



Utvidgning av åtkomst till service och reparationer för Apple-enheter

April 2022

Apples mål är att skapa den bästa upplevelsen för våra kunder. Dessutom är det vår uppfattning att den bästa tekniken är teknik som håller, vilket är anledningen till att vi designar våra produkter så att de är slitstarka och sällan behöver underhåll eller reparation.

Resultatet är produkter som är bättre för människor och för planeten. När vi skapar slitstarka produkter minskas behovet av reparation, och vi får ut det mesta möjliga av de ändliga resurser som används för att skapa varje produkt. Vi hittar kontinuerligt sätt att använda mer återvunna material i våra produkter, en viktig del i vårt mål att avsluta vårt beroende av koldioxidintensiv gruvdrift.

För att skapa produkter som håller länge krävs en kombination av maskinvara som är designad för att tåla dagligt slitage, kontinuerliga programvaruuppdateringar som låser upp nya funktioner samt – vid behov – högkvalitativa reparationstjänster. Apple-anställda, allt från ingenjörer till produktdesigner, samarbetar för att leverera produkter som uppfyller denna vision, till exempel genom att introducera vattentålighet, produkter som klarar fall bättre, säkerhet, integritet och reparerbarhet. Utmaningen är att designa någonting som både håller länge och är enkelt att reparera, eftersom de tekniker som gör att produkten håller längre, till exempel användning av lim för att uppnå vattentålighet, kan göra produkten mer utmanande att reparera. Vi anser att våra produkter håller en bra balans. Vi har också sett att de behåller sitt värde bättre och används längre än jämförbara enheter.^{1,2,3,4,5}

Om en reparation behövs anser vi att vi har ett ansvar gentemot kunderna och miljön att erbjuda enkel tillgång till säkra och tillförlitliga reparationer för att hjälpa kunderna att få ut det mesta möjliga av enheterna. Därför erbjuder vi nu fler reparationsalternativ för att hjälpa kunder att få igång sina enheter igen så snart som möjligt. Vi har nästan fördubblat storleken på vårt branschledande service- och reparationsnätverk under de senaste åren genom att lägga till fler auktoriserade Apple-servicepartner och genom att lansera programmet Oberoende serviceställe.

Reparation av moderna elektroniska apparater hanteras företrädesvis av utbildade professionella reparationstekniker, såsom de som arbetar i vårt reparationsnätverk. Däremot vet vi att vissa av våra användare har erfarenhet av komplexiteterna hos reparation av elektroniska apparater. Med detta i åtanke tog Apple ett stort kliv framåt i april 2022 genom lanseringen av Självbetjäningsservice, så att kunder fick tillgång till äkta Apple-delar, -verktyg och reparationsmanualer.

Vi tar ständigt fram nya innovationer för att göra våra produkter mer hållbara och användbara, genom att ta vara på allt vi kan lära oss av vår erfarenhet, återkoppling från konsumenter samt vårt servicenätverk för att förbättra våra produkter. Vi har åtagit oss att göra det rätta för våra kunder och för miljön genom att leverera produkter som håller länge.

Vårt åtagande för miljön

Vi är i ett kritiskt skede när det gäller åtgärdandet av klimatförändringar, ett av vår tids största hot. Hos Apple ser vi en möjlighet att hjälpa till att driva på omställning och upptäcka innovationer som hjälper till att göra våra produkter ännu bättre för planeten. Vårt mål är att skapa hållbara produkter som håller länge och som får ut det mesta av de ändliga resurser de är gjorda av.

Som en del av vår strategi för en cirkulär ekonomi går vi mot en framtid där vi kan tillämpa design med låga koldioxidutsläpp, skapa återvinningstekniker som hjälper oss att avsluta vårt beroende av koldioxidintensiv gruvdrift, bygga produkter av återvunna och förnybara material samt investera i utvidgning av vårt reparationsnätverk. Apples globala verksamhet är redan koldioxidneutral och vi avser att utöka dessa framsteg till hela vårt koldioxidavtryck senast 2030 – inklusive vår leveranskedja och elektriciteten som används av de produkter vi tillverkar. Under räkenskapsåret 2021 kom nästan 20 % av det material vi levererade i våra produkter från återvunna resurser och vi fördubblade vår användning av återvunnen volfram, sällsynta jordartsmetaller och kobolt.

Läs mer om Apples åtagande för miljön i [Apples rapport om miljömässiga framsteg 2022](#).

Apples tillvägagångssätt gällande service och reparationer

Bevarande av användares säkerhet och integritet

Vi har åtagit oss att skydda användares säkerhet och integritet under service- och reparationsprocessen.

Apple har fastställt strikta säkerhetsrutiner för att skydda användares data när reparationerna inkluderar Face ID- och Touch ID-modulerna. Dessa moduler använder mycket känsliga biometriska data och skyddar ofta personuppgifter, såsom ekonomi- och hälsouppgifter.

Vi ger tekniker i vårt nätverk tillgång till vårt molnbaserade felsökningssystem, vilket gör det möjligt för dem att använda programvaru-verktyg på distans för att felsöka potentiella problem enbart genom att använda enhetens serienummer. Därmed behöver teknikerna inte lösenord till kundens enhet för att genomföra de flesta reparationer och användares personuppgifter hemlighålls.

Vi anser att våra kunder ska ha tillgång till säker och tillförlitlig service och reparation utan att riskera sin säkerhet, sin integritet eller enhetens funktion. Vi vet också att det är större sannolikhet att en reparation utförs korrekt när den utförs av kunnig och utbildad personal som använder äkta Apple-delar framtagna för kvalitet och säkerhet samt verktyg som är designade för reparationen.

Utbildade tekniker: Alla tekniker i vårt service- och reparationsnätverk går igenom mer än 12 timmar av utbildnings- och certifieringskurser för att säkerställa att de har den expertis som krävs för att reparera produkterna korrekt. I vår utbildning lär de sig att felsöka och att genomföra reparationsprocesser som är nogra framtagna och testade för att uppfylla våra säkerhets- och kvalitetsstandarder. När en ny produkt lanseras måste teknikerna gå igenom ytterligare utbildnings- och certifieringskurser innan de kan genomföra reparationer på den nya enheten.



Äkta Apple-delar: Apple och auktoriserade Apple-servicepartner använder enbart äkta Apple-delar vid reparation. Alla Apple-delar är designade för att uppfylla samma höga säkerhets- och kvalitetsstandarder som de delar som används i nya produkter. Vi kräver att reparationstekniker hos Apple och auktoriserade Apple-servicepartner använder äkta delar som är designade för att få kundens produkt att återigen fungera exakt som den ska. Samma Apple-delar gjordes också tillgängliga för oberoende serviceställen från och med 2019 och är nu tillgängliga för alla via självbetjäningsservice. Alla reparationer som utförs av Apple och auktoriserade Apple-servicepartner backas upp av en Apple-reparationsgaranti.

Säkert byte av iPhone-batterier

iPhone innehåller branschledande soft-pack-litiumjonbatterier, vilket ger iPhone lång batteritid.⁶ Dessa batterier bör hanteras och ersättas varsamt eftersom icke-äkta delar och verktyg eller dåligt utfört arbete har i vissa fall lett till att Apple-enheter har skadats under reparation eller blivit osäkra.



Tekniker i Apples service- och reparationsnätverk är utbildade för att genomföra byten av batteri på ett säkert sätt. De använder verktyg som är specialanpassade för att genomföra reparationen, de använder enbart äkta Apple-delar och de ser till att undvika felaktig hantering av komponenter. Med självbetjäningsreparation ger Apple kunderna tillgång till samma äkta delar och verktyg, tillsammans med reparationsmanualer för att vägleda dem för att genomföra bytet på ett säkert sätt.

Apple-verktyg: Apple-verktyg är specialanpassade för att tillhandahålla de mest tillförlitliga reparationerna för Apple-produkter då de används enligt beskrivningen i Apples reparationsmanualer. Faktum är att vi har designat dem för professionella reparationstekniker som förlitar sig på dessa verktyg för reparationer i stora volymer för flera olika produktmodeller. Apple-verktyg är framtagna, testade och verifierade för att tillhandahålla samma prestanda, funktion och säkerhet som fabriksverktygen som används för att bygga Apple-produkterna. Dessa reparationsverktyg är designade med precision i åtanke, så att teknikerna exempelvis kan tillämpa exakt rätt tryck för att återförsegla en skärm, tillämpa exakt rätt vridmoment på en skruv eller använda målinriktad värme för att mjuka upp lim, för att möjliggöra reparationer som inte skadar enheten.

Dessa verktyg av professionell kvalitet är tillgängliga för alla leverantörer i vårt service- och reparationsnätverk. Nu, med självbetjäningsreparation, är de även tillgängliga att köpas, eller i kit som hyrs ut, för kunder som kan genomföra sina egna reparationer.

Utvidgning av åtkomst till service och reparationer

Under de senaste tre åren har vi nästan fördubblat antalet servicelokaler till över 8 000 och erbjuder fler sätt för konsumenter att få tillgång till reparationer. Vårt reparationsnätverk hjälper oss att utöka produkternas livslängd och hjälper planeten genom att få ut det mesta möjliga av de ändliga resurser som användes för att skapa dem. Apples service- och reparationsnätverk består av:

IRP-programmet



Alla oberoende reparationsverkstäder, inklusive småföretag eller kiosker i köpcentrum, kan ansöka om att gå med i IRP-programmet gratis.

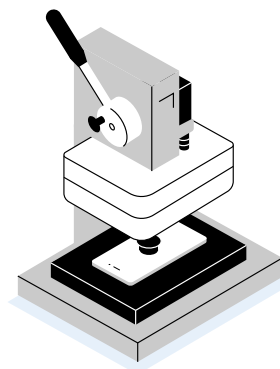
IRP:er får fri åtkomst till utbildning, reparationsmanualer och programvaruverktyg.

IRP:er har tillgång till äkta Apple-delar och -verktyg till samma pris som AASP:er.

Apple rekommenderar alltid att äkta Apple-delar används, men IRP:er kan även välja att erbjuda alternativ från tredje part.

Apple har förenklat villkoren och kraven för registrering i IRP-programmet. Gå till <https://support.apple.com/sv-se/irp-program> för att läsa mer och registrera dig

- **Apple Stores och Mail-in-reparationer.** Kunder kan besöka fler än 500 Apple Stores i hela världen för service och reparationer. Vi erbjuder dessutom kunder alternativet att skicka sina enheter direkt till Apple per post.
- **Auktoriserade Apple-servicepartner (AASP:er).** AASP:er är oberoende företag som är auktoriserade av Apple för genomförande av reparation innanför och utanför garantin, med äkta Apple-delar och -verktyg samt utbildning, serviceguider och programvaruverktyg för att utföra service och reparationer. Alla reparationer som utförs av en AASP är uppbackade av Apples reparationsgaranti. Det finns för närvarande fler än 5 000 auktoriserade Apple-servicepartner i hela världen, som stödjer fler än 100 000 aktiva tekniker som tillhandahåller samma tjänster och reparationer som Apple Stores. I USA befinner sig därför åtta av tio Apple-kunder inom 20 minuters avstånd från en AASP. I många fall erbjuder AASP:er även service i en kunds hem eller kontor.
- **Oberoende serviceställen (IRP:er).** Kunder har även alternativet att reparera sina egna enheter hos fler än 3 000 IRP:er i över 170 länder. IRP-programmet ger oberoende reparationsverkstäder tillgång till samma delar, verktyg, utbildning och resurser som Apple Stores och AASP:er. Vi rekommenderar alltid att äkta Apple-delar används, men IRP:er kan erbjuda antingen äkta delar eller alternativ från tredje part för att ge kunderna fler valalternativ. IRP-programmet fortsätter att växa:



2019

Lansering för iPhone i USA

2020

Utvidgning till Mac
Utvidgning till Europa och Kanada

2021

Utvidgning till fler än 170 länder

Självbetjäningsreparation

För de allra flesta kunder uppnås den säkraste och mest tillförlitliga reparationen via Apple Store eller en av tusentals auktoriserade Apple-servicepartner och oberoende serviceställen i hela världen. Reparation av elektroniska apparater som är komplexa, höggradigt integrerade och miniatyriserade är inte lätt – och dessa tekniker har den expertis, utbildning, delar och verktyg som krävs för att genomföra reparationen på rätt sätt. För kunder som har erfarenhet av de komplexiteter som ingår i reparation av elektroniska apparater har vi skapat programmet Självbetjäningsreparation, som ger tillgång till reparationsmanualer och samma äkta Apple-delar och -verktyg som används av Apples service- och reparationsnätverk, till samma pris.

I den första fasen erbjuder programmet Självbetjäningsreparation tillgång till fler än 200 enskilda delar och verktyg, så att kunder kan genomföra de vanligaste reparationerna på iPhone 12 och senare modeller, vilket snart följs av Mac-datorer med Apple silicon. Detta program lanserades i april 2022 i USA och kommer att utvidgas till Europa senare under 2022.

Vi ger kunder krediter för sitt köp om de returnerar vissa begagnade delar för återvinning efter reparationen. Apples policy att ge AASP:er, IRP:er och kunder som genomför självbetjäningsreparation kredit för returnering av begagnade delar ger oss möjligheten att renovera delar enligt våra höga kvalitets- och prestandastandarder, eller återfå resurser via återvinning.

Service- och reparationsalternativ för Apple-enheter

Tabellen nedan visar olika service- och reparationsalternativ för Apple-enheter.

| | Apple Stores och Mail-in-reparationsställen | Auktoriserade Apple-servicepartner (AASP:er) | Oberoende serviceställen (IRP:er) | Självbetjäningsreparation (SSR) |
|-------------------------------------|--|--|--|--|
| Antal platser i hela världen | Fler än 500 butikspatser Många produkter kan även skickas till Apple per post | Fler än 5 000 Utvalda platser: Service och reparationer hemma (se ovan) | Fler än 3 000 | |
| Utbildning och dokumentation | Tekniker utbildade och certifierade av Apple | Tekniker utbildade och certifierade av Apple | Tekniker utbildade och certifierade av Apple | Reparationsmanualer som tillhandahålls av Apple |
| Delar och verktyg | Enbart äkta Apple-delar och -verktyg används | Enbart äkta Apple-delar och -verktyg används | Äkta Apple-delar och -verktyg görs tillgängliga till samma pris som AASP:er. IRP:er kan använda delar och verktyg från tredje part | Erbjuder äkta Apple-delar och -verktyg för de vanligaste modulerna som genomgår service, till samma pris som AASP:er |

Apples resa för att utöka enheters livslängd

Det är vår uppfattning att den bästa tekniken är teknik som håller, vilket är anledningen till att vi designar våra produkter till att vara tillräckligt slitstarka för att sällan behöva underhåll eller reparation. Fastän vår tekniks hållbarhet minimerar behovet av reparationer är service och reparation ändå en viktig del av hur vi hjälper våra kunder att få ut så mycket som möjligt av sina enheter. Vi specialanpassar vårt tillvägagångssätt för varje produkt, baserat på hur vi förväntar oss att våra kunder kommer att använda dem. Målet är detsamma för alla produkter: att de ska användas så länge som möjligt.

Hållbarhet är av högsta prioritet. För att utöka iPhones hållbarhet har vi exempelvis under åren introducerat vatten- och dammtålighet och nu senast branschens första Ceramic Shield till mobilens framsida. Forskning har visat att iPhone är den hållbaraste smarttelefonen som testats.⁷

Vi har även utökat reparierbarheten. iPhone 13 har fler moduler som kan repareras än tidigare iPhone-modeller, inklusive batteriet, skärmen och högtalarna, vilket gör den till den mest reparerbara iPhone-modellen någonsin. År 2022 introducerade vi en ny reparation för TrueDepth-kameran på de senaste iPhone-modellerna. Den nyaste generationen av MacBook Pro-datorer har batterier som är enklare att komma åt och reparera.

Resan mot en iPhone med lång livslängd

- ✓ Funktioner som förbättrar hållbarheten
- Reparerbar i butiksställen, auktoriserade Apple-servicepartner och centrala reparationsställen

| iPhone (1:a generationen) | iPhone 4 | iPhone 7 | iPhone X | iPhone 13 |
|---------------------------|---|---|---|---|
| ● SIM-fack | ● SIM-fack ● Batteri ● Haptik ● Bakre kamera | ● SIM-fack ● Batteri ● Haptik ● Bakre kamera ● Moderkort ● Skärm ✓ Stänk-, vatten- och dammtålighet: IP67* ✓ Linsskydd i safirglas | ● SIM-fack ● Batteri ● Haptik ● Bakre kamera ● Moderkort ● Skärm ● Nedre högtalare ● Höljat ● TrueDepth-kamera ✓ Stänk-, vatten- och dammtålighet: IP67* ✓ Linsskydd i safirglas ✓ Kirurgiskt rostfritt stål | ● SIM-fack ● Batteri ● Haptik ● Bakre kamera ● Moderkort ● Skärm ● Nedre högtalare ● Övre högtalare ● Höljat ● TrueDepth-kamera ✓ Stänk-, vatten- och dammtålighet: IP68* ✓ Linsskydd i safirglas ✓ Kirurgiskt rostfritt stål ✓ Ceramic Shield |
| | | | | |
| 2007 | 2010 | 2016 | 2018 | 2021 |

* Modellerna iPhone 7, iPhone X och iPhone 13 är stänk-, vatten- och dammtåliga och har testats under kontrollerade laboratorieförhållanden. iPhone 7 och iPhone X har ett betyg på IP67 enligt IEC-standarden 60529 (maximalt djup på 1 meter i upp till 30 minuter). iPhone 13 har ett betyg på IP68 enligt IEC-standarden 60529 (maximalt djup på 6 meter i upp till 30 minuter). Graden av tålighet mot vatten, stänk och damm är inte permanent och skyddet kan minska vid normal användning. Försök inte att ladda en blöt iPhone – se användarguiden för anvisningar angående rengöring och torkning. Fuktskador täcks inte av garantin.

Genom att bygga hållbar maskinvara, tillhandahålla kontinuerliga programvaruuppdateringar och bekväm tillgång till reparation kan konsumenterna använda enheterna längre. Till exempel varar MacBook Pro i genomsnitt 2–4 år längre än en traditionell PC.¹ Apple-produkter tenderar att ha höga andrahandsvärden och förs oftare vidare till nya användare.^{2,3,4} Till exempel behåller iPhone 12 iPhone 13 mer av sitt värde än någon annan smarttelefonmodell som släpptes samma år.⁵ Genom att designa produkter som håller gör vi det rätta för våra kunder och vi gör det rätta för planeten genom att få ut så mycket som möjligt av de ändliga resurser som användes för att bygga dem.

Ökad support för maskinvara och programvara

Utöver utökad hållbarhet och reparerbarhet för enheter:

- Vi tillhandahåller service och delar för produkter en lång tid efter att de senast distribuerades. Till exempel tillhandahålls service och reparation för nästan alla Apple-produkter i minst sju år efter att de senast såldes.
- Apple erbjuder MacBook Pro- och MacBook Air-batterier i upp till tio år från den sista gången som produkten distribuerades för försäljning.
- En iPhone kan ta vara på programvarusupport som i allmänhet varar längre än för andra smarttelefoner.^{4,8} Till exempel har iOS 15, vår senaste version, support hela vägen tillbaka till iPhone 6s (2015).
- MacOS Monterey, den för närvarande största versionen av macOS, har support för bärbara datorer som släppts sedan 2015.

Vanliga frågor

Hur kan kunder – inklusive de som bor på landsbygden och inte nära en Apple Store – få service eller reparation till sina enheter?

Det finns många sätt som kunder kan få tillgång till Apples service- och reparationsnätverk även på landsbygden. Vi har arbetat med att utöka nätverket av servicepartner så att kunder kan få bekväm tillgång till reparationer inte bara i Apple Stores men även hos auktoriserade Apple-servicepartner och oberoende serviceställen. I USA befinner sig exempelvis åtta av tio Apple-kunder inom 20 minuters avstånd från en AASP. Besök <https://getsupport.apple.com/> eller hämta appen Apple-support från App Store för att hitta en auktoriserad Apple-servicepartner. Om kunder inte kan komma åt någon av dessa leverantörer kan de också kontakta Apple Support för att använda e-postalternativet, som är tillgängligt för de flesta Apple-produkter. Kunder som skulle vilja reparera sina egna enheter kan även välja självbetjäningsreparation.

Varför använder Apple lim i sina produkter?

Lim är mycket viktigt i moderna elektroniska apparater. Det är starkt och lätt och hjälper till att göra enheter vattentäta genom att försegla interna komponenter mot fukt och stänk. Enheter som använder lim är även mer materialeffektiva och möjliggör sådana tekniker som Super Retina XDR-skärmar. Dessutom är vissa typer av lim reversibla, så att service och reparation kan utföras på enheterna. Till exempel limmas iPhone-batterier på plats med hjälp av lim av typ stretch-release, som kan tas bort genom att dra i en flik.

Varför är tredjepartsreparationer ibland billigare än reparationer som utförs via Apples nätverk?

Apple anser att de säkraste och mest tillförlitliga reparationerna är de som hanteras av en utbildad tekniker som använder äkta delar, verktyg, processer och felsökning från Apple. Äkta Apple-delar och -verktyg är korrekt designade, strikt testade och anpassade för varje produkt för att säkerställa högsta prestanda vad gäller kvalitet, integritet, säkerhet och miljövänlighet.

När icke-äkta delar eller verktyg kostar de mindre, men vi står inte bakom deras säkerhet eller tillförlitlighet.

Varför är Apples verktyg dyrare än andra tredjepartsverktyg?

Våra verktyg är designade för professionella reparationspartner för att ge samma prestanda som fabriksverktyg som används för att bygga Apple-produkter. Dessutom är de designade för att delas mellan flera olika produktmodeller. Till exempel används utbytbara produktspecifika reparationsfack för att göra Display Press och Battery Press kompatibla med alla iPhone-enheter som släppts under de senaste 7 åren.

Varför släpper inte Apple ritningar för användning i reparation på kortnivå?

Bransch- och reparationsexperter är samstämmiga om att de allra flesta reparationer på kortnivå bäst genomförs i en fabriksmiljö med specialanpassad utrustning som kan producera högkvalitativa, tillförlitliga och repeterbara resultat som uppfyller den ursprungliga utrustningstillverkarens standarder.^{9,10} Kortet är fullpackade med små komponenter som krävs för att enheten ska fungera korrekt. Exempelvis kräver Ball Grid Array (BGA)-delar specialanpassad utrustning för att repareras, vilket endast finns i fabriker eller avancerade reparationsmiljöer på grund av denna utrustnings kostnad och komplexitet.^{10,11} Därför ska reparationer på kortnivå, i synnerhet reparationer där lödda komponenter ingår, företrädesvis utföras av certifierade tekniker som använder sig av kontrollerade processer, kalibrerad fabriksutrustning och strikt testning.

Varför kräver Apple att systemkonfiguration används för att slutföra en reparation?

Systemkonfiguration är ett programvaruverktyg som används efter reparation och som slutför reparationen för äkta Apple-delar och säkerställer att det var en äkta Apple-del – designad, testad och tillverkad enligt Apples kvalitets- och prestandastandarder – som installerades. Det finns flera olika syften med att köra Systemkonfiguration, beroende på vilken del som byts ut. Till exempel har skärmar, kameror, batteri och sensorer för omgivningsljus kalibreringsvärden som anpassas efter varje enskild del vid tillverkningen. När värdena överförs säkerställs maximala prestanda och högsta kvalitet efter en reparation.

Hur påverkas en kunds produktgaranti av självbetjäningsreparation?

Kundens produktgaranti påverkas inte av självbetjäningsreparation, men eventuella problem eller skador som orsakas av kunden under reparationen täcks inte av Apple.

Källor

1. Hammer, John, "Do MacBooks Really Last Longer? And Why?", *Gizbuyer Guide*, 11 maj 2020.
2. Kantar WorldPanel ComTech, data för USA, 12 månader med slut i juni 2017.
3. Turner, Ash, "2020 - 2021's Phone Depreciation Report", *BankMyCell*.
4. Cunningham, Andrew, "iPhone vs. Android: Which Is Better for You?," *New York Times Wirecutter*, 27 januari 2021.
5. "Smartphone Depreciation Calculator", *SellCell*, från den 7 februari 2022.
6. Spoonauer, Mark, "iPhone 13 battery life tested: All four models compared", *Tom's Guide*, 24 september 2021.
7. "Allstate Protection Plans Tests the New iPhone 12", *Allstate Protection Plans*, 26 oktober 2020.
8. Galvez, Alec, "Android Vs. Apple: Why Do Android Phones Only Have Limited Support Compared to Apple?", *Tech Times*, 17 juli 2021.
9. "Authorized Service Provider Certification Program", *Cellular Telecommunications and Internet Association*, oktober 2019.
10. "Policies and Procedures for CTIA Certification Authorized Service Centers", *Cellular Telecommunications and Internet Association*, augusti 2020.
11. "How to Solder Ball Grid Arrays", *Electronics Notes*.