

AppleCare+ para Pantallas Apple
AppleCare+ para Mac

NOTA SOBRE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR:

AppleCare+ es una póliza de seguro que cubre tanto el riesgo de que Su Mac o monitor de la marca Apple sufran daños como la necesidad de asistencia técnica. AppleCare+ no ofrece cobertura para los fallos por defectos en el diseño, en los materiales y/o en la fabricación. Tales fallos quedarán cubiertos de forma independiente por la Ley de defensa del consumidor, por la Garantía limitada de Apple o directamente por Apple durante el mismo periodo que el Periodo de cobertura de AppleCare+, incluso aunque no haya adquirido Su producto Apple en esta compañía. Si un producto está defectuoso, es posible que el consumidor disfrute de determinados derechos en virtud de la ley de defensa del consumidor española y de otras normativas relacionadas. Además, podrá ejercer cualquier otro derecho que le conceda la Ley de Consumidores y Usuarios española.

Condiciones generales: España (excepto las Islas Canarias, Ceuta y Melilla)

Gracias por adquirir AppleCare+, una póliza de seguro suscrita por la sucursal de AIG Europe S.A en España. que conviene en asegurar su Mac o monitor de la marca Apple según las condiciones generales detalladas en la presente Póliza.

AppleCare+ cubre tanto la reparación o el reemplazo de su dispositivo en caso de Daño accidental o Agotamiento de la batería como el acceso al Soporte técnico de Apple (tal y como se establece en la cláusula 4.6).

La Póliza la distribuyen Apple y Distribuidores autorizados de Apple. Apple también gestionará, en nombre de AIG, cualquier reclamación o reclamación que pueda tener (todos los detalles se encuentran en la cláusula 12).

AppleCare+ no cubre el robo ni la pérdida del dispositivo, ni fallos debidos a defectos en el dispositivo, aunque tales fallos quedan cubiertos de forma independiente por los derechos que le concede la Ley de defensa del consumidor, por la Garantía limitada de Apple o directamente por Apple durante el mismo periodo que el Periodo de cobertura de AppleCare+, incluso aunque no haya adquirido su producto Apple en esta compañía (tal y como se establece en la cláusula 5.1.13).

Le informamos de que, en caso de que las condiciones generales establecidas en la presente Póliza difieran de las especificadas en cualquier otra propuesta de seguro (cuando sea aplicable), tendrá derecho a presentar una reclamación al asegurador en el plazo de un mes tras la recepción de la Póliza, de modo que el asegurador pueda clarificar la divergencia. Si concluyera este periodo sin que Usted haya presentado reclamación alguna, prevalecerá el contenido de la presente Póliza.

1. Definiciones

Cualquier palabra o expresión que comience con letra mayúscula en la presente Póliza tendrá el significado definido en esta sección siempre que se utilice en la Póliza:

- 1.1. «Daño accidental» hace referencia a daños físicos, roturas o fallos en el Equipo cubierto como resultado de un evento imprevisto o no intencionado ocasionado al manipularlo (por ejemplo, caída del Equipo cubierto o contacto limitado con líquidos, como una salpicadura), o como consecuencia de un evento externo (por ejemplo, condiciones ambientales o atmosféricas extremas). Los daños deben afectar al funcionamiento del Equipo cubierto e incluyen grietas en la pantalla que afecten a su visualización.
- 1.2. «AIG» hace referencia a la sucursal de AIG Europe S. A. en España, cuyo domicilio fiscal

se encuentra en el Paseo de la Castellana 216, 28046, Madrid (España).

- 1.3. «**Póliza anual**» hace referencia a una Póliza con una cobertura de 12 meses (es decir, un [1] año) que se renueva, de forma automática, cada 12 meses, a menos que se cancele en la renovación o antes de acuerdo con la cláusula 10 de esta Póliza, y que se paga de forma anual y recurrente.
- 1.4. «Anexo» hace referencia al documento en el que se establece la información sobre el precio del Equipo cubierto, que se incorpora y forma parte de su Póliza.
- 1.5. «Apple» hace referencia a Apple Distribution International Limited (o a sus agentes designados), que distribuye la presente Póliza y gestiona las reclamaciones y reclamaciones en nombre de AIG.
- 1.6. «Proveedor de servicios autorizado Apple» hace referencia a un proveedor de servicios externo nombrado como agente de Apple para gestionar reclamaciones en nombre de AIG. Puede encontrar una lista de tales proveedores en locate.apple.com/es/es.
- 1.7. «Distribuidor autorizado de Apple» hace referencia a un distribuidor externo con autorización de Apple para distribuir la presente Póliza al mismo tiempo que le suministra a Usted, mediante venta o leasing, el Equipo cubierto.
- 1.8. «Garantía limitada de Apple» hace referencia a la garantía voluntaria del fabricante que, con sus propias condiciones del servicio, Apple proporciona a los compradores o arrendatarios mediante leasing del Equipo cubierto, y que proporciona beneficios que no reemplazan los derechos obtenidos en virtud de la ley de defensa del consumidor, sino que se suman a ellos.
- 1.9. «Aviso de impago» hace referencia al aviso que le hace el Proveedor del plan de pagos, y donde se le notifica que no ha satisfecho el pago de una Cuota y/o que tiene una deuda en virtud del Acuerdo de plan de pagos, al tener pendiente el pago de Cuotas.
- 1.10. «Agotamiento de la batería» hace referencia, en cuanto a la batería recargable integrada en el Equipo cubierto, a la incapacidad de la batería para mantener una carga eléctrica por encima del 80 % del valor original especificado.
- 1.11. «Cliente de empresa» hace referencia a un cliente que se ha registrado en la tienda en línea para empresas de Apple y que ha adquirido el Equipo cubierto en dicha tienda.
- 1.12. «Cargos del Consorcio de Compensación de Seguros» se refiere a la tasa o el impuesto que debe pagarse en la fecha de compra de la Póliza, cuyo tipo aplicable es del 0,018 % y que se incluye en la Prima.
- 1.13. «Software de consumo» hace referencia a aplicaciones software de la marca Apple preinstaladas en el Equipo cubierto o que están diseñadas para operar en él.
- 1.14. «Periodo de cobertura» hace referencia al periodo establecido en la cláusula 3.
- 1.15. «Equipo cubierto» hace referencia a la línea de modelos de ordenadores de escritorio o portátiles Mac de la marca Apple o al monitor de la marca Apple (incluido cualquier soporte y/o adaptador de montaje VESA de la marca Apple que se incluya con el monitor de la marca Apple o se compre al mismo tiempo) identificados por el número de serie que figura en el certificado POC (o, en el caso del soporte y/o el adaptador de montaje VESA de la marca Apple, tal y como se indica en el comprobante de compra), así como a los accesorios originales de la marca Apple incluidos en la misma caja. El Equipo cubierto debe haberse adquirido (mediante compra o leasing) como nuevo a Apple o a un Distribuidor autorizado de Apple no más de sesenta (60) días antes de la

fecha de compra de la presente Póliza. En el caso de que la propiedad del Equipo se le haya transferido, se le debe haber transferido también la Póliza en conformidad con lo expuesto en la cláusula 11 de la presente Póliza. El Equipo cubierto comprende cualquier producto de reemplazo que Apple le proporcione en virtud de la cláusula 4.1.2 de la presente Póliza.

- 1.16. «**Póliza de plazo fijo**» hace referencia a una Póliza con un pago único realizado por Usted o mediante un Acuerdo de plan de pagos con una duración de 36 meses de cobertura para el Equipo cubierto, a menos que se indique lo contrario en el certificado POC.
- 1.17. «Cobertura del hardware» es la cobertura que proporciona la reparación o el reemplazo del Equipo cubierto por eventos de Daño accidental o Agotamiento de la batería.
- 1.18. «Cuota» hace referencia a cualquier suma que debe pagarse en virtud de un Acuerdo de plan de pagos.
- 1.19. «Impuesto del seguro» hace referencia al impuesto de la prima del seguro, que se incluye en la Prima y que se calcula mediante el tipo aplicable en la fecha de compra de la Póliza. El impuesto del seguro aplicable figura en el Anexo.
- 1.20. «Evento asegurado» hace referencia al (a) Daño accidental al Equipo cubierto y/o (b) Agotamiento de la batería y/o (c) la necesidad de utilizar el Soporte técnico, dentro del Periodo de cobertura.
- 1.21. «macOS» hace referencia al sistema operativo de la marca Apple que el Equipo cubierto utiliza.
- 1.22. «Acuerdo de plan de pagos» hace referencia al acuerdo entre Usted y el Proveedor del plan de pagos para financiar el pago de la Prima íntegra mediante Cuotas para una Póliza de plazo fijo.
- 1.23. «Proveedor del plan de pagos» hace referencia a la parte con la que Usted pacta un Acuerdo de plan de pagos, y que puede ser Apple, un Distribuidor autorizado de Apple o una institución financiera externa.
- 1.24. «Certificado POC» hace referencia al documento que sirve como prueba de cobertura, que Usted recibe cuando adquiere la presente Póliza y que incluye los detalles del seguro y el número de serie del Equipo cubierto por la Póliza. Si ha adquirido la presente Póliza en una tienda Apple Store o a través de un Distribuidor autorizado de Apple, el recibo de compra original también puede servir como Certificado POC.
- 1.25. «Póliza» hace referencia al presente documento del seguro en el que se detallan las condiciones generales de AppleCare+, de su Póliza anual o Póliza de plazo fijo (según figura en el certificado POC) y que, junto con el Anexo y el Certificado POC que recibió al adquirir AppleCare+, constituye su contrato legal de seguro con AIG.
- 1.26. «Franquicia» se refiere a la franquicia correspondiente al Equipo Cubierto, tal y como se establece en el Anexo, a pagar por usted por cada reclamación de Daño accidental en que incurra en virtud de esta Póliza.
- 1.27. «Prima» se refiere al importe que Usted acepta pagar por la cobertura de esta Póliza, tal y como se establece en el Anexo. La Prima incluye el Impuesto del seguro, al tipo aplicable, así como los Cargos del Consorcio de Compensación de Seguros.

- 1.28. «Soporte técnico» hace referencia al acceso al servicio de asistencia técnica de Apple si el Equipo cubierto deja de funcionar correctamente; Apple ofrece esta asistencia en los demás casos a cambio de una tarifa de pago por incidente.
- 1.29. «Usted» hace referencia a la persona que posee o tiene en leasing el Equipo cubierto, y a cualquier persona a la que se transfiera una Póliza de Plazo Fijo en virtud de la cláusula 11.

2. La Póliza

- 2.1. Su Póliza se compone del presente documento del seguro, en el que se establecen las condiciones generales de la cobertura en virtud de AppleCare, el Anexo y el Certificado POC. Revise cuidadosamente esta documentación para comprobar que ofrece la cobertura que Usted necesita. Si sus necesidades cambian, o si cambia la información que constituye la base de la Póliza, es posible que Apple y AIG deban actualizar sus registros, y que deban modificarse los detalles de su Certificado POC.
- 2.2. Si en cualquier momento necesita un nuevo Certificado POC u obtener una copia de los detalles de su seguro, visite mysupport.apple.com/products y siga las instrucciones.

3. Tipo de póliza y Periodo de cobertura

- 3.1. Tanto si ha adquirido una Póliza de plazo fijo o una Póliza anual, su tipo de Póliza y el Periodo de cobertura aparecerán en el recibo de compra y/o en el certificado POC.
- 3.2. En ambos tipos de Póliza, la Cobertura del hardware y el Soporte técnico comienzan en la fecha de compra de la Póliza. Por tanto, si adquiere AppleCare+ después de la compra o al comienzo del leasing del Equipo cubierto, recibirá la Cobertura del hardware y el Soporte técnico únicamente a partir de esa fecha.
- 3.3. Póliza de duración determinada: tanto la Cobertura del hardware como la cobertura del Soporte técnico finalizan 36 meses después de la fecha de compra de la Póliza recogida en el Certificado POC. La fecha de compra de la Póliza se muestra en el recibo de compra original de esta. La Prima se debe pagar con tarjeta de crédito, tarjeta de débito u otra fuente de pago autorizada; *por ejemplo*, Apple Pay (la «Fuente de pago»). Si Su pago no se ha completado correctamente (por ejemplo, si falla su tarjeta de débito o crédito de pago), se le informará y deberá tomar medidas para completar el pago. Si se produce un Evento asegurado y su pago no se ha completado, no tendrá derecho a recibir cobertura.
- 3.4. Póliza anual: la duración de su Póliza es de doce (12) meses (es decir, un [1] año). Su Póliza se renovará automáticamente cada año a partir de la fecha de compra de Su primera Póliza anual, que figura en el recibo de venta original de dicha Póliza. Usted acepta que mantengamos un registro de la Fuente de pago utilizada para la compra inicial de Su Póliza. Para las siguientes renovaciones anuales, la Prima anual se cargará en la Fuente de pago antes de cumplirse un año desde la fecha de compra de su Póliza recogida en el recibo de compra original, cuando empieza el siguiente periodo de doce meses. Si, por cualquier motivo, no se puede hacer el cargo en la Fuente de pago y Usted no realiza a tiempo el pago de renovación de la Prima correspondiente por otros medios, su Póliza se cancelará de acuerdo con la cláusula 10.10.1. En el caso de que Apple ya no pueda prestar servicio para el Equipo cubierto, Apple rechazará la renovación de la Póliza y se lo notificará por escrito con dos meses de antelación a la fecha de caducidad del Periodo de Cobertura, tras la cual su Póliza dejará de renovarse. Usted también puede rechazar la renovación de la Póliza enviando una notificación por escrito a AIG con un (1) mes de antelación a la fecha de caducidad del Periodo de Cobertura.

- 3.5. La cobertura de ambos tipos de Póliza puede finalizar antes si Usted ejerce su derecho a cancelarla en cualquier momento y por cualquier motivo en virtud de la cláusula 10, o si AIG la cancela de acuerdo con los términos de la presente Póliza.
- 3.6. Esta Póliza no cubre los daños al Equipo cubierto causados por un Evento Asegurado que haya ocurrido antes de la compra de esta Póliza o después de que se haya cancelado o rescindido de otro modo la Póliza.

4. Cobertura

- 4.1. **Cobertura del hardware.** Si realiza una reclamación válida en virtud de la Cobertura del hardware descrita en la presente Póliza, AIG, a su discreción, dispondrá con Apple una de las siguientes opciones:

- 4.1.1. reparar el Equipo cubierto con piezas nuevas o con piezas originales de Apple previamente utilizadas y que se hayan probado y cumplan los requisitos de funcionamiento de Apple; o,
- 4.1.2. de no ser práctico o económicamente viable realizar una reparación, reemplazar el Equipo cubierto por un dispositivo nuevo de la marca Apple o por un dispositivo formado por piezas originales de Apple nuevas y/o previamente utilizadas que se hayan probado y cumplan los requisitos de funcionamiento de Apple. Todos los productos de reemplazo proporcionados en virtud de esta Póliza tendrán las mismas características o sustancialmente similares (por ejemplo, un modelo diferente o el mismo modelo en un color diferente, con las mismas prestaciones o capacidades tecnológicas o funcionales, o unas mejoradas) que el Equipo cubierto original (sujeto a las actualizaciones de Software de consumo aplicables), o, a elección de Apple, el producto de reemplazo será el mismo modelo o uno más reciente, pero con tecnologías, prestaciones o capacidades funcionales diferentes a las del Equipo cubierto original.

El dispositivo de la marca Apple de reemplazo se convertirá en el nuevo Equipo cubierto a los efectos de la presente Póliza. En caso de reemplazo, Apple o, en su caso, el Apple Proveedor de servicios autorizado se quedarán con el Equipo cubierto original, que pasará a ser propiedad de Apple. A efectos del servicio, Apple o, en su caso, el Proveedor de servicios autorizado Apple pueden utilizar dispositivos o piezas de reemplazo procedentes de un país diferente al del Equipo cubierto o las piezas originales.

- 4.2. Si la reparación o el reemplazo según las cláusulas 4.1.1 y 4.1.2 no es posible o no está disponible, AIG le reembolsará con crédito para una tienda Apple, una tarjeta regalo de Apple o una transferencia bancaria por un importe equivalente al precio de venta actual de Apple para el Equipo cubierto original (o, si Apple no vende actualmente ese modelo de Equipo cubierto, el precio de venta al público al que Apple vendió por última vez el modelo de Equipo cubierto) o el importe pagado por el Equipo cubierto según se indica en el comprobante de compra original, el que sea mayor. En caso de que se realice un reembolso de acuerdo con esta cláusula, el Equipo cubierto original pasará a ser propiedad de Apple y su Póliza se cancelará automáticamente ya que ya no está en posesión del Equipo cubierto.
- 4.3. Si se le proporciona una reparación o un reemplazo en virtud de la cláusula 4.1.1 o 4.1.2, Apple (o, en su caso, el Proveedor de servicios autorizado Apple) puede, como parte de la cobertura de la presente Póliza, instalar el software y el sistema operativo más recientes que sean aplicables al Equipo cubierto. Las aplicaciones de otros fabricantes instaladas en el Equipo cubierto original pueden no ser compatibles con el Equipo cubierto como resultado de la actualización del software y el sistema operativo. Si Usted realiza una reclamación en un país distinto de aquel donde adquirió (mediante compra o leasing) el Equipo cubierto, Apple (o, en su caso, el Proveedor de servicios

autorizado Apple) puede reparar o reemplazar los productos y las piezas con productos y piezas localmente comparables.

- 4.4. **Franquicia.** Por cada reclamación válida de Daño accidental que Usted realice en virtud de la presente Póliza, y para poder disfrutar de los beneficios expuestos en la cláusula 4.1, deberá abonar la Franquicia que corresponda a la reclamación para el coste de la reclamación, según lo dispuesto en el Anexo. La Franquicia se puede pagar a Apple o, en su caso, al Proveedor de Servicios Autorizado Apple mediante una Fuente de Pago autorizada.

Tenga en cuenta que si presenta una reclamación en un país distinto de España en virtud de esta Póliza, es posible que la Franquicia o las tasas locales equivalentes se deban abonar en la moneda de ese país y al tipo de cambio aplicable en ese país. Para obtener más información, visite apple.com/es/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ y seleccione el dispositivo y la ubicación adecuados en los que desea recibir el servicio para consultar las condiciones y tasas aplicables.

Para que se pueda aplicar la Franquicia en reclamaciones de Daño accidental de nivel 1, el Equipo cubierto no debe presentar daños adicionales distintos del daños en la pantalla (si es aplicable) o el daños en la carcasa exterior (si es aplicable) si tales daños adicionales impedirían a Apple reparar la pantalla o la carcasa exterior del Equipo cubierto. Las reparaciones solo de la pantalla están disponibles únicamente para un Equipo cubierto con pantalla. El Daño accidental al soporte y/o adaptador de montaje VESA de la marca Apple utilizado con su pantalla de la marca Apple se tratará como Daño accidental solo en la carcasa externa. La reclamación de un Equipo cubierto con daños adicionales se considerará de categoría Otros Daños accidentales, por lo que se aplicará la Franquicia correspondiente a Reclamación de Daño accidental de nivel 2.

- 4.5. **Límite de reclamaciones.** No hay límite en el número de reclamaciones que Usted puede hacer por Eventos Asegurados. Es posible que las reclamaciones que se presenten y reciban Apple y/o AIG en virtud de la cláusula 7 después de su periodo de cobertura no estén cubiertas por la Póliza.
- 4.6. **Soporte técnico.** Si Usted realiza una reclamación válida en virtud de este apartado de la Póliza, tendrá acceso prioritario a la línea de ayuda del Soporte Técnico de Apple en caso de que el Equipo cubierto deje de funcionar correctamente. Este soporte técnico cubrirá macOS, el Software de consumo y cualquier problema de conectividad entre el Equipo cubierto y un Apple TV o un dispositivo inalámbrico u ordenador compatible que cumpla con las especificaciones de conectividad del Equipo cubierto. Cubrirá tanto la versión entonces actual de macOS y del Software de consumo como cualquier Versión principal anterior. Se entiende por «Versión principal» una versión significativa de software que Apple haya comercializado con un formato numérico de tipo «1.0» o «2.0» y que no se encuentre en el formato beta ni de prelanzamiento.

5. Exclusiones

- 5.1. **Cobertura del hardware. La Cobertura del hardware de conformidad con esta Póliza no le cubre por:**
- 5.1.1. **un equipo distinto del Equipo cubierto;**
 - 5.1.2. **mantenimiento preventivo, como la reparación o limpieza rutinaria del Equipo cubierto si no hay un problema subyacente con el hardware o el software;**
 - 5.1.3. **daños causados por:**

- 5.1.3.1. mal uso o uso incorrecto, es decir, daños, incluidos los daños físicos excesivos (p. ej., productos destrozados, doblados o sumergidos en líquidos), causados de forma imprudente, deliberada o intencionada, lo que incluye el uso consciente del Equipo cubierto con un fin distinto del previsto, o de un modo distinto del previsto;**
- 5.1.3.2. la modificación efectiva (o el intento de modificación o alteración) del Equipo cubierto; o**
- 5.1.3.3. servicios o reparaciones (incluidas actualizaciones) realizadas por alguien distinto de Apple o un Proveedor de servicios autorizado Apple;**
- 5.1.4. Equipo cubierto con el número de serie alterado, dañado o eliminado, Equipo cubierto que haya sido abierto, reparado, modificado o alterado por alguien distinto de Apple o un representante autorizado de Apple, o Equipo cubierto que contenga piezas no autorizadas por Apple;**
- 5.1.5. la pérdida o el robo del Equipo cubierto;**
- 5.1.6. Equipo cubierto (incluidos todos sus componentes principales) que no se devuelva a Apple;**
- 5.1.7. daños superficiales en el Equipo cubierto que no afecten a la funcionalidad de este, lo que incluye, entre otros, grietas muy finas, arañazos, abolladuras, roturas del plástico en los puertos y decoloración;**
- 5.1.8. daños o fallos causados por el desgaste y/o el uso normal del Equipo cubierto;**
- 5.1.9. daños en el Equipo cubierto causados por el fuego o provocados por un desastre natural;**
- 5.1.10. daños en el Equipo cubierto causados por materiales o por la presencia de materiales que puedan representar un riesgo para la salud humana (p. ej., materiales biológicos);**
- 5.1.11. servicios para la instalación, retirada o disposición del Equipo cubierto;**
- 5.1.12. la provisión de equipamiento para Usted mientras el Equipo cubierto recibe el servicio Cobertura del hardware;**
- 5.1.13. fallos debidos a defectos en los materiales, la fabricación y/o el diseño del Equipo cubierto; sin embargo, tales fallos quedan cubiertos de forma independiente por la Ley de defensa del consumidor, por la Garantía limitada de Apple o directamente por Apple durante el mismo periodo que el Periodo de cobertura de AppleCare+, incluso aunque no haya adquirido su producto Apple en esta compañía;**
- 5.1.14. cualquier pérdida cubierta por el Consorcio de Compensación de Seguros;**
- 5.1.15. la pérdida, pérdida de uso, daño, corrupción, imposibilidad de acceso o imposibilidad de manipulación de cualquier hardware o software electrónico, o sus componentes, que se utilicen para almacenar, procesar, acceder, transmitir o recibir información dentro del Equipo cubierto debido a cualquier causa o pérdida que no sean las pérdidas cubiertas específicamente indicadas en esta Póliza, incluido cualquier acceso no autorizado o uso no autorizado de dicho sistema, un ataque de denegación de servicio o la recepción o transmisión de código malicioso;**
- 5.1.16. la pérdida, pérdida de uso, daño, corrupción, imposibilidad de acceso**

o imposibilidad de manipulación de cualquier dato electrónico almacenado en el Equipo cubierto, incluyendo cualquier pérdida causada por el acceso no autorizado o el uso no autorizado de dichos datos, un ataque de denegación de servicio o la recepción o transmisión de código malicioso; o

- 5.1.17. servicios para el Equipo Cubierto en virtud de esta Póliza con un propósito comercial para Su propio beneficio financiero, esto incluye si Usted ha vendido, transferido, subcontratado, delegado o cedido cualquiera de Sus derechos derivados de esta Póliza (excepto lo dispuesto en la cláusula 11 de esta Póliza).
- 5.2. Soporte técnico. El Soporte técnico de conformidad con esta Póliza no le cubre por:
- 5.2.1. el uso o modificación del Equipo cubierto, macOS o el Software de consumo para fines diferentes de los previstos o de maneras no acordes al manual del usuario, las especificaciones técnicas u otras guías sobre el Equipo cubierto publicadas en el sitio web de Apple;
- 5.2.2. problemas que pueden resolverse actualizando el software (incluido macOS y el Software de consumo) a su versión más reciente;
- 5.2.3. productos de otros fabricantes u otros productos o software de la marca Apple (distintos del Equipo cubierto o el Software de consumo), o los efectos de tales productos sobre el Equipo cubierto, macOS o el Software de consumo, o sobre las interacciones con el Equipo cubierto, macOS o el Software de consumo;
- 5.2.4. el uso de un ordenador o sistema operativo que no esté relacionado con el Software de consumo ni con problemas de conectividad con el Equipo cubierto;
- 5.2.5. software distinto de macOS o del Software de consumo;
- 5.2.6. software macOS o cualquier Software de consumo designado como «beta», «pre-release» (versión preliminar), «preview» (versión previa) o software etiquetado de forma similar;
- 5.2.7. los daños o la pérdida de software o datos contenidos o guardados en el Equipo cubierto;
- 5.2.8. los daños o la pérdida de software o datos contenidos o guardados en el Equipo cubierto, incluida la recuperación y reinstalación de cualquier programa de software o datos de usuario;
- 5.2.9. navegadores web de terceros, aplicaciones de correo electrónico y software de proveedores de servicios de Internet, o las configuraciones necesarias de macOS para su uso;
- 5.2.10. el asesoramiento relacionado con el uso cotidiano del Equipo cubierto si no hay un problema subyacente con el hardware o el software;
- 5.2.11. cualquier pérdida cubierta por el Consorcio de Compensación de Seguros;
- 5.2.12. la pérdida, pérdida de uso, daño, corrupción, imposibilidad de acceso o imposibilidad de manipulación de cualquier hardware o software electrónico, o sus componentes, que se utilicen para almacenar, procesar, acceder, transmitir o recibir información dentro del Equipo cubierto debido a cualquier causa o pérdida que no sean las pérdidas cubiertas específicamente indicadas en esta Póliza, incluido cualquier acceso no autorizado o uso no autorizado de dicho

sistema, un ataque de denegación de servicio o la recepción o transmisión de código malicioso; o

- 5.2.13. **la pérdida, pérdida de uso, daño, corrupción, imposibilidad de acceso o imposibilidad de manipulación de cualquier dato electrónico almacenado en el Equipo cubierto, incluyendo cualquier pérdida causada por el acceso no autorizado o el uso no autorizado de dichos datos, un ataque de denegación de servicio o la recepción o transmisión de código malicioso.**

6. Condiciones generales

- 6.1. Para poder disfrutar de toda la protección de su Póliza, debe cumplir tanto esta cláusula como las cláusulas 7, 8 y 9, ya que son condiciones de la presente Póliza. El no cumplimiento de estas condiciones puede resultar en el rechazo de su reclamación.

- 6.2. Las siguientes condiciones se aplican a la presente Póliza:

- 6.2.1. **Piezas originales.** Como condición para poder recibir la Cobertura del hardware, debe devolverse a Apple la totalidad del Equipo cubierto, incluidas todas las piezas originales o cualquier componente de reemplazo autorizado por Apple.

- 6.2.2. **Exclusiones de la cobertura.** La cobertura en virtud de la Póliza está sujeta a las exclusiones establecidas en la cláusula 5.

- 6.2.3. **Pago de la Prima y Cobertura de las Pólizas de plazo fijo.** Si Usted opta por abonar la Prima de una Póliza de plazo fijo con un pago único inicial, dicho pago debe haberse realizado para poder recibir Cobertura del hardware o Soporte técnico. No se aprobará ninguna reclamación realizada en virtud de la presente Póliza si la Prima no está pagada en su totalidad. Si desea pagar la Prima de una Póliza de plazo fijo en Cuotas, deberá establecer un Acuerdo de plan de pagos con un Proveedor de plan de pagos, y podrá recibir la Cobertura del hardware y el Soporte técnico desde el momento en que firme el Acuerdo de plan de pagos.

- 6.2.4. **Pago de la Prima y Cobertura de las Pólizas anuales.** La Prima anual se cargará automáticamente en la Fuente de pago utilizada para comprar Su Póliza anual antes de cumplir un año de la fecha de compra de su Póliza recogida en el recibo de compra original. Si el pago anual no se formaliza correctamente (por ejemplo, si la tarjeta de débito o crédito falla) se le notificará debidamente y tendrá que tomar las medidas oportunas para completar el pago. Si no realiza el pago de la Prima anual, la cobertura de su Póliza se suspenderá como se indica en la cláusula 10.10.1.

- 6.2.5. **Deber de Cuidado.** Deberá tomar todas las precauciones razonables para proteger el Equipo cubierto de un Evento asegurado, y deberá utilizar y mantener el Equipo cubierto de acuerdo con las instrucciones de este.

6.2.6. Lugar de Residencia y Edad

- 6.2.6.1. Si no es Usted un Cliente comercial, podrá adquirir la presente Póliza únicamente si su residencia principal está en España (excepto en las Islas Canarias, Ceuta y Melilla) y si tiene dieciocho (18) años de edad o más en la fecha de compra de la Póliza.

- 6.2.6.2. Si es Usted un Cliente comercial, podrá adquirir la presente Póliza únicamente si el Equipo cubierto se adquirió en relación con una empresa, fideicomiso, institución benéfica u otro órgano no corporativo con sede en España (excepto en las Islas Canarias, Ceuta y Melilla).

7. Cómo Comunicar un Siniestro

- 7.1. **Para la Cobertura del hardware.** Debe informar de la reclamación lo antes posible visitando una tienda Apple Store o un Proveedor de servicios autorizado Apple, accediendo a support.apple.com/es-es o llamando a Apple al +34 (0)900 812 703. Para prestarle asistencia, Apple o, en su caso, el Proveedor de Servicios Autorizado Apple le pedirá el número de serie de su Equipo Cubierto. El siniestro se resolverá mediante las opciones establecidas en la cláusula 7.4.
- 7.2. Durante el servicio de Cobertura del hardware, Apple o, en su caso, el Proveedor de servicios autorizado Apple eliminarán cualquier dato contenido en el Equipo cubierto y, a continuación, volverán a formatear el soporte de almacenamiento. **Debe hacer una copia de todos sus datos de forma regular y, si es posible, antes de realizar una reclamación.**
- 7.3. Si así se le solicita, y para validar que su producto Apple es un Equipo cubierto, deberá proporcionar un comprobante de compra del Equipo cubierto y el Certificado POC.
- 7.4. Las reclamaciones de Cobertura del hardware válidas se pueden presentar con una de las siguientes opciones de servicio:
 - 7.4.1. **Servicio de reparación con entrega personal.** Puede entregar su Equipo cubierto en una tienda Apple Store o en un Proveedor de servicios autorizado Apple. Se realizará una reparación o se proporcionará un reemplazo, de acuerdo con la cláusula 4.1. Una vez que se complete la reparación o haya disponible un reemplazo (según corresponda), se le notificará para que acuda a la tienda Apple Store o al Proveedor de servicios autorizado Apple a recoger el Equipo cubierto.
 - 7.4.2. **Servicio in situ.** Existe un servicio in situ para el Equipo cubierto si la ubicación de este está dentro de un radio de 80 kilómetros de un Proveedor de servicios autorizado Apple que lo ofrezca. Si Apple determina que el Servicio in situ está disponible, enviará a un técnico a la ubicación donde se encuentre el Equipo Cubierto. La reparación se realizará in situ o bien el técnico transportará el Equipo cubierto a un Proveedor de servicios autorizado Apple o a un punto de servicio de reparación de Apple. Si la reparación se realiza en un Proveedor de servicios autorizado Apple o un punto de servicio de reparación de Apple, una vez completada, Apple dispondrá el transporte del Equipo cubierto hasta su ubicación. Si el técnico no tiene acceso al Equipo Cubierto a la hora acordada, cualquier otra visita in situ puede estar sujeta a un cargo adicional. De acuerdo con la cláusula 4.1.2, si no es posible realizar una reparación, se proporcionará un Equipo cubierto de reemplazo cuyo transporte hasta su ubicación dispondrá Apple.
 - 7.4.3. **Servicio DIY.** Existe un Servicio DIY para los productos, las piezas o los accesorios de fácil reemplazo, como ratones o teclados, que pueden reemplazarse sin necesidad de herramientas. Si el Servicio DIY está disponible para el caso en cuestión, se aplicará el siguiente proceso.
 - 7.4.3.1. Servicio DIY en el que Apple exige la devolución del producto, la pieza o el accesorio reemplazados. Puede que Apple le solicite una autorización de cargo en su tarjeta de crédito como garantía del precio de venta de la pieza, el accesorio o el producto de reemplazo y de los gastos de envío correspondientes. Si no puede proporcionar una autorización de tarjeta de crédito, no podrá optar por este Servicio DIY y Apple le ofrecerá una solución alternativa para la reparación o el reemplazo del Equipo cubierto. Apple le enviará un producto, una pieza o un accesorio de reemplazo con las instrucciones de instalación (si corresponde) y las directrices de devolución del producto, la pieza o el accesorio reemplazados. Si sigue estas directrices, Apple cancelará la autorización de cargo de su tarjeta de crédito y no se le cobrará ni por el producto, la pieza o el accesorio ni por su envío hasta su ubicación (o desde ella). Si no

devuelve el producto, la pieza o el accesorio reemplazados según las directrices, o si devuelve un producto, una pieza o un accesorio reemplazados diferentes del Equipo cubierto, Apple cargará en su tarjeta de crédito el importe autorizado.

7.4.3.2. Servicio DIY en el que Apple no exige la devolución del producto, la pieza o el accesorio reemplazados. Apple le enviará un producto, una pieza o un accesorio de reemplazo junto con las instrucciones de instalación (si corresponde) y los requisitos para desechar el producto, la pieza o el accesorio reemplazados. Para este Servicio DIY no se precisa una autorización de tarjeta de crédito.

7.4.3.3. Apple no se hará cargo de ningún gasto en mano de obra en que Usted incurra en relación con un servicio DIY. Si necesita asistencia adicional, póngase en contacto con Apple a través del número de teléfono indicado más arriba o visite una tienda Apple Store o un Proveedor de servicios autorizado Apple.

7.5. Las opciones del servicio Cobertura del hardware pueden variar de un país a otro, en función de la capacidad local.

7.6. Cuando no sea posible facilitar alguno de los métodos de servicio anteriores, podría ser necesario cambiar el método por el que Apple le proporciona la Cobertura del hardware.

7.7. Si desea realizar una reclamación en virtud de la presente Póliza en un país distinto del país de compra, deberá cumplir todas las leyes y normativas aplicables sobre importación y exportación, y será responsable de abonar todas las tasas de aduanas, impuestos de valor añadido y otros impuestos y cargos asociados que puedan aplicarse.

7.8. Es posible que deba hacerse cargo de los gastos de envío y manipulación en caso de que el Equipo cubierto no pueda repararse en el país donde desea realizar la reclamación, si este es distinto del país de compra. Cuando el servicio Cobertura del hardware se presta fuera del país de compra, Apple puede reparar o reemplazar productos y piezas defectuosos en el Equipo cubierto con productos y piezas comparables que satisfagan los estándares del país donde se presta el servicio.

7.9. Para recibir **Soporte técnico**, puede presentar una reclamación llamando por teléfono a Apple al +34 (0)900 812 703; le solicitarán el número de serie del Equipo cubierto para poder ofrecerle asistencia.

También puede obtener información en los siguientes recursos gratuitos de soporte técnico:

Información de soporte internacional	support.apple.com/HT201232
Proveedores de servicios autorizados Apple y tiendas Apple Store	locate.apple.com/es/es
Soporte y servicio técnico de Apple	support.apple.com/es-es/contact

8. Sus Responsabilidades Cuando Comunica un Siniestro

8.1. Cuando realice un siniestro en virtud de la presente Póliza, debe cumplir lo siguiente:

8.1.1. Debe proporcionar información sobre los síntomas y causas del daño que ha sufrido el Equipo cubierto, o sobre los problemas que tiene con este;

8.1.2. Para que Apple pueda determinar el problema y asistirle en la reclamación, Usted deberá proporcionar información si así se solicita, lo que puede incluir, entre otros datos, el número de serie y el modelo del Equipo cubierto, la versión del sistema operativo y del software instalados, la naturaleza de los periféricos conectados

o instalados en el Equipo cubierto, los mensajes de error mostrados, las acciones realizadas antes de que el Equipo cubierto presentara el problema y cualquier paso aplicado para resolverlo, si es razonable;

- 8.1.3. Debe seguir las instrucciones de Apple o, en su caso, del Proveedor de servicios autorizado Apple, y empaquetar el Equipo cubierto de acuerdo con las instrucciones de envío que le proporcionen Apple o, en su caso, el Proveedor de servicios autorizado Apple;
- 8.1.4. No debe enviar productos ni accesorios que no sean parte de un siniestro de Cobertura del hardware (p. ej., fundas protectoras, etc.), ya que no podrán devolverse;
- 8.1.5. Asegúrese, siempre que sea posible, de tener una copia de seguridad del software y los datos presentes en el Equipo cubierto. Apple borrará los contenidos del Equipo cubierto y reformateará los soportes de almacenamiento. Ni AIG ni Apple serán responsables de la pérdida del software o los datos contenidos en el Equipo cubierto enviado como parte de una reclamación en virtud de la presente Póliza; y
- 8.1.6. Debe proporcionar todos los componentes principales del producto sujeto a la Cobertura del hardware, de modo que Apple pueda evaluar la validez de su reclamación.
- 8.2. Apple le devolverá el Equipo cubierto o le proporcionará uno de reemplazo con la misma configuración que el Equipo cubierto original, sujeto a las actualizaciones pertinentes. Como parte de la reparación o el reemplazo del Equipo cubierto, Apple puede instalar en el mismo actualizaciones de macOS que impidan la restauración de una versión anterior de macOS. Las aplicaciones de otros fabricantes instaladas en el Equipo cubierto pueden no ser compatibles o no funcionar después de la actualización de macOS. Usted será responsable de reinstalar cualquier otro programa de software, datos y contraseñas.
- 8.3. Dentro de los límites legales aplicables, ni AIG, ni Apple, ni los Proveedores de servicios autorizados Apple ni sus respectivos empleados y agentes serán responsables ante Usted por cualquier pérdida indirecta en que pueda incurrir, como los gastos de recuperar, reprogramar o reproducir datos o programas, o pérdidas de negocios, beneficios, ingresos o ahorros previstos, como resultado de un incumplimiento de las obligaciones en virtud de esta Póliza.

9. Engaño, Fraude y Uso Ilegal

- 9.1. Si cualquier siniestro se demostrara fraudulenta, o si Usted proporciona información engañosa a sabiendas al comunicar un siniestro, esta será rechazada. Apple o AIG pueden informar a la policía u otros organismos administrativos.
- 9.2. AIG puede cancelar de forma inmediata la presente Póliza si las autoridades competentes le notifican que el Equipo cubierto se usa en el curso de una actividad criminal o para facilitar o hacer posible la realización de cualquier tipo de acto criminal.

10. Cancelación

- 10.1. Independientemente del tipo de Póliza, puede cancelar esta Póliza en cualquier momento y por cualquier motivo con efecto inmediato, y puede tener derecho al reembolso de la Prima según se describe a continuación. Para recibir un reembolso, se le podría solicitar que proporcione Su recibo de compra original y/o Su Certificado POC.
- 10.2. Cómo Realizar la Cancelación:

Devolución del Equipo Cubierto

- 10.2.1 Para cancelar esta Póliza con la devolución del Equipo cubierto (con la excepción del intercambio) según lo permitido por la política de devoluciones del canal de ventas original, Usted debe devolver Su Equipo Cubierto a través del canal de ventas original (Apple o un Distribuidor autorizado de Apple). Usted (o el Proveedor del plan de pagos) recibirá el reembolso completo de la Prima de la Póliza.

Pólizas Compradas a Distribuidores Autorizados de Apple

- 10.2.2. Para cancelar una Póliza de Plazo Fijo que ha comprado a un Distribuidor Autorizado de Apple dentro de un plazo de treinta (30) días desde la compra de la Póliza, deberá hacerlo a través del Distribuidor Autorizado de Apple. Para cancelar una Póliza de Plazo Fijo que ha comprado a un Distribuidor Autorizado de Apple transcurridos los treinta (30) días desde la fecha de compra de la Póliza, llame a Apple al +34 (0)900 812 703 o envíe una notificación por escrito a Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda, y Su Póliza se cancelará tras la recepción de Su notificación.
- 10.2.3. Si compró una Póliza Anual a un Distribuidor Autorizado de Apple, póngase en contacto con el Distribuidor Autorizado de Apple al que compró la Póliza y al que paga la Cuota anual de la Prima para cancelar Su Póliza.

Pago de Pólizas de Plazo Fijo en Cuotas

- 10.2.4. Si compró una Póliza de Plazo Fijo y paga Su Prima en Cuotas, puede cancelarla contactando con Apple en el +34 (0)900 812 703, mediante notificación por escrito a Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda o poniéndose en contacto con el Proveedor del plan de pagos solicitando la cancelación de Su póliza en Su nombre.

Pólizas Anuales Compradas a Apple

- 10.3.1. Para que la cancelación se haga efectiva de inmediato, llame a Apple al +34 (0)900 812 703 o envíe una notificación por escrito a Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda, y Su Póliza se cancelará tras la recepción de Su notificación.
- 10.3.2. También puede cancelar Su Póliza Anual evitando que se renueve de forma automática. Para hacerlo, desactive la facturación de la renovación de la Prima en support.apple.com/HT202039 de Su dispositivo cubierto y seleccione «Cancelar una suscripción». Su acción de desactivar la facturación de la renovación de la Prima se considerará una expresión de Su intención de cancelar Su Póliza Anual y Su Póliza cesará al final del año por el cual se pagó Su última Prima anual. Su Póliza Anual permanecerá activa hasta la medianoche del último día de ese año, momento en el que Su cobertura cesará.

Pólizas de Plazo Fijo Compradas a Apple

- 10.4.1. Si se encuentra disponible, siga los pasos de la aplicación de Soporte de Apple que puede descargar desde App Store. Si no encuentra Su Póliza al intentar cancelarla, puede que tenga que terminar de configurar Su Cuenta de Apple. Para obtener ayuda, consulte support.apple.com/HT202704;
- 10.4.2. Si se encuentra disponible, diríjase a getsupport.apple.com/products, seleccione «Cobertura de Hardware» y «Cancelar un Plan de AppleCare», y siga las instrucciones;
- 10.4.3. Llame a Apple al +34 (0)900 812 703; o

10.4.4. Envíe notificación por escrito a Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda, y Su Póliza se cancelará tras la recepción de Su notificación.

10.5. **Reembolsos de Pólizas Anuales**

10.5.1. Si contacta con Apple para cancelar esta Póliza Anual, y no está relacionada con la devolución de Su Equipo Cubierto, podría tener derecho al reembolso de la Prima, cantidad que se calculará del siguiente modo:

10.5.1.1. Si cancela esta Póliza Anual durante los treinta (30) días posteriores a la fecha de la compra inicial o de cada renovación de Su Póliza, recibirá el reembolso completo.

10.5.1.2. Si cancela esta Póliza Anual transcurridos más de treinta (30) días desde la fecha de la compra inicial o de cada renovación de Su Póliza, recibirá un reembolso prorrateado en función del porcentaje de tiempo restante de vigencia de Su Póliza Anual.

10.6. **Reembolsos de Pólizas de Plazo Fijo**

10.6.1. Si se pone en contacto con Apple para cancelar esta Póliza de Plazo Fijo, y no está relacionada con la devolución de Su Equipo Cubierto, podría tener derecho a un reembolso de la Prima, cantidad que se calculará del siguiente modo:

10.6.1.1. Si cancela esta Póliza de Plazo Fijo dentro del plazo de treinta (30) días desde la fecha de compra de la Póliza y abonó la Prima con un único pago inicial, recibirá un reembolso igual a la totalidad de la Prima pagada.

10.6.1.2. Si cancela esta Póliza de Plazo Fijo transcurridos más de treinta (30) días tras la fecha de compra de su Póliza, tendrá derecho a un reembolso prorrateado basado en el porcentaje de tiempo restante de vigencia de su Póliza.

10.7. Independientemente de Su tipo de Póliza, si ya ha efectuado una reclamación válida en virtud de Su Póliza, en caso de cancelación, AIG deducirá de cualquier reembolso el valor de la prestación recibida, por lo que es posible que no se le reembolse ninguna Prima.

10.8. Los reembolsos a los que tenga derecho se abonarán a la Fuente de Pago que utilizó para comprar la Póliza o a Su Fuente de Pago registrada para las Pólizas Anuales y, si esto no fuera posible, mediante transferencia bancaria. Si Su Póliza a Plazo Fijo está financiada a través de un Proveedor del Plan de Pagos, cualquier reembolso podrá abonarse al Proveedor del Plan de Pagos que pagó la Póliza.

10.9. Cualquier reembolso que se deba podrá ser neto de cualquier Impuesto sobre Seguros y de los gastos del Consorcio de Compensación de Seguros que estuvieran incluidos en la Prima, si ésta no puede ser recuperada de la autoridad competente.

10.10. Cancelación por Impago de la Prima:

10.10.1. En el caso de las Pólizas Anuales, si la primera Prima no se paga, AIG, Apple o un Distribuidor autorizado en nombre de AIG tendrá derecho a finalizar el contrato o a exigir el pago de la Prima. Si la Prima no se ha pagado antes de la pérdida, AIG quedará liberado de sus obligaciones. En caso de impago de alguna de las Primas anuales siguientes, la cobertura se suspenderá un (1) mes después de la fecha de vencimiento de la Prima. Si la Póliza no se ha resuelto con arreglo a lo expuesto anteriormente, la cobertura suspendida volverá a estar activa veinticuatro (24) horas después del pago de la Prima.

10.10.2. No se pagará la reclamación de ningún accidente que tenga lugar una vez transcurrido el periodo de gracia de un (1) mes si la Prima sigue sin pagarse.

10.11. Cancelación en Caso de Entrega Autorizada:

10.11.1. En el caso de las Pólizas anuales, si entrega su Equipo cubierto a Apple o a un Distribuidor Autorizado Apple como parte de un programa de entrega autorizado por Apple, dicha entrega se considerará una expresión de su intención de cancelar su Póliza anual. Según la fecha de la entrega, podrá recibir un reembolso de acuerdo con la cláusula 10.5.

10.12. AIG o Apple, en nombre de AIG, podrá oponerse a la renovación de Su Póliza en caso de que Apple ya no pueda prestar servicio a su Equipo Cubierto, en cuyo momento se le notificará a Usted con dos (2) meses de antelación de oposición a la renovación de Su Póliza antes de la fecha de vencimiento del Periodo de Cobertura, y Su Póliza dejará de renovarse. También podrá oponerse a la renovación de la Póliza notificándolo por escrito a AIG de oposición a la renovación con al menos un (1) mes de antelación a la fecha de vencimiento del Periodo de Cobertura.

11. Transferencia de la Póliza de plazo fijo

11.1. Puede transferir la presente Póliza de plazo fijo si transfiere el Equipo cubierto a una persona que resida en España (excepto en las Islas Canarias, Ceuta y Melilla), y que tenga dieciocho (18) años de edad o más. Esta nueva parte quedará cubierta durante el resto del Periodo de cobertura. Un Cliente comercial solo puede transferir la presente Póliza de plazo fijo a otro Cliente comercial. No puede transferir su Póliza anual.

11.2. Debe notificar la transferencia a Apple, en nombre de AIG, cuanto antes. Puede hacerlo llamando a Apple al +34 (0)900 812 703 o enviando un escrito a: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda. Cuando notifique a Apple la transferencia de la Póliza, debe proporcionar el número de serie del Equipo cubierto, así como el nombre, la dirección postal y la dirección de correo electrónico del nuevo propietario o arrendatario, de modo que Apple pueda enviar a este un Certificado POC actualizado. Usted deberá proporcionar al nuevo propietario o arrendatario las presentes condiciones generales.

11.3. La transferencia de la Póliza será efectiva cuando Apple, en nombre de AIG, emita al nuevo propietario o arrendatario un Certificado POC actualizado.

12. Quejas

12.1. AIG y Apple creen que Usted se merece un servicio amable, justo y sin demoras. Por acuerdo entre ambas empresas, Apple se encargará de gestionar cualquier reclamación relacionada con la Cobertura del hardware y el Soporte técnico, así como todas las reclamaciones de suscripción, en nombre de AIG. Si en alguna ocasión el servicio recibido no satisface sus expectativas, Usted podrá contactar con Apple empleando los datos que se indican a continuación. Deberá proporcionar su nombre y el número de serie del Equipo cubierto para ayudar a Apple a gestionar sus comentarios con mayor eficiencia. Apple puede gestionar cualquier consulta realizada en el idioma europeo de su país de residencia.

Por escrito:	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda
Por teléfono:	Puede encontrar el número correspondiente en support.apple.com/HT201232

En línea:	Mediante Contactar con el soporte de Apple, en support.apple.com/es-es/contact
En persona:	En cualquier tienda de Apple de las que aparecen en apple.com/es/retail/storelist

- 12.2. No obstante lo anterior, también tiene derecho a informar de cualquier reclamación a AIG cuando lo desee, ya sea directamente o una vez que Apple la haya resuelto, en caso de que no le satisfaga la resolución que Apple haya tomado en nombre de AIG. De acuerdo con la Orden Ministerial ECO/734/2004 del 11 de marzo, las reclamaciones a AIG deben realizarse por correo electrónico a la siguiente dirección: atencioncliente.es@aig.com.
- 12.3. AIG acusará el recibo de la reclamación en un plazo de 10 días laborables, mantendrá al remitente informado del progreso del procesamiento de la reclamación y dará una respuesta en el plazo de un (1) mes (salvo en el caso de que se den circunstancias concretas que impidan a la empresa hacerlo, en cuyo caso informará debidamente al remitente).
- 12.4. Además, tiene derecho a remitir cualquier reclamación a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, si considera que AIG comete prácticas abusivas o daña los derechos que le otorga la presente Póliza. Para presentar una reclamación de este tipo, debe demostrar que ya ha remitido la reclamación a AIG y que la resolución ha sido contraria a Su solicitud o no se ha provisto durante el mes posterior a la presentación de la reclamación. Estos son los detalles de contacto: Servicio de Reclamaciones - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones («DGSPF») Calle Miguel Ángel 21, 28046 – Madrid (dgsfp.mineco.es).

Estos procedimientos de reclamación no menoscaban su derecho a emprender acciones legales ante los tribunales de España.

- 12.5. Como AIG Europe S. A. es una compañía de seguros con sede en Luxemburgo, los demandantes que sean personas físicas que actúen fuera de su actividad profesional también podrán, además del procedimiento de reclamación descrito anteriormente y si no están satisfechos con la respuesta de AIG o esta no se ha producido después de 90 días:
- Elevar la reclamación a la oficina central de la empresa, enviando un escrito a AIG Europe S. A. «Service Reclamations Niveau Direction» 35D Avenue JF Kennedy L- 1855 Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg o a la dirección de correo electrónico aigeurope.luxcomplaints@aig.com.
 - Ponerse en contacto con uno de los organismos de mediación de Luxemburgo, cuya información de contacto encontrarán en el sitio web de AIG Europe S. A.: (aig.lu); o
 - Solicitar un proceso de resolución extrajudicial al Luxembourg Commissariat Aux Assurances (CAA), enviando un escrito a CAA, 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, GD de Luxembourg, al número de fax +352 22 69 10, a la dirección de correo electrónico reclamation@caa.lu o al sitio web de CAA: caa.lu.

Todas las solicitudes presentadas al CAA o a cualquiera de los organismos de mediación de Luxemburgo deberán redactarse en luxemburgués, alemán, francés o inglés.

Si no está de acuerdo con la decisión adoptada con respecto a una reclamación, puede remitir sus diferencias a un órgano institucional de arbitraje antes de acudir a los tribunales.

Igualmente, las partes pueden referir sus disputas a un mediador en virtud de la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

En cualquier caso, el tribunal competente para cualquier disputa surgida de la presente

Póliza será el correspondiente a su domicilio.

- 12.6. Si desea presentar una reclamación de una póliza de seguro, puede utilizar las herramientas de Resolución de litigios en línea de la Comisión Europea, que puede encontrar en ec.europa.eu/consumers/odr/main/.

13. Cláusula de compensación por parte del Consorcio de Compensación de Seguros por cualquier pérdida derivada de eventos extraordinarios relativos a daños a la propiedad en España y la responsabilidad civil en vehículos a motor.

- 13.1. Según lo estipulado en el nuevo texto del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros, constituido por el Real Decreto Legislativo 7/2004 del 29 de octubre, los asegurados de pólizas que incluyan obligatoriamente el recargo en favor del mencionado organismo público tienen derecho a contratar la cobertura de riesgos extraordinarios con cualquier asegurador que satisfaga las condiciones requeridas por la legislación vigente.
- 13.2. La compensación por las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios acaecidos en España y que conlleven riesgos en dicho país y, en el caso de daños personales, también los derivados de acontecimientos extraordinarios acaecidos en el extranjero cuando el asegurado de la póliza tenga su residencia habitual en España, la abonará el Consorcio de Compensación de Seguros si el asegurado ha pagado los recargos aplicables en favor de dicho organismo, y siempre que se den las siguientes circunstancias:

a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro tomada con la entidad aseguradora.

b) Que, aun estando amparado por póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o que, hallándose en una situación de insolvencia, estuviese sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o esta hubiera sido asumida por el propio Consorcio de Compensación de Seguros.

- 13.3. El Consorcio de Compensación de Seguros actuará de acuerdo con el mencionado Estatuto Legal, la Ley 50/1980 del 8 de octubre sobre contrato de seguro, las Regulaciones sobre Riesgos Extraordinarios aprobadas en el Real Decreto 300/2004 del 20 de febrero, y otras leyes complementarias.

14. Información general preliminar

- 14.1. La presente Póliza se rige por la legislación de España y tanto Usted como AIG aceptan someterse a los tribunales correspondientes al domicilio del asegurado para dirimir cualquier disputa surgida de la Póliza o en relación con ella. De acuerdo con el artículo 123.1 del Real Decreto 1060/2015 del 20 de noviembre, se menciona expresamente la no aplicación de la normativa española en materia de liquidación de la entidad aseguradora.
- 14.2. Las condiciones generales de la presente Póliza solo estarán disponibles en español y toda comunicación relativa a la Póliza se realizará en este idioma.
- 14.3. **AIG no proporcionará cobertura ni pagará ninguna reclamación ni proporcionará beneficio alguno bajo esta Póliza si la provisión de dicha cobertura, pago, reclamación o provisión de beneficio expone a AIG, a la empresa matriz de AIG o a la entidad controladora final a sanciones, prohibiciones o restricciones bajo las resoluciones de Naciones Unidas o las leyes, normativas o sanciones económicas o comerciales del Reino Unido, El Gran Ducado de Luxemburgo, la Unión Europea o los Estados Unidos de América.**

- 14.4. Este seguro lo suscribe la delegación en España de AIG Europe S. A. AIG Europe S. A. es una empresa registrada en Luxemburgo. R.C.S. número B 218806. Domicilio fiscal: 35 D de Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburgo (aig.lu/). AIG Europe S. A. (Delegación en España) tiene registradas sus oficinas en el Paseo de la Castellana 216, 28046 Madrid. Esta sucursal está registrada en el Registro Mercantil de Madrid, volumen 37770, hoja M-672859, entrada 1. El número de identificación fiscal es W-0186206-I. Teléfono: (+34) (0) 9156 77400. Está registrada con el número E0226 en el Registro Administrativo de Entidades Aseguradoras de la DGSFP (se puede consultar en: rpp.dgsfp.mineco.es/).
- 14.5. AIG Europe S. A. cuenta con la autorización del Ministère des Finances de Luxemburgo y se somete a la supervisión del Commissariat aux Assurances, con la siguiente sede: 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, GD de Luxembourg (Tel: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, caa.lu/). En algunos o en todos los aspectos, los sistemas regulatorios de aplicación en otros países en los que AIG Europe S. A. (Delegación en España) haga negocios serán distintos de los de Luxemburgo. En cuanto a su actuación comercial en España, AIG Europe S. A. se somete a la regulación de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- 14.6. De estar disponible, puede encontrar un informe sobre la solvencia y la situación financiera de AIG Europe, S. A. en el siguiente enlace: aig.lu/.
- 14.7. Apple Distribution International Limited y sus agentes o representantes autorizados distribuyen, venden, administran y gestionan las reclamaciones surgidas de la presente Póliza en nombre de AIG. Apple Distribution International Limited tiene su domicilio fiscal en Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda. Apple Distribution International Limited está regulada por el Central Bank of Ireland.
- 14.8. Si tiene una Póliza anual, AIG (o Apple, en nombre de AIG) le notificará por escrito cualquier cambio en las condiciones generales de esta Póliza, incluidos los que afecten a la Prima o la Franquicia, con dos meses de antelación a la fecha de caducidad de la Póliza. Solo efectuaremos cambios sustanciales si se produce alguna modificación en la ley que afecte a esta Póliza, por ejemplo, un cambio en el impuesto de la prima del seguro; para ajustar la fluctuación del tipo de cambio de moneda; para reflejar un cambio en nuestro enfoque de suscripción, como la ampliación o mejora de Su cobertura; o si es necesario para ajustar los costes de satisfacción de las reclamaciones, siguiendo este procedimiento.

Si acepta los cambios, esta Póliza seguirá vigente.

De lo contrario, podrá cancelar la Póliza de conformidad con lo expuesto en la cláusula 10.3.

Tanto en las Pólizas anuales como en las Pólizas de plazo fijo, si AIG cambia los términos y condiciones para mejorar Su cobertura sin que ello suponga un coste adicional, tales términos y condiciones se aplicarán inmediatamente a esta Póliza.

15. Resolución de disputas

- 15.1. Si Usted no está de acuerdo con la resolución de una reclamación, puede elevar cualquier disputa a los tribunales ordinarios o a un arbitraje vinculante. Igualmente, las partes pueden referir sus disputas a un mediador en virtud de la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- 15.2. En cualquier caso, el tribunal competente para cualquier disputa surgida de la presente Póliza será el correspondiente al dominio del asegurado.

Cómo utiliza AIG la información personal

AIG Europe S. A. protege la privacidad de sus clientes, reclamantes y otros contactos comerciales.

El término «**información personal**» abarca cualquier información que lo identifique a Usted o a otras personas relacionadas con Usted (por ejemplo, Su pareja u otros familiares). Si Usted proporciona información personal acerca de otra persona, y salvo que hayamos acordado lo contrario, tiene la obligación de informar a dicha persona del contenido de este aviso y de nuestra Política de privacidad, y debe obtener su permiso (cuando sea posible) para compartir con nosotros su información personal.

Estos son algunos tipos de información personal que podemos recabar, así como los motivos para hacerlo. Dependiendo de nuestra relación con Usted, la información personal recabada puede incluir la siguiente: información de contacto, información financiera, datos de cuentas bancarias, calificación crediticia, información confidencial sobre Su estado de salud y cualquier problema médico que pueda padecer (información recabada con Su consentimiento cuando así lo requiera la legislación aplicable), y cualquier otra información personal que Usted nos proporcione o que podamos obtener de Usted con respecto a nuestra mutua relación. La información personal se puede usar con los siguientes fines:

- administración de seguros, p. ej., para el envío de comunicaciones, procesamiento de reclamaciones y pagos;
- análisis y toma de decisiones relativas a la provisión y las condiciones de seguros, y a la resolución de reclamaciones;
- cuidado y consejos acerca de problemas médicos o viajes;
- gestión de nuestras actividades de venta y nuestra infraestructura de TI;
- prevención, detección e investigación de delitos, p. ej., fraude o lavado de dinero;
- establecimiento y defensa de derechos legales;
- cumplimiento de leyes y normativas (lo que incluye el cumplimiento de la legislación de países distintos de Su país de residencia);
- supervisión y registro de llamadas telefónicas para fines de calidad, formación y seguridad;

Divulgación de información personal. Podemos compartir información personal con otras empresas de nuestro grupo o con terceras partes (como agentes y corredurías de seguros, empresas de seguros y reaseguros, agencias de calificación crediticia, profesionales sanitarios y otros proveedores de servicios) con los propósitos antes mencionados. Si así lo exige la ley, la información personal se compartirá con otros terceros (incluidas autoridades gubernamentales). Puede incluirse información personal (p. ej., detalles sobre posibles lesiones) en los registros de reclamaciones compartidas con otras entidades aseguradoras. Tenemos la obligación de informar de todas las reclamaciones de indemnización a terceros por daños personales a los comités de indemnización de accidentes laborales. Podemos realizar búsquedas en estos registros con el fin de evitar, detectar e investigar fraudes, comprobar Su historial de reclamaciones o consultar el historial de reclamaciones de cualquier otra persona o propiedad que pudiera estar relacionada con la póliza o la reclamación. La información personal puede compartirse con compradores (o posibles compradores) y transferirse en caso de venta de nuestra empresa o de transferencia de nuestros activos mercantiles.

Transferencias internacionales. Debido a la naturaleza global de nuestras actividades mercantiles, Su información personal podría transferirse a determinadas partes ubicadas en otros países (incluidos Bermudas, China continental, Estados Unidos, Filipinas, Malasia, México y otros países que pueden contar con un sistema de protección de datos distinto del país en que Usted tiene Su residencia). Siempre que realicemos esta clase de transferencias, tomaremos una serie de medidas encaminadas a garantizar que Su información personal esté adecuadamente protegida y que se transfiera de acuerdo con los requisitos de la legislación de protección de datos. Nuestra Política de privacidad ofrece más información sobre las transferencias internacionales (véase más adelante).

Seguridad de la información personal. Se han diseñado medidas de seguridad técnicas y físicas adecuadas para mantener Su información personal en un lugar seguro. Siempre que proporcionemos información personal a un tercero (incluidos nuestros proveedores de servicios) o pidamos a un tercero que recabe información personal en nuestro nombre, seleccionaremos a dichas partes con extremo cuidado y les exigiremos que adopten las medidas de seguridad apropiadas.

Sus derechos. La legislación de protección de datos le concede una serie de derechos relativos al uso que hagamos de Su información personal. Es posible que estos derechos solo se apliquen en determinadas circunstancias y estén sometidos a ciertas exenciones. Entre estos derechos pueden estar el derecho de acceso a la información personal, el derecho de corrección de datos inexactos, el derecho a la eliminación de datos y el derecho a suspender el uso que podamos hacer de tales datos. Entre estos derechos pueden estar el derecho a transferir Sus datos a otra organización, el derecho a objetar el uso que hacemos de Su información personal, el derecho a solicitar intervención humana en ciertas decisiones que realizamos de forma automática, el derecho a retirar Su consentimiento y el derecho a protestar ante la autoridad supervisora de protección de datos. Nuestra Política de privacidad proporciona más información sobre Sus derechos y el modo de ejercerlos (véase más adelante).

Política de privacidad. Para obtener más información sobre Sus derechos y el modo en que recabamos, utilizamos y revelamos Su información personal, consulte nuestra Política de privacidad en aig.com.es/politica-de-privacidad. También puede solicitar una copia por escrito mediante carta al Responsable de protección de datos, AIG Europe S. A., Paseo de la Castellana 216, 28046 Madrid, o por correo electrónico a protecciondedatos.es@aig.com

Aceptación expresa

Usted acepta expresamente que ha recibido todos los documentos de la Póliza y reconoce su aceptación. Igualmente, reconoce la recepción de toda la información indicada en la cláusula «Información para el asegurado» antes de firmar la presente Póliza.

Confirma que ha leído y que comprende el contenido y el ámbito de todas las cláusulas de la presente Póliza, especialmente aquellas destacadas en letra negrita, que pueden suponer una limitación de sus derechos.

Aceptación de las condiciones generales de AppleCare+

Arranque, firme y devuelva esta página solo para confirmar su aceptación de las condiciones generales de AppleCare+.

Usted acepta expresamente que ha recibido todos los documentos de la Póliza y reconoce su aceptación. Del mismo modo, acepta que ha recibido toda la información expuesta en la cláusula 14 («Información general preliminar») y la cláusula 15 («Resolución de disputas») antes de firmar esta Póliza.

Al firmar a continuación, confirma que ha leído y que comprende el contenido y el ámbito de todas las cláusulas de la presente Póliza, sobre todo aquellas destacadas en letra negrita conformes al artículo 3 de la Ley española de Contrato de Seguro, que pueden suponer una limitación a sus derechos como titular de la Póliza.

Indique el número de Póliza de AppleCare+ que figura en Su Prueba de cobertura:

Firma del titular de la póliza

Fecha

Devuelva esta confirmación a la dirección postal o de correo electrónico:

Confirmación de AppleCare+
Sucursal en España de AIG EUROPE, S. A.
Paseo de la Castellana 216,
28046, Madrid, España

applecare.spain@aig.com