

AppleCare+ per a la pantalla d'Apple
AppleCare+ per a Mac

NOTA SOBRE LA LLEI DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR:

AppleCare+ és una pòlissa d'assegurança que cobreix el risc de danys al teu Mac o la pantalla de la marca Apple i la necessitat d'assistència tècnica. AppleCare+ no ofereix cobertura per fallades a causa de defectes en el disseny, en els materials o en la fabricació. Aquestes fallades quedaran cobertes de forma independent per la llei de defensa del consumidor que et correspongui, 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 adquirit mitjançant lísing el teu producte Apple en aquesta companyia. Si un producte és defectuós, és possible que, a més de qualsevol dret que puguis tenir en virtut de la 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+, una pòlissa d'assegurança subscrita per la sucursal d'AIG Europe S.A. a Espanya, que es compromet a assegurar el teu Mac o pantalla de la marca Apple segons les condicions generals d'aquesta Pòlissa.

AppleCare+ cobreix tant la reparació o substitució del teu dispositiu en cas de Dany accidental o Esgotament de la bateria com l'accés al Suport tècnic d'Apple (tal com s'estableix a la clàusula 4.5).

La Pòlissa la distribueixen Apple i Distribuïdors autoritzats d'Apple. Apple també gestionarà, en nom d'AIG, tota reclamació o queixa que puguis tenir (tots els detalls corresponents es troben a la clàusula 12).

AppleCare+ no cobreix la pèrdua o el robatori del dispositiu, ni les fallades degudes a defectes del dispositiu, però aquestes fallades estaran cobertes de forma independent pels drets que et concedeix la llei de defensa del consumidor, 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 adquirit mitjançant lísing el teu producte Apple en aquesta companyia (tal com s'estableix a la clàusula 5.1.13).

T'informem que, en cas que les condicions generals establertes en aquesta Pòlissa difereixin de les especificades en qualsevol altra proposta d'assegurança (si escau), tindràs dret a reclamar a l'asseguradora en el termini d'un mes després d'haver rebut la Pòlissa per tal que l'asseguradora pugui aclarir la divergència. En cas que finalitzi aquest termini i no hagi presentat cap reclamació, prevaldrà el contingut d'aquesta Pòlissa.

1. Definicions

Qualsevol paraula o expressió que aparegui en majúscula en aquesta Pòlissa tindrà el significat definit en aquesta secció sempre que s'utilitzi en la Pòlissa:

- 1.1. "Dany accidental" fa referència a danys físics, trencaments o fallades de 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 limitat amb líquids, com ara vessaments) o a conseqüència d'un esdeveniment extern (per exemple, condicions ambientals o atmosfèriques extremes). Els danys han d'afectar el funcionament de l'Equip cobert i s'hi inclouen les esquerdes a la pantalla que n'afectin la visualització.
- 1.2. "AIG" fa referència a la sucursal d'AIG Europe S. A. a Espanya, amb domicili social a Paseo de la Castellana, núm. 216, 28046, Madrid (Espanya).

- 1.3. "Pòlissa anual" fa referència a una Pòlissa de 12 mesos (és a dir, un (1) any) de cobertura que es renova automàticament cada 12 mesos fins a un màxim de 5 anys a partir de la data de compra de la Pòlissa original, tret que es cancel·li abans d'acord amb la clàusula 10 d'aquesta Pòlissa o en cas que se'n rebutgi la renovació, i que es paga en quotes de periodicitat anualment.
- 1.4. "Annex" fa referència al document on s'estableix la informació sobre el preu de l'Equip cobert, que s'incorpora i forma part de la teva Pòlissa.
- 1.5. "Apple" fa referència a Apple Distribution International Limited (o als agents que designi), que distribueix aquesta Pòlissa i gestiona les reclamacions i queixes en nom d'AIG.
- 1.6. "Proveïdor de serveis autoritzat per Apple" fa referència a un proveïdor de serveis extern designat com a agent d'Apple per gestionar les reclamacions en nom d'AIG. Pots trobar la llista de proveïdors de serveis autoritzats a locate.apple.com/es/es.
- 1.7. "Distribuïdor autoritzat per Apple" fa referència a un distribuïdor extern autoritzat per Apple per distribuir aquesta Pòlissa juntament amb el subministrament o el lloguer de l'Equip cobert.
- 1.8. "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.
- 1.9. "Avís d'impagament" fa referència a l'avís que t'envia el Proveïdor del pla de pagaments notificant-te que no has pagat una Quota i/o que tens un deute segons l'Acord del pla de pagaments per tenir pendent el pagament d'alguna Quota.
- 1.10. "Esgotament de la bateria" fa referència, pel que fa a la bateria recarregable integrada en l'Equip cobert, a la incapacitat d'aquesta bateria de mantenir una càrrega elèctrica igual o superior al vuitanta per cent (80 %) del valor original especificat.
- 1.11. "Client d'empresa" fa referència a un client que s'ha registrat a la botiga en línia d'Apple per a empreses, on també ha adquirit l'Equip cobert.
- 1.12. "Càrrecs del Consorci de Compensació d'Assegurances" fa referència a la taxa o l'impost que s'ha de pagar en el moment de la compra de la Pòlissa, que té un tipus del 0,018 % i està inclòs a la Prima.
- 1.13. "Programari de consum" fa referència a aplicacions de programari de la marca Apple que estan preinstal·lades o dissenyades per funcionar amb l'Equip cobert.
- 1.14. "Període de cobertura" fa referència al període establert a la clàusula 3.
- 1.15. "Equip cobert" fa referència a la línia de models d'ordinadors d'escriptori i portàtils Mac de la marca Apple o la pantalla de la marca Apple (incloent qualsevol suport de marca Apple i/o suport VESA inclòs o comprat al mateix temps que la pantalla de la marca Apple) identificat pel número de sèrie del producte que apareix al certificat POC (o en el cas del suport de la marca Apple i/o de VESA mont, com ho demostra el teu comprovant de compra), així com els accessoris originals de la marca Apple subministrats a la mateixa caixa. L'Equip cobert s'ha d'haver comprat o llogat com a nou a Apple o a un Distribuïdor autoritzat per Apple no més de seixanta (60) dies abans de la data de compra d'aquesta Pòlissa. En cas que se t'hagi transferit la propietat legal de l'Equip cobert, la Pòlissa també se t'ha d'haver transferit d'acord amb la clàusula 11. L'Equip cobert inclou qualsevol producte de substitució que t'hagi proporcionat Apple en virtut de la clàusula 4.1.2 d'aquesta Pòlissa.

- 1.16. "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 36 mesos de l'Equip cobert.
- 1.17. "Cobertura del 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.
- 1.18. "Quota" fa referència a qualsevol suma que hakis de pagar en virtut d'un Acord de pla de pagaments.
- 1.19. "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.
- 1.20. "Esdeveniment assegurat" fa referència a (a) Dany accidental de l'Equip cobert i/o (b) Esgotament de la bateria i/o (c) la necessitat d'utilitzar el Suport tècnic, dins del Període de cobertura.
- 1.21. "macOS" fa referència al sistema operatiu de la marca Apple de l'Equip cobert.
- 1.22. "Acord de pla de pagaments" fa referència a l'acord entre Tu i el teu Proveïdor del pla de pagaments per finançar el pagament de la totalitat de la Prima d'una Pòlissa de termini fix mitjançant Quotes.
- 1.23. "Proveïdor del pla de pagaments" fa referència a la part amb la qual has subscrit un Acord de pla de pagaments, que pot ser Apple, un Distribuïdor autoritzat per Apple o una institució financera externa.
- 1.24. "Certificat POC" fa referència al document que serveix com a prova de cobertura, que rebràs quan compris aquesta Pòlissa i que inclou les dades de l'assegurança i el número de sèrie de l'Equip cobert per la Pòlissa. Si has adquirit aquesta Pòlissa en una botiga Apple Store o a través d'un Distribuïdor autoritzat per Apple, el tiquet de venda original també pot servir com a Certificat POC.
- 1.25. "Pòlissa" fa referència a aquest document d'assegurança, que estableix les condicions generals d'AppleCare+, de la teva Pòlissa anual o de la teva Pòlissa de termini fix (tal com s'indica al Certificat POC) i que, juntament amb l'Annex i el Certificat POC que vas rebre en adquirir AppleCare+, constitueix el teu contracte legal d'assegurança amb AIG.
- 1.26. "Franquícia de la pòlissa" fa referència a la franquícia corresponent a l'Equip cobert, tal com s'estableix a l'Annex, a pagar per Tu per cada Dany accidental en què incorris en virtut d'aquesta Pòlissa.
- 1.27. "Prima" fa referència a l'import que acceptes 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.
- 1.28. "Suport tècnic" fa referència a l'accés al servei d'assistència tècnica d'Apple si l'Equip cobert deixa de funcionar correctament; Apple ofereix aquesta assistència en la resta de casos a canvi d'una tarifa de pagament per incidència.
- 1.29. "Tu" i "teu/teva" fan referència a la persona que posseeix o ha adquirit mitjançant l'ús l'Equip cobert, i a qualsevol persona a qui es transfereixi una Pòlissa de termini fix en virtut de la clàusula 11.

2. La Pòlissa

- 2.1. La teva Pòlissa està formada per aquest document d'assegurança, on s'estableixen les condicions generals de la cobertura en virtut d'AppleCare+, l'Annex i el Certificat POC. Revisa acuradament aquesta documentació per assegurar-te que t'ofereix la cobertura que necessites. 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 obtenir una còpia dels detalls de l'assegurança, ves a mysupport.apple.com/products i segueix les instruccions.

3. Tipus de pòlissa i període de cobertura

- 3.1. Tant si has adquirit una Pòlissa de termini fix com una Pòlissa anual, el Tipus de pòlissa i el Període de cobertura s'indican al rebut de compra i/o al Certificat POC.
- 3.2. Per als dos tipus de Pòlissa, la Cobertura del maquinari i el Suport tècnic comencen en la data d'adquisició de la Pòlissa. Això vol dir que si compres AppleCare+ després d'adquirir (mitjançant compra o lísing) l'Equip cobert, només rebràs Cobertura del maquinari i Suport tècnic a partir d'aquesta data.
- 3.3. Pòlissa de termini fix: La Cobertura del maquinari i la Cobertura d'assistència tècnica finalitzen 36 mesos després de la data de contractació de la Pòlissa, tal com s'especifica al teu Certificat POC. La data de compra de la teva Pòlissa es mostra al rebut de compra original de la Pòlissa. La Prima s'ha de pagar amb targeta de crèdit, targeta de dèbit o una altra forma de pagament autoritzada, com ara Apple Pay (el "Mètode de pagament"). Si el pagament no s'ha completat correctament (per exemple, si falla la targeta de dèbit o de crèdit), se t'informarà i hauràs de prendre mesures per completar el pagament. Si es produeix un Esdeveniment assegurat i no s'ha completat el teu pagament, no tindràs dret a la cobertura.
- 3.4. Pòlissa anual: La durada de la Pòlissa és de dotze (12) mesos (és a dir, un (1) any). 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 a renovacions anuals posteriors, el Mètode de pagament cobrarà automàticament la Prima anual abans de l'aniversari de la data de compra de la Pòlissa, tal com es reflecteix al rebut de venda original, quan s'iniciarà el següent període de 12 mesos. Si per algun motiu el Mètode de pagament no funciona i no has fet el pagament de la Prima de renovació corresponent a temps, la Pòlissa es cancel·larà d'acord amb la clàusula 10. En cas que Apple ja no pugui donar servei per a l'Equip cobert, Apple refusarà la renovació de la Pòlissa i et proporcionarà un avís per escrit amb dos mesos d'antelació a la data de venciment del Període de cobertura, després de la qual la Pòlissa deixarà de renovar-se. També pots oposar-te a la renovació de la Pòlissa mitjançant una notificació per escrit a AIG amb un (1) mes d'antelació a la data de venciment del Període de cobertura.
- 3.5. La cobertura que ofereix qualsevol dels dos tipus de pòlissa pot finalitzar abans si exerceixes el teu dret de cancel·lar-la en qualsevol moment i per qualsevol motiu en virtut de la clàusula 10 o si AIG la cancel·la d'acord amb les condicions d'aquesta Pòlissa.
- 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 fas una reclamació vàlida en virtut de la Cobertura del maquinari descrita en aquesta Pòlissa, AIG arranjara a la seva discreció amb Apple una de les opcions següents:
- 4.1.1. Es repararà l'Equip cobert amb recanvis nous o originals d'Apple utilitzats anteriorment, que s'hagin provat i compleixin els requisits funcionals d'Apple.
- 4.1.2. En cas de no ser pràctic o econòmicament viable fer una reparació, se substituirà l'Equip cobert amb un dispositiu nou de la marca Apple o un dispositiu format per recanvis originals d'Apple nous i/o utilitzats anteriorment, que s'hagin provat i compleixin els requisits funcionals 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. El dispositiu de substitució de la marca Apple es considerarà el nou Equip cobert en virtut d'aquesta Pòlissa. En cas de substitució, Apple o el Proveïdor de serveis autoritzat per Apple es quedaran amb l'Equip cobert original, que passarà a ser propietat d'Apple. A l'efecte de proporcionar el servei, Apple o el Proveïdor de serveis autoritzat per Apple poden utilitzar un Equip cobert o peces de recanvi procedents d'un país diferent al de l'Equip Cobert o les peces originals.
- 4.2. Si la reparació o substitució en virtut de les clàusules 4.1.1 i 4.1.2. no són possibles ni disponibles, AIG et reemborsarà amb crèdit a la botiga d'Apple, amb una targeta de regal d'Apple o amb una transferència bancària per un import igual al preu de venda al públic actual indicat per Apple de l'Equip cobert original (o, si Apple no ven actualment el model d'Equip cobert, el preu de venda al públic al qual Apple hagi venut l'últim model d'Equip cobert) o per un import igual al pagat per l'Equip cobert, tal com figura al comprovant de compra original, el que sigui més gran. En cas que es faci un reemborsament en virtut d'aquesta clàusula, l'Equip cobert original passarà a ser propietat d'Apple i la teva Pòlissa es cancel·larà automàticament, ja que deixaràs d'estar en possessió de l'Equip cobert.
- 4.3. En cas que se't proporcioni una reparació o un producte de substitució en virtut de la clàusula 4.1., Apple o el Proveïdor de serveis autoritzat per Apple podran instal·lar el programari i sistema operatiu més recents que corresponguin a l'Equip cobert (si escau) com a part de la cobertura proporcionada per aquesta Pòlissa. És possible que les aplicacions de tercers instal·lades a l'Equip cobert original no siguin compatibles amb l'Equip cobert com a resultat de l'actualització del programari i del sistema operatiu. En cas que facis una reclamació en un país diferent d'aquell en què vas adquirir (mitjançant compra o lísing) l'Equip cobert, Apple o el Proveïdor de serveis autoritzat per Apple podran reparar o substituir productes i peces per productes i peces equivalents disponibles localment.
- 4.4. **Franquícia de la Pòlissa.** Per cada reclamació vàlida de Dany accidental que facis en virtut d'aquesta Pòlissa, i per poder gaudir dels beneficis exposats a la clàusula 4.1, hauràs d'abonar la Franquícia que correspongui al cost de la reclamació, segons s'indica a l'Annex. La Franquícia de la Pòlissa es pot pagar a Apple o al Proveïdor de serveis autoritzat per Apple mitjançant una Font de pagament autoritzada.

Tingues en compte que si presentes una reclamació en un país diferent d'Espanya en virtut d'aquesta Pòlissa, és possible que la Franquícia de la Pòlissa o les tarifes locals equivalents s'hagin d'abonar en la moneda d'aquest país i al tipus de canvi aplicable en aquest país. Per obtenir més informació, ves a apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ i selecciona el dispositiu i la ubicació adequats als quals vols rebre el servei per consultar les condicions i tarifes aplicables.

Perquè s'apliqui la Franquícia per la Reclamació per danys accidentals de nivell 1, l'Equip cobert no ha de tenir cap dany addicional més enllà dels danys només a la pantalla (si escau) o els danys només a la carcassa externa (si escau) si aquests danys addicionals impedeixen que Apple repari la pantalla o la carcassa externa de l'Equip cobert. Les reparacions només a la pantalla tan sols estan disponibles per a Equips coberts que tinguin una pantalla. Els Danys accidentals al suport de la marca Apple i/o del muntatge VESA utilitzats amb la teva pantalla de la marca Apple es tractaran com a Danys accidentals només de la carcassa externa. L'Equip cobert amb danys addicionals es classificarà com a reclamació d'Altres danys accidentals i se't cobrarà el preu de la Franquícia de la Pòlissa de la Reclamació per danys accidentals de nivell 2.

- 4.5. **Límit de reclamacions.** No hi ha límit en el nombre de reclamacions que pots presentar per Esdeveniments assegurats. És possible que les reclamacions presentades i rebudes per Apple i/o AIG d'acord amb la clàusula 7 després del teu Període de cobertura no quedin cobertes per la Pòlissa.
- 4.6. **Suport tècnic.** Si presentes una reclamació vàlida en virtut d'aquest apartat de la Pòlissa, rebràs accés prioritari a la línia d'assistència del Suport tècnic d'Apple si l'Equip cobert deixa de funcionar correctament. El Suport tècnic cobrirà el macOS, el Programari de consum i qualsevol problema de connectivitat entre l'Equip cobert i un dispositiu Apple TV i un ordinador o dispositiu sense fil compatible que compleixi les especificacions de connectivitat de l'Equip cobert. Cobrirà tant la versió actual en aquells moments del macOS y del Programari de consum, com la versió principal anterior. "Versió principal" fa referència a una versió significativa del programari que Apple comercialitza en un format numèric com ara "1.0" o "2.0" i que no es troba en fase beta ni versió de prellançament.
- 5. **Exclusions**
 - 5.1. **Cobertura del maquinari. La cobertura del maquinari d'aquesta Pòlissa no et cobreix per:**
 - 5.1.1. **un producte diferent de l'Equip cobert;**
 - 5.1.2. **manteniment preventiu, com el manteniment o la neteja de l'Equip cobert quan no hi hagi cap problema subjacent amb el seu maquinari o programari;**
 - 5.1.3. **danys causats per:**
 - 5.1.3.1. **danys, inclosos els danys físics excessius (per exemple, productes que han estat aixafats, doblegats o submergits en líquid), causats per abús o mal ús, és a dir, danys imprudents, voluntaris o intencionats, inclòs l'ús conscient de l'Equip cobert amb el propòsit o de la manera per al qual no estava destinat;**
 - 5.1.3.2. **la modificació efectiva (o l'intent de modificació o alteració) de l'Equip Cobert; o**
 - 5.1.3.3. **serveis o reparacions (incloses les actualitzacions) realitzats per persones alienes a Apple o per una persona que no sigui un Proveïdor de serveis autoritzat per Apple;**

- 5.1.4. Equip cobert amb el número de sèrie alterat, danyat o eliminat, o Equip cobert que hagi estat obert, reparat, modificat o alterat per algú que no sigui Apple o un representant autoritzat per Apple, o Equip cobert que contingui peces no autoritzades per Apple;
- 5.1.5. la pèrdua o robatori de l'Equip cobert;
- 5.1.6. Equip cobert (inclosos tots els seus components principals) que no es torni a Apple;
- 5.1.7. danys superficials en l'Equip cobert que no n'afectin la funcionalitat, inclosos, entre d'altres, esquerdes molt fines, rascades, enfonsaments, plàstic trencat als ports i decoloració;
- 5.1.8. danys o problemes causats pel desgast i/o l'ús normal de l'Equip cobert;
- 5.1.9. danys al l'Equip cobert causats per un incendi o danys a l'Equip cobert derivats d'un desastre natural;
- 5.1.10. danys al l'Equip cobert causats per materials o causats per la presència de materials, que poden presentar un risc per a la salut humana (per exemple, materials biològics);
- 5.1.11. serveis per instal·lar, retirar o eliminar l'Equip cobert;
- 5.1.12. el subministrament d'equip mentre l'Equip cobert està rebent servei de Cobertura del maquinari;
- 5.1.13. fallades causades per defectes en els materials, la fabricació i/o el disseny de l'Equip cobert; tanmateix, aquestes fallades queden cobertes de forma independent per la Llei de defensa del consumidor, 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 adquirit (mitjançant compra o lísing) el teu producte Apple en aquesta companyia;
- 5.1.14. qualsevol pèrdua coberta pel Consorci de Compensació d'Assegurances;
- 5.1.15. 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
- 5.1.16. 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'acord amb aquesta Pòlissa no et cobreix per:
 - 5.2.1. l'ús o la modificació de l'Equip cobert, del macOS o del Programari de consum per a finalitats diferents de les previstes o d'una manera no conforme al manual de l'usuari, les especificacions tècniques o altres directrius sobre l'Equip cobert publicades al lloc web d'Apple;

- 5.2.2. problemes que es podrien resoldre actualitzant el programari (inclòs el macOS y 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 o interaccions d'aquests productes amb l'Equip cobert, el macOS 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 amb l'Equip cobert;
- 5.2.5. programari diferent del macOS o del Programari de consum;
- 5.2.6. el programari macOS o qualsevol Programari de consum designat com a "beta", "prerelease" (versió preliminar o de prellançament), "preview" (versió prèvia) o programari etiquetat d'una manera semblant;
- 5.2.7. els danys o les pèrdues del programari o de les dades emmagatzemades o existents a l'Equip cobert;
- 5.2.8. dany o pèrdua de qualsevol programari o dada que estigués residint o registrat en l'Equip cobert, inclosa la recuperació i reinstal·lació d'aquests programes de programari i dades d'usuari;
- 5.2.9. navegadors web de tercers, aplicacions de correu electrònic i programari del proveïdor d'Internet, o les configuracions del macOS necessàries per al seu ús;
- 5.2.10. l'assessorament relacionat amb l'ús quotidià de l'Equip cobert quan no hi hagi cap problema subjacent amb el seu maquinari o programari;
- 5.2.11. qualsevol pèrdua coberta pel Consorci de Compensació d'Assegurances;
- 5.2.12. 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
- 5.2.13. 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 a poder gaudir de la protecció completa que ofereix la Pòlissa, has de complir aquesta clàusula, així com les clàusules 7, 8 i 9, que són condicions d'aquesta Pòlissa. L'incompliment d'aquestes condicions pot comportar la denegació de la teva reclamació.

- 6.2. Les condicions següents s'apliquen a aquesta Pòlissa:
- 6.2.1. **Peces originals.** Com a condició per a rebre la Cobertura del maquinari, l'Equip cobert s'ha de retornar a Apple en la seva totalitat, incloses totes les peces originals o components de recanvi autoritzats per Apple.
- 6.2.2. **Exclusions de la cobertura.** La cobertura en virtut de la Pòlissa està subjecta a les exclusions establertes a la clàusula 5.
- 6.2.3. **Pagament de la Prima i cobertura de les Pòlisses de termini fix.** Si optes per pagar la Prima d'una Pòlissa de termini fix amb un pagament únic per avançat, aquest pagament s'ha d'haver fet per a poder rebre Cobertura del maquinari o Suport tècnic. No s'aprovarà cap reclamació en virtut d'aquesta Pòlissa si la Prima no s'ha pagat íntegrament. Si prefereixes pagar la Prima d'una Pòlissa de termini fix en Quotes, se't demanarà que subscriguis un Acord de pla de pagaments amb un Proveïdor de pla de pagaments, i podràs rebre la Cobertura del maquinari o el Suport tècnic des del moment en què signis l'Acord de pla de pagaments.
- 6.2.4. **Pagament de la Prima i cobertura de les Pòlisses anuals:** El Mètode de pagament utilitzat per comprar la primera Pòlissa anual es carregarà automàticament amb la Prima anual abans de l'aniversari de la data de compra de la Pòlissa, tal com es reflecteix al rebut de compra original. Si el pagament anual no s'ha completat correctament (per exemple, si falla la targeta de dèbit o de crèdit), se t'informarà i hauràs de prendre mesures per completar el pagament. Si no fas el pagament de la Prima anual, la cobertura de la teva Pòlissa se suspendrà, tal com s'estableix a la clàusula 10.
- 6.2.5. **Deure de cura.** Has de prendre totes les precaucions raonables per protegir l'Equip cobert contra un Esdeveniment assegurat i has d'utilitzar i mantenir l'Equip cobert d'acord amb les seves instruccions.
- 6.2.6. **Lloc de residència i edat.**
- 6.2.6.1. Si no ets un Client d'empresa, només tens dret a adquirir aquesta Pòlissa si la teva residència habitual és a Espanya (excepte Canàries, Ceuta i Melilla) i tens divuit (18) anys o més en la data de compra de la Pòlissa.
- 6.2.6.2. Si ets un Client d'empresa, només tens dret a adquirir 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 Canàries, Ceuta i Melilla).
- 6.2.7. **Altres assegurances.** Si tens una altra pòlissa d'assegurança en vigor per a l'Equip cobert durant el Període de cobertura, podràs seguir fent reclamacions en virtut d'aquesta Pòlissa, ja que AIG es compromet a proporcionar-te cobertura sense tenir en compte l'existència de cap altra pòlissa.
7. **Com fer una reclamació**
- 7.1. **Per a la Cobertura del maquinari.** Cal que presentis la reclamació tan aviat com puguis visitant una botiga Apple Store o un Proveïdor de serveis autoritzat per Apple, accedint a support.apple.com/es-es o trucant per telèfon a Apple (pots trobar el número de telèfon local a support.apple.com/HT201232). Per prestar-te assistència, Apple et demanarà el número de sèrie de l'Equip cobert. La reclamació es resoldrà mitjançant les opcions establertes a la clàusula 7.4.

- 7.2. Durant el servei de Cobertura del maquinari, Apple o el Proveïdor de serveis autoritzat per Apple eliminaran totes les dades de l'Equip cobert i tornaran a formatar el suport d'emmagatzematge. **Et recomanem que facis una còpia de seguretat de totes les dades de manera periòdica i abans de fer una reclamació sempre que sigui possible.**
- 7.3. En cas que se't sol·liciti, per tal de validar que el teu producte Apple és un Equip cobert, hauràs de proporcionar el seu comprovant de compra i el Certificat POC.
- 7.4. Les reclamacions vàlides per a la Cobertura del maquinari es poden presentar mitjançant una de les opcions següents:
- 7.4.1. **Servei de reparació a la botiga.** Pots tornar l'Equip cobert a una botiga Apple Store o a un Proveïdor de serveis autoritzat per Apple. Se'n farà una reparació o es proporcionarà una substitució d'acord amb la clàusula 4.1. Un cop finalitzada la reparació o en cas que hi hagi un producte de substitució disponible (segons correspongui), se't notificarà que vagis a la botiga Apple Store o al Proveïdor de serveis autoritzat per Apple a recollir l'Equip cobert.
- 7.4.2. **Servei presencial.** Hi ha servei presencial disponible per a l'Equip cobert si la ubicació de l'Equip cobert es troba en un radi de 50 milles (80 quilòmetres) d'un Proveïdor de serveis presencial autoritzat per Apple. Si Apple determina que hi ha servei presencial disponible, hi enviarà un tècnic de servei a la ubicació de l'Equip cobert. Es realitzarà una reparació al lloc o el tècnic de servei transportarà l'Equip cobert a un Proveïdor de serveis autoritzat per Apple o a un servei de reparacions d'Apple. Si l'Equip cobert es repara en un Proveïdor de serveis autoritzat per Apple o en un servei de reparacions d'Apple, Apple organitzarà el transport de l'Equip cobert a la teva ubicació després de la reparació. Si el tècnic de servei no té accés a l'Equip cobert en el moment assenyalat, qualsevol altra visita presencial pot estar subjecta a un càrrec addicional. De conformitat amb la clàusula 4.1, si no es pot reparar, se't proporcionarà una substitució i Apple organitzarà el transport de l'Equip cobert de substitució a la teva ubicació.
- 7.4.3. **Servei Fes-ho tu mateix.** Hi ha un servei Fes-ho tu mateix disponible per a productes, peces o accessoris que es poden substituir fàcilment, com ara ratolins o teclats, que es poden substituir sense utilitzar cap eina. Si hi ha disponible un servei Fes-ho tu mateix, s'aplicarà el següent procés.
- 7.4.3.1. Servei Fes-ho tu mateix on Apple requereix la devolució del producte, peça o accessori de substitució. Apple pot requerir una autorització de targeta de crèdit com a garantia del preu de venda del producte, peça o accessori de substitució i les despeses d'enviament aplicables. Si no pots proporcionar l'autorització de la targeta de crèdit, és possible que aquest servei Fes-ho tu mateix no estigui disponible per a tu i Apple t'oferirà arranjaments alternatius per a la reparació o substitució del teu Equip cobert. Apple t'enviarà un producte, peça o accessori de substitució amb instruccions d'instal·lació, si escau, juntament amb instruccions per a la devolució del producte, peça o accessori de substitució. Si segueixes aquestes instruccions, Apple cancel·larà l'autorització de la targeta de crèdit i no se't cobrarà el producte, la peça o l'accessori ni l'enviament cap a i des de la teva ubicació. Si no retornes el producte, la peça o l'accessori de substitució o retornes un producte, peça o accessori de substitució que no sigui l'Equip cobert, Apple carregarà a la teva targeta de crèdit l'import autoritzat.
- 7.4.3.2. Servei Fes-ho tu mateix on Apple no requereix la devolució del producte, peça o accessori de substitució. Apple t'enviarà un producte, una peça o un accessori de substitució acompanyat d'instruccions sobre la instal·lació, si escau, i de qualsevol requisit per a l'eliminació del producte, peça o accessori de substitució. Amb aquest servei Fes-ho tu mateix no es requereix cap autorització de targeta de crèdit.

- 7.4.3.3. Apple no es fa responsable dels costos laborals derivats del servei Fes-ho tu mateix. Si necessites més ajuda, contacta amb Apple al número de telèfon que s'indica més amunt o ves a una botiga Apple o a un Proveïdor de serveis autoritzats per Apple.
- 7.5. Les opcions del servei Cobertura del maquinari poden variar d'un país a un altre, en funció de la capacitat local.
- 7.6. Quan no sigui possible proporcionar algun dels mètodes de servei anteriors, pot ser necessari canviar el mètode mitjançant el qual Apple et proporciona Cobertura del maquinari.
- 7.7. Si vols presentar una reclamació en virtut d'aquesta Pòlissa en un país diferent del 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.
- 7.8. Es probable que hakis de pagar els càrrecs d'enviament i manipulació si l'Equip cobert no es pot reparar al país on vols presentar una reclamació, si no és el país de compra. Quan el servei de cobertura del maquinari es dugui a terme fora del teu país de compra, Apple pot reparar o canviar productes i peces defectuoses del teu Equip cobert per productes i peces similars que compleixin els estàndards locals del país del servei.
- 7.9. Per rebre **Suport tècnic**, pots presentar una reclamació trucant per telèfon a Apple (pots trobar el número local a support.apple.com/HT201232) a fi de proporcionar-te assistència, se't sol·licitarà el número de sèrie de l'Equip cobert.

També pots obtenir informació als recursos de suport tècnic gratuït següents:

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

8. Les teves responsabilitats en presentar una reclamació

- 8.1. Quan facis una reclamació en virtut d'aquesta Pòlissa, has de complir el següent:
- 8.1.1. Has de proporcionar informació sobre els símptomes i les causes dels danys que hagi patit l'Equip cobert o els problemes que presenti.
- 8.1.2. A fi que Apple pugui determinar el problema i ajudar-te amb la teva reclamació, has de proporcionar informació, si se't sol·licita, incloent-hi, entre d'altres, el número de sèrie i el model de l'Equip cobert, la versió del sistema operatiu i del programari instal·lats, els dispositius perifèrics connectats o instal·lats a l'Equip cobert, els missatges d'error que es mostrin, les accions fetes abans que l'Equip cobert presentés el problema i els passos seguits per resoldre'l.
- 8.1.3. Has de seguir les instruccions que t'ha donat Apple o el Proveïdor de serveis autoritzat per Apple i empaquetar l'Equip cobert d'acord amb les instruccions d'enviament proporcionades per Apple o pel Proveïdor de serveis autoritzat per Apple.
- 8.1.4. No has d'enviar productes ni accessoris que no estiguin subjectes a una reclamació de Cobertura del maquinari (per exemple, fundes, etc.), ja que no es poden tornar.

- 8.1.5. Has d'assegurar-te, sempre que sigui possible, d'haver fet una còpia de seguretat del programari i les dades que contingui l'Equip cobert. Apple suprimirà el contingut de l'Equip cobert i en tornarà a formatar els suports d'emmagatzematge. Ni AIG ni Apple seran responsables de cap pèrdua de programari o dades contingudes a l'Equip cobert quan s'envii com a part d'una reclamació en virtut d'aquesta Pòlissa.
- 8.1.6. Has de proporcionar a Apple tots els components principals del producte subjectes a Cobertura del maquinari per permetre que Apple avalui la validesa de la teva reclamació.
- 8.2. Apple retornarà el teu Equip cobert o proporcionarà una substitució tal com es va configurar l'Equip cobert originalment, subjecte a les actualitzacions aplicables. Apple pot instal·lar actualitzacions de macOS com a part de la reparació o substitució del teu Equip cobert que impediran que l'Equip cobert torni a una versió anterior de macOS. És possible que les aplicacions de tercers instal·lades a l'Equip cobert no siguin compatibles amb l'Equip cobert com a resultat de l'actualització de macOS. Hauràs de reinstal·lar tu mateix tots els programes, les dades i les contrasenyes.
- 8.3. Dins dels límits legals aplicables, ni AIG, ni Apple, ni els Proveïdors de serveis autoritzats per Apple, com tampoc els seus empleats i agents, no seran responsables davant teu de les pèrdues indirectes en què incorris, com ara els costos de recuperació, reprogramació o reproducció de qualsevol programa o dades, o qualsevol pèrdua de negoci, beneficis, ingressos o estalvis previstos, que resultin de l'incompliment de les seves obligacions en virtut d'aquesta Pòlissa.

9. Engany, frau i ús il·legal

- 9.1. Si es demostra que alguna reclamació és fraudulenta o si proporciones informació enganyosa en fer una reclamació, la reclamació serà rebutjada. Apple o AIG poden informar la policia o altres organismes reguladors.
- 9.2. Aquesta Pòlissa pot ser cancel·lada immediatament per AIG si les autoritats competents li notifiquen que l'Equip cobert s'utilitza en el curs d'una activitat delictiva o per facilitar o permetre que es produeixi qualsevol acte delictiu.

10. Cancel·lació

- 10.1. Independentment del tipus de Pòlissa, pots cancel·lar aquesta Pòlissa en qualsevol moment per qualsevol motiu amb efecte immediat, i pots tenir dret a un reemborsament de la Prima, tal com es descriu a continuació, trucant a Apple al número indicat a support.apple.com/HT201232. També pots escriure a: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork (República d'Irlanda) i la teva Pòlissa es cancel·larà en rebre la teva notificació.
- 10.2. Per cancel·lar aquesta Pòlissa amb la devolució del teu Equip cobert (tret que l'equip es comprés en el marc d'un programa de canvi per descompte autoritzat d'Apple), si ho permet la política de devolució del canal de venda original del teu Equip cobert, adreça't a aquest canal (Apple o un Distribuïdor autoritzat per 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 poder rebre qualsevol reemborsament, se't pot demanar que proporcionis el rebut de compra original i/o el Certificat POC.

- 10.5. Per a Pòlisses de durada fixa:
- 10.5.1. Si pagues la Prima en Quotes, pots cancel·lar-la posant-te en contacte amb Apple o amb el Proveïdor del pla de pagaments i sol·licitar 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 a causa de 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 des de la data de compra de la Pòlissa i has pagat la Prima amb un únic pagament inicial, rebràs un reemborsament igual a la totalitat de la Prima pagada.
- 10.5.2.2. Si et poses en contacte amb Apple per cancel·lar aquesta Pòlissa i han passat més de trenta (30) dies des de la data de compra de la Pòlissa, tindràs dret a un reemborsament proporcional basat en el percentatge de temps no vençut restant de la Pòlissa.
- 10.6. Per a Pòlisses anuals:
- 10.6.1. Si no s'ha pagat la primera Prima, AIG, Apple o un Distribuïdor autoritzat en nom d'AIG, poden rescindir el contracte o exigir el pagament de la Prima. Si la Prima no es paga abans que es produeixi una pèrdua, AIG quedarà exempta de les seves obligacions. En cas de falta de pagament d'una prima anual posterior, la cobertura quedarà suspesa un (1) mes després de la data de venciment de la teva Prima. Si la Pòlissa no s'ha rescindit d'acord amb allò exposat prèviament, la cobertura suspesa tornarà a estar en vigor vint-i-quatre (24) hores després del pagament de la Prima.
- 10.6.2. No es pagarà la reclamació de cap accident que es produeixi després del primer (1) mes de gràcia si la Prima continua impagada.
- 10.6.3. Si cancel·les aquesta Pòlissa d'acord amb la clàusula 10.1 i no a causa de la devolució de l'Equip cobert, pots tenir dret a un reemborsament de la Prima, que es calcularà de la manera següent:
- 10.6.3.1. Si et poses en contacte amb Apple per cancel·lar aquesta Pòlissa anual en un termini de trenta (30) dies a partir de la data de la compra inicial o de cada renovació de la teva Pòlissa, rebràs un reemborsament complet.
- 10.6.3.2. Si et poses en contacte amb Apple per cancel·lar aquesta Pòlissa anual i han passat més de trenta (30) dies des de la data de compra inicial o de cada renovació de la Pòlissa, tindràs dret a un reemborsament proporcional basat en el percentatge de temps no vençut restant de la Pòlissa anual.
- 10.6.4. També pots cancel·lar la teva Pòlissa anual desactivant la renovació de la facturació de la Prima a support.apple.com/HT202039, a l'Equip cobert i seleccionant "Cancel·lar una subscripció" o directament a través de la teva plataforma de facturació. La teva acció per desactivar la renovació de la facturació de la Prima es considerarà una expressió de la teva intenció d'impedir que la Pòlissa anual es renovi automàticament i la teva cobertura d'aquesta Pòlissa finalitzarà al final de l'any pel qual es va pagar la darrera Prima anual. La teva Pòlissa anual romandrà activa fins a la mitjanit de l'últim dia d'aquell any, moment en què la teva cobertura finalitzarà i no se't proporcionarà cap reemborsament de la Prima.
- 10.7. Els reemborsaments als quals tinguis dret es pagaran en la font de pagament que hakis utilitzat per comprar la Pòlissa o en la font de pagament que tinguis registrada per a les Pòlisses anuals i, si això no fos possible, mitjançant una transferència bancària. Si la teva Pòlissa de termini fix està finançada a través d'un Proveïdor de pla

de pagaments, els reemborsaments es poden pagar al Proveïdor de pla de pagaments que hagi pagat la Pòlissa.

- 10.8. Si ja has presentat una reclamació vàlida en virtut de la teva Pòlissa, sempre que cancel·ligues deduirà de qualsevol reemborsament el valor de la prestació que hagis rebut, de manera que és possible que no rebis cap reemborsament de la Prima.
- 10.9. Qualsevol reemborsament que es degui podrà ser net de qualsevol Impost sobre assegurances i de les despeses del Consorci de Compensació d'Assegurances que estiguin inclosos en la Prima, si aquesta no es pot recuperar de l'autoritat competent.
- 10.10. En el cas de les Pòlisses anuals, si envies el teu Equip cobert a Apple o a un Distribuïdor autoritzat per Apple com a part d'un programa de canvi autoritzat per Apple, l'entrega per a aquest canvi es considerarà una expressió de la teva intenció de cancel·lar la teva Pòlissa anual. En funció de la data de l'entrega per al canvi, pots tenir dret a un reemborsament d'acord amb la clàusula 10.5.3.
- 10.11. AIG o Apple, en nom d'AIG, poden refusar la renovació de la teva Pòlissa en cas que Apple ja no pugui donar servei al teu Equip cobert, moment en què se't notificarà, amb dos mesos d'antelació, l'oposició a la renovació de la teva Pòlissa abans de la data de venciment del període d'assegurança, i la teva Pòlissa deixarà de renovar-se.

11. Transferència de la Pòlissa a termini fix

- 11.1. Pots transferir qualsevol Pòlissa de termini fix si transfereixes l'Equip cobert a una persona que resideixi a Espanya (excepte Canàries, Ceuta i Melilla) i que tingui divuit (18) anys o més. Aquesta nova part quedarà coberta durant la resta del Període de cobertura. Un Client d'empresa només pot transferir aquesta Pòlissa de termini fix a un altre Client d'empresa. No pots transferir la teva Pòlissa anual.
- 11.2. Has de notificar la transferència a Apple, en nom d'AIG, al més aviat possible. Pots fer-ho trucant a Apple (pots trobar el número local a support.apple.com/HT201232) o escrivint a: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork (República d'Irlanda). Quan notifiquis a Apple la transferència de la Pòlissa, has de proporcionar el número de sèrie de l'Equip cobert i el nom, l'adreça i l'adreça electrònica 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.
- 11.3. La transferència de la Pòlissa serà efectiva quan Apple, en nom d'AIG, emeti un Certificat POC modificat al cessionari.

12. Queixes

- 12.1. AIG i Apple creuen que et mereixes un servei amable, just i ràpid. A petició d'AIG, Apple s'ocupa de les queixes relacionades amb la Cobertura del maquinari i el Suport tècnic, així com la resta de queixes relatives a l'assegurança en nom d'AIG. Si hi ha alguna ocasió en què el servei que reps no compleix les teves expectatives, pots contactar amb Apple mitjançant les dades de contacte següents. Hauràs de proporcionar el teu nom i el número de sèrie de l'Equip cobert per ajudar Apple a gestionar els teus comentaris de manera més eficient. Apple pot atendre qualsevol consulta en l'idioma europeu del teu país de residència.

<u>Per escrit:</u>	Atenció al client d'Apple, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República d'Irlanda
<u>Per telèfon:</u>	Pots trobar el número local a support.apple.com/HT201232
<u>En línia:</u>	A través del Suport Tècnic d'Apple a support.apple.com/es-es/contact

En persona: En qualsevol botiga Apple inclosa a apple.com/es/retail/storelist

- 12.2. No obstant allò exposat a l'apartat anterior, també tens dret a informar de qualsevol queixa a AIG en qualsevol moment, ja sigui directament o després que Apple l'hagi resolta, en cas que no et satisfaci la resolució que Apple hagi pres en nom d'AIG. D'acord amb l'Ordre Ministerial ECO/734/2004, d'11 de març, les queixes a AIG es poden comunicar per correu electrònic a l'adreça següent: atencioncliente.es@aig.com.
- 12.3. AIG acusarà recepció de la queixa en un termini de 10 dies laborables des de la seva recepció, mantindrà informat el remitent de l'evolució de la tramitació de la queixa i donarà resposta en el termini d'un (1) mes (excepte si es donen circumstàncies concretes que impedeixen a la companyia fer-ho, cas en què s'informarà el remitent).
- 12.4. A més, tens dret a remetre qualsevol queixa a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions si consideres que AIG ha participat en pràctiques abusives o ha perjudicat els drets que t'atorga aquesta Pòlissa. Per presentar una reclamació d'aquesta mena, has d'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: Servicio de Reclamaciones - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ("DGSFP") C. Miguel Ángel núm. 21, 28046 – Madrid (dgsfp.mineco.es).

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

- 12.5. Com que AIG Europe S. A. és una companyia d'assegurances amb seu a Luxemburg, els denunciants que siguin persones físiques que actuïn fora de la seva activitat professional també poden, a més del procediment de presentació de queixes esmentat anteriorment, si no estan satisfets amb la resposta d'AIG o en absència de resposta després de 90 dies:
- Presentar la seva queixa a la seu central de la Companyia escrivint a AIG Europe SA "Service Reclamations Niveau Direction" 35D Avenue JF Kennedy L - 1855 Luxembourg - Grand Ducat de Luxembourg o per correu electrònic a aigeurope.luxcomplaints@aig.com.
 - Adreçar-se a algun dels òrgans de mediació luxemburguesos, les dades de contacte dels quals estan disponibles al lloc web d'AIG Europe S. A.: (aig.lu/); o
 - Sol·licitar un procés de resolució extrajudicial al Luxembourg Commissariat Aux Assurances (CAA), enviant un escrit a CAA, 7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg, al número de fax +352 22 69 10, a l'adreça electrònica reclamation@caa.lu o a través del lloc web del CAA: caa.lu.

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

Si no estàs d'acord amb la decisió adoptada respecte a una reclamació, pots presentar les discrepàncies a un òrgan institucional d'arbitratge abans d'acudir als tribunals.

Igualment, les parts poden remetre les seves disputes a un mediador d'acord amb la Llei 5/2012 de mediació en assumptes civils i mercantils.

En qualsevol cas, el jutge competent per a qualsevol disputa derivada d'aquesta Pòlissa serà el que correspongui al teu domicili.

- 12.6. Si vols queixar-te d'una pòlissa d'assegurança adquirida en línia, pots utilitzar la plataforma en línia sobre resolució de disputes de la Comissió Europea, que es pot trobar a ec.europa.eu/consumers/odr.
- 13. Clàusula de compensació per part del Consorci de Compensació d'Assegurances per qualsevol pèrdua derivada d'esdeveniments extraordinaris relatius a danys a la propietat i la responsabilitat civil derivada de l'ús de vehicles a motor a Espanya.**
- 13.1. Segons el que estipula el nou text de l'Estatut Legal del Consorci de Compensació d'Assegurances, constituït pel Reial Decret Legislatiu 7/2004, de 29 d'octubre, els assegurats de pòlisses que incloguin obligatòriament el recàrrec a favor de l'esmentada entitat pública tenen dret a contractar la cobertura de riscos extraordinaris amb qualsevol assegurador que compleixi les condicions exigides per la legislació vigent.
- 13.2. La compensació per les pèrdues derivades d'esdeveniments extraordinaris ocorreguts a Espanya i que comportin riscos en aquest país i, en el cas de danys personals, també els esdeveniments extraordinaris ocorreguts a l'estranger quan l'assegurat tingui la seva residència habitual a Espanya, serà abonada pel Consorci de Compensació d'Assegurances si l'assegurat ha pagat els recàrrecs aplicables en favor d'aquesta entitat, 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'entitat asseguradora no es puguin complir perquè l'asseguradora sigui declarada insolvent per un tribunal o perquè l'asseguradora estigui sotmesa a un procés de liquidació supervisat o dut a terme pel Consorci de Compensació d'Assegurances.
- 13.3. El Consorci de Compensació d'Assegurances actuarà d'acord amb l'esmentat Estatut Legal, la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de contracte d'assegurança, les Regulacions sobre Riscos Extraordinaris aprovades al Reial decret 300/2004 de 20 de febrer, i altres lleis complementàries.
- 14. Informació general preliminar**
- 14.1. Aquesta Pòlissa es regeix per la legislació d'Espanya, i tant Tu com AIG accepteu sotmetre-us als jutjats del domicili de l'assegurat per resoldre qualsevol disputa que es derivi de la Pòlissa o hi estigui relacionada. D'acord amb l'article 123.1 del Reial Decret 1060/2015, de 20 de novembre, es fa constar expressament la no aplicació de la normativa espanyola en matèria de liquidació d'entitats asseguradores.
- 14.2. Les condicions generals d'aquesta Pòlissa només estaran disponibles en català i totes les comunicacions relacionades amb aquesta Pòlissa seran en català.
- 14.3. AIG no proporcionarà cobertura ni pagarà cap reclamació ni proporcionarà cap benefici en virtut d'aquesta Pòlissa si la provisió d'aquesta cobertura, pagament o provisió de benefici exposa AIG, l'empresa matriu d'AIG o la seva entitat controladora final a sancions, prohibicions o restriccions en virtut de les resolucions de les Nacions Unides o les lleis, normatives o sancions econòmiques o comercials del Regne Unit, el Gran Ducat de Luxemburg, la Unió Europea o els Estats Units d'Amèrica.
- 14.4. Aquesta assegurança està subscrita per la Sucursal a Espanya d'AIG Europe S.A. AIG Europe S.A. està registrada a Luxemburg. R.C.S. número B 218806. Domicili fiscal: 35 D de Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburg (aig.lu/). AIG Europe S.A. (Sucursal a Espanya) té registrades les seves oficines al Paseo de la Castellana, núm. 216, 28046 Madrid. Aquesta sucursal està inscrita al Registre Mercantil de Madrid, al volum 37770,

full M-672859, entrada 1. El seu número d'identificació fiscal és W-0186206-I.
Tel: (+34) (0) 9156 77400. Està inscrita al Registre Administratiu d'Entitats Asseguradores de la DGSPF (es pot consultar a: rpp.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 tots els aspectes, els sistemes reguladors que s'apliquen en altres països on AIG Europe S.A. (Sucursal a Espanya) opera seran diferents dels de Luxemburg. Quant a la seva situació comercial a Espanya, AIG Europe S. A. 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, venen, administrar i gestionen les reclamacions d'aquesta Pòlissa en nom d'AIG. Apple Distribution International Limited té el seu domicili fiscal 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 qualsevol canvi en les condicions generals d'aquesta Pòlissa, inclosos els que afectin la Prima o la Franquícia, amb dos mesos d'antelació a la data de caducitat de la Pòlissa. Només farem canvis substancials si es produeix alguna modificació de la llei que afecti aquesta Pòlissa, com ara un canvi en l'impost de la prima de l'assegurança, o bé per ajustar la fluctuació del tipus de canvi de moneda, reflectir un canvi en l'enfocament de l'assegurança (p. ex., ampliació o millora de la cobertura) o si és necessari per ajustar els costos de satisfacció de les reclamacions, seguint aquest procediment.

Si acceptes els canvis, aquesta Pòlissa seguirà vigent.

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

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

15. Resolució de disputes

- 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. Igualment, les parts poden remetre les seves disputes a un mediador d'acord amb la Llei 5/2012 de mediació en assumptes civils i mercantils.
- 15.2. En qualsevol cas, el jutge competent per a qualsevol disputa sorgida d'aquesta Pòlissa serà el corresponent al domicili de l'Assegurat.

Com utilitza AIG la informació personal

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

El terme "**informació personal**" inclou qualsevol dada que t'identifiqui a tu o a altres persones, o que estigui 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, has d'informar (tret que acordem el contrari) sobre el 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 els motius pels quals la recollim: Depenent de la relació que mantenim amb tu, la informació personal recopilada pot incloure: informació de contacte, informació financera, dades del compte bancari, qualificacions creditícies, informació sensible sobre el teu estat de salut i qualsevol condició mèdica que puguis tenir (informació recopilada amb el teu consentiment quan ho requereixi la legislació aplicable) i qualsevol altra informació personal que ens proporcionis o obtinguem de tu respecte a la relació que mantenim amb tu. La informació personal es pot utilitzar per a les finalitats següents:

- administració d'assegurances (comunicacions, tramitació de reclamacions i pagaments);
- anàlisi i presa de decisions sobre la provisió i les condicions de l'assegurança i la resolució de reclamacions;
- atenció i assessorament sobre qüestions mèdiques o relacionades amb els viatges;
- gestió de les nostres activitats de vendes i infraestructura informàtica;
- prevenció, detecció i investigació de delictes (fraud o blanqueig de diners);
- 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);
- seguiment i enregistrament de trucades telefòniques amb finalitats de qualitat, formació i seguretat;

Compartició d'informació personal: Podem compartir informació personal amb altres empreses del nostre grup i altres tercers (com ara corredors i altres distribuïdors d'assegurances, companyies d'assegurances i reassegurances, agències de qualificació creditícia, professionals de la salut i altres proveïdors de serveis) per a les finalitats esmentades anteriorment. La informació personal es compartirà amb altres tercers (inclosos les autoritats governamentals) si així ho exigeix la legislació. La informació personal (inclosos els detalls de possibles lesions) es pot incloure en els registres de reclamacions compartides amb altres asseguradores. Estem obligats a informar de totes les reclamacions d'indemnització de tercers relacionades amb lesions corporals als comitès d'indemnització d'accidents laborals. Podem cercar aquests registres per 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-se en cas que la nostra empresa es vengui o es transfereixin els nostres actius comercials.

Transferències internacionals: A causa de la naturalesa global de les nostres activitats comercials, la teva informació personal es pot transferir a determinades parts ubicades en altres països (inclosos els Estats Units, la Xina, Mèxic, Malàisia, les Filipines, les Bermudes i altres països que poden tenir un sistema de protecció de dades diferent del sistema del país on et trobis). Sempre que fem aquest tipus de transferència, adoptarem una sèrie de mesures destinades a garantir que la teva informació personal estigui degudament protegida i es cedeixi d'acord amb els requisits de la legislació de protecció de dades. La nostra Política de privacitat proporciona més informació sobre les transferències internacionals (es pot consultar més avall).

Seguretat de la informació personal: les mesures de seguretat tècniques i físiques adequades estan dissenyades per mantenir la teva informació personal en un lloc segur. Sempre que proporcionem informació personal a tercers (inclosos els nostres proveïdors de serveis) o demanem a tercers que recopilin informació personal en nom nostre, seleccionarem aquests tercers amb extrema precaució i hauran d'aplicar les mesures de seguretat adequades.

Els teus drets: En virtut de la legislació de protecció de dades tens una sèrie de drets sobre l'ús que fem de la teva informació personal. És possible que aquests drets només s'apliquin en determinades circumstàncies i estiguin subjectes a determinades exempcions. Aquests drets poden incloure el dret d'accés a la informació personal, el dret a corregir les dades que puguin ser inexactes, el dret a suprimir 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 presentar una reclamació a l'autoritat supervisora de protecció de dades. La nostra Política de privacitat proporciona més informació sobre els teus drets i com exercir-los (es pot consultar més avall).

Política de privacitat: Per obtenir més informació sobre els teus drets i com recollim, utilitzem i divulguem la teva informació personal, pots consultar la nostra Política de privacitat a aig.com.es/politicia-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

Acceptació expressa

Declares expressament que has rebut tots els documents de la Pòlissa i reconeixes que els acceptes. Així mateix, abans de signar aquesta Pòlissa, reconeixes que has rebut tota la informació indicada a l'apartat "Informació per a l'assegurat".

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

Acceptació de les condicions generals d'AppleCare+

Arrenca, signa i retorna aquesta pàgina només per confirmar la teva acceptació de les condicions generals d'AppleCare+.

Declares expressament que has rebut tots els documents de la Pòlissa i reconeixes que els acceptes. Així mateix, reconeixes que has rebut tota la informació indicada a la clàusula 14 ("Informació general preliminar") i la clàusula 15 ("Resolució de disputes") 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.

Indica el número de Pòlissa d'AppleCare+ que figura a la teva Prova de cobertura:

Signatura del titular de la Pòlissa

Data

Torna aquesta confirmació a l'adreça postal o electrònica següents:

Confirmació d'AppleCare+
AIG EUROPE, S. A. Delegació a Espanya
Paseo de la Castellana, núm. 216,
28046, Madrid (Espanya)

applecare.spain@aig.com