

## **AppleCare+ para pantallas Apple** **AppleCare+ para Mac**

### **Cómo los derechos del consumidor afectan a este plan**

LOS BENEFICIOS CONFERIDOS POR ESTE PLAN SON ADICIONALES A TODOS LOS DERECHOS Y MEDIDAS COMPENSATORIAS ESTIPULADOS POR LAS LEYES Y REGULACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. CON ESTE PLAN NO SE PERJUDICARÁN LOS DERECHOS CONCEDIDOS POR LA LEY APLICABLE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, INCLUIDO EL DERECHO A RECIBIR MEDIDAS COMPENSATORIAS SEGÚN LAS LEYES DEL DERECHO DE GARANTÍA Y SOLICITAR UNA INDEMNIZACIÓN EN CASO DE QUE APPLE INCUMPLA CUALQUIERA DE SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.

#### **1. El Plan**

Mediante este contrato (el “Plan”) se regulan los servicios que proporciona Apple bajo los planes mencionados anteriormente y abarca los términos de este documento, su Confirmación del Plan (“Confirmación del Plan”) y el recibo de venta original de su Plan. La Confirmación del Plan se le proporcionará en el momento de la compra, o bien se le enviará de forma automática con posterioridad. Si adquirió el Plan en Apple, puede obtener una copia de su Confirmación del Plan en [mysupport.apple.com/products](https://mysupport.apple.com/products).

Todos los beneficios incluidos en este Plan son adicionales a sus derechos según las leyes aplicables, la garantía de hardware del fabricante y cualquier tipo de soporte técnico sin costo. Los términos del Plan se aplican del mismo modo independientemente de que lo haya abonado en un pago (“Plan de Pago Único”) o en pagos mensuales (“Plan de Pago Mensual”), a menos que se indique lo contrario.

El Plan cubre los siguientes equipos (en conjunto, “Equipo Cubierto”): (i) las computadoras Mac o pantallas de marca Apple que se especifiquen en la Confirmación del plan (incluido todo soporte y/o montaje VESA de marca Apple que se incluya o se compre junto con su pantalla Apple), así como los accesorios de marca Apple que contenga el empaque original (“Dispositivo cubierto”) y (ii) un mouse, un Magic Trackpad y/o un teclado de marca Apple, si se incluyen con el Dispositivo cubierto (o si se compraron con una Mac mini, Mac Pro o Mac Studio); un soporte y/o montaje VESA de marca Apple, si se incluye o se compra junto con un dispositivo Mac cubierto; módulos de memoria Apple (RAM), y un dispositivo SuperDrive USB Apple (“Accesorios de Mac”), si se utilizan con el Dispositivo cubierto y si originalmente se compraron, como máximo, dos años antes de la compra del Dispositivo cubierto. El Equipo Cubierto debe haber sido comprado o alquilado como nuevo a Apple o a un Distribuidor Autorizado de Apple. Cuando la propiedad legal del Equipo cubierto haya sido transferida a usted, el Plan debe haber sido transferido a usted de acuerdo con la Sección 9. El Equipo cubierto incluye cualquier producto de reemplazo que le proporcione Apple en virtud de la Sección 2 de este Plan.

La cobertura comienza en la fecha en que compra el Plan y permanece vigente, a menos que la cancele, hasta la fecha especificada en su Confirmación del Plan (la “Vigencia del Plan”).

Puede encontrar el precio del Plan en el recibo de venta original proporcionado por Apple o el vendedor al cual se le haya comprado el Plan (un “Distribuidor Autorizado de Apple”).

Este Plan solo se aplica a su Equipo cubierto. Este Plan no es para uso comercial y tampoco puede usarlo para obtener ninguna ganancia financiera, lo que incluye, entre otros, la búsqueda de servicio para dispositivos que sean propiedad de terceros y que no estén cubiertos por este Plan. A fin de evitar cualquier duda, a excepción de lo dispuesto en la Sección 9 de este Plan para transferencias de Planes de plazo fijo, usted no puede vender, transferir, subcontratar, delegar ni ceder ninguno de sus derechos en virtud de este Plan. Apple tiene derecho a supervisar sus solicitudes de servicio para garantizar el cumplimiento. La infracción de esta disposición puede anular el Plan.

## **2. Productos y servicios cubiertos**

### 2.1 Servicios de hardware para defectos o batería agotada (“Servicio de Hardware”)

Se provee el Servicio de hardware si durante la Vigencia del plan envía un reclamo válido en el cual notifica a Apple que se produjo un defecto en los materiales y la mano de obra en el Equipo cubierto o que, en relación con el Equipo cubierto que usa una batería integrada recargable, la capacidad de la batería del Equipo cubierto de mantener una carga eléctrica se redujo a menos del ochenta por ciento (80%) respecto de sus especificaciones originales. Consulte la Sección 2.3 para obtener más información sobre el cumplimiento del Servicio de Hardware.

**Las exclusiones de la cobertura del Servicio de Hardware según este Plan se aplican como se describe en la Sección 3.**

### 2.2 Servicios por Daño Accidental por Manipulación (“Servicio por DAM”)

El Servicio por DAM se proporciona si durante la Vigencia del plan envía un reclamo válido en el que notifique a Apple que el Dispositivo cubierto presentó una falla debido a un daño accidental por manipulación como resultado de un evento externo inesperado e involuntario (como caídas y daños causados por contacto con líquidos derramados) (“DAM”). El daño debe afectar el funcionamiento del Equipo Cubierto. Consulte la Sección 2.3 para obtener más información sobre el cumplimiento del Servicio por DAM.

**Las exclusiones de la cobertura del Servicio por DAM según este Plan se aplican como se describe en la Sección 3.**

### 2.3 Cumplimiento de la cobertura del Servicio de Hardware y del Servicios por DAM

Si durante la Vigencia del Plan presenta un reclamo válido por el Servicio de Hardware o por el Servicio por DAM, Apple, a su discreción: (i) reparará el defecto con piezas nuevas o piezas originales de Apple previamente usadas que fueron probadas y cumplieron los requisitos de funcionamiento de Apple, o (ii) cambiará el Equipo Cubierto por un producto de reemplazo que sea nuevo o esté compuesto por piezas originales de Apple nuevas y/o previamente usadas que fueron probadas y cumplieron los requisitos de funcionamiento de Apple.

Si la reparación o el reemplazo según (i) y (ii) no es posible o no está disponible, Apple le reembolsará con un crédito del Apple Store, una Apple Gift Card o en efectivo por un importe igual al precio de venta actual de Apple del Dispositivo cubierto (o, si Apple no vende actualmente el modelo del Dispositivo cubierto, el precio de venta al público al que Apple vendió por última vez el modelo del Dispositivo cubierto) o la cantidad que se pagó por el Dispositivo cubierto como se muestra en la prueba de compra original, lo que sea de mayor valor. En caso de que se realice un reembolso, el Dispositivo cubierto original pasará a ser propiedad de Apple y el Plan se cancelará automáticamente cuando ya no tenga el Dispositivo cubierto.

El Servicio por DAM está sujeto al pago de la tarifa de servicio que se describe a continuación. Cada Servicio por DAM que recibe es un “Evento de Servicio” sujeto a las tarifas de servicio que se describen a continuación.

Si Apple cambia el Dispositivo cubierto, todos los productos de reemplazo proporcionados según este Plan tendrán las mismas características o características sustancialmente similares (por ejemplo, un modelo diferente o el mismo modelo en un color diferente, con las características o capacidades tecnológicas iguales o mejoradas) que el Dispositivo cubierto; o, a elección de Apple, el producto de reemplazo será el mismo o uno más reciente, pero con características o capacidades tecnológicas o funcionales diferentes a las del Dispositivo cubierto original. Si Apple cambia el Dispositivo Cubierto, el producto original pasará a ser propiedad de Apple, mientras que el producto

de reemplazo pasará a ser suyo. Asimismo, la cobertura se mantendrá vigente durante el periodo restante de la Vigencia del Plan.

Apple puede usar los dispositivos o piezas de reemplazo para el servicio que provengan de un país diferente a aquel de donde provienen el Dispositivo Cubierto o las piezas originales.

**Se aplican exclusiones como se describe a continuación.**

#### 2.4 Tarifas de servicios y Eventos de servicio

**Cada vez que usted recibe servicios por DAM es un “Evento de Servicio”, sujeto a las tarifas por Evento de Servicio que se describen a continuación. Usted tiene derecho a recibir un número ilimitado de Eventos de Servicio para su Dispositivo Cubierto mientras el Plan esté activo, hasta la fecha en que lo cancele o se dé por terminado de otra manera. Las solicitudes de Eventos de Servicio enviadas y recibidas por Apple una vez que el Plan haya sido cancelado o terminado no estarán cubiertas por el Plan.**

**Importante: Consulte la Sección 3 para conocer las exclusiones en la prestación del Servicio por DAM.**

Las siguientes tarifas de servicio se aplican a cada Evento de servicio:

	Mac	Pantalla Apple
Evento de servicio de DAM (nivel 1)	\$ 1,899	\$ 1,899
- Daño DAM solo para pantallas		
- Daño DAM solo para carcasas externas		
Evento de servicio de DAM (nivel 2)	\$ 6,499	\$ 6,499
- Otros daños accidentales		

*\* Las tarifas no incluyen impuestos aplicables que quedarán a su cargo.*

Como requisito para poder pagar la tarifa de Evento de servicio de DAM (nivel 1), el Dispositivo cubierto no debe presentar daños, además del daño de la pantalla (si corresponde) o del daño de la carcasa externa, que impidan a Apple reparar la pantalla o la carcasa externa. Los daños DAM que sufran el soporte y/o el montaje VESA de marca Apple que se utilice con su pantalla de marca Apple serán considerados Daños DAM Solo para Carcasas Externas. Si un Dispositivo cubierto presenta otros daños, se cobrará la tarifa correspondiente al Evento de servicio de DAM (nivel 2).

Tenga en cuenta que si solicita el servicio de este Plan en un país distinto de México, la tarifa de servicio o la tarifa local equivalente deberá pagarse en la moneda de ese país y al tipo de cambio aplicable en este. Si desea obtener más información, visite el sitio web de soporte técnico de AppleCare+ en [apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/](http://apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/) y seleccione el dispositivo y la ubicación adecuados en los que desee recibir el servicio para ver los términos y tarifas aplicables.

#### 2.5 Soporte Técnico

Durante la Vigencia del plan, Apple le proporcionará acceso prioritario a soporte técnico telefónicos y vía Web para el Equipo Cubierto (“Soporte Técnico”). El Soporte Técnico puede incluir ayuda con la instalación, el inicio, la configuración, la solución de problemas y la recuperación (salvo la recuperación de datos), lo que incluye almacenar, recuperar y administrar archivos; interpretar mensajes de error del sistema y determinar cuándo se requiere Servicio de Hardware o puede ser aplicable la cobertura de DAM. Apple proporcionará soporte para la versión vigente en ese momento del software compatible y la Versión Principal anterior. A los fines de esta sección, cabe aclarar que el término “Versión principal” es una versión importante

de un software que Apple lanza comercialmente con un formato de número de versión como “1.0” o “2.0” y que no está en formato beta ni constituye una versión preliminar.

El Soporte Técnico de Apple se limita a lo siguiente: (i) el Equipo cubierto; (ii) el Sistema operativo (“SO”) de marca Apple y las aplicaciones de software que vienen preinstaladas en el Equipo cubierto o están diseñadas para funcionar con él (“Software de Consumo”); y (iii) los problemas de conectividad entre el Equipo cubierto y una computadora portátil o de escritorio; u otro dispositivo que cumpla con las especificaciones de conectividad del Equipo cubierto y ejecute un sistema operativo compatible con el Equipo cubierto.

**Se aplican exclusiones como se describe a continuación.**

### **3. Productos y Servicios No Cubiertos**

#### 3.1 Servicios de Hardware y servicios por DAM

Apple puede restringir el Servicio de Hardware y el Servicio por DAM al país donde se compró originalmente el Equipo Cubierto.

Apple no proporcionará Servicios de hardware ni Servicios por DAM en los siguientes casos:

- (a) para brindar protección contra el uso y el desgaste normal, o para reparar daños superficiales que no afecten el funcionamiento del Equipo Cubierto;
- (b) para realizar mantenimiento preventivo;
- (c) para reemplazar un Equipo Cubierto perdido o robado;
- (d) para reparar daños, incluidos daños catastróficos y daños físicos excesivos (por ejemplo, productos que se hayan abollado, doblado o sumergido en líquido), causados por una conducta imprudente, abusiva, deliberada o intencional asociada con la manipulación y el uso del Equipo cubierto, o cualquier uso anormal del Equipo cubierto o no previsto por Apple;
- (e) para instalar, extraer o desechar el Equipo cubierto o el equipo que se le entregó mientras el Equipo cubierto está en reparación;
- (f) para reparar daños que se hayan producido por un producto que no forma parte del Equipo Cubierto;
- (g) para reparar cualquier tipo de daño del Equipo cubierto (independientemente de la causa) si alguien que no pertenece a Apple ni es un representante autorizado de Apple lo abrió, le brindó servicio técnico (incluidas las actualizaciones y las ampliaciones), lo modificó o lo alteró;
- (h) para reparar condiciones preexistentes del Equipo Cubierto si usted compró el Plan después de haber comprado el Equipo Cubierto;
- (i) para reparar cualquier daño al Equipo cubierto con un número de serie que haya sido alterado, dañado o borrado, o que haya sido modificado para alterar su funcionalidad o capacidad sin el permiso por escrito del fabricante;
- (j) para reparar daños causados por incendios, terremotos, inundaciones u otras causas externas similares;
- (k) para brindar protección contra los daños causados por la presencia de materiales peligrosos, incluidos, entre otros, materiales biológicos y alérgenos, que pongan en riesgo la salud de los usuarios;
- (l) la pérdida, la pérdida de uso, los daños, la corrupción, la imposibilidad de acceder o la imposibilidad de manipular cualquier hardware o software electrónico, o sus componentes, que se utilicen para almacenar, procesar, acceder, transmitir o recibir información dentro del Equipo cubierto como resultado de cualquier causa o pérdida que no sean las pérdidas cubiertas específicamente indicadas en este Plan, incluido cualquier acceso o uso no autorizado de dicho sistema, un ataque de denegación de servicio, o la recepción o transmisión de un código malicioso; o

- (m) la pérdida, la pérdida de uso, los daños, la corrupción, la imposibilidad de acceder o la imposibilidad de manipular datos electrónicos almacenados en el Equipo cubierto, incluida cualquier pérdida causada por el acceso o el uso no autorizados de dichos datos, un ataque de denegación de servicio o la recepción o transmisión de un código malicioso.

La instalación de piezas de un proveedor independiente podría afectar la cobertura. Como condición para recibir Servicios de Hardware o Servicios por DAM, debe devolver el Equipo Cubierto completo, es decir, con todas las piezas originales o todos los componentes de reemplazo autorizados por Apple. Esta restricción no perjudica sus derechos estipulados en las leyes de protección al consumidor.

### 3.2 Soporte Técnico

Apple no proporcionará Soporte Técnico en los siguientes casos:

- (a) para el uso o la modificación del Equipo cubierto, macOS o el Software de consumo de una forma no prevista para el Equipo cubierto o el software;
- (b) para problemas que puedan solucionarse mediante la actualización del software a la versión vigente en ese momento;
- (c) para productos de proveedores independientes o las consecuencias que tengan sobre el funcionamiento del Equipo cubierto, macOS o el Software de consumo, o los problemas de interacción entre estos;
- (d) para el uso que haga de una computadora o macOS que no esté relacionado con el Software de consumo ni con problemas de conectividad con el Equipo cubierto;
- (e) para un software que no sea macOS ni el Software de consumo;
- (f) para cualquier Software de consumo designado como “beta”, “versión preliminar” o “vista previa”, o software con una etiqueta similar;
- (g) para el daño o la pérdida de cualquier software o dato almacenado o grabado en el Equipo cubierto (tenga en cuenta que el Plan no cubre la recuperación ni la reinstalación de programas de software ni datos del usuario);
- (h) para los navegadores web, las aplicaciones de correo electrónico y el software de proveedores de servicios de Internet independientes, o las configuraciones de SO necesarias para su uso;
- (i) la pérdida, la pérdida de uso, los daños, la corrupción, la imposibilidad de acceder o la imposibilidad de manipular cualquier hardware o software electrónico, o sus componentes, que se utilicen para almacenar, procesar, acceder, transmitir o recibir información dentro del Equipo cubierto como resultado de cualquier causa o pérdida que no sean las pérdidas cubiertas específicamente indicadas en este Plan, incluido cualquier acceso o uso no autorizado de dicho sistema, un ataque de denegación de servicio, o la recepción o transmisión de un código malicioso; o bien
- (j) la pérdida, la pérdida de uso, los daños, la corrupción, la imposibilidad de acceder o la imposibilidad de manipular datos electrónicos almacenados en el Equipo cubierto, incluida cualquier pérdida causada por el acceso o el uso no autorizados de dichos datos, un ataque de denegación de servicio o la recepción o transmisión de un código malicioso.

## **4. Cómo obtener servicio y soporte técnico**

Si desea obtener servicio de hardware, en el que se incluye todo tipo de servicio de hardware contemplado en la cobertura de DAM, y Soporte Técnico, llame a Apple al 001-866-676-5682 o visite el sitio web de Apple [support.apple.com/es-mx](https://support.apple.com/es-mx) o comuníquese con el número de teléfono que se detalla a continuación. Si llama, deberá proporcionar a Apple el Número de acuerdo del plan o el número de serie del Dispositivo cubierto. Debe conservar el documento de Confirmación del plan y el recibo de venta original del Equipo cubierto y del Plan, ya que se los solicitarán si hay alguna duda con respecto a si su Equipo cubierto cumple los requisitos de la cobertura.

Cuando informe o envíe un reclamo, es posible que deba brindar una explicación de dónde y cuándo ocurrió el accidente con una descripción detallada del evento real. Si se aprueba su

reclamo, tendrá que pagar la tarifa de servicio correspondiente a Apple. Apple rechazará su reclamo si no paga la tarifa de servicio o no proporciona información relativa al accidente cuando se le solicite.

## 5. Opciones de servicio

Es posible que Apple modifique el método mediante el cual le prestará el servicio de reparación o reemplazo, así como la elegibilidad de su Equipo Cubierto para recibir un método de servicio concreto.

El servicio se limitará a las opciones disponibles en el país en el que solicite el servicio. Las opciones de servicio, la disponibilidad de piezas y los tiempos de respuesta pueden variar en función del país. Si el servicio no está disponible para el Equipo Cubierto en un país que no sea el país de compra, es posible que usted deba hacerse cargo de los gastos de envío y gestión para facilitar el servicio en un país en el que sí esté disponible. Si solicita el servicio en un país que no es el país de compra, deberá cumplir con todas las leyes y normativas de importación y exportación aplicables y será responsable de todos los aranceles aduaneros, el IVA y otros impuestos y cargos asociados. Para el servicio internacional, Apple puede reparar o cambiar productos y piezas por productos y piezas comparables que cumplan con las normas locales.

Apple le proporcionará el Servicio de Hardware o por DAM mediante una o más de estas opciones:

(a) Servicio del producto llevado por el cliente (carry-in). El servicio del producto llevado por el cliente (carry-in) está disponible para la mayoría de los productos de Equipos cubiertos. Devuelva el Equipo cubierto a una tienda perteneciente a Apple o a un AASP que ofrezca servicio del producto llevado por el cliente (carry-in). El servicio se realizará en la tienda, o bien la tienda puede enviar el Equipo Cubierto a un establecimiento de servicio de reparación de Apple (“ARS”) para que sea reparado. Cuando se le notifique sobre la finalización de la tarea de servicio, deberá retirar el Equipo cubierto de inmediato.

(b) Servicio en el lugar. El servicio en el lugar se encuentra disponible para varias computadoras de escritorio y pantallas Apple si el Equipo cubierto está a menos de 80 km (50 millas) de un Proveedor de servicios en el lugar autorizado por Apple. Hay ciertas piezas que pueden repararse en virtud del servicio de piezas “Hazlo tú mismo” (DIY), como se describe a continuación, que no cumplen con los requisitos para recibir servicio en el lugar. Si Apple determina que el servicio en el lugar se encuentra disponible, enviará a un técnico de servicio al lugar donde se encuentre el Equipo cubierto. La tarea de servicio puede realizarse en dicha ubicación, o bien el técnico de servicio puede transportar el Equipo cubierto a un establecimiento de ARS o de un AASP para que sea reparado. Si el Equipo cubierto se repara en el establecimiento de ARS o de un AASP, Apple se encargará de transportar el Equipo cubierto hasta la ubicación que usted indique después de que finalice la tarea de servicio. Si no se le permite al técnico de servicio acceder al Equipo cubierto a la hora acordada, es posible que el resto de las visitas para el servicio en el lugar estén sujetas a un cargo adicional.

(c) Servicio de envío por correo. El servicio de envío por correo directo se encuentra disponible para la mayoría de los Equipos cubiertos. Si Apple determina que su Equipo cubierto cumple con los requisitos para recibir servicio de envío por correo, le enviará documentos de envío de prepago (y, si corresponde, material de empaque). Usted deberá enviar el Equipo cubierto al establecimiento de ARS de acuerdo con las instrucciones de Apple. Una vez realizado el servicio, el establecimiento de ARS le devolverá el Equipo Cubierto. Apple pagará el envío hacia y desde su ubicación si sigue todas las instrucciones.

(d) Servicio de piezas Hazlo tú mismo (“DIY”). El servicio de piezas DIY está disponible para muchas piezas o accesorios de Equipo cubierto y le permite reparar su propio Equipo cubierto. Si el servicio de piezas DIY está disponible, se aplicará el siguiente proceso.

(i) Servicio en el que Apple requiere la devolución de la pieza de reemplazo del Equipo cubierto. Apple puede exigir la autorización de una tarjeta de crédito como garantía del precio minorista de la pieza de reemplazo del Equipo cubierto y los costos de envío aplicables. Si no puede proporcionar la autorización de una tarjeta de crédito, es posible que el servicio de piezas DIY no esté a su disposición. En tal caso, Apple le ofrecerá arreglos alternativos para el servicio. Apple le enviará una pieza de reemplazo del Equipo cubierto con instrucciones de instalación, si corresponde, además de los requisitos para la devolución de la pieza del Equipo cubierto reemplazada. Si sigue las instrucciones, Apple cancelará la autorización de la tarjeta de crédito, por lo que no se le cobrarán la pieza del Equipo cubierto ni los gastos de envío hacia y desde su ubicación. Si no devuelve la pieza reemplazada del Equipo cubierto como se le indicó o devuelve un producto, una pieza o un accesorio reemplazado que no reúne los requisitos para el servicio, Apple cargará a su tarjeta de crédito la cantidad autorizada.

(ii) Servicio en el que Apple no requiere la devolución de la pieza reemplazada del Equipo cubierto. Apple le enviará sin costo una pieza de repuesto para el Equipo cubierto junto con las instrucciones de instalación, si corresponde y los requisitos pertinentes al desecho de la pieza reemplazada. Apple no es responsable por ningún costo de mano de obra en el que usted incurra relativo al servicio de piezas DIY. Si necesita más ayuda, comuníquese con Apple al número de teléfono que se indica más adelante.

Si necesita más ayuda, comuníquese con Apple. Consulte el artículo [support.apple.com/HT201232](https://support.apple.com/HT201232) para ver los números de teléfono locales.

## **6. Sus responsabilidades**

Para recibir servicio o soporte técnico en virtud del Plan, usted acepta (i) proporcionar su Número de acuerdo del plan y una copia de la prueba de compra original de su Plan, si se solicita; (ii) proporcionar información acerca de los síntomas y las causas de los problemas con el Equipo cubierto; (iii) responder solicitudes de información necesaria para realizar un diagnóstico o el servicio del Equipo cubierto; (iv) seguir las instrucciones que Apple le indique; (v) actualizar el software a las versiones publicadas actualmente antes de solicitar el servicio; (vi) hacer un respaldo del software y de los datos almacenados en el Equipo cubierto.

DURANTE EL SERVICIO DE HARDWARE, APPLE ELIMINARÁ EL CONTENIDO DEL EQUIPO CUBIERTO, REFORMATARÁ LOS MEDIOS DE ALMACENAMIENTO Y REINSTALARÁ LA CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE ORIGINAL DEL EQUIPO CUBIERTO, ASÍ COMO LAS VERSIONES POSTERIORES DE ACTUALIZACIÓN, POR LO QUE SE ELIMINARÁN EL SOFTWARE Y LOS DATOS ALMACENADOS EN EL EQUIPO CUBIERTO ANTES DEL SERVICIO. Apple le devolverá su Equipo Cubierto o proporcionará un reemplazo tal como estaba originalmente configurado el Equipo Cubierto, sujeto a las actualizaciones correspondientes. Apple puede instalar actualizaciones de macOS como parte del servicio de hardware que impedirán que el Equipo cubierto vuelva a una versión anterior de macOS. Las aplicaciones de terceros instaladas en el Equipo cubierto pueden no ser compatibles o no funcionar con el Equipo cubierto como resultado de la actualización de macOS. Usted será responsable de reinstalar todos los demás programas de software, datos y contraseñas.

## **7. Límite de responsabilidad**

EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, APPLE, SU PERSONAL Y SUS AGENTES NO TENDRÁN, EN NINGÚN CASO, RESPONSABILIDAD ALGUNA ANTE USTED O CUALQUIER PROPIETARIO POSTERIOR DEL EQUIPO CUBIERTO POR LOS DAÑOS INDIRECTOS O RESULTANTES, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, LOS COSTOS DE RECUPERACIÓN, REPROGRAMACIÓN O REPRODUCCIÓN DE CUALQUIER PROGRAMA O DATO O CUALQUIER INCUMPLIMIENTO DE MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, CUALQUIER PÉRDIDA DE ACTIVIDAD COMERCIAL, BENEFICIOS, INGRESOS O

AHORROS PREVISTOS COMO RESULTADO DE LAS OBLIGACIONES DE APPLE SEGÚN ESTE PLAN. EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, EL LÍMITE DE LA RESPONSABILIDAD DE APPLE, SU PERSONAL Y SUS AGENTES ANTE USTED O CUALQUIER PROPIETARIO POSTERIOR EN VIRTUD DEL PLAN NO SUPERARÁ EL PRECIO ORIGINAL PAGADO POR EL PLAN. ESPECÍFICAMENTE, APPLE NO GARANTIZA QUE (i) PODRÁ REPARAR O REEMPLAZAR EL EQUIPO CUBIERTO SIN QUE ESO IMPLIQUE UN RIESGO PARA LOS PROGRAMAS O DATOS, O BIEN LA PÉRDIDA DE ESTOS; (ii) SE MANTENDRÁ LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, O (iii) EL FUNCIONAMIENTO DEL PRODUCTO SERÁ ININTERRUMPIDO O NO PRESENTARÁ ERRORES.

LOS BENEFICIOS CONFERIDOS POR ESTE PLAN SON ADICIONALES A TODOS LOS DERECHOS Y REPARACIONES ESTIPULADOS POR DICHAS LEYES Y REGULACIONES. EN LA MEDIDA EN QUE LA RESPONSABILIDAD SEGÚN ESAS LEYES Y REGULACIONES PUEDA SER LIMITADA, LA RESPONSABILIDAD DE APPLE SE LIMITA, A SU DISCRECIÓN EXCLUSIVA, A REEMPLAZAR O REPARAR EL EQUIPO CUBIERTO O SUMINISTRAR EL SERVICIO. EN ALGUNOS ESTADOS O PROVINCIAS NO SE PERMITE LA EXCLUSIÓN NI LA LIMITACIÓN DE DAÑOS INCIDENTALES O RESULTANTES, POR LO QUE ALGUNAS DE LAS LIMITACIONES ANTERIORES PUEDEN NO APLICARSE A SU CASO.

## **8. Cancelación**

### 8.1 Derechos de cancelación

Independientemente del tipo de Plan que tenga, puede cancelarlo en cualquier momento por cualquier motivo con efecto inmediato y es posible que tenga derecho a recibir un reembolso según lo que se especifica a continuación. Para recibir cualquier reembolso, es posible que se le solicite que facilite el Número de Contrato del Plan y/o el comprobante de compra original del Plan.

### 8.2 Cómo hacer Cancelaciones:

#### (a) Cancelaciones con Devolución del Dispositivo Cubierto:

Para cancelar este Plan con la devolución de su Dispositivo Cubierto, conforme lo permita la política de devoluciones del canal de venta original, debe devolver su Dispositivo Cubierto a través del canal de venta original (ya sea un Distribuidor Autorizado de Apple o Apple). Si compró el Dispositivo Cubierto a un Distribuidor Autorizado de Apple, es posible que tenga que ponerse en contacto con Apple como se indica a continuación para cancelar el Plan. Si no compró este Plan en el mismo canal de venta en el que compró el Dispositivo Cubierto, es posible que tenga que ponerse en contacto con Apple para cancelar este Plan.

#### (b) Cancelación de los Planes comprados a los Distribuidores Autorizados de Apple:

- (1) Si compró un Plan de Pago Único a un Distribuidor Autorizado de Apple y lo cancela dentro de los treinta (30) días posteriores a la compra del Plan, es posible que deba cancelar el Plan a través del Distribuidor Autorizado de Apple para recibir un reembolso.
- (2) Si ha adquirido un Plan de Pago Único a un Distribuidor Autorizado de Apple y lo cancela más de treinta (30) días después de la compra del Plan, podrá:
  - (A) Llamar a Apple al 001-866-676-5682; o
  - (B) Enviar por correo postal o fax una notificación por escrito con su Número de Contrato del Plan a AppleCare Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, EE. UU. (número de fax +1 916-405-

3973). Debe incluir en su notificación el número de serie de su Dispositivo Cubierto, su número de Contrato del Plan, una copia del comprobante de compra original del Plan y su información de contacto.

- (3) Si ha adquirido un Plan de Pago Mensual a través de un Distribuidor Autorizado de Apple, comuníquese con dicho Distribuidor Autorizado de Apple o con su proveedor de facturación para cancelar su Plan.

(c) Cancelación de Planes de Pago Único Adquiridos a Apple:

Para cancelar un Plan de Pago Único, que entrará en vigor de inmediato:

- (1) Si está disponible y solo si el Plan de Pago Único se adquirió a través de Apple, vaya a [getsupport.apple.com/products](https://getsupport.apple.com/products), seleccione “Cobertura de Hardware” y “Cancelar un Plan AppleCare”, y siga las instrucciones;
- (2) Si está disponible y solo si el Plan de Pago Único se compró a Apple, siga los pasos de la aplicación Soporte de Apple, que se puede descargar a través de la App Store. Si no ve su Plan cuando intente cancelarlo, es posible que deba terminar de configurar su Cuenta de Apple. Para obtener más ayuda, consulte [support.apple.com/HT202704](https://support.apple.com/HT202704);
- (3) Llame a Apple al 001-866-676-5682; o
- (4) Envíe por correo postal o fax una notificación por escrito con su Número de Contrato del Plan a AppleCare Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, EE. UU. (número de fax +1 916-405-3973). Debe incluir en su notificación el número de serie de su Dispositivo Cubierto, su número de Contrato del Plan, una copia del comprobante de compra original del Plan y su información de contacto.

(d) Cancelación de Planes Comprados A Través de una Entidad Financiera:

Si su Plan está financiado a través de una entidad financiera, póngase en contacto con Apple (si es su proveedor de facturación) o con dicha entidad financiera para cancelar su Plan. Apple podrá devolver cualquier reembolso adeudado a la entidad financiera que haya pagado a Apple por su Plan. Además, si paga el Plan a plazos y hay atrasos, la entidad financiera puede solicitar a Apple que cancele su Plan.

### 8.3 Reembolsos

A menos que las leyes locales dispongan lo contrario, los reembolsos por cancelación se abonarán de la siguiente manera:

- (1) Si cancela este Plan en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de compra del Plan o de su recepción, lo que ocurra más tarde, recibirá un reembolso completo menos el valor de cualquier beneficio que se le haya proporcionado en virtud del Plan.
- (2) Si cancela más de treinta (30) días después de recibir este Plan, recibirá un reembolso prorrateado del precio de compra original. El reembolso prorrateado se basa en el porcentaje del Plazo restante del Plan desde su fecha de compra, menos el valor de cualquier beneficio que se le haya proporcionado en virtud del Plan.

Apple podrá abonar cualquier reembolso adeudado a la entidad financiera que haya pagado a Apple por su Plan.

#### 8.4 Derechos de Cancelación de Apple

Si usted paga el Plan a plazos y hay atrasos, la entidad financiera puede solicitar a Apple que cancele su Plan.

A menos que las leyes locales aplicables dispongan lo contrario, Apple puede cancelar este Plan de forma inmediata y sin previo aviso en caso de fraude o tergiversación material, o si usted ha utilizado este Plan con fines comerciales para obtener beneficios económicos propios. Apple puede exigir el pago inmediato del coste de todos los servicios que se le hayan prestado y no se realizará ningún tipo de reembolso.

Además, a menos que las leyes locales dispongan lo contrario, Apple puede cancelar este Plan si no hay piezas de repuesto disponibles para el Equipo cubierto o si Apple ya no puede prestar servicio al Equipo cubierto, previa notificación por escrito con treinta (30) días de antelación. Si las leyes locales lo permiten y Apple cancela este Plan por falta de disponibilidad de piezas de repuesto, recibirá un reembolso prorrateado por el plazo restante del Plan.

#### 8.5 Consecuencias de la Cancelación

A partir de la fecha efectiva de cancelación, las obligaciones futuras de Apple para con usted según este Plan finalizarán en su totalidad.

### **9. Cesión del Plan**

Sujeto a las restricciones establecidas a continuación, usted puede hacer una cesión única y permanente de todos los derechos contemplados en el Plan a otra parte, siempre que (i) ceda a la otra parte la prueba de compra original, la Confirmación del plan, los materiales impresos del Plan y este contrato de servicio; (ii) notifique a Apple de la cesión enviando un aviso de cesión escrito a AppleCare Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, Estados Unidos (número de fax +1 916-405-3973) y (iii) la otra parte acepte los términos de este contrato de servicio. Además, en relación con los Planes de pago mensual, incluso si financió la compra de su Plan, el cesionario debe asumir las obligaciones de pago del cedente y cumplir con ellas. De lo contrario, entrarán en vigencia de forma inmediata las cláusulas de cancelación aplicables a los Planes de pago mensual tal como se describe en la Sección 8. Al notificar a Apple de la cesión, deberá proporcionar el Número de Acuerdo del Plan, el número de serie del Equipo Cubierto y el nombre, la dirección, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del nuevo propietario.

### **10. Términos generales**

(a) Aunque Apple puede subcontratar o ceder el cumplimiento de sus obligaciones a terceros, esto no significa que quedará exento de sus obligaciones para con usted.

(b) Apple no es responsable de incumplimientos ni retrasos en el cumplimiento en virtud del Plan que se deban a acontecimientos fuera del control razonable de Apple.

(c) Usted no tiene la obligación de realizar un mantenimiento preventivo del Equipo cubierto para recibir servicio en virtud del Plan.

(d) Este Plan se ofrece y es válido únicamente en México y no está disponible en aquellas regiones donde la ley lo prohíbe.

(e) En el cumplimiento de sus obligaciones, Apple puede, a su criterio y únicamente para los efectos de supervisar la calidad de la respuesta de Apple, grabar parte o la totalidad de las llamadas entre usted y Apple.

(f) Usted acepta que la información y los datos revelados a Apple según este Plan no son confidenciales, ni de su propiedad. Asimismo, usted acepta que Apple recopile y procese datos en su nombre cuando le preste cualquier servicio. Lo anterior puede incluir transferir sus datos a empresas filiales o proveedores de servicios de acuerdo con la Política de Privacidad del Cliente de Apple.

(g) Apple cuenta con medidas de seguridad que deberían proteger sus datos de acceso o revelación no autorizados y de su destrucción ilegal.

**(h) Usted entiende y acepta que al adquirir el Plan, Apple utilizará, procesará, transferirá y protegerá su información de acuerdo con la Política de privacidad del cliente de Apple disponible en [apple.com/legal/privacy/es-la/](https://apple.com/legal/privacy/es-la/). Sin perjuicio de lo anterior, usted acepta que Apple, sus filiales o proveedores de servicios puedan utilizar y procesar su nombre, número de serie del dispositivo, información de contacto, historial de reparaciones y otra información personal que nosotros, nuestras filiales o proveedores de servicios recopilen o generen en relación con su Plan, con el fin de lo siguiente: (i) proporcionar y administrar los servicios del Plan y cumplir con este contrato; (ii) garantizar la calidad del servicio; y (iii) comunicarse con usted en relación con su Plan, las transacciones financieras relacionadas y los servicios y el soporte que se prestan en virtud de este contrato. A tales efectos, usted acepta que esto podría incluir la transferencia de sus datos personales entre Apple, sus filiales y proveedores de servicios. Si tiene alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, póngase en contacto con Apple a los números de teléfono proporcionados o mediante la página [apple.com/legal/privacy/contact](https://apple.com/legal/privacy/contact). Si desea tener acceso a la información que Apple mantiene sobre usted o si desea realizar cambios, acceda a [account.apple.com](https://account.apple.com) para actualizar sus preferencias de contacto personales o puede comunicarse con Apple a [apple.com/mx/privacy/contact](https://apple.com/mx/privacy/contact).**

(i) Los términos del Plan, incluidos el recibo de venta original del Plan y la Confirmación del Plan, prevalecerán sobre cualquier otro término contradictorio, adicional o de otro tipo de cualquier orden de compra u otro documento y constituirán el acuerdo completo entre usted y Apple con respecto al Plan.

(j) Apple no tiene la obligación de renovar este Plan. Si Apple efectivamente ofrece renovar el Plan, determinará el precio y los términos.

(k) No existe un proceso informal de resolución de controversias disponible en virtud de este Plan.

(l) "Apple" es **Apple Operations México**, S. A. de C. V., Av. Paseo de la Reforma 483, piso 41, Col. Cuauhtémoc, Cuauhtémoc, 06500, Ciudad de México, México para los Planes vendidos en México.

(m) Salvo donde esté prohibido por ley, las leyes de México rigen los planes adquiridos en México. Si estos términos no son coherentes con las leyes de cualquier otra jurisdicción donde usted compre este Plan, regirán las leyes de esa jurisdicción.

(n) Es posible que los servicios de soporte técnico contemplados en este Plan solo estén disponibles en español.

### **Números de teléfono**

Consulte [support.apple.com/HT201232](https://support.apple.com/HT201232) para obtener los números de teléfono locales.

\* Los números de teléfono y los horarios de atención pueden variar y están sujetos a cambio. No hay números gratuitos disponibles en todos los países.

051525 AC+ Mac Mexico v1.7 - Spanish