schriftlichen Mitteilung eine Verletzung dieser Bestimmungen und Bedingungen nicht behebt oder (c) der Kunde eine Bestimmung eines Software-Lizenzvertrags, dem eine im Rahmen eines Servicevertrags bereitgestellte Software unterliegt, verletzt. Sofern nicht anderslautende gesetzliche Vorschriften dem entgegenstehen und der Kunde keine Supportleistungen in Anspruch genommen hat, kann der Kunde einen Servicevertrag aus beliebigem Grund innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Datum des Abschlusses oder dem Datum des Inkrafttretens kündigen, je nachdem welches Datum das spätere ist, wobei ihm sämtliche gezahlten Beträge zurückerstattet werden. Anträge auf Rückerstattung sind schriftlich zu stellen, wobei ein Nachweis über den Abschluss des Vertrags an nachstehend bezeichnete Stelle für die Rückerstattung bereits bezahlter Beträge zu senden ist. Die Abschnitte 5, 6 und 11 behalten auch nach der Kündigung dieser Bestimmungen und Bedingungen aus beliebigem Grund Gültigkeit.
8. Apple; anwendbares Recht. „Apple“ ist in nachstehender Tabelle jeweils für das Wohnsitzland des Kunden bestimmt. **okDIESE VERTRAGSBEDINGUNGEN UNTERLIEGEN DEM RECHT UND DER GERICHTSBARKEIT DESJENIGEN LANDES, IN DEM DAS PRODUKT GEKAUFT WURDE. SOFERN DER KÄUFER SEINEN SITZ IN EINEM HIERVON ABWEICHENDEN LAND HAT, UNTERLIEGEN DIESE VERTRAGSBEDINGUNGEN DEM RECHT UND DER GERICHTSBARKEIT DESJENIGEN LANDES, IN DEM DER KÄUFER SEINEN SITZ HAT.**
9. Zusätzliche Serviceleistungen oder Software. Jegliche zusätzlichen im Rahmen eines Servicevertrags erbrachten Serviceleistungen unterliegen diesen Bestimmungen und Bedingungen. Bei der Erbringung von Supportleistungen im Rahmen eines Servicevertrags in den Räumlichkeiten des Kunden stellt der Kunde sicher, dass Apple zum vereinbarten Zeitpunkt Zutritt zu diesen Räumlichkeiten erhält, und gewährleistet ein für die Erbringung der Supportleistungen hinreichend sicheres Arbeitsumfeld. Hat der Kunde der Erbringung von Supportleistungen durch Apple per Remote-Zugriff auf seine Computer zugestimmt, erklärt er sich damit einverstanden, Apple zur Erbringung der Supportleistungen Zugriff auf sämtliche Computersysteme zu gewährleisten, auf denen die unterstützten Produkte laufen. Bei der Bereitstellung von Software im Rahmen eines Servicevertrags unterliegt diese Software dem Schutz des Urheberrechts von Apple Inc. und/oder ihrer Lizenzgeber. Der Kunde ist zur Installation, Vervielfältigung und Nutzung der Software ausschließlich zum Zwecke der Unterstützung der unterstützten Produkte berechtigt, darf jedoch, sofern dies gemäß geltender Gesetze nicht ausdrücklich zugelassen ist, die Software nicht dekompilieren, rückentwickeln, modifizieren, vermieten, verleasen, ausleihen oder als Basis für Ableitungen verwenden. Unterliegt die Software einem separaten Lizenzvertrag, so unterliegt auch ihre Nutzung diesem separaten Lizenzvertrag. Jegliche Software, die gemäß diesen Bestimmungen und Bedingungen der Regierung der Vereinigten Staaten von Amerika zur Verfügung gestellt wird, gilt „als Computer-Software mit eingeschränkten Rechten“ gemäß Definition in Klausel 52.227-19 der FAR. Die Rechte der Regierung der Vereinigten Staaten von Amerika auf die Nutzung der Software sind in Klausel 52.227-19 der FAR spezifiziert.
10. Datenschutz. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass die Erfassung, Verarbeitung und Nutzung der Kundendaten zur Erbringung der Serviceleistungen und zur Erfüllung der Supportverpflichtungen im Rahmen des Servicevertrags für Apple erforderlich sind. Dies kann die Weitergabe von Kundendaten an verbundene Unternehmen oder Serviceprovider in Übereinstimmung mit der Apple Strategie zum Schutz der Persönlichkeitsrechte umfassen. Apple verpflichtet sich zum Schutz der Kundendaten gemäß der auf der nachstehend bezeichneten Privacy Policy-Website von Apple definierten Private Policy von Apple. Wünscht der Kunde Zugriff auf die von Apple über ihn gespeicherten Daten oder eine Änderung dieser Daten, kann er durch den Zugriff auf die nachstehend bezeichnete Website zur Aktualisierung seiner Daten diese ändern. Apple ist zur Speicherung aller oder eines Teils der Kontakte zwischen dem Kunden und Apple zu Zwecken der Schulung, der Qualitätssicherung und der späteren Bezugnahme berechtigt.
11. Allgemeines. Der Kunde ist nicht zur Abtretung seiner Rechte oder Pflichten in Verbindung mit einem Servicevertrag berechtigt. Jegliche nicht genehmigte Abtretung ist unwirksam. Apple haftet nicht für die verspätete Erbringung oder Nichterbringung von Leistungen, deren Ursachen sich ihrem Einfluss entziehen.

Ein Verzicht hinsichtlich einer Verletzung oder einer Nichterfüllung dieser Bestimmungen und Bedingungen stellt keinen Verzicht in Bezug auf spätere Verletzungen oder Nichterfüllungen dar. Stellt ein Gericht einer zuständigen Gerichtsbarkeit die Ungültigkeit oder Undurchsetzbarkeit einer Klausel dieser Bestimmungen und Bedingungen fest, so bleiben die übrigen Klauseln in vollem Umfang gültig und durchsetzbar, und die Vertragsparteien erklären sich mit der Ersetzung der ungültigen oder undurchsetzbaren Klausel durch eine gültige und durchsetzbare Klausel einverstanden, die der ursprünglichen Absicht der Parteien und dem wirtschaftlichen Zweck dieser Bestimmungen und Bedingungen so nahe wie möglich kommt. Diese Bestimmungen und Bedingungen, einschließlich jeglicher hierin bezeichneter Nachträge, stellen die gesamte Vereinbarung zwischen Apple und dem Kunden bezüglich des Servicevertrages und der darin vereinbarten Supportleistungen dar und ersetzen sämtliche früheren Absprachen, Vereinbarungen und Abreden in Bezug auf den Vertragsgegenstand; eine Ergänzung, Streichung oder Modifikation einer der Klauseln dieses Vertrags ist für Apple nur verbindlich, wenn sie in Schriftform erfolgt und von einem bevollmächtigten Vertreter von Apple unterzeichnet ist. Jegliche Bestimmungen oder Bedingungen in Bezug auf Aufträge oder sonstige vom Kunden vorgelegte Dokumente sind unwirksam und werden hiermit ausdrücklich zurückgewiesen.

## **COUNTRY VARIATIONS**

Die folgenden länderspezifischen Bestimmungen finden Anwendung, soweit sie von vorstehenden Bestimmungen abweichen:

### **BELGIEN**

Der Kunde erkennt an, dass er durch die Kontaktaufnahme mit Apple, um Supportleistungen in Anspruch zu nehmen, seine Rechte aus einem früher geschlossenen Kaufvertrag im Sinne des Artikels 94 ter des Handelsgesetzbuches vom 14. Juli 1991 ausübt.

### **DEUTSCHLAND**

Ziffer 6. Haftungsbeschränkung. In Bezug auf Kunden, die Verbraucher sind gilt das folgende: (1) Der Lizenzgeber haftet nach diesem Servicevertrag nur nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen: (i) unbeschränkte Haftung für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden, (ii) unbeschränkte Haftung für vorsätzlich oder fahrlässig verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, (iii) für Schäden aufgrund fehlender zugesicherter Eigenschaften bis zu dem Betrag, der vom Zweck der Zusicherung umfasst war und der für Apple bei Abgabe der Zusicherung erkennbar war, (iv) für Produkthaftungsschäden entsprechend der Regelungen im Produkthaftungsgesetz oder (v) für Schäden aus der Verletzung solcher wesentlicher Pflichten, die die Grundlage des Servicevertrags bilden, die entscheidend für den Abschluss des Servicevertrags waren und auf deren Erfüllung der Kunde vertrauen darf. Eine weitere Haftung von Apple ist dem Grunde nach ausgeschlossen.

### **ITALIEN**

Ziffer 4. Aufgaben des Kunden. Ziffer 4 wird um das Folgende ergänzt:  
Die Kosten für E-Mail- oder Telefonkorrespondenz entsprechen denjenigen Ihres Telefon- bzw. Internetanbieters.

### **NORWEGEN**

Ziffer 7. Laufzeit und Kündigung: Ziffer 7 wird um das Folgende ergänzt:  
Wenn Sie ein Verbraucher sind, beachten Sie bitte, dass Ihr Widerrufsrecht nach dem Norwegischen Gesetz über das Widerrufsrecht (Gesetz vom 21. Dezember 2005 Nr. 105), in Ziffer 7, Laufzeit und Kündigung, berücksichtigt wird.

### **SCHWEDEN**

Ziffer 1. Serviceleistungen. Ziffer 1 wird um das Folgende ergänzt:  
Wenn die vorgenommenen Änderungen an den Supportleistungen für den Kunden mit erheblichen Nachteilen verbunden sind, kann der Kunde den Servicevertrag entsprechend Ziffer 7 dieser Bestimmungen und Bedingungen kündigen.  
Ziffer 7. Laufzeit und Kündigung. Der folgende Satz "Sofern Apple Änderungen an den Supportleistungen vornimmt, die für den Kunden mit erheblichen Nachteilen verbunden sind, z.B. die Streichung der Supportleistungen für das Produkt des Kunden, so ist der Kunde berechtigt, den Servicevertrag zu kündigen und eine Rückzahlung entsprechend der verbleibenden Laufzeit des Servicevertrages zu verlangen" wird nach „Sofern nicht anderslautende gesetzliche Vorschriften dem entgegenstehen und der Kunde keine Supportleistungen in Anspruch genommen hat, kann der Kunde einen Servicevertrag aus beliebigem Grund innerhalb von dreißig (30)

Tagen ab dem Datum des Abschlusses oder dem Datum des Inkrafttretens kündigen, je nachdem welches Datum das spätere ist, wobei ihm sämtliche gezahlten Beträge zurückerstattet werden.“ eingefügt.

Land/ Region des Kaufs	Apple	Adresse	Kontaktadresse für Rückerstattungen	Privacy Policy/Kontakt für Privacy
<b>Nord-, Mittel- und Südamerika</b>				
Brasilien	Apple Computer Brasil Ltda	Av. Dr. Chucri Zaidan, 940; 16 Andar; Sao Paulo, Brasilien 04583-904	AppleCare Administration, Av. Dr. Chucri Zaidan, 940; 16 Andar; Sao Paulo, Brasil 04583-904 A/C: Appleline Informações :0800 1 27753 Para São Paulo: 5503-0090	<a href="http://www.apple.com/br/legal/privacy/">www.apple.com/br/legal/privacy/</a> <a href="http://www.apple.com/contact/myinfo">www.apple.com/contact/myinfo</a>
Kanada	Apple Canada Inc.	7495 Birchmount Rd.; Markham, Ontario, Kanada; L3R 5G2 Kanada	AppleCare Administration., 12545 Riata Vista Circle, M/S 212-PRO, P.O. Box 149125, Austin, Texas 78727-6524 oder per E-Mail an <a href="mailto:admin@spmail.info.apple.com">admin@spmail.info.apple.com</a>	<a href="http://www.apple.com/legal/privacy/">www.apple.com/legal/privacy/</a> <a href="http://www.apple.com/contact/myinfo">www.apple.com/contact/myinfo</a>
Mexiko	Apple Operations Mexico, S.A. de C.V.	Av. Paseo de la Reforma 505 Piso 33 Colonia Cuauhtemoc Mexiko DF 06500	AppleCare Administration Av. Paseo de la Reforma 505 Piso 33 Colonia Cuauhtemoc Mexico DF 06500	<a href="http://www.apple.com/la/legal/privacy/">www.apple.com/la/legal/privacy/</a> <a href="http://www.apple.com/contact/myinfo">www.apple.com/contact/myinfo</a>
Vereinigte Staaten und sonstige amerikanischen Länder	Apple Inc.	1 Infinite Loop; Cupertino, CA 95014, U.S.A.	AppleCare Administration., 12545 Riata Vista Circle, M/S 212-PRO, P.O. Box 149125, Austin, Texas 78727-6524 oder per E-Mail an <a href="mailto:admin@spmail.info.apple.com">admin@spmail.info.apple.com</a>	<a href="http://www.apple.com/legal/privacy/">www.apple.com/legal/privacy/</a> <a href="http://www.apple.com/contact/myinfo">www.apple.com/contact/myinfo</a>
<b>Europa, Naher Osten und Afrika</b>				
Alle aufgeführten Länder	Apple Sales International	Hollyhill Industrial Estate Hollyhill, Cork, Irland	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland (fax number: +353-(0)21-428-3917).	Österreich: <a href="http://www.apple.com/at/legal/privacy/">www.apple.com/at/legal/privacy</a> Belgien (Wallonien): <a href="http://www.apple.com/befr/legal/privacy">www.apple.com/befr/legal/privacy</a> Belgien (Flandern): <a href="http://www.apple.com/benl/legal/privacy">www.apple.com/benl/legal/privacy</a> Dänemark: <a href="http://www.apple.com/dk/legal/privacy">www.apple.com/dk/legal/privacy</a> Finnland: <a href="http://www.apple.com/fi/legal/privacy">www.apple.com/fi/legal/privacy</a> Frankreich: <a href="http://www.apple.com/fr/legal/privacy">www.apple.com/fr/legal/privacy</a> Deutschland: <a href="http://www.apple.com/de/legal/privacy">www.apple.com/de/legal/privacy</a> Irland: <a href="http://www.apple.com/uk/legal/privacy">www.apple.com/uk/legal/privacy</a> Italien: <a href="http://www.apple.com/it/legal/privacy">www.apple.com/it/legal/privacy</a> Französischesprachiges Luxemburg <a href="http://www.apple.com/befr/legal/privacy">www.apple.com/befr/legal/privacy</a> Niederlande: <a href="http://www.apple.com/nl/legal/privacy">www.apple.com/nl/legal/privacy</a> Norwegen: <a href="http://www.apple.com/no/legal/privacy">www.apple.com/no/legal/privacy</a> Spanien: <a href="http://www.apple.com/es/legal/privacy">www.apple.com/es/legal/privacy</a> Schweden: <a href="http://www.apple.com/se/legal/privacy">www.apple.com/se/legal/privacy</a> Französischsprachige Schweiz <a href="http://www.apple.com/chfr/legal/privacy">www.apple.com/chfr/legal/privacy</a> Deutschsprachige Schweiz <a href="http://www.apple.com/chde/legal/privacy">www.apple.com/chde/legal/privacy</a> Großbritannien: <a href="http://www.apple.com/uk/legal/privacy">www.apple.com/uk/legal/privacy</a> Kontakt für Privacy Policy: <a href="http://www.apple.com/contact/myinfo">www.apple.com/contact/myinfo</a>
<b>Asien-Pazifik</b>				
Australien; Neuseeland; Fidschi, Papua-Neuguinea; Vanuatu	Apple Computer Australia PTY. Ltd.	PO Box A2629, South Sydney, NSW 1235, Australien	AppleCare Administration Apple Computer Australia Pty Ltd P. O. Box A2629 Sydney South, NSW, 1235 Australien	<a href="http://www.apple.com/legal/privacy/">www.apple.com/legal/privacy/</a> <a href="http://www.apple.com/contact/myinfo">www.apple.com/contact/myinfo</a>
Hong Kong	Apple Computer International Limited	2401 Natwest Tower, Times Square, Causeway; Hong Kong	AppleCare Administration Apple Computer International Ltd 2401 RBS Tower Time Square, Causeway Bay Hong Kong	<a href="http://www.apple.com/legal/privacy/">www.apple.com/legal/privacy/</a> <a href="http://www.apple.com/contact/myinfo">www.apple.com/contact/myinfo</a>
Indien	Apple Computer	5th Floor, Du Parc	AppleCare Administration	<a href="http://www.apple.com/legal/privacy/">www.apple.com/legal/privacy/</a>

	International Private Ltd.	Trinity; 17, M.G. Road; Bangalore; Indien	Apple Computer International Private Ltd Bangalore Ofc 5th Floor Du Parc Trinity 17 M.G. Road Bangalore 560-001 Indien	<a href="http://www.apple.com/contact/myinfo">www.apple.com/contact/myinfo</a>
Japan	Apple Japan Inc.	3-20-2 Nishishinjuku, Shinjuku-ku, Tokyo, Japan	AppleCare Administration Apple Japan Inc Tokyo Opera City Tower 3-20-2 Nishishinjuku, Shinjuku-ku, Tokyo 163-1480 Japan	<a href="http://www.apple.com/legal/privacy">www.apple.com/legal/privacy</a> ; <a href="http://www.apple.com/contact/myinfo">www.apple.com/contact/myinfo</a>
Korea	Apple Computer Korea Ltd.	3201, ASEM Tower; 159, Samsung-dong, Kangnam-gu; Seoul 135-090, Südkorea	AppleCare Administration Apple Computer Korea Ltd 3201 ASEM Tower 159 Samsung-Dong Kangnam-Ku, Seoul Südkorea	<a href="http://www.apple.com/legal/privacy">www.apple.com/legal/privacy</a> ; <a href="http://www.apple.com/contact/myinfo">www.apple.com/contact/myinfo</a>
Afghanistan, Bangladesch, Bhutan, Brunei, Kambotscha, Guam, Indonesien, Laos, Singapur, Malaysia, Nepal, Pakistan, Philippinen, Sri Lanka, Thailand, Vietnam	Apple Computer South Asia PTE Ltd	7 Ang Mo Kio Street 64 Singapore 569086 Singapur	AppleCare Administration Apple Computer South Asia PTE Ltd 7 Ang Mo Kio Street 64 Singapore 569086 Singapur	<a href="http://www.apple.com/legal/privacy">www.apple.com/legal/privacy</a> ; <a href="http://www.apple.com/contact/myinfo">www.apple.com/contact/myinfo</a>
Volksrepublik China	Apple Computer Trading (Shanghai) Co. Ltd.	Room 1201, Lippo Plaza, 222, Huai Hai Zhong Lu, Shanghai 200021, VR China	AppleCare Administration Apple Computer Trading (Shanghai) Co. Ltd 9/F New China Insurance Tower 12A Jianguomenwai Avenue Chaoyang District, Beijing 100022 VR China	<a href="http://www.apple.com/legal/privacy">www.apple.com/legal/privacy</a> ; <a href="http://www.apple.com/contact/myinfo">www.apple.com/contact/myinfo</a>
Taiwan	Apple Asia LLC	16A, No. 333 Tun Hwa S. Road. Sec. 2, Taipei, Taiwan 106	AppleCare Administration Apple Asia Limited Liability Company Taiwan Branch 16A No. 333 Tun Hwa South Road Sec 2 Taipei Taiwan	<a href="http://www.apple.com/legal/privacy">www.apple.com/legal/privacy</a> ; <a href="http://www.apple.com/contact/myinfo">www.apple.com/contact/myinfo</a>
Alle übrigen Länder der Asien-Pazifik-Region	Apple Inc.	1 Infinite Loop; Cupertino, CA 95014, U.S.A.	AppleCare Administration., 12545 Riata Vista Circle, M/S 212-PRO, P.O. Box 149125, Austin, Texas 78727-6524 oder per E-Mail an <a href="mailto:admin@spsmail.info.apple.com">admin@spsmail.info.apple.com</a>	<a href="http://www.apple.com/legal/privacy">www.apple.com/legal/privacy</a> ; <a href="http://www.apple.com/contact/myinfo">www.apple.com/contact/myinfo</a>