

AppleCare+ amb robatori i pèrdua per a l'iPhone

NOTA SOBRE LA LLEI DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR:

AppleCare+ amb robatori i pèrdua per a l'iPhone és una pòlissa d'assegurança que cobreix el risc de robatori, pèrdua i danys a l'iPhone i l'accés a l'assistència tècnica. AppleCare+ amb robatori i pèrdua no ofereix cobertura en cas de fallades provocades per defectes del disseny, els materials o la fabricació. Aquestes queden cobertes de forma independent pels teus drets legals, per la garantia limitada d'Apple o per Apple directament durant el mateix Període de cobertura de l'AppleCare+ amb robatori i pèrdua, fins i tot si no has comprat ni has fet un lísing del teu producte Apple directament a Apple. Si un producte és defectuós, és possible que, a més de qualsevol dret que puguis tenir en virtut de llei de defensa del consumidor a Espanya, també tinguis altres drets en virtut de la legislació espanyola de defensa del consumidor i l'usuari final i d'altres normatives relacionades.

Condicions generals: Espanya (excepte Canàries, Ceuta i Melilla)

Gràcies per contractar l'AppleCare+ amb robatori i pèrdua, una pòlissa d'assegurança subscrita per la sucursal d'AIG Europe SA a Espanya, que es compromet a assegurar el teu iPhone segons les condicions generals d'aquesta Pòlissa.

L'AppleCare+ amb robatori i pèrdua et cobreix la reparació o substitució del teu Dispositiu en cas de Robatori, Pèrdua, Dany accidental o Pèrdua de capacitat de la bateria i et garanteix l'accés al Suport tècnic d'Apple (tal com s'estableix a la clàusula 4.9).

Aquesta Pòlissa és oferta per Apple i els Distribuïdors autoritzats d'Apple. Apple també gestionarà, en nom d'AIG, alguns sinistres i qualsevol reclamació que presentis (trobaràs més informació a la clàusula 12).

L'AppleCare+ amb robatori i pèrdua no cobreix les fallades ocasionades per defectes del Dispositiu, tot i que aquestes queden cobertes de forma independent pels teus drets segons la llei de protecció del consumidor o la garantia limitada d'Apple, o per Apple directament durant el mateix Període de cobertura de l'AppleCare+ amb robatori i pèrdua, fins i tot si no has comprat ni has fet un lísing del teu producte Apple directament a Apple (tal com s'estableix a la clàusula 5.1.9).

Si les condicions generals d'aquesta Pòlissa difereixen de les de qualsevol altra proposta d'assegurança (si escau), tindràs dret a presentar una reclamació a l'asseguradora en el termini d'un mes des de la recepció de la Pòlissa per tal que l'asseguradora pugui aclarir-ne les diferències. Un cop transcorregut aquest termini sense que presentis cap reclamació, prevaldrà el contingut d'aquesta Pòlissa.

1. Definicions

Qualsevol paraula o expressió que aparegui en majúscula en aquesta Pòlissa es defineix en aquesta clàusula de definicions i té el mateix significat durant tota la Pòlissa:

- 1.1. El terme "Dany accidental" fa referència a danys físics, trencaments o fallades en l'Equip cobert com a resultat d'un esdeveniment imprevist o no intencionat ocasionat en manipular-lo (per exemple, caiguda de l'Equip cobert o contacte amb líquids) o com a conseqüència d'un esdeveniment extern (per exemple, condicions ambientals o atmosfèriques extremes). Els danys han d'afectar la funcionalitat de l'Equip cobert i inclouen esquerdes a la pantalla que afectin la seva visibilitat.
- 1.2. El terme "límit econòmic per danys accidentals" fa referència a la responsabilitat màxima que AIG assumeix en virtut de la cobertura per Danys accidentals durant cada

període de dotze (12) mesos de cobertura continuada i el seu valor no serà superior al preu de venda de l'Equip cobert en el moment de la compra.

- 1.3. "AIG" fa referència a la sucursal d'AIG Europe S.A. Espanya, amb domicili social a Paseo de la Castellana 216, 28046, Madrid, Espanya.
- 1.4. El terme "**Pòlissa anual**" fa referència a una Pòlissa de 12 mesos de cobertura que es renova automàticament cada 12 mesos fins a un màxim de 5 anys a partir de la data de contractació original de la Pòlissa, tret que es cancel·li abans d'acord amb la clàusula 10 d'aquesta Pòlissa o en cas d'oposició a la seva renovació, i que es paga anualment de manera periòdica en 12 quotes mensuals de igual valor.
- 1.5. "Annex" es refereix al document que estableix la informació de preus de l'Equip cobert que s'incorpora i forma part de la Pòlissa.
- 1.6. "Apple" fa referència a Apple Distribution International Limited (o als seus agents autoritzats), que és l'empresa que distribueix aquesta Pòlissa i que gestiona els sinistres i les reclamacions en nom d'AIG.
- 1.7. "Proveïdor de serveis autoritzat d'Apple" fa referència a un proveïdor de serveis extern designat com a agent d'Apple per gestionar els sinistres en nom d'AIG. Pots trobar la llista de proveïdors de serveis autoritzats a locate.apple.com/es/es.
- 1.8. "Distribuïdor autoritzat d'Apple" fa referència a un distribuïdor extern autoritzat per Apple per distribuir aquesta Pòlissa juntament amb el subministrament o el lasing de l'Equip cobert.
- 1.9. "Garantia limitada d'Apple" fa referència a la garantia voluntària del fabricant que Apple ofereix als compradors o arrendataris dels Equips coberts, amb les seves pròpies condicions del servei, i que ofereix avantatges addicionals que s'afegeixen als drets previstos a la llei de defensa del consumidor.
- 1.10. El terme "Avís d'endarreriment en el pagament" fa referència a l'avís que el Proveïdor del pla de pagament emet notificant l'impagament d'una Quota o l'existència d'un deute segons l'Acord del pla de pagament.
- 1.11. En relació als equips coberts que utilitzen una bateria recarregable integrada, una "Pèrdua de capacitat de la bateria" vol dir que la bateria de l'Equip cobert no pot mantenir una càrrega elèctrica per sobre del vuitanta per cent (80 %) del valor original especificat.
- 1.12. "Client d'empresa" fa referència a un client que s'ha registrat a la botiga en línia d'Apple per a empreses i ha comprat l'Equip cobert en aquesta botiga.
- 1.13. "Càrrecs del Consorci de Compensació d'Assegurances" es refereix a la taxa o l'impost que cal pagar en el moment de contractació de la pòlissa, que té un tipus del 0,018 % i està inclòs a la Prima.

Tingues en compte que aquest tipus pot canviar.

- 1.14. "Programari de consum" fa referència al sistema operatiu ("SO") de l'Equip cobert, a les aplicacions de programari preinstal·lades a l'Equip i a les aplicacions de la marca Apple que s'instal·lin posteriorment a l'Equip cobert i que poden variar de tant en tant.
- 1.15. "Període de cobertura" fa referència al període establert a la clàusula 3.

- 1.16. "Equip cobert" fa referència a l'iPhone identificat pel número de sèrie del producte que es mostra al certificat POC, així com als accessoris originals subministrats a la mateixa capsula. L'Equip cobert s'ha d'haver comprat o arrendat com a nou a Apple o a un Distribuïdor autoritzat d'Apple. Si se t'ha transferit la propietat legal de l'Equip cobert, també se t'ha d'haver transferit la pòlissa d'acord amb la clàusula 11. L'Equip cobert inclou qualsevol producte de substitució que Apple et proporcioni d'acord amb les clàusules 4.1.2 o 4.3 d'aquesta Pòlissa.
- 1.17. "**Pòlissa** de durada fixa" fa referència a una pòlissa que es paga mitjançant un pagament únic o mitjançant un Acord de pla de pagament per una cobertura de 24 mesos.
- 1.18. "Cobertura de maquinari" fa referència a la cobertura que proporciona la reparació o substitució de l'Equip cobert en cas de Danys accidentals o Pèrdua de capacitat de la bateria.
- 1.19. "Quota" es refereix a la suma que es paga en virtut d'un Acord de pla de pagament.
- 1.20. "Esdeveniment assegurat" es refereix: (a) al robatori o la pèrdua de l'Equip cobert, (b) als Danys accidentals que ha patit l'Equip cobert, (c) a la pèrdua de capacitat de la bateria o (d) a l'accés a l'assistència tècnica durant el Període de cobertura.
- 1.21. "Impost de l'assegurança" es refereix a l'impost de la Prima de l'assegurança, que s'inclou a la Prima i que es calcula en funció del tipus aplicable en el moment en què es contracta la Pòlissa. L'impost aplicable de l'assegurança s'estableix a l'Annex.
- 1.22. "Pèrdua" fa referència a la pèrdua accidental de l'Equip cobert quan no hi ha possibilitat de recuperar-lo.
- 1.23. "Acord del pla de pagament" fa referència a l'acord que has subscrit amb el teu proveïdor del pla de pagament per finançar el pagament de la Prima completa d'una Pòlissa de durada fixa en quotes.
- 1.24. "Proveïdor del pla de pagament" fa referència a la part amb la qual has subscrit el teu Acord de pla de pagament, que pot ser Apple, un Distribuïdor autoritzat d'Apple o una institució financera externa.
- 1.25. El "Certificat POC" és el document que serveix de prova de cobertura que reps quan contractes aquesta Pòlissa i que inclou les dades de l'assegurança i el número de sèrie de l'Equip cobert per aquesta pòlissa. Si has contractat aquesta Pòlissa en una botiga Apple o en un distribuïdor autoritzat d'Apple, el tiquet de venda original també pot servir com a certificat POC.
- 1.26. "Pòlissa" fa referència a aquest document d'assegurança que estableix les condicions generals de l'AppleCare+ amb robatori i pèrdua per a la teva Pòlissa anual o la teva Pòlissa de durada fixa (tal com s'indica al certificat POC) i que, juntament amb l'Annex i el Certificat POC que reps en contractar l'AppleCare+ amb robatori i pèrdua, constitueix el contracte legal d'assegurança amb AIG.
- 1.27. "Franquícia de la pòlissa" fa referència a la franquícia rellevant per a l'Equip Cobert, tal com s'estableix a l'Annex, i que cal pagar per cada sinistre de Danys accidentals o Robatori i Pèrdua que obris en virtut d'aquesta Pòlissa.
- 1.28. "Prima" fa referència a l'import que et compromets a pagar per la cobertura d'aquesta Pòlissa, tal com s'estableix a l'Annex. La Prima inclou l'Impost de l'assegurança al tipus aplicable i els càrrecs del Consorci de Compensació d'Assegurances.

- 1.29. "Assistència tècnica" fa referència a l'accés al servei tècnic d'Apple quan l'Equip cobert deixa de funcionar correctament; Apple pot cobrar una tarifa de pagament per incident en la resta de casos.
- 1.30. "Robatori" es refereix a l'apropiació indeguda i deshonestament no autoritzada de l'Equip cobert per part d'una altra persona amb la intenció de privar-te permanentment de l'equip.
- 1.31. "Cobertura de robatori i pèrdua" es refereix a la cobertura que proporciona la substitució de l'Equip cobert a causa d'un Robatori o d'una Pèrdua. **Cal tenir activada l'app Buscar a l'Equip cobert en el moment del Robatori o la Pèrdua. L'app Buscar ha d'estar activada i l'Equip cobert ha de mantenir-se associat al teu ID d'Apple durant tot el procés de resolució del sinistre de Robatori o Pèrdua.**
- 1.32. "Límit econòmic de robatori i pèrdua" es refereix la responsabilitat màxima que AIG assumeix per la Cobertura de robatori i pèrdua durant cada període de dotze (12) mesos de cobertura continuada. Aquest import no serà superior al preu de venda de l'Equip cobert en el moment de la compra.
- 1.33. "Tu" es refereix al propietari de l'Equip cobert, o que el té en lísing, i a qualsevol persona a la qual es transfereix una Pòlissa de durada fixa d'acord amb la clàusula 11.

2. La Pòlissa

- 2.1. La Pòlissa està formada per aquest document d'assegurança que estableix les condicions generals de la cobertura d'AppleCare+ amb robatori i pèrdua, l'Annex i el Certificat POC. Si us plau, revisa'ls bé per assegurar-te que contractes la cobertura que vols. Si les teves necessitats canvien o canvia alguna de les dades en què es basa la Pòlissa, és possible que Apple i AIG hagin d'actualitzar els seus registres i que s'hagin de modificar els detalls del teu certificat POC.
- 2.2. Si en algun moment necessites un nou Certificat POC o vols obtenir una còpia dels detalls de l'assegurança, visita mysupport.apple.com/products i segueix les instruccions.

3. Tipus de pòlissa i Període de cobertura

- 3.1. Tant si has comprat una Pòlissa de durada fixa com una Pòlissa anual, el teu Tipus de pòlissa i el Període de cobertura s'especifiquen al tiquet de compra i al Certificat POC.
- 3.2. Per a ambdós tipus de pòlissa, la Cobertura de robatori i pèrdua, la Cobertura de maquinari, i l'Assistència tècnica comença a partir de la data de contractació de la Pòlissa. Això vol dir que si contractes l'AppleCare+ amb robatori i pèrdua després de comprar o iniciar el lísing de l'Equip cobert, només rebràs la Cobertura de robatori i pèrdua, Cobertura de maquinari, i l'Assistència tècnica a partir d'aquesta data.
- 3.3. Pòlissa de durada fixa: La cobertura de robatori i pèrdua, la Cobertura de maquinari i la Cobertura d'assistència tècnica finalitzen 24 mesos després de la data de contractació de la Pòlissa, tal com s'especifica al teu Certificat POC. La Prima s'ha de pagar amb targeta de crèdit, debit o un altre mètode de pagament autoritzat, per exemple, l'Apple Pay (el "Mètode de pagament"). Si el pagament no es completa correctament (per exemple, si el pagament mitjançant targeta de debit o crèdit falla), se t'informarà i hauràs de prendre mesures per completar-lo. Si es produeix un esdeveniment assegurat i no s'ha completat el pagament, no tindràs dret a rebre cobertura.
- 3.4. Pòlissa anual: La durada de la Pòlissa és de dotze (12) mesos (és a dir, un [1] any) i la Prima es paga en Quotes mensuals del mateix import. La Pòlissa es renovarà

automàticament cada any a partir de la data de contractació de la primera Pòlissa anual, tal com es reflecteix al tiquet de venda original de la Pòlissa, fins a un màxim de 5 anys a partir de la data de contractació original. Acceptes que es registri el Mètode de pagament utilitzat per a la contractació inicial de la Pòlissa. Per als pagaments mensuals posteriors de la Prima, es carregarà automàticament la quota mensual de la Prima al Mètode de pagament registrat abans de l'aniversari mensual de la data de la primera contractació de l'AppleCare+ amb robatori i pèrdua, tal com apareix al tiquet de venda. Si per algun motiu el Mètode de pagament no funciona i no has fet el pagament de la Prima corresponent a temps, la Pòlissa es pot suspendre i cancel·lar definitivament d'acord amb la clàusula 10. En cas que Apple ja no pugui donar servei a l'Equip cobert, Apple rebutjarà la renovació de la Pòlissa i et farà arribar amb dos mesos d'antelació un avís per escrit d'oposició a la renovació abans de la data de venciment del període d'assegurança després del qual la Pòlissa deixarà de renovar-se. Tu també pots oposar-te a la renovació de la Pòlissa enviant una notificació per escrit a AIG de l'oposició a la renovació un (1) mes abans de la data de venciment del Període de l'assegurança.

- 3.5. La cobertura que ofereixen els dos tipus de pòlissa pot finalitzar abans de la data prevista si has fet valer el teu dret de cancel·lació en qualsevol moment i per qualsevol motiu en virtut de la clàusula 10. Si ja no tens dret a obrir cap més sinistre de Robatori i Pèrdua, la Cobertura de maquinari i l'accés a l'Assistència tècnica seguiran vigents durant el Període de cobertura.
- 3.6. Aquesta Pòlissa no cobreix els danys a l'Equip cobert d'un Esdeveniment assegurat que s'hagi produït abans de la contractació d'aquesta Pòlissa o després de la cancel·lació o la rescissió de la Pòlissa.

4. Cobertura

- 4.1. **Cobertura del maquinari.** Si obres un sinistre vàlid en virtut de la Cobertura del maquinari d'aquesta Pòlissa, AIG gestionarà amb Apple una de les opcions següents:
 - 4.1.1. Reparar l'Equip cobert amb peces noves o peces originals d'Apple utilitzades anteriorment que s'hagin provat i compleixin els requisits de funcionament d'Apple; o
 - 4.1.2. Si no fos pràctic o econòmicament viable realitzar una reparació, reemplaçar l'Equip cobert per un dispositiu nou de la marca Apple o un dispositiu format per peces originals d'Apple noves o utilitzades anteriorment que s'hagin provat i compleixin els requisits de funcionament d'Apple. Tots els productes de substitució subministrats en virtut d'aquesta Pòlissa tindran les mateixes característiques que l'Equip cobert original o característiques substancialment similars (per exemple, un model diferent o el mateix model d'un color diferent, amb les mateixes característiques o capacitats tecnològiques o funcionals o amb característiques i capacitats millorades, subjecte a les actualitzacions del programari de consum aplicables). Apple també pot decidir subministrar-te un producte de substitució del mateix model o d'un model posterior, però amb característiques o capacitats tecnològiques o funcionals diferents a les de l'Equip cobert original. En cas de substitució, Apple o el Proveïdor de serveis autoritzat d'Apple es quedaran amb l'Equip cobert original, que passarà a ser propietat d'Apple. Per al servei, Apple o el Proveïdor de serveis autoritzat d'Apple poden utilitzar un Equip cobert o peces de recanvi procedents d'un país diferent del de l'Equip cobert o les peces originals.
- 4.2. Si la reparació o substitució d'acord amb les clàusules 4.1.1 i 4.1.2 no és possible o no està disponible, AIG et reemborsarà l'import de l'Equip amb crèdit a la botiga d'Apple, una targeta regal d'Apple o una transferència bancària per un import equivalent al preu de venda al públic actual d'Apple de l'Equip cobert original (o, si Apple ja no ven el model de l'Equip cobert, el preu de venda al públic al qual Apple venia el model de l'Equip cobert) o l'import que vas pagar per l'Equip cobert tal com mostra el comprovant de compra original (l'import que sigui més gran). En cas que es faci un reemborsament

d'acord amb aquesta clàusula, l'Equip cobert original passarà a ser propietat d'Apple i la teva pòlissa es cancel·larà automàticament, ja que ja no estaràs en possessió de l'Equip cobert.

- 4.3. **Cobertura per robatori i pèrdua.** Si obres un sinistre vàlid en virtut de la Cobertura de robatori i pèrdua d'aquesta Pòlissa, AIG s'encarregarà de que Apple et substitueixi l'Equip cobert per un de nou de la marca Apple o per un dispositiu format per peces originals d'Apple noves o utilitzades anteriorment que hagin estat provades i compleixin els requisits de funcionament d'Apple. Tots els productes de substitució subministrats en virtut d'aquesta Pòlissa tindran les mateixes característiques que l'Equip cobert original o característiques substancialment similars (per exemple, un model diferent o el mateix model d'un color diferent, amb les mateixes característiques o capacitats tecnològiques o funcionals o amb característiques i capacitats millorades, subjecte a les actualitzacions del programari de consum aplicables). Apple també pot decidir subministrar-te un producte de substitució del mateix model o d'un model posterior, però amb característiques o capacitats tecnològiques o funcionals diferents a les de l'Equip cobert original. En cas de substitució, si posteriorment recuperes el dispositiu perdut o robat, hauràs de tornar el dispositiu original a Apple o al Proveïdor de serveis autoritzat d'Apple, que es quedarà amb l'Equip cobert original i passarà a ser propietat d'Apple. Per al servei, Apple o el Proveïdor de serveis autoritzat d'Apple poden utilitzar un Equip cobert o peces de recanvi procedents d'un país diferent del de l'Equip cobert o les peces originals.
- 4.4. Si la reparació d'acord amb la clàusula 4.3 no és possible o no està disponible, AIG et reemborsarà l'import de l'Equip amb crèdit a la botiga d'Apple, una targeta regal d'Apple o una transferència bancària per un import equivalent al preu de venda al públic actual d'Apple de l'Equip cobert original (o, si Apple ja no ven el model de l'Equip cobert, el preu de venda al públic al qual Apple venia el model de l'Equip cobert), o l'import que vas pagar per l'Equip cobert tal com mostra el comprovant de compra original (l'import que sigui més gran). En cas que es faci un reemborsament d'acord amb la clàusula 4.4, la teva pòlissa es cancel·larà automàticament, ja que ja no estaràs en possessió de l'Equip cobert. Si posteriorment recuperes el dispositiu perdut o robat, hauràs de tornar el dispositiu original a Apple o a un Proveïdor de serveis autoritzat d'Apple que es quedarà l'Equip cobert original i passarà a ser propietat d'Apple.
- 4.5. En cas de reparació o substitució en virtut de la clàusula 4.1 o la clàusula 4.3, Apple o el Proveïdor de serveis autoritzat d'Apple poden instal·lar el programari i el sistema operatiu més recents aplicables a l'Equip cobert (si escau) com a part de la cobertura d'aquesta Pòlissa. Les aplicacions d'altres fabricants instal·lades a l'Equip cobert original podrien no ser compatibles amb l'Equip cobert com a resultat de l'actualització del programari i del sistema operatiu. Si obres un sinistre en un país diferent d'aquell en què vas comprar o llogar l'Equip cobert, Apple o el Proveïdor de serveis autoritzat d'Apple poden reparar o substituir els productes i les peces per productes i peces localment comparables.
- 4.6. **Franquícia.** Per poder gaudir de les prestacions de la clàusula 4.1 i la clàusula 4.3 per a cada sinistre vàlid per Danys accidentals, Robatori o Pèrdua que obris en virtut d'aquesta Pòlissa, hauràs de pagar la Franquícia corresponent al cost del sinistre, segons consta a l'Annex. La Franquícia de la Pòlissa es pot pagar a Apple o al Proveïdor de serveis autoritzat d'Apple mitjançant un dels Mètodes de pagament autoritzats.

Tingues en compte que si obres un sinistre per Danys accidentals o per robatori i pèrdua en virtut d'aquesta Pòlissa en un país diferent d'Espanya, és possible que hakis de pagar la Franquícia de la Pòlissa o les taxes locals equivalents en la moneda d'aquest país i al tipus aplicable d'aquest país. Per conèixer les condicions i taxes aplicables, visita apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ i selecciona el dispositiu i el país en el qual vols sol·licitar el servei.

Per obrir sinistres per danys accidentals només a la pantalla o al vidre posterior de l'iPhone, l'Equip cobert no ha de tenir danys addicionals més enllà dels danys de la pantalla o del vidre posterior (com ara, la carcassa abonyegada o escantellada) que impedeixin que Apple substitueixi la pantalla o el vidre posterior de l'Equip cobert. Els Equips coberts amb danys addicionals es classificaran com a sinistres oberts per Altres danys accidentals de l'iPhone.

Per obrir un sinistre per Danys accidentals a la pantalla de l'iPhone i al vidre posterior, l'Equip cobert no ha de tenir danys addicionals més enllà dels danys a la pantalla i al vidre posterior (com ara, la carcassa abonyegada o escantellada) que impedeixin que Apple substitueixi la pantalla i el vidre posterior de l'Equip cobert. Els Equips coberts amb danys addicionals es classificaran com a sinistres oberts per Altres danys accidentals de l'iPhone. Els sinistres oberts per danys accidentals a la pantalla i al vidre posterior de l'iPhone estan subjectes a les Franquícies de la Pòlissa només de pantalla i només de vidre posterior que s'especifiquen a l'Annex.

Si decideixes utilitzar el Servei de substitució exprés (ERS) per a un sinistre per Danys accidentals només a la pantalla de l'iPhone, només al vidre posterior de l'iPhone o a la pantalla de l'iPhone i al vidre posterior, el sinistre es classificarà com a obert per Altres danys accidentals de l'iPhone.

Les reparacions de danys accidentals a la pantalla i al vidre posterior només estan disponibles per a l'iPhone. Les reparacions de danys accidentals al vidre posterior només estan disponibles per als models d'iPhone 12, 13, 14, 15, i 16.

- 4.7. **Límit de sinistres: Cobertura de maquinari i Suport tècnic.** No hi ha cap límit en el nombre de reclamacions que es poden fer en el marc de la Cobertura de maquinari i el Suport tècnic durant el període de cobertura. És possible que els sinistres oberts i rebuts per Apple o AIG d'acord amb la clàusula 7 després del Període de cobertura no quedin coberts per la Pòlissa.
- 4.8. **Límit de sinistres: Robatori i pèrdua.** Es poden obrir un màxim de dos sinistres vàlids en virtut de la Cobertura de robatori i pèrdua per cada període de 12 mesos, a partir de l'inici del Període de cobertura, tal com consta al tiquet de venda original. Després de resoldre el segon sinistre obert en virtut de la Cobertura de robatori o pèrdua per període de 12 mesos, la Cobertura de robatori i pèrdua d'aquesta Pòlissa cessarà fins a l'aniversari de la data de compra de la Pòlissa, en què s'iniciarà el següent període de 12 mesos, si escau; durant aquest nou període es podran tornar a fer dues reclamacions addicionals en el marc de la Cobertura de robatori i pèrdua. Els sinistres no utilitzats caduquen al final de cada període de 12 mesos. La Cobertura de maquinari i Assistència tècnica continuarà fins al final del Període de cobertura, independentment del nombre de sinistres per robatori i pèrdua oberts.
- 4.9. **Suport tècnic.** Si obres un sinistre vàlid en virtut d'aquesta clàusula de la Pòlissa, rebràs accés prioritari a la línia d'Assistència tècnica d'Apple quan el teu Equip cobert deixi de funcionar correctament. S'oferirà Assistència tècnica per a l'Equip cobert, el programari de consum i qualsevol problema de connectivitat entre l'Equip cobert i un Apple TV o un altre televisor compatible, i un dispositiu o ordinador sense fil compatible que compleixi les especificacions de connectivitat de l'Equip cobert. Cobrirà la versió actual de qualsevol Programari de consum aplicable i la Versió principal anterior. "Versió principal" fa referència a una versió significativa de programari que Apple comercialitza en un format numèric com ara "1.0" o "2.0" i que no està en versió beta o versió de prellançament.

5. Exclusions

- 5.1. Cobertura del maquinari. La cobertura del maquinari d'aquesta Pòlissa no cobreix:**
- 5.1.1. cap altre producte que no sigui l'Equip cobert;**
- 5.1.2. els danys causats per:**
 - 5.1.2.1. abús o mal ús, és a dir, els danys causats intencionadament, inclòs l'ús conscient de l'Equip cobert per a un propòsit o d'una manera per a la qual no estava destinat;**
 - 5.1.2.2. la modificació o l'alteració real o l'intent de modificació o alteració de l'Equip cobert; o**
 - 5.1.2.3. serveis o reparacions (incloses les actualitzacions) realitzats per persones alienes a Apple o per una persona que no sigui un Proveïdor de serveis autoritzat d'Apple;**
- 5.1.3. Equips coberts amb un número de sèrie alterat, danyat o eliminat, Equips coberts que hagi obert, reparat, modificat o alterat una persona aliena a Apple o que no sigui un representant autoritzat d'Apple, o Equips coberts que tinguin peces no autoritzades per Apple;**
- 5.1.4. la pèrdua o el robatori de l'Equip cobert;**
- 5.1.5. Equips coberts (inclosos tots els components principals) que no es tornin a Apple;**
- 5.1.6. danys superficials de l'Equip cobert que no n'afectin la funcionalitat (com ara, esquerdes fines, rascades, cantonades escantellades, plàstic trencat als ports i canvis de color, entre d'altres);**
- 5.1.7. danys o problemes causats pel desgast o l'ús normal de l'Equip cobert;**
- 5.1.8. danys causats pel foc;**
- 5.1.9. fallades causades per defectes als materials, la fabricació o el disseny; de totes maneres, aquestes fallades queden cobertes de forma independent per la llei de defensa del consumidor corresponent, per la Garantia limitada d'Apple o directament per Apple durant el mateix període que el Període de cobertura d'AppleCare+, fins i tot si no has comprat ni llogat el teu producte Apple a Apple;**
- 5.1.10. qualsevol pèrdua coberta pel Consorci de Compensació d'Assegurances;**
- 5.1.11. la pèrdua, la pèrdua d'ús, el dany, la corrupció, la incapacitat d'accedir o la incapacitat de manipular qualsevol maquinari o programari electrònic, o els seus components, que s'utilitzin per emmagatzemar, processar, accedir a, transmetre o rebre la informació que hi ha dins l'Equip cobert com a resultat de qualsevol causa o pèrdua que no siguin les pèrdues cobertes específicament en aquesta Pòlissa, inclòs qualsevol accés no autoritzat o ús no autoritzat d'aquest sistema, un atac de denegació de servei o la recepció o transmissió de codi maliciós; o**
- 5.1.12. la pèrdua, la pèrdua d'ús, el dany, la corrupció, la incapacitat d'accedir o la incapacitat de manipular les dades electròniques emmagatzemades a l'Equip cobert, inclosa qualsevol pèrdua causada per l'accés no autoritzat o l'ús no autoritzat d'aquestes dades, un atac de denegació de servei o la recepció o**

transmissió de codi maliciós.

5.2. Suport tècnic. El suport tècnic d'aquesta Pòlissa no cobreix:

- 5.2.1.** l'ús o la modificació de l'Equip cobert o del Programari de consum per a finalitats no previstes o d'una manera diferent a la que es descriu al manual d'usuari, les especificacions tècniques o altres directrius publicades al lloc web d'Apple per a l'Equip cobert;
- 5.2.2.** problemes que es podrien resoldre actualitzant el programari (inclòs el programari de consum) a la versió més recent;
- 5.2.3.** productes d'altres fabricants o altres productes o programari de la marca Apple (que no siguin l'Equip cobert o el Programari de consum) o els efectes d'aquests productes sobre l'Equip cobert o el Programari de consum, o sobre les interaccions amb l'Equip cobert o el Programari de consum;
- 5.2.4.** l'ús d'un ordinador o sistema operatiu que no estigui relacionat amb el Programari de consum, o problemes de connectivitat que no s'originin a l'Equip cobert;
- 5.2.5.** el programari del sistema operatiu o qualsevol Programari de consum designat com a “versió beta”, “versió de prellançament”, “versió preliminar” o similars;
- 5.2.6.** els danys o les pèrdues del programari o de les dades emmagatzemades o existents a l'Equip cobert;
- 5.2.7.** la recuperació o la reinstal·lació de programes de programari i dades d'usuari;
- 5.2.8.** l'assessorament relacionat amb l'ús diari de l'Equip cobert quan no hi hagi cap problema subjacent amb el maquinari o el programari;
- 5.2.9.** qualsevol pèrdua que quedi coberta pel Consorci de Compensació d'Assegurances;
- 5.2.10.** la pèrdua, la pèrdua d'ús, el dany, la corrupció, la incapacitat d'accedir o la incapacitat de manipular qualsevol maquinari o programari electrònic, o els seus components, que s'utilitzin per emmagatzemar, processar, accedir a, transmetre o rebre la informació que hi ha dins l'Equip cobert com a resultat de qualsevol causa o pèrdua que no siguin les pèrdues cobertes específicament en aquesta Pòlissa, inclòs qualsevol accés no autoritzat o ús no autoritzat d'aquest sistema, un atac de denegació de servei o la recepció o transmissió de codi maliciós; o
- 5.2.11.** la pèrdua, la pèrdua d'ús, el dany, la corrupció, la incapacitat d'accedir o la incapacitat de manipular les dades electròniques emmagatzemades a l'Equip cobert, inclosa qualsevol pèrdua causada per l'accés no autoritzat o l'ús no autoritzat d'aquestes dades, un atac de denegació de servei o la recepció o transmissió de codi maliciós.

5.3. Cobertura de robatori i pèrdua. La cobertura de robatori i pèrdua d'aquesta Pòlissa no cobreix:

- 5.3.1.** els Robatoris o les Pèrdues de l'Equip cobert si la funcionalitat Buscar no ha estat habilitada a l'Equip cobert durant tot el Període de cobertura, inclòs en el moment del Robatori o la Pèrdua. L'app Buscar ha d'estar activada i l'Equip cobert ha de mantenir-se associat al teu ID d'Apple durant tot el procés de resolució del sinistre de Robatori o Pèrdua.

- 5.3.2. la pèrdua de valor de l'Equip cobert o qualsevol pèrdua causada per un virus a l'Equip cobert o resultant d'aquest;
- 5.3.3. la pèrdua de qualsevol programari o dades emmagatzemades o registrades a l'Equip cobert;
- 5.3.4. la recuperació i la reinstal·lació de programes i dades de l'usuari;
- 5.3.5. la pèrdua d'ús de l'Equip cobert, inclosa qualsevol pèrdua conseqüent (inclosa, entre d'altres, qualsevol pèrdua econòmica o una altra pèrdua de volum de negocis, prestacions, activitat comercial, fons de comerç o estalvi previst);
- 5.3.6. qualsevol Robatori o Pèrdua de l'Equip cobert causats per un acte deliberat per part del propietari, dels seus empleats o de qualsevol persona que utilitzi l'Equip cobert amb el permís del propietari;
- 5.3.7. els costos o càrrecs de la substitució dels accessoris per al cotxe i d'altres accessoris que ja no es poden utilitzar amb l'Equip cobert;
- 5.3.8. la mala praxis intencionada amb l'Equip cobert (incloses les incitacions a exercir males praxis mitjançant frau o falsedat), el comerç il·legal o la confiscació per part d'un govern o d'una autoritat pública;
- 5.3.9. qualsevol producte que no sigui l'Equip cobert;
- 5.3.10. les pèrdues financeres derivades de l'ús no autoritzat de l'Equip cobert, que inclouen, entre d'altres:
- 5.3.10.1. les compres fetes amb les dades emmagatzemades de les targetes de dèbit, les targetes de crèdit, els comptes bancaris o l'Apple Pay;
- 5.3.10.2. l'accés no autoritzat a la banca en línia;
- 5.3.10.3. l'ús no autoritzat de l'Equip cobert per fer trucades o enviar missatges;
- 5.3.11. la pèrdua, la pèrdua d'ús, el dany, la corrupció, la incapacitat d'accedir o la incapacitat de manipular qualsevol maquinari o programari electrònic, o els seus components, que s'utilitzin per emmagatzemar, processar, accedir a, transmetre o rebre la informació que hi ha dins l'Equip cobert com a resultat de qualsevol causa o pèrdua que no siguin les pèrdues cobertes específicament en aquesta Pòlissa, inclòs qualsevol accés no autoritzat o ús no autoritzat d'aquest sistema, un atac de denegació de servei o la recepció o transmissió de codi maliciós; o
- 5.3.12. la pèrdua, la pèrdua d'ús, el dany, la corrupció, la incapacitat d'accedir o la incapacitat de manipular les dades electròniques emmagatzemades a l'Equip cobert, inclosa qualsevol pèrdua causada per l'accés no autoritzat o l'ús no autoritzat d'aquestes dades, un atac de denegació de servei o la recepció o transmissió de codi maliciós.

6. Condicions generals

- 6.1. Per poder gaudir de tota la protecció de la Pòlissa, cal complir tot allò que s'especifica en aquesta clàusula i en les clàusules 7, 8, i 9, que són condicions obligatòries d'aquesta Pòlissa. **L'incompliment d'aquestes condicions pot comportar la denegació de la reclamació.**
- 6.2. Les condicions següents s'apliquen a aquesta Pòlissa:

- 6.2.1. **Buscar.** Una de les condicions per poder gaudir de la Cobertura de robatori i pèrdua és tenir habilitada la funció **Buscar** a l'Equip cobert durant tot el Període de cobertura i en el moment del Robatori o la Pèrdua. L'app **Buscar** ha d'estar activada i l'Equip cobert ha de mantenir-se associat al teu ID d'Apple durant tot el procés de resolució del sinistre de Robatori o Pèrdua.
- 6.2.2. **Peces originals.** Com a condició per gaudir de la Cobertura de maquinari, cal tornar a Apple la totalitat de l'Equip cobert, incloses totes les peces originals i els components de recanvi autoritzats per Apple.
- 6.2.3. **Exclusions de la cobertura.** La cobertura de la Pòlissa està subjecta a les exclusions que s'estableixen a la clàusula 5.
- 6.2.4. **Pagament de la Prima i cobertures de les Pòlisses de durada fixa.** Per a les pòlisses de durada fixa, si acceptes pagar la Prima en un pagament únic inicial, hauràs d'haver-lo pagat per poder gaudir de la Cobertura de robatori i pèrdua, la Cobertura del maquinari o l'assistència tècnica, i no s'aprovarà cap reclamació en virtut d'aquesta Pòlissa si la Prima no s'ha pagat íntegrament. Per a les pòlisses amb una durada fixa, per pagar la Prima a terminis, hauràs de signar un Acord de pla de pagament amb un Proveïdor de plans de pagament i rebràs la Cobertura de robatori i pèrdua, i la Cobertura de maquinari o Suport tècnic des del moment en què signis aquest acord.
- 6.2.5. **Pagament de la Prima i cobertures de les Pòlisses anuals:** Els pagaments fraccionats de la Prima es carregaran mensualment al Mètode de pagament utilitzat per contractar la primera Pòlissa anual. Si el pagament no es completa correctament (per exemple, si el pagament mitjançant targeta de dèbit o crèdit falla), se t'informarà i hauràs de prendre mesures per completar-lo. Si no pagues la quota mensual de la Prima, la cobertura de la Pòlissa se suspèn tal com s'estableix a la clàusula 10.
- 6.2.6. **Deure de cura.** Hauràs de prendre totes les precaucions raonables per protegir l'Equip cobert contra qualsevol esdeveniment assegurat, i utilitzaràs i t'ocuparàs del manteniment de l'Equip cobert tal com s'especifica a les instruccions.
- 6.2.7. **Lloc de residència i edat.**
- 6.2.7.1. Si no ets un Client d'empresa, només tens dret a contractar aquesta Pòlissa si tens la teva residència habitual a Espanya (excepte a les illes Canàries, Ceuta i Melilla) i tens divuit (18) anys o més en la data de compra d'aquesta Pòlissa.
- 6.2.7.2. Si ets un Client d'empresa, només tens dret a contractar aquesta Pòlissa si has comprat l'Equip cobert per utilitzar-lo en relació amb una empresa, corporació, institució benèfica o una altra entitat no corporativa establerta a Espanya (excepte a les illes Canàries, Ceuta i Melilla).

7. Com obrir un sinistre de Cobertura de maquinari

- 7.1. Has d'informar del sinistre tan aviat com puguis visitant una botiga d'Apple o un Proveïdor de serveis autoritzat d'Apple, accedint a support.apple.com/es-es o trucant a Apple (número de telèfon local: 900 812 703). Per poder ajudar-te, Apple et demanarà el número de sèrie de l'Equip cobert. El sinistre es resoldrà mitjançant les opcions establertes a la clàusula 7.4.
- 7.2. Durant el servei de Cobertura de maquinari, Apple o el Proveïdor de serveis autoritzat d'Apple eliminaran totes les dades de l'Equip cobert i tornaran a formatar el suport d'emmagatzematge. **Has de fer una còpia de seguretat de les teves dades de**

manera regular i, si és possible, abans d'obrir un sinistre.

- 7.3. Si se't demana, hauràs de presentar una prova de compra de l'Equip cobert i el Certificat POC per tal de validar que el teu producte Apple és un Equip cobert.
- 7.4. Els sinistres vàlids de Cobertura de maquinari es poden declarar mitjançant una de les opcions següents:
- 7.4.1. **Servei de reparació a la botiga.** Pots portar l'Equip cobert a una botiga Apple o a un Proveïdor de serveis autoritzat d'Apple. Repararan l'Equip o el substituiran d'acord amb la clàusula 4.1. Quan finalitzin la reparació o tinguin disponible el producte de substitució (segons correspongui), se't notificarà perquè vagis a la botiga d'Apple o al Proveïdor de serveis autoritzat d'Apple a recollir l'Equip cobert.

Quan l'Equip cobert es porta a una botiga d'Apple, algunes reparacions es poden fer al moment. És recomanable demanar una cita prèvia a apple.com/es/retail.

- 7.4.2. **Servei de reparació per correu.** Apple t'enviarà l'embalatge i el franqueig pagat necessaris per enviar l'Equip cobert a Apple. Un cop detectat el problema o finalitzada la reparació, Apple et retornarà l'Equip cobert o un producte de substitució de l'Equip cobert. Si segueixes totes les instruccions, Apple pagarà les despeses d'enviament d'anada i tornada a la teva ubicació.
- 7.4.3. **Servei de substitució exprés (ERS).** Apple exigirà la devolució de l'Equip cobert i una autorització de la targeta de crèdit com a garantia del preu de venda al públic del producte de substitució i de les despeses d'enviament aplicables. **Si no pots autoritzar una operació amb targeta de crèdit, no podràs accedir a aquest servei.** Apple t'enviarà un producte de substitució juntament amb les instruccions per a la devolució de l'Equip cobert. Si segueixes aquestes instruccions, Apple cancel·larà l'autorització de la targeta de crèdit i no se't cobrarà el producte de substitució ni l'enviament d'anada i tornada a la teva ubicació. Si no tornes l'Equip cobert original segons les instruccions o tornes un producte que no sigui l'Equip cobert, Apple carregarà a la teva targeta de crèdit l'import autoritzat.

Tens l'opció d'utilitzar l'ERS per a sinistres per Danys accidentals només a la pantalla de l'iPhone, només al vidre posterior de l'iPhone o a la pantalla de l'iPhone i al vidre posterior, però hauràs d'abonar l'import de la Franquícia de la Pòlissa aplicable a la categoria Altres danys accidentals de l'iPhone, segons s'estableix a l'Annex, ja que t'enviarem un Equip cobert com a producte de substitució.

- 7.5. Quan no sigui possible facilitar un determinat mètode de servei establert anteriorment, pot ser necessari canviar el mètode pel qual Apple et proporciona la Cobertura del maquinari.
- 7.6. **Com declarar un sinistre en el marc de la Cobertura de robatori i pèrdua**

Has d'informar del sinistre al més aviat possible, a través d'una de les següents modalitats:

En línia:	support.apple.com/es-es/iphone/theft-loss-claims
Per telèfon:	900 812 703

Pots accedir a més informació i a les indicacions per comprovar l'estat de la teva sol·licitud un cop l'hagis presentat:

En línia: support.apple.com/HT208491

- 7.7. Si se't sol·licita, hauràs de presentar un número de referència del delictes o una còpia de la denúncia policial o del comprovant de compra de l'Equip cobert, una còpia d'un document d'identitat oficial amb fotografia, com ara el passaport o el permís de conduir, i el Certificat POC per validar que el teu producte Apple és un Equip cobert.
- 7.8. Les opcions de servei de la Cobertura de robatori i pèrdua i la Cobertura de maquinari poden variar segons els països en funció de la capacitat local. En el cas de la Cobertura de robatori i pèrdua, això vol dir que és possible que només et puguem subministrar un iPhone de substitució al país on vas contractar aquesta Pòlissa.
- 7.9. Si vols fer una reclamació en virtut d'aquesta Pòlissa en un país que no és el país de compra, hauràs de complir totes les lleis i regulacions d'importació i exportació aplicables, i seràs responsable de tots els drets de duana, l'impost sobre el valor afegit i altres impostos i càrrecs associats que puguin aplicar-se.
- 7.10. Per accedir al **Support** tècnic, pots obrir un sinistre trucant a Apple (número local disponible a support.apple.com/HT201232) ; Apple et sol·licitarà el número de sèrie de l'Equip cobert per poder accedir al Servei d'assistència.

També pots obtenir informació accedint als següents recursos gratuïts de suport tècnic:

Informació de suport tècnic internacional	support.apple.com/HT201232
Proveïdors de serveis autoritzats d'Apple i botigues d'Apple	locate.apple.com/es/es
Support i servei d'Apple	support.apple.com/es-es/contact

8. Les teves responsabilitats a l'hora de declarar un sinistre

- 8.1. Quan declaries un sinistre en virtut d'aquesta Pòlissa, en funció de les circumstàncies de la reclamació, hauràs de complir el següent:
- 8.1.1. Hauràs de proporcionar informació sobre les circumstàncies que envolten el Robatori o la Pèrdua, els símptomes i les causes dels danys o problemes que tinguis amb l'Equip cobert;
- 8.1.2. Si se't sol·licita, hauràs de denunciar el Robatori de l'Equip cobert a la policia i enviar a AIG o a Apple una còpia del número de referència del delictes o de la denúncia.
- 8.1.3. Perquè Apple pugui resoldre el teu problema i ajudar-te, has de proporcionar-nos la informació sol·licitada (el número de sèrie de l'Equip cobert, el model, la versió del sistema operatiu i el programari instal·lats, els dispositius perifèrics connectats o instal·lats a l'Equip cobert, els missatges d'error que es mostrin, les accions realitzades abans que l'Equip cobert experimentés el problema i els passos seguits per resoldre'l, entre altres dades);
- 8.1.4. Has de seguir les instruccions que et doni Apple o el Proveïdor de serveis autoritzat d'Apple i empaquetar l'Equip cobert d'acord amb les instruccions d'enviament que et proporcionin;
- 8.1.5. No has d'enviar productes i accessoris que no formin part del sinistre (per exemple, fundes protectores, carregadors de cotxes, etc.) ja que no te'ls podrem tornar;
- 8.1.6. Sempre que sigui possible, comprova que tens una còpia de seguretat del programari i de

les dades emmagatzemades a l'Equip cobert. Apple esborrarà tot el contingut de l'Equip cobert i tornarà a formatar el suport d'emmagatzematge. Ni AIG ni Apple es faran responsables per cap pèrdua del programari o de les dades emmagatzemades a l'Equip cobert enviat com a part d'una reclamació en virtut d'aquesta Pòlissa.

- 8.1.7. A excepció dels sinistres de Cobertura de robatori i pèrdua, has de proporcionar a Apple tots els components principals del producte objecte d'una reclamació perquè Apple pugui avaluar-ne la validesa.
- 8.2. Hauràs de reinstal·lar tu mateix tots els programes, les dades i les contrasenyes.
- 8.3. Dins dels límits legals aplicables, AIG, Apple, els Proveïdors de serveis autoritzats d'Apple i els seus empleats i agents no es faran responsables de les possibles pèrdues indirectes que puguin provocar-te (per exemple, costos de recuperació, reprogramació o reproducció de dades o programes, pèrdues de negocis, beneficis, ingressos o estalvis previstos) com a conseqüència de l'incompliment de les seves obligacions en virtut d'aquesta Pòlissa.

9. Engany, frau i ús il·legal

- 9.1. Si detectem que has presentat un sinistre fraudulent o si proporciones informació enganyosa en declarar un sinistre, el sinistre serà desestimat. Apple o AIG poden informar la policia o altres organismes administratius.
- 9.2. AIG pot cancel·lar immediatament aquesta Pòlissa si una autoritat competent li notifica que l'Equip cobert s'utilitza en el marc d'una activitat delictiva o per facilitar o permetre l'execució de qualsevol acte criminal.

10. Cancel·lació

- 10.1. Independentment del tipus de Pòlissa, pots cancel·lar aquesta Pòlissa en qualsevol moment i per qualsevol motiu amb efecte immediat i pots tenir dret a un reemborsament tal com es descriu a continuació. Truca a Apple (número local disponible a support.apple.com/HT201232) o bé escriu a: Servei d'atenció al client d'Apple, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República d'Irlanda i cancel·larem la teva Pòlissa tan bon punt rebem la teva sol·licitud.
- 10.2. Per cancel·lar aquesta Pòlissa amb la devolució de l'Equip cobert (a excepció del programa de canvi autoritzat per Apple), si ho permet la política de devolució del canal de vendes original, ves al canal de vendes original de l'Equip cobert (un Distribuïdor autoritzat d'Apple o Apple). Rebràs (tu o el teu Proveïdor del pla de pagament) un reemborsament complet de la Pòlissa.
- 10.3. Si has contractat aquesta Pòlissa a un Distribuïdor autoritzat d'Apple i la cancel·les en un termini de trenta (30) dies des de la seva contractació, és possible que hagi de cancel·lar la Pòlissa a través del Distribuïdor autoritzat d'Apple per rebre un reembossament complet de la Prima.
- 10.4. Per rebre qualsevol reemborsament, se't pot demanar el tiquet de venda original o el Certificat POC.
- 10.5. Per a Pòlisses de durada fixa:
 - 10.5.1. Si en pagues la Prima a terminis, pots cancel·lar-la posant-te en contacte amb Apple o amb el Proveïdor del pla de pagament i sol·licitant-los que cancel·lin la teva Pòlissa en nom teu.

- 10.5.2. Si cancel·les aquesta Pòlissa d'acord amb la clàusula 10.1 i no per la devolució de l'Equip cobert, pots tenir dret a un reemborsament de la Prima que es calcularà de la manera següent:
- 10.5.2.1. Si et poses en contacte amb Apple per cancel·lar aquesta Pòlissa en un termini de trenta (30) dies a partir de la data de contractació i n'has pagat la Prima íntegrament per avançat, rebràs un reembossament de la totalitat de la Prima que hagis pagat, o
- 10.5.2.2. Si et poses en contacte amb Apple per cancel·lar aquesta Pòlissa més de trenta (30) dies després de la data de contractació, tindràs dret a un reemborsament proporcional en funció del percentatge de temps restant de la Pòlissa.
- 10.6. Per a Pòlisses anuals:
- 10.6.1. Si no s'ha pagat la primera quota de la Prima, AIG té dret a rescindir el contracte o exigir el pagament de la Prima. Si la Prima no s'ha pagat abans que es produeixi una Pèrdua, AIG quedarà alliberada de la seva obligació. Si no es paga una Quota mensual posterior de la Prima, la cobertura se suspendrà un (1) mes després de l'últim mes en què es va pagar la Prima (és a dir, seixanta (60) dies després de l'últim pagament de la Prima). Si la Pòlissa no s'ha rescindit d'acord amb el que s'exposa anteriorment, la cobertura suspesa tornarà a entrar en vigor vint-i-quatre (24) hores després del pagament de la Prima.
- 10.6.2. No es pagarà cap sinistre per cap accident que es produeixi després del mes de gràcia si la Prima continua impagada.
- 10.6.3. Si cancel·les aquesta Pòlissa d'acord amb la clàusula 10.1, pots tenir dret a un reemborsament de la Prima que es calcularà sobre la base següent:
- 10.6.3.1. Si et poses en contacte amb Apple per cancel·lar aquesta Pòlissa anual en un termini de catorze (14) dies a partir de la data de contractació inicial o de cada pagament mensual de la Prima, rebràs un reembossament íntegre de l'última Quota mensual de la Prima que hagis pagat.
- 10.6.3.2. Si et poses en contacte amb Apple per cancel·lar la teva pòlissa anual més de catorze (14) dies després de la data de contractació inicial o més de catorze (14) dies després de l'últim pagament mensual de la Prima, rebràs un reemborsament prorratejat de la teva última Quota mensual de la Prima que hagis pagat en funció del percentatge de temps restant de la teva Pòlissa per a aquest mes.
- 10.6.4. Per cancel·lar la facturació automàtica dels pagaments de la Prima de la teva Pòlissa anual, desactiva la facturació de la Prima de renovació a support.apple.com/HT202039 a l'Equip cobert seleccionant "[Cancel·la una subscripció](#)" o directament a través de la teva plataforma de facturació. L'acció de desactivar la facturació de la Prima de renovació s'interpretarà com una expressió de la intenció de cancel·lar la Pòlissa anual al final de l'últim mes pel qual has pagat l'última Quota mensual de la Prima. La Pòlissa anual serà vigent fins a la mitjanit de l'últim dia d'aquest mes i a partir d'aquest moment es cancel·larà, no se'n cobraran més quotes i no rebràs cap reemborsament.
- 10.7. Qualsevol reemborsament al qual tinguis dret s'abonarà al Mètode de pagament utilitzat per contractar la Pòlissa o al Mètode de pagament registrat per a la Pòlissa anual i, si això no és possible, mitjançant una transferència bancària. Si has finançat una Pòlissa de durada fixa a través d'un Proveïdor de plans de pagament, qualsevol reemborsament pot abonar-se al Proveïdor del pla de pagament que va pagar la Pòlissa.
- 10.8. Si ja has fet una reclamació vàlida en el marc de la Pòlissa, AIG deduirà de qualsevol

reemborsament el valor de la prestació rebuda i, per tant, és possible que no rebis cap reemborsament de la Prima.

- 10.9. Podem deduir de la devolució l'impost d'assegurança i les despeses del Consorci de Compensació d'Assegurances incloses en la Prima si no es poden recuperar de l'autoritat competent.
- 10.10. En el cas de les Pòlisses anuals, si tornes l'Equip cobert a Apple o a un Distribuïdor autoritzat d'Apple com a part d'un programa de renovació autoritzat d'Apple, aquesta devolució s'interpretarà com la intenció de cancel·lar la Pòlissa anual. Depenent de la data de l'operació, pots tenir dret a un reemborsament d'acord amb la clàusula 10.6.3.
- 10.11. AIG o Apple, en nom d'AIG, poden oposar-se a la renovació de la Pòlissa en cas que Apple ja no pugui donar servei a l'Equip cobert. En aquest cas, l'oposició a la renovació de la Pòlissa se't notificarà dos mesos abans de la data de venciment del Període d'assegurança i la teva Pòlissa deixarà de renovar-se. Tu també pots oposar-te a la renovació de la Pòlissa notificant-ho per escrit a AIG almenys un (1) mes abans de la finalització del Període d'assegurança actual.

11. Transferència d'una Pòlissa de durada fixa

- 11.1. Pots transferir qualsevol Pòlissa de durada fixa quan transfereixis l'Equip cobert a una altra persona resident a Espanya (excepte Canàries, Ceuta i Melilla) de divuit (18) anys o més, i el nou contractant estarà cobert durant la resta del Període de cobertura. Un Client d'empresa només pot transferir aquesta Pòlissa de durada fixa a un altre Client d'empresa. No pots transferir la teva Pòlissa anual.
- 11.2. Cal notificar la transferència a Apple, en nom d'AIG, al més aviat possible trucant a Apple (número local disponible support.apple.com/HT201232) o escrivint al servei d'atenció al client Apple, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República d'Irlanda. Quan notifiquis a Apple la transferència de la Pòlissa, inclou el número de sèrie de l'Equip cobert i el nom, l'adreça i l'adreça de correu electrònic del nou propietari o arrendatari perquè Apple pugui enviar un Certificat POC actualitzat al nou propietari o arrendatari. Has de proporcionar al nou propietari o arrendatari aquestes Condicions generals i informar-lo del nombre de sinistres de Robatori i Pèrdua que has presentat.
- 11.3. La transferència de la Pòlissa serà efectiva quan Apple, en nom d'AIG, emeti un certificat POC modificat al cessionari.

12. Reclamacions

- 12.1. Només per a reclamacions relacionades amb sinistres de cobertura de robatori i pèrdua:

Si en alguna ocasió el servei que reps en relació amb la tramitació del teu sinistre de robatori i pèrdua no satisfà les teves expectatives, posa't en contacte amb AIG mitjançant les dades de contacte corresponents que trobaràs a continuació i proporciona'ls el teu nom i el número de sèrie de l'Equip cobert per ajudar-los a atendre la teva petició de manera més eficient. AIG pot atendre una consulta en l'idioma europeu del teu país de residència.

En línia:	aigtheftandloss.es/
Per telèfon:	900 93 04 13
Correu electrònic:	appleescalationteam@aig.com

- 12.2. Per a la resta de reclamacions:

AIG i Apple creuen que mereixes un servei amable, just i ràpid. AIG ha demanat a Apple que tracti les reclamacions relacionades amb la Cobertura de maquinari i el Suport tècnic i totes les reclamacions de subscripció en nom d'AIG. Si en alguna ocasió el servei que reps no satisfà les teves expectatives, posa't en contacte amb Apple mitjançant les dades de contacte corresponents que trobaràs a continuació i proporciona'ls el teu nom i el número de sèrie de l'Equip cobert per ajudar-los a atendre la teva petició de manera més eficient. Apple pot atendre una consulta en l'idioma europeu del teu país de residència.

<u>Per escrit:</u>	Atenció al client d'Apple, Polígon industrial de Hollyhill, Hollyhill, Cork, República d'Irlanda
<u>Per telèfon:</u>	Número local disponible a support.apple.com/HT201232
<u>En línia:</u>	Contacta amb el suport d'Apple a support.apple.com/es-es/contact
<u>En persona:</u>	Qualsevol botiga d'Apple, tal com consta a apple.com/es/retail/storelist

- 12.3. De totes maneres, si no estàs satisfet amb la resolució d'Apple en nom d'AIG, també tens dret a informar de qualsevol reclamació a AIG en qualsevol moment, ja sigui directament o després que Apple hagi resolt la teva reclamació. D'acord amb l'Ordre Ministerial ECO/734/2004, d'11 de març, les reclamacions presentades a AIG poden comunicar-se per correu electrònic a l'adreça següent: atencioncliente.es@aig.com.
- 12.4. AIG t'enviarà un acusament de la recepció de la reclamació en el termini de 10 dies hàbils des de la seva recepció, et mantindrà informat de l'evolució de la seva tramitació i et respondrà en el termini d'un (1) mes, llevat que circumstàncies específiques ho impedeixin (la companyia t'informarà en aquest cas).
- 12.5. A més, tens dret a remetre qualsevol reclamació a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions si consideres que AIG ha participat en pràctiques abusives o ha perjudicat els teus drets derivats d'aquesta Pòlissa. Per presentar una reclamació d'aquest tipus, cal acreditar que has presentat prèviament la reclamació a AIG i que la resolució ha estat contrària a la teva sol·licitud o no s'ha produït en el termini d'un mes des de la seva presentació. Les dades de contacte són les següents: Servei de Reclamacions - Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions ("DGSFP") C/Miguel Ángel nº 21, 28046 – Madrid (dgsfp.mineco.es).

Seguir aquest procediment de reclamació no afecta el teu dret a emprendre accions legals davant els tribunals d'Espanya.

- 12.6. Com que AIG Europe S.A. és una companyia d'assegurances amb seu a Luxemburg, les persones físiques denunciants que actuïn fora de la seva activitat professional, si no estan satisfetes amb la resposta d'AIG o en absència de resposta després de 90 dies, a més del procediment de reclamació esmentat anteriorment, també poden:
- presentar la seva reclamació a la seu central de la Companyia escrivint a AIG Europe SA "Service Reclamations Niveau Direction" 35D Avenue JF Kennedy L- 1855 Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg o per correu electrònic a aigeurope.luxcomplaints@aig.com;
 - Accedir a un dels òrgans de mediació de Luxemburg mitjançant les dades de contacte que consten a la pàgina web d'AIG Europe S.A.: (aig.lu/); o bé
 - presentar una sol·licitud de procés de "resolució extrajudicial" al Comissariat de Luxemburg Aux Assurances (CAA) escrivint a CAA, 7 boulevard Joseph II, L-1840

Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg o per fax a +352 22 69 10, o per correu electrònic a reclamation@caa.lu o en línia a través del lloc web de CAA: caa.lu.

Totes les sol·licituds al CAA o a un dels òrgans de mediació de Luxemburg s'han de presentar en luxemburguès, alemany, francès o anglès.

- 12.7. Si no estàs d'acord amb la decisió de la reclamació, abans d'acudir als tribunals, pots sotmetre les teves diferències a una decisió arbitral.
- 12.8. En qualsevol cas, les parts poden remetre els seus conflictes a un mediador d'acord amb la Llei 5/2012 de mediació en matèria civil i mercantil.
- 12.9. En tots els casos, el tribunal competent per a qualsevol disputa derivada d'aquesta Pòlissa serà el del teu domicili.
- 12.10. Si vols presentar una reclamació en relació a una Pòlissa d'assegurança contractada en línia, és possible que puguis utilitzar la plataforma de resolució de conflictes en línia de la Comissió Europea, que trobaràs a ec.europa.eu/consumers/odr.

13. Clàusula de compensació per part del Consorci d'Indemnització d'Assegurances per pèrdues derivades de fets extraordinaris en matèria de danys materials i responsabilitat civil de vehicles de motor a Espanya

- 13.1. D'acord amb el que estableix el text reformulat de l'Estatut Legal del Consorci de Compensació d'Assegurances, promulgat pel Reial decret legislatiu 7/2004, de 29 d'octubre, els assegurats de contractes d'assegurança que incloguin obligatòriament el recàrrec a favor de l'esmentada entitat pública tenen dret a contractar la cobertura de riscos extraordinaris amb qualsevol asseguradora que compleixi les condicions exigides per la legislació vigent.
- 13.2. Les compensacions per les pèrdues derivades d'esdeveniments extraordinaris ocorreguts a Espanya i que comportin riscos en aquest país i, pel que fa als danys personals, també aquells esdeveniments extraordinaris ocorreguts a l'estranger quan l'assegurat resideixi habitualment a Espanya, seran abonades pel Consorci de Compensació d'Assegurances si l'assegurat ha pagat els recàrrecs corresponents a favor d'aquest organisme i sempre que es doni alguna de les circumstàncies següents:
 - a) Que el risc extraordinari cobert pel Consorci de Compensació d'Assegurances no estigui cobert per la pòlissa d'assegurança contractada amb l'asseguradora.
 - b) Que, tot i que el risc estigui cobert per l'esmentada pòlissa d'assegurança, les obligacions de l'asseguradora no es puguin complir perquè ha estat declarada insolvent per un jutjat o està sotmesa a un procés de liquidació supervisat o executat pel propi Consorci de Compensació d'Assegurances.
- 13.3. El Consorci de Compensació d'Assegurances actuarà en funció de l'esmentat Estatut Legal, la Llei 50/1980 del 8 d'octubre sobre contractes d'assegurances, les Regulacions sobre Riscos Extraordinaris aprovades pel Reial decret 300/2004 del 20 de febrer i altres lleis complementàries.

14. Informació general preliminar

- 14.1. Aquesta Pòlissa es regeix per la legislació espanyola, i l'assegurat i AIG es comprometen a sotmetre's als tribunals del domicili de l'assegurat per resoldre qualsevol disputa que sorgeixi de la Pòlissa o en relació amb ella. D'acord amb l'article 123.1 del Reial decret 1060/2015, de 20 de novembre, s'assenyala expressament la no aplicació de les lleis i

reglaments espanyols de liquidació d'entitats asseguradores.

- 14.2. Les condicions generals d'aquesta Pòlissa només estaran disponibles en espanyol i totes les comunicacions relacionades amb aquesta Pòlissa seran en aquest idioma.
- 14.3. **AIG no proporcionarà cobertura ni pagarà cap reclamació ni proporcionarà cap benefici en virtut d'aquesta Pòlissa en la mesura que la provisió d'aquesta cobertura, el pagament d'aquesta reclamació o la prestació d'aquest benefici exposi AIG, l'empresa matriu o l'entitat de control final d'AIG a qualsevol sanció, prohibició o restricció en virtut de les resolucions de les Nacions Unides o de les sancions comercials o econòmiques, lleis o reglaments del Regne Unit, el Gran Ducat de Luxemburg, la Unió Europea o els Estats Units d'Amèrica.**
- 14.4. Aquesta assegurança està subscripta per la sucursal a Espanya d'AIG Europe SA. AIG Europe SA està registrada a Luxemburg. R.C.S. número B 218806. Domicili fiscal: 35 D de Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg (aig.lu/). La sucursal d'Espanya d'AIG Europe SA té la seva oficina social a Paseo de la Castellana 216, 28046 Madrid i està inscrita al Registre Mercantil de Madrid, volum 37770, full M-672859, entrada 1a. El seu NIF és W-0186206-I. Telèfon: (+34) (0) 9156 77400. Està inscrita al Registre Administratiu d'Entitats Asseguradores de la DGSPF (es pot consultar a: rrpp.dgsfp.mineco.es/) amb el número E0226.
- 14.5. AIG Europe S.A està autoritzada pel Ministeri de Finances de Luxemburg i supervisada pel Commissariat aux Assurances, amb domicili 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburg, GD de Luxemburg (Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, caa.lu/). En alguns o en tots els aspectes, els sistemes reguladors que s'apliquen en altres països on AIG Europe SA (sucursal d'Espanya) opera seran diferents dels de Luxemburg. Pel que fa a la seva actuació comercial a Espanya, AIG Europe SA està regulada per la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.
- 14.6. En cas que estigui disponible, pots consultar l'informe de solvència i situació financera d'AIG Europe, S.A. en l'enllaç següent: aig.lu/.
- 14.7. Apple Distribution International Limited i els seus agents o representants autoritzats distribueixen aquesta Pòlissa i en gestionen les reclamacions en nom d'AIG. Apple Distribution International Limited té el seu domicili social a Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República d'Irlanda. Apple Distribution International Limited està regulada pel Banc Central d'Irlanda.
- 14.8. Si tens una Pòlissa anual, AIG (o Apple en nom d'AIG) et notificarà per escrit qualsevol canvi que es produeixi en les condicions generals d'aquesta Pòlissa, inclosa la Prima o la Franquícia, dos mesos abans de la data de caducitat de la Pòlissa. Només farem un canvi substancial en cas que es produeixi qualsevol canvi en la llei que afecti aquesta Pòlissa, per exemple, un canvi en l'impost sobre les Primes de l'assegurança, per ajustar-nos a la fluctuació del tipus de canvi de divisa, per reflectir un canvi en el nostre enfocament de subscripció, per ampliar o millorar la teva cobertura, o si és necessari per ajustar-nos als costos de la tramitació dels sinistres.

Si acceptes els canvis, aquesta Pòlissa seguirà vigent.

Si no acceptes els canvis, pots cancel·lar aquesta Pòlissa d'acord amb la clàusula 10.1.

Tant en les Pòlisses anuals com en les Pòlisses de durada fixa, en cas que AIG canviï les condicions generals per millorar la teva cobertura sense cap cost addicional, les noves condicions generals s'aplicaran immediatament a aquesta Pòlissa.

15. Resolució de conflictes

- 15.1. Si no estàs d'acord amb la resolució d'una reclamació, pots sotmetre qualsevol disputa als tribunals ordinaris o a un arbitratge vinculant. En qualsevol cas, les parts poden remetre els seus conflictes a un mediador d'acord amb la Llei 5/2012 de mediació en matèria civil i mercantil.
- 15.2. En qualsevol cas, el tribunal competent per a qualsevol disputa derivada d'aquesta Pòlissa serà el del domicili de l'Assegurat.

Com fa servir AIG la teva informació personal

AIG Europe S.A. es compromet a protegir la privacitat dels clients, reclamants i altres contactes comercials.

El terme "**informació personal**" inclou qualsevol informació que t'identifiqui a tu o a altres persones i relacionada amb tu o amb altres persones (per exemple, la teva parella o altres membres de la família). Si proporciones informació personal sobre una altra persona, tret que acordem el contrari, has d'informar-la del contingut d'aquest avís i la nostra Política de privacitat, i obtenir el seu permís (sempre que sigui possible) per compartir la seva informació personal amb nosaltres.

Tipus d'informació personal que podem obtenir i motius per fer-ho: En funció de la relació que establim amb el nostre client, la informació personal que recollim pot incloure: informació de contacte, informació financera, dades del compte bancari, qualificacions creditícies, informació sensible sobre el seu estat de salut i qualsevol condició mèdica que pugui tenir (informació recopilada amb el seu consentiment quan ho requereixi la legislació aplicable) i qualsevol altra informació personal que ens proporcioni o obtinguem del nostre client sobre la relació que mantenim amb ell/ella. La informació personal es pot utilitzar amb les finalitats següents:

- tramitació de les assegurances, és a dir, comunicacions, processament de reclamacions i pagaments;
- anàlisi i presa de decisions sobre la provisió i les condicions de l'assegurança i la resolució dels sinistres;
- atenció i assessorament sobre qüestions mèdiques o relacionades amb els viatges;
- gestió de les nostres activitats comercials i la nostra infraestructura informàtica;
- prevenció, detecció i investigació de delictes; per exemple, frau o blanqueig capitals;
- establiment i defensa de drets legals;
- compliment legal i normatiu (inclòs el compliment de la legislació d'altres països més enllà del teu país de residència);
- supervisió i enregistrament de trucades telefòniques amb finalitats de qualitat, formació i seguretat;

Divulgació de la informació personal: Podem compartir la teva informació personal amb altres empreses del nostre grup i empreses externes (com ara agents i corredors d'assegurances, companyies d'assegurances i reassegurances, agències de qualificació creditícia, professionals de la salut i altres proveïdors de serveis) amb les finalitats esmentades anteriorment. Si la legislació ho exigeix, la informació personal es compartirà amb altres terceres parts (incloses les autoritats governamentals). Podem incloure informació personal (inclosos els detalls de possibles lesions) en els registres de les reclamacions compartides amb altres asseguradores. Estem obligats a informar de totes les reclamacions d'indemnització a tercers per lesions corporals als comitès d'indemnització d'accidents laborals. Podem fer cerques aquests registres per tal de prevenir, detectar i investigar el frau, comprovar el teu historial de reclamacions o comprovar l'historial de reclamacions de qualsevol altra persona o propietat que pugui estar implicada en la pòlissa o la reclamació. La informació personal es pot compartir amb compradors reals o potencials i transferir-la en cas que venem la nostra empresa o transferim els nostres actius comercials.

Transferències internacionals: Desenvolupem activitats comercials en tot el món i, per tant, la teva informació personal pot transferir-se a altres parts ubicades en països diferents (inclosos els Estats Units, la Xina, Mèxic, Malàisia, Filipines, Bermudes i altres països que poden tenir un sistema de protecció de dades diferent del sistema del país on et trobes). Sempre que fem aquest tipus de transferències, adoptarem una sèrie de mesures destinades a garantir que la teva informació personal estigui correctament protegida i es transfereixi d'acord amb els

requisits de la legislació de protecció de dades. La nostra Política de privacitat proporciona més informació sobre les transferències internacionals (la trobaràs més avall).

Seguretat de la informació personal: S'han dissenyat mesures de seguretat tècniques i físiques adequades per mantenir la teva informació personal en un lloc segur. Sempre que transmetem informació personal a tercers (inclosos els nostres proveïdors de serveis) o demanem a tercers que recopilin informació personal en nom nostre, seleccionarem aquestes terceres parts amb cura i els demanarem que adoptin les mesures de seguretat adequades.

Quins són els teus drets: Tens una sèrie de drets en virtut de la legislació de protecció de dades en relació a l'ús que fem de la teva informació personal. Aquests drets només poden aplicar-se en determinades circumstàncies i estan subjectes a determinades exempcions. Aquests drets poden incloure el dret a accedir a la teva informació personal, el dret a corregir les dades imprecises, el dret a eliminar dades i el dret a suspendre l'ús que fem d'aquestes dades. Aquests drets poden incloure el dret a transferir les teves dades a una altra organització, el dret a oposar-te a l'ús de la teva informació personal, el dret a sol·licitar que determinades decisions automatitzades que prenguem impliquin intervenció humana, el dret a retirar el teu consentiment i el dret a reclamar a l'autoritat supervisora de protecció de dades. La nostra Política de privacitat ofereix més informació sobre els teus drets i com exercir-los (la trobaràs més avall).

Política de privacitat: Per obtenir més informació sobre els teus drets i com recopilem, utilitzem i divulguem la teva informació personal, consulta la nostra Política de privacitat a aig.com.es/politica-de-privacidad. També pots sol·licitar-ne una còpia per escrit al Delegat de Protecció de Dades, AIG Europe S.A, Paseo de la Castellana 216, 28046 Madrid o enviant [un correu electrònic a Protecciondedatos.es@aig.com](mailto:un@protecciondedatos.es)

Acceptació expressa

Acceptes haver rebut tots els documents de la Pòlissa i en reconeixes l'acceptació. Així mateix, confirmes haver rebut tota la informació que consta a la clàusula "Informació per a l'assegurat" abans de signar aquesta Pòlissa.

Confirmes haver llegit i entès el contingut i l'abast de totes les clàusules previstes en aquesta Pòlissa, especialment les destacades en negreta, que podrien limitar els teus drets.

Acceptació de les Condicions generals d'AppleCare+ amb robatori i pèrdua

Si us plau, arrenca, signa i torna aquesta pàgina per confirmar la teva acceptació de les Condicions generals d'AppleCare+ amb robatori i pèrdua.

Acceptes haver rebut tots els documents de la Pòlissa i en reconeixes l'acceptació. Així mateix, confirmes haver rebut tota la informació que consta a la clàusula 14 ("Informació general") i a la clàusula 15 ("Resolució de conflictes") abans de signar aquesta Pòlissa.

En signar aquest document, confirmes que has llegit i entès el contingut i l'abast de totes les clàusules previstes en aquesta Pòlissa, especialment aquelles que fan referència a l'article 3 de la Llei de Contracte d'Assegurança espanyola i que es destaquen en negreta, que podrien limitar els seus drets com a assegurat.

Escriu el número de Pòlissa AppleCare+ amb robatori i pèrdua que apareix al Comprovant de cobertura:

Signatura de l'assegurat

Data de la signatura

Envia aquesta confirmació a l'adreça postal o de correu electrònic:

Confirmació de l'AppleCare+
AIG EUROPE, S.A. Sucursal en España
Paseo de la Castellana, 216
28046, Madrid, Espanya

applecare.spain@aig.com