

**AppleCare+ per a Apple TV**  
**AppleCare+ per a Apple Watch**  
**AppleCare+ per a Auriculars**  
**AppleCare+ per a HomePod**  
**AppleCare+ per a iPad**  
**AppleCare+ per a iPhone**  
**AppleCare+ per a iPod**

#### **NOTA SOBRE LA LLEI DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR:**

AppleCare+ és una pòlissa d'assegurança que cobreix tant el risc de danys als Teus dispositius AirPods, Apple TV, Apple Watch, Beats, HomePod, iPad, iPhone i iPod com la necessitat de suport tècnic. AppleCare+ no ofereix cobertura per fallades a causa de defectes en el disseny, en els materials i/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 està defectuós, és possible que el consumidor, a més de qualsevol altre dret que pugui tenir en virtut de la llei de defensa del consumidor espanyola, també pugui exercir altres drets en virtut de la Llei per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris d'Espanya i altres normatives relacionades.

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

Gràcies per adquirir AppleCare+, una pòlissa d'assegurança subscrita per la sucursal espanyola d'AIG Europe SA, amb la qual queden assegurats els teus dispositius AirPods, Apple TV, Apple Watch, Beats, HomePod, iPad, iPhone i iPod segons les condicions generals detallades en 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 4.6).

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 5.1.10).**

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 del Teu 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 a conseqüència d'un esdeveniment extern (per exemple, condicions ambientals o atmosfèriques extremes). Els danys han d'afectar el funcionament del Teu 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 de cobertura que es renova automàticament cada 12 mesos, tret que es cancel·li en el moment de la renovació o abans d'acord amb la clàusula 10 d'aquesta Pòlissa, i que es paga en quotes de periodicitat mensual.
- 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. Una llista d'aquests proveïdors es pot trobar a [locate.apple.com/es/es](https://locate.apple.com/es/es).
- 1.7. "Distribuïdor autoritzat per Apple" fa referència a un tercer amb autorització d'Apple per distribuir aquesta Pòlissa al mateix temps que et subministra, mitjançant venda o lísing, l'Equip cobert.
- 1.8. "Garantia limitada d'Apple" fa referència a la garantia voluntària del fabricant que, amb les seves pròpies condicions del servei, Apple proporciona als compradors o arrendataris de l'Equip cobert, i que proporciona avantatges que no substitueixen els drets obtinguts en virtut de la llei de defensa del consumidor, sinó que s'hi sumen.
- 1.9. "Corretja de l'Apple Watch" significa la corretja de marca Apple, la corretja Nike Sport o la corretja Hermès Sport subministrada dins la mateixa capsa que el Teu Apple Watch cobert.
- 1.10. "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.
- 1.11. "Esgotament de la bateria" fa referència, pel que fa a la bateria recarregable integrada en l'Equip cobert, a la incapacitat de la bateria de l'Equip Cobert de mantenir una càrrega elèctrica igual o superior al vuitanta per cent (80 %) del valor original especificat.
- 1.12. "Beats" fa referència a Beats Electronics LLC (també coneguda com a Beats by Dr. Dre), una empresa subsidiària d'Apple Inc. que fabrica productes d'àudio, alguns dels quals s'inclouen a la categoria d'Equip cobert amb el nom de marca Beats.

- 1.13. "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.
- 1.14. "Càrrecs del Consorci de Compensació d'Assegurances" fa referència a la taxa o l'impost que s'ha de pagar en la data de compra de la Pòlissa, que té un tipus del 0,018 % i s'inclou en la Prima.

Cal tenir en compte que el tipus aplicable està subjecte a canvis.

- 1.15. "Programari de consum" fa referència al sistema operatiu ("SO") de l'Equip cobert, a les aplicacions de programari preinstal·lades a l'Equip cobert i a les aplicacions de la marca Apple o Beats que s'instal·len posteriorment a l'Equip cobert, i que poden variar amb el temps.
- 1.16. "Període de cobertura" fa referència al període establert a la clàusula 3.
- 1.17. "Equip cobert" fa referència als dispositius AirPods, Apple TV, Apple Watch (inclosa la Corretja de l'Apple Watch), Beats, HomePod, iPad (inclosos els Dispositius d'entrada de l'iPad), iPhone o iPod identificats pel número de sèrie del producte que es mostra al certificat POC (o, en el cas d'un Dispositiu d'entrada de l'iPad, en el comprovant de compra), així com els accessoris originals subministrats en la mateixa caixa. L'Equip cobert s'ha d'haver adquirit (mitjançant compra o lísing) com a nou a Apple o a un Distribuïdor autoritzat per Apple. 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.
- 1.18. "**Pòlissa de termini fix**" fa referència a una Pòlissa subjecta a un pagament únic (abonat per Tu de forma directa o mitjançant un Acord de pla de pagaments) que ofereix una cobertura de 24 mesos per a tots els dispositius, excepte Apple TV, Apple Watch Hermès, Apple Watch Hermès Ultra, i Apple Watch Edition, els quals tenen un termini de cobertura de 36 mesos, llevat que s'indiqui el contrari al certificat POC.
- 1.19. "Cobertura de maquinari" fa referència a la cobertura que proporciona la reparació o substitució del Teu Equip cobert per esdeveniments de Dany accidental o Esgotament de la bateria.
- 1.20. "Quota" fa referència a qualsevol suma que hakis de pagar en virtut d'un Acord de pla de pagaments.
- 1.21. "Impost de l'assegurança" fa referència a l'impost de la prima de l'assegurança, que està inclòs en la Prima i que es calcula mitjançant el tipus aplicable en la data de compra de la Pòlissa. L'Impost de l'assegurança aplicable s'indica a l'Annex.
- 1.22. "Esdeveniment assegurat" fa referència a (a) Dany accidental del Teu Equip cobert i/o (b) Esgotament de la bateria i/o (c) la necessitat d'utilitzar el Suport tècnic, dins del Període de cobertura.
- 1.23. "Dispositiu d'entrada de l'iPad" fa referència a un Apple Pencil, un Apple Pencil Pro i/o un teclat per a iPad de la marca Apple que s'utilitzi i sigui compatible amb l'Equip cobert.
- 1.24. "Acord de pla de pagaments" fa referència a l'acord entre Tu i el teu Proveïdor del pla de pagaments per finançar el Teu pagament de la totalitat de la Prima d'una Pòlissa de termini fix mitjançant Quotes.

- 1.25. "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.
- 1.26. "Certificat POC" fa referència al document que serveix com la Teva a prova de cobertura, que rebràs quan compres aquesta Pòlissa i que inclou les dades de la Teva 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 el Teu Certificat POC.
- 1.27. "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.
- 1.28. "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 reclamació per Dany accidental que facis en virtut d'aquesta Pòlissa.
- 1.29. "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.
- 1.30. "Suport tècnic" fa referència a l'accés al servei d'assistència tècnica d'Apple si el Teu Equip cobert deixa de funcionar correctament; Apple ofereix aquesta assistència en la resta de casos a canvi d'una tarifa de pagament per incidència.
- 1.31. "Tu" i "Teu/Teva" fan referència a la persona que posseeix o ha adquirit mitjançant lísing 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 Teu 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](https://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 Teu Tipus de pòlissa i el Període de cobertura s'indican al Teu rebut de compra i/o al Certificat POC.
- 3.2. Per als dos tipus de Pòlissa, la Teva Cobertura de 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) el Teu Equip cobert, només rebràs Cobertura de maquinari i Suport tècnic a partir d'aquesta data.
- 3.3. Pòlissa de termini fix: Tant la Cobertura de maquinari com la de Suport tècnic finalitzen 24 mesos després de la data en què hagis adquirit la Pòlissa per a tots els dispositius, excepte Apple TV, Apple Watch Hermès, Apple Watch Hermès Ultra, i Apple Watch

Edition, per als quals els dos tipus de cobertura finalitzen 36 mesos després de la data en què hagi adquirit la Pòlissa, tal com s'indica al Teu Certificat POC. La Prima s'ha de pagar amb targeta de crèdit, targeta de dèbit o una altra forma de pagament autoritzada, com ara Apple Pay (la "Font de pagament"). Si el Teu 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 any), i la Prima es paga en Quotes mensuals del mateix import cada mes. La Pòlissa es renovarà automàticament cada any, fins a un màxim de 5 anys, a partir de la data de compra de la primera Pòlissa anual, que figura al Teu rebut de compra original. Acceptes que es desi la Font de pagament utilitzada per a la compra inicial de la Teva Pòlissa. Per als pagaments fraccionats mensuals posteriors de la Prima, la Font de pagament es carregarà automàticament abans del dia del mes coincident amb la data en què vas comprar AppleCare+ per primera vegada, tal com figura al rebut de compra. Si, per algun motiu, no es pot fer el càrrec en la Teva Font de pagament i no has utilitzat altres mitjans per a pagar la Prima a temps, la Teva Pòlissa es pot suspendre i, en darrera instància, cancel·lar-se d'acord amb la clàusula 10.10.1. En cas que Apple ja no pugui donar servei per al Teu 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 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 causats per un Esdeveniment assegurat que s'hagi produït abans de la compra d'aquesta Pòlissa o després que la Pòlissa s'hagi cancel·lat o rescindit d'una altra manera.

#### **4. Cobertura**

- 4.1. **Cobertura de maquinari.** Si fas una reclamació vàlida en virtut de la Cobertura de maquinari descrita en aquesta Pòlissa, AIG arranjirà 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 nou o utilitzats anteriorment, que s'hagin provat i compleixin els requisits funcionals d'Apple. Tots els productes de substitució proporcionats en virtut d'aquesta Pòlissa tindran les mateixes característiques o característiques substancialment similars (p. ex., un model diferent amb les mateixes característiques o el mateix model d'un color diferent amb les mateixes o millors característiques o capacitats tecnològiques o funcionals) que l'Equip cobert original (subjecte a les actualitzacions aplicables del Programari de consum) o, a discreció d'Apple, el producte de substitució serà el mateix model o un de més recent amb característiques o capacitats tecnològiques o funcionals diferents que l'Equip cobert original. Per a qualsevol Equip Cobert, els accessoris de substitució, excepte les Corretges de l'Apple Watch (per exemple, els coixinets dels AirPods Max, etc.) poden variar en material i color, segons disponibilitat. Pel que fa a les Corretges d'Apple Watch cobertes,

independentment de la corretja subministrada en la mateixa capsa que l'Apple Watch cobert, la corretja de substitució pot variar en estil, material i color segons el criteri d'Apple, i pot ser una corretja de marca Apple. En el cas dels dispositius de la marca Beats, totes les substitucions es faran amb dispositius de la marca Beats, com es descriu en aquesta clàusula 4.1.2. El dispositiu de substitució de la marca Apple o Beats es considerarà el nou Equip cobert en virtut d'aquesta Pòlissa. En cas de substitució, Apple o, si escau, 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, si escau, el Proveïdor de serveis autoritzat per Apple poden utilitzar dispositius 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 és possible, 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 4.1.1 o 4.1.2, Apple o, si escau, 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. En cas que es faci aquesta instal·lació, 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 lloguer) l'Equip cobert, Apple o, si escau, 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, si escau, 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/](https://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.

#### Condicions específiques per a l'iPad i els Dispositius d'entrada de l'iPad.

Una reclamació per Dany accidental d'un Dispositiu d'entrada de l'iPad és independent de qualsevol Dany accidental causat al Teu iPad, fins i tot si tant al Teu iPad com el Dispositiu d'entrada de l'iPad pateixen danys al mateix temps, i cada reclamació està subjecta a la Franquícia de la Pòlissa que correspongui especificada a l'Annex.

Per a totes les reclamacions per Dany accidental que afecti només la pantalla de l'iPad, l'Equip cobert no ha de presentar cap dany addicional que no sigui a la pantalla, incloent-hi, entre d'altres, una carcassa doblegada o amb desperfectes que impedeixin que Apple substitueixi la pantalla de l'Equip cobert. L'Equip cobert amb danys addicionals es classificarà com a reclamacions per altre Dany accidental de l'iPad i estarà subjecte a la Franquícia de la Pòlissa per altre Dany accidental de l'iPad descrita a l'Annex. Una reclamació per Dany accidental que afecti només la pantalla de l'iPad està subjecta a la Franquícia de la Pòlissa de Dany accidental que afecta només la pantalla, la qual es descriu a l'Annex.

Si decideixes utilitzar el Servei de substitució urgent ("ERS") per a una reclamació per Dany accidental que afecta només la pantalla de l'iPad, la Teva reclamació es classificarà com a reclamació per altre Dany accidental de l'iPad, tal com s'especifica a l'Annex.

Les reclamacions per Dany accidental que afecta només la pantalla de l'iPad (és a dir, les reparacions) i les tarifes per la Franquícia de la Pòlissa només s'apliquen a models d'iPad específics, tal com s'indica a l'Annex.

#### Condicions específiques per a l'iPhone.

Per a les reclamacions per Dany accidental que afecta només la pantalla o el 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, incloent-hi, entre d'altres, una carcassa doblegada o amb desperfectes que impedeixin que Apple substitueixi la pantalla o el vidre posterior de l'Equip cobert. L'equip cobert amb danys addicionals es classificarà com a reclamacions per altre Dany accidental de l'iPhone.

Per a una reclamació per Dany accidental a la pantalla i al vidre posterior de l'iPhone, l'Equip cobert no ha de tenir danys addicionals més enllà dels danys a la pantalla i al vidre posterior, incloent-hi, entre d'altres, una carcassa doblegada o amb desperfectes que impedeixin que Apple substitueixi la pantalla i el vidre posterior de l'Equip cobert. L'Equip cobert amb danys addicionals es classificarà com a reclamacions per altre Dany accidental de l'iPhone. Una reclamació per Dany accidental a la pantalla i al vidre posterior de l'iPhone està subjecta a les Franquícies de la Pòlissa corresponents a reclamacions només per a la pantalla i només per al vidre posterior de l'iPhone especificades a l'Annex.

Si decideixes utilitzar el Servei de substitució urgent ("ERS") per a una reclamació de Dany accidental només per a la pantalla de l'iPhone, només per a la pantalla posterior de l'iPhone o per a la pantalla i el vidre posterior de l'iPhone, la Teva reclamació es considerarà del tipus d'altre dany accidental de l'iPhone i es cobrarà amb l'import corresponent.

Les reparacions de Dany accidental només al vidre posterior únicament estan disponibles per a l'iPhone. Les reparacions de Dany accidental només al vidre posterior únicament estan disponibles per als models d'iPhone 12, 13, 14, 15, 16, 17, i Air.

- 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 el Teu Equip cobert deixa de funcionar correctament. El Suport tècnic cobrirà l'Equip cobert, el Programari de consum i qualsevol problema de connectivitat entre l'Equip cobert i un

dispositiu Apple TV o un altre televisor compatible, 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 de qualsevol Programari de consum aplicable com la versió principal anterior. Per "versió principal" s'entén una versió significativa del programari que Apple llança comercialment en un format de número de llançament com ara "1.0" o "2.0" i que no es troba en fase beta ni de prellançament.

## **5. Exclusions**

### **5.1. Cobertura de maquinari. La cobertura del maquinari d'aquesta Pòlissa no et cobreix per:**

**5.1.1. un producte diferent de l'Equip cobert; incloent-hi peces o accessoris de tercers utilitzats amb l'Equip Cobert**

**5.1.2. danys causats per:**

**5.1.2.1. mal ús o ús incorrecte, és a dir, danys causats intencionadament, inclòs l'ús conscient de l'Equip cobert amb un propòsit no previst o d'una manera per a la qual no estava destinat;**

**5.1.2.2. la modificació efectiva (o l'intent de modificació o alteració) de l'Equip Cobert; o**

**5.1.2.3. els serveis o reparacions (incloses les actualitzacions) realitzats per qualsevol que no sigui Apple o un Proveïdor de serveis autoritzat per Apple;**

**5.1.3. 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 d'Apple, o Equip cobert que contingui peces no autoritzades per Apple;**

**5.1.4. la pèrdua o robatori de l'Equip cobert;**

**5.1.5. Equip cobert (inclosos tots els seus components principals) que no es torni a Apple;**

**5.1.6. 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;**

**5.1.7. danys o fallades causats pel desgast o l'ús normal de l'Equip cobert;**

**5.1.8. danys causats pel foc;**

**5.1.9. danys a qualsevol corretja que no sigui una Corretja d'Apple Watch, incloses les que s'hagin subministrat a la mateixa capsa que el Teu Apple Watch cobert;**

**5.1.10. fallades causades per defectes en els materials, la fabricació i/o el disseny; 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;**

**5.1.11. qualsevol pèrdua coberta pel Consorci de Compensació d'Assegurances;**

**5.1.12. la pèrdua, pèrdua d'ús, dany, corrupció, incapacitat d'accedir o incapacitat de manipular qualsevol maquinari o programari electrònic, o els seus components,**

que s'utilitzin per emmagatzemar, processar, transmetre o rebre informació (o bé per a accedir-hi) a l'Equip cobert, com a resultat de qualsevol causa o pèrdua que no siguin les pèrdues cobertes indicades 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;

5.1.13. la pèrdua, pèrdua d'ús, dany, corrupció, incapacitat d'accedir o incapacitat de manipular qualsevol dada electrònica emmagatzemada a l'Equip cobert, inclosa la 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; o

5.1.14. servei per a l'Equip Cobert en virtut d'aquesta Pòlissa amb una finalitat comercial per al Teu propi benefici econòmic, inclòs el cas en què hagi venut, transferit, subcontractat, delegat o cedit qualsevol dels Teus drets segons aquesta Pòlissa (excepte en els casos previstos a la clàusula 11 d'aquesta Pòlissa).

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 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 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 SO 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;

5.2.6. els danys o les pèrdues de programari o dades que es trobin inclosos o desats a l'Equip cobert;

5.2.7. la recuperació o la reinstal·lació de programari o dades d'usuari;

5.2.8. l'assessorament relacionat amb l'ús quotidià de l'Equip cobert quan no hi hagi cap problema subjacent amb el seu maquinari o programari;

5.2.9. qualsevol pèrdua coberta pel Consorci de Compensació d'Assegurances;

5.2.10. la pèrdua, pèrdua d'ús, dany, corrupció, incapacitat d'accedir o incapacitat de manipular qualsevol maquinari o programari electrònic, o els seus components, que s'utilitzin per emmagatzemar, processar, transmetre o rebre informació (o bé per a accedir-hi) a l'Equip cobert, com a resultat de qualsevol causa o pèrdua que no siguin les pèrdues cobertes indicades 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, pèrdua d'ús, dany, corrupció, incapacitat d'accedir o incapacitat de manipular qualsevol dada electrònica emmagatzemada a l'Equip cobert, inclosa la 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 Teva 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 el rebuig 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'Equips cobert s'han 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 Teva 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.** Els pagaments de les Quotes de la Prima es carregaran cada mes en la Font de pagament utilitzada per a comprar la primera Pòlissa anual. Si el Teu pagament mensual no es completa correctament (per exemple, si la targeta de dèbit o crèdit falla), se t'informarà i hauràs de prendre mesures per completar-lo. Si no fas el pagament de la Quota mensual de la Prima, la cobertura de la Teva Pòlissa se suspendrà, tal com s'estableix a la clàusula 10.10.1.

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).

## **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](https://support.apple.com/es-es) o trucant per telèfon a Apple al +34 (0)900 812 703. Per prestar-te assistència, Apple o, si es cau, el Proveïdor de Serveis Autoritzat per Apple, et demanarà el número de sèrie del Teu Equip cobert. La reclamació es resoldrà mitjançant les opcions establertes a la clàusula 7.4.

- 7.2. En el cas de dispositius amb suport d'emmagatzematge, durant el servei de Cobertura del maquinari, Apple o, si escau, el Proveïdor de serveis autoritzat per Apple suprimiran totes les dades contingudes a 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 Teu 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.

Si tornes l'Equip cobert a una botiga Apple Store, algunes reparacions es poden fer a l'acte. És recomanable fer una reserva prèvia a [apple.com/es/retail](https://apple.com/es/retail).

- 7.4.2. **Servei de Reparació per Correu.** Apple et facilitarà el paquet i els elements per al franqueig prepagat necessaris perquè puguis enviar l'Equip cobert a Apple. Quan s'hagi identificat el problema o hagi finalitzat la reparació, Apple et tornarà l'Equip cobert o un producte que substitueixi l'Equip cobert. Sempre que segueixis totes les instruccions, Apple pagarà les despeses de franqueig amb origen i destí a la Teva ubicació.

- 7.4.3. **Servei de substitució urgent ("ERS").** Apple requerirà la devolució de l'Equip cobert i l'autorització d'una 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 proporcionar l'autorització d'una targeta de crèdit, no podràs gaudir d'aquest servei.** Apple t'enviarà un producte de substitució juntament amb 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 amb origen i destí a l'adreça escollida a aquest efecte. 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.

No obstant això, pots optar per utilitzar l'ERS per a les reclamacions aplicables a dispositius iPhone de Dany accidental que afecti només la pantalla, només el vidre posterior, o la pantalla i el vidre posterior, les quals estan subjectes a la Franquícia de la Pòlissa per altre Dany accidental de l'iPhone, tal com s'indica a l'Annex, ja que en aquest cas se't proporcionarà un producte de substitució de l'Equip cobert.

Pots optar per utilitzar l'ERS per a les reclamacions de Dany accidental que afecti només la pantalla de l'iPad, per als models iPad Air 11" (M3, M2), iPad Air 13" (M3, M2), iPad Pro 11" (M4), iPad Pro 13" (M4), iPad (A16), iPad mini (A17 Pro) però aquestes reclamacions estaran subjectes a la Franquícia de la Pòlissa per altre Dany accidental de l'iPad, tal com s'indica a l'Annex, ja que en aquest cas se't proporcionarà un producte de substitució de l'Equip cobert.

Tingues en compte que l'ERS no està disponible per a dispositius iPod.

- 7.5. Les opcions del servei Cobertura del maquinari poden variar d'un país a un altre, en funció de la capacitat local. Visita Detalls d'AppleCare+ per obtenir-ne més informació.
- 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. Per rebre **Suport tècnic**, pots presentar una reclamació trucant per telèfon a Apple al +34 (0)900 812 703 , on a fi de proporcionar-te assistència, se't sol·licitarà el número de sèrie de l'Equip cobert.

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

|                                                                    |                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Informació de suport tècnic internacional                          | <a href="https://support.apple.com/HT201232">support.apple.com/HT201232</a>           |
| Proveïdors de serveis autoritzats per Apple i botigues Apple Store | <a href="https://locate.apple.com/es/es">locate.apple.com/es/es</a>                   |
| Reparacions i suport tècnic d'Apple                                | <a href="https://support.apple.com/es-es/contact">support.apple.com/es-es/contact</a> |

## 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, carregadors per a cotxe, 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; i
  - 8.1.6. Has de proporcionar a Apple tots els components principals del producte subjectes a Cobertura del maquinari per permetre que Apple avaluï la validesa de la teva reclamació.

- 8.2. Seràs responsable de reinstal·lar la resta de programari, dades i 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 Teves 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. Per rebre qualsevol reemborsament, se't pot demanar que proporcionis el rebut de compra original i/o el Teu certificat POC.
- 10.2. Com Cancel·lar:

### ***Devolució de l'Equip Cobert***

- 10.2.1. Per cancel·lar aquesta Pòlissa amb la devolució de l'Equip cobert (amb l'excepció dels casos d'intercanvi), si ho permet la política de devolució del canal de venda original de l'Equip cobert, has de retornar l'Equip Cobert a través el canal de vendes original (Apple o un Distribuïdor autoritzat per Apple). Tu (o el Proveïdor del pla de pagaments) rebràs un reemborsament complet de la Prima.

### ***Pòlisses Adquirides a Distribuïdors Autoritzats per Apple***

- 10.2.2. Per cancel·lar una Pòlissa de Termini Fix adquirida a un Distribuïdor Autoritzat per Apple dins dels trenta (30) dies posteriors a la compra de la Pòlissa, hauràs de fer la cancel·lació a través del mateix Distribuïdor Autoritzat d'Apple. Per cancel·lar una Pòlissa de Termini Fix adquirida a un Distribuïdor Autoritzat per Apple passats més de trenta (30) dies des de la data de compra, truca a Apple al +34 (0)900 812 703 o envia un avís per escrit a Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República d'Irlanda. La Teva Pòlissa es cancel·larà un cop Apple rebí el Teu avís.
- 10.2.3. Si vas adquirir una Pòlissa Anual a través d'un Distribuïdor Autoritzat per Apple, posa't en contacte amb aquest Distribuïdor Autoritzat per Apple, que és qui et va vendre la Pòlissa i a qui estàs pagant les Quotes mensuals de la Prima, per tal de cancel·lar la Teva Pòlissa.

### ***Pòlisses de Termini Fix Pagades a Terminis***

- 10.2.4. Si vas adquirir una Pòlissa de Termini Fix i pagues la Prima per Quotes, pots cancel·lar-la contactant amb Apple al +34 (0)900 812 703, enviant un avís per escrit a Apple

Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República d'Irlanda, o bé posant-te en contacte amb el Proveïdor del Pla de Pagaments i sol·licitant que cancel·lin la Teva Pòlissa en el Teu nom.

### 10.3. ***Pòlisses Anuals Adquirides a Apple***

- 10.3.1. Per cancel·lar amb efecte immediat, truca a Apple al +34 (0)900 812 703 o envia un avís per escrit a Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República d'Irlanda, i la Teva Pòlissa es cancel·larà un cop Apple rebi el Teu avís.
- 10.3.2. També pots cancel·lar la Teva Pòlissa Anual impedint que es renovi automàticament. Per fer-ho, desactiva la facturació de la Prima de renovació accedint a [support.apple.com/HT202039](https://support.apple.com/HT202039) des del Teu dispositiu cobert i seleccionant "Cancel·lar una subscripció". La Teva acció en desactivar la facturació de la Prima de renovació serà considerada com una manifestació de la Teva intenció de cancel·lar la Pòlissa Anual al final del mes en què es va pagar l'última Quota mensual de la Prima. La Teva Pòlissa Anual romandrà activa fins a la mitjanit de l'últim dia d'aquest mes, moment en què es cancel·larà, no se't cobraran més Quotes i no se't farà cap reemborsament de la Prima.

### 10.4. ***Pòlisses de Termini Fix Adquirides a Apple***

- 10.4.1. Si està disponible, segueix els passos indicats a l'aplicació de Suport tècnic d'Apple, que es pot baixar a través de l'App Store. Si no veus la Teva Pòlissa quan intentes cancel·lar-la, és possible que hakis d'acabar de configurar el Teu Compte d'Apple. Per a més assistència, consulta [support.apple.com/HT202704](https://support.apple.com/HT202704).
- 10.4.2. Si està disponible, ves a [getsupport.apple.com/products](https://getsupport.apple.com/products), selecciona "Cobertura de Maquinari" i "Cancel·lar un Pla AppleCare" i segueix les instruccions.
- 10.4.3. Truca a Apple al +34 (0)900 812 703; o
- 10.4.4. Envia un avís per escrit a Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República d'Irlanda, i la Teva Pòlissa es cancel·larà un cop Apple rebi el Teu avís.

### 10.5. ***Reemborsaments per a Pòlisses Anuals***

- 10.5.1. Si contactes amb Apple per cancel·lar aquesta Pòlissa Anual sense que estigui relacionada amb la devolució del Teu Equip Cobert, pots tenir dret a un reemborsament de la Prima, que es calcularà de la manera següent:
  - 10.5.1.1. Si cancel·les aquesta Pòlissa Anual dins dels catorze (14) dies següents a la data de la compra inicial o del pagament de cada Quota mensual de la Prima, rebràs un reemborsament complet de l'última Quota mensual de la Prima que hakis pagat.
  - 10.5.1.2. Si cancel·les aquesta Pòlissa Anual passats més de catorze (14) dies des de la data de la compra inicial o més de catorze (14) dies des de l'últim pagament de la Quota mensual de la Prima, rebràs un reemborsament proporcional de l'última Quota mensual de la Prima que hakis pagat, basat en el percentatge de temps no vençut que quedi de la Teva Pòlissa per a aquell mes.

### 10.6. ***Reemborsaments per a Pòlisses de Termini Fix***

- 10.6.1. Si et poses en contacte amb Apple per cancel·lar aquesta Pòlissa de Termini Fix sense que estigui relacionada amb la devolució del Teu Equip Cobert, pots tenir dret a un reemborsament de la Prima, que es calcularà de la manera següent:

- 10.6.1.1. Si cancel·les aquesta Pòlissa de Termini Fix dins dels trenta (30) dies següents a la data de compra de la Teva Pòlissa i has pagat la Prima completa per avançat, rebràs el reemborsament íntegre de la Prima que vas pagar.
- 10.6.1.2. Si cancel·les aquesta Pòlissa de Termini Fix passats més de trenta (30) dies des de la data de compra de la Teva Pòlissa, tindràs dret a un reemborsament proporcional basat en el percentatge de temps no vençut que quedi de la Teva Pòlissa.
- 10.7. Independentment del tipus de Pòlissa que tinguis, si ja has fet una reclamació vàlida segons la Teva Pòlissa, en el moment de la cancel·lació, AIG deduirà de qualsevol reemborsament el valor de la prestació rebuda, cosa que pot resultar en què no et correspongui cap reemborsament de la Prima.
- 10.8. 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.
- 10.9. Qualsevol reemborsament que correspongui pot estar subjecte a la deducció L'Impost de l'Assegurança i dels càrrecs del Consorci de Compensació d'Assegurances que estiguessin inclosos en la Prima, si no es poden recuperar de l'autoritat corresponent.
- 10.10. Cancel·lació per Manca de Pagament de la Prima:
- 10.10.1. Per a les Pòlisses Anuals, si no s'ha pagat la primera Quota de la Prima, AIG, o Apple o un Distribuïdor Autoritzat per Apple en nom d'AIG, té dret a 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. Si no es paga una Quota mensual posterior de la Prima, la cobertura se suspendrà un (1) mes després del mes en què vas fer l'últim pagament de 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 allò exposat prèviament, la cobertura suspesa tornarà a estar en vigor vint-i-quatre (24) hores després del pagament de la Prima.
- 10.10.2. No es pagarà la reclamació de cap accident que es produeixi després del mes de gràcia d'un (1) mes si la Prima continua impagada.
- 10.11. Cancel·lació en Cas d'Intercanvi Autoritzat:
- 10.11.1. En el cas de les Pòlisses anuals, si fas un lliurament per canvi del 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.
- 10.12. 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 (2) mesos d'antelació, l'oposició a la renovació de la Teva Pòlissa abans de la data de venciment del Període de Cobertura, i la Teva Pòlissa deixarà de renovar-se. També pots oposar-te a la renovació de la Pòlissa notificant-ho per escrit a AIG almenys un (1) mes abans de la conclusió del Període de Cobertura en curs.

## 11. Transferència d'una Pòlissa de 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 al +34 (0)900 812 703 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 nou propietari o arrendatari.

## 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.

|                     |                                                                                                                            |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Per escrit:</b>  | Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork (República d'Irlanda)                                 |
| <b>Per telèfon:</b> | Pots trobar el número local a <a href="https://support.apple.com/HT201232">support.apple.com/HT201232</a>                  |
| <b>En línia:</b>    | A través del suport tècnic d'Apple a <a href="https://support.apple.com/es-es/contact">support.apple.com/es-es/contact</a> |
| <b>En persona:</b>  | En qualsevol botiga Apple inclosa a <a href="https://apple.com/es/retail/storelist">apple.com/es/retail/storelist</a>      |

- 12.2. No obstant allò exposat a l'apartat anterior, també tens dret a informar de qualsevol reclamació 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 reclamacions a AIG es poden comunicar per correu electrònic a l'adreça següent: [atencioncliente.es@aig.com](mailto: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](https://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 queixa a nivell de 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](mailto: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/](http://aig.lu/).
- Sol·licitar un procés de resolució extrajudicial al Luxembourg Commissariat Aux Assurances (CAA), enviant un escrit a CAA, 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, GD de Luxembourg, al número de fax +352 22 69 10, a l'adreça electrònica [reclamation@caa.lu](mailto:reclamation@caa.lu) o a través del lloc web del CAA: [caa.lu](http://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, pots utilitzar les eines en línia sobre resolució de litigis de la Comissió Europea, que es pot trobar a [ec.europa.eu/consumers/odr/main/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/main/).

**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 de l'entitat asseguradora.
- 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 la subscriu la delegació a Espanya d'AIG Europe S. A. AIG Europe S. A. és una empresa registrada a Luxembourg. R. C. S. número B 218806. Domicili fiscal: 35 D de Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg ([aig.lu/](http://aig.lu/)). AIG Europe S. A. (Delegació 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 amb el número E0226 (es pot consultar aquí: [rpp.dgsfp.mineco.es](http://rpp.dgsfp.mineco.es)).
- 14.5. AIG Europe S. A. està autoritzada pel Ministère des Finances of Luxembourg i supervisada pel Commissariat aux Assurances, amb seu al domicili següent: 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, GD de Luxembourg (Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), [caa.lu/](http://caa.lu/)). En alguns o tots els aspectes, els sistemes reguladors que s'apliquen en altres països on AIG Europe S. A. (Delegació 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 trobar un informe de solvència i situació financera d'AIG Europe, S. A. a l'enllaç següent: [aig.lu/](http://aig.lu/).
- 14.7. Apple Distribution International Limited i els seus agents o representants autoritzats distribueixen aquesta Pòlissa i gestionen les reclamacions 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 10.3.

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 (incloses 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/politica-de-privacidad](http://aig.com.es/politica-de-privacidad). També pots sol·licitar una còpia per escrit al Delegat de Protecció de Dades, AIG Europe S. A., Paseo de la Castellana, núm. 216, 28046 Madrid o enviant un correu electrònic a [Protecciondedatos.es@aig.com](mailto: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 a continuació, confirmes que has llegit i entès el contingut i l'abast de totes les clàusules d'aquesta Pòlissa, especialment aquelles que segons l'article 3 de la Llei de Contracte d'Assegurança, marcades en negreta, podrien limitar els Teus drets com a titular de la Pòlissa.**

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](mailto:applecare.spain@aig.com)