

AppleCare+ para Apple TV
AppleCare+ para Apple Watch
AppleCare+ para Audífonos
AppleCare+ para HomePod
AppleCare+ para iPad
AppleCare+ para iPhone
AppleCare+ para iPod

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 DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR APLICABLE, 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 visitar mysupport.apple.com/products y obtener una copia de la Confirmación del Plan.

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) los AirPods, el Apple TV, el Apple Watch (incluida la correa con la marca Apple, la correa Deportiva Nike o la correa Deportiva Hermès suministrada en la misma caja que su Apple Watch cubierto), el dispositivo Beats, el HomePod, el iPad (incluidos un Apple Pencil, y/o un Apple Pencil Pro, y/o un teclado para iPad de marca Apple para usar con el iPad cubierto, en adelante “Dispositivos de Entrada del iPad”), el iPhone o el iPod incluidos en su Confirmación del Plan (“Dispositivo Cubierto”), y (ii) los accesorios incluidos en el empaque original de su 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, incluido un Dispositivo de Entrada para iPad utilizado con su iPad cubierto.

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 por otro vendedor a quien le haya comprado su Plan (un “Distribuidor Autorizado de Apple”).

Este Plan está destinado exclusivamente a su Equipo Cubierto y solo se aplica a este. Este Plan no es para su uso comercial y no podrá utilizarlo con fines de lucro, incluidos, entre otros, solicitar servicios para dispositivos que pertenezcan a terceros y que no estén cubiertos por este Plan. Para evitar cualquier duda, salvo lo dispuesto en la Sección 9 de este Plan, usted no podrá vender, transferir, subcontratar, delegar ni ceder ninguno de sus derechos conforme a este Plan. Apple tiene el derecho de monitorear sus solicitudes de servicio para verificar el cumplimiento de estas disposiciones. El incumplimiento de esta cláusula podrá anular este 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 Dispositivo Cubierto de mantener una carga eléctrica se redujo a menos del ochenta por ciento (80%) respecto a 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) ("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 en virtud de este plan se aplican según se describe a continuación, 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 de 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 período restante de la Vigencia del Plan. Para cualquier Dispositivo Cubierto, los accesorios de reemplazo distintos de las correas del Apple Watch (por ejemplo, las almohadillas de los AirPods Max, etc.) pueden diferir en cuanto a material y color, según la disponibilidad. En el caso de las correas del Apple Watch cubiertas, independientemente de la correa suministrada en la misma caja que el Apple Watch cubierto, la correa de reemplazo será una correa con la marca Apple, cuyo estilo, material y color estarán sujetos al criterio exclusivo de Apple.

Apple puede usar 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 lo 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:

AirPods:	MXN 559
Apple TV:	MXN 380
Apple Watch (excepto Ultra, Hermès, y Edition):	MXN 1,249
Apple Watch Ultra:	MXN 1,449
Apple Edition, Hermès, Hermès Ultra:	MXN 1,449
Beats:	MXN 559
HomePod mini:	MXN 380
HomePod:	MXN 879
iPad:	
Dispositivo de Entrada del iPad:	
Apple Pencil:	MXN 559
Apple Pencil Pro:	MXN 559
Teclado de iPad marca Apple:	MXN 559
Daños Solo en la Pantalla (todos los modelos de iPad Air 11” (M3, M2), iPad Air 13” (M3, M2), iPad Pro 11” (M5, M4), iPad Pro 13” (M5, M4), iPad (A16), iPad mini (A17 Pro) solamente):	MXN 559

Otros Daños Accidentales (iPad Air 11" (M3, M2), iPad Air 13" (M3, M2), iPad Pro 11" (M5, M4), iPad Pro 13" (M5, M4), iPad (A16), iPad mini (A17 Pro)):	MXN 1,899
Otros Daños Accidentales (todos los demás modelos):	MXN 799
iPhone:	
Daño Solo en la Pantalla:	MXN 559
Daño Solo en el Vidrio Posterior (no disponible para los modelos de iPhone anteriores al iPhone 12 y el iPhone SE):	MXN 559
Otros Daños Accidentales:	MXN 1,899
iPod:	MXN 479

** Las tarifas incluyen impuestos aplicables que quedarán a su cargo.*

El Servicio por DAM para un Dispositivo de Entrada del iPad cuenta como un Evento de Servicio independiente del Servicio por DAM del iPad sujeto a una tarifa de Evento de Servicio independientes, incluso si el iPad y un Dispositivo de Entrada del iPad se dañan al mismo tiempo. El Servicio por DAM para Dispositivos de Entrada del iPad está limitado a un Dispositivo de Entrada del iPad y/o al Dispositivo de Entrada del iPad de reemplazo que Apple le proporcione a Usted en virtud de la Sección 2 o de este Plan y que se utilice con su iPad cubierto.

En el caso de todos los reclamos por Daños Solo en la Pantalla del iPad, se aplicará la tarifa de Evento de Servicio por Daños Solo en la Pantalla del iPad indicada anteriormente para el Servicio por DAM. El Dispositivo Cubierto no debe presentar ningún otro daño que no sea el de la pantalla, lo cual incluye, entre otros, la carcasa abollada o doblada. Esto impediría que Apple reemplazara la pantalla del Dispositivo Cubierto. Los Dispositivos Cubiertos que presenten algún otro daño se cobrarán con la tarifa correspondiente a la categoría de Otros Daños Accidentales de iPad en el caso del servicio por DAM.

Si decide usar el Servicio de Reemplazo Exprés ("ERS") para un reclamo por Daños Solo en la Pantalla del iPad, el reclamo se cobrará con la tarifa correspondiente a la categoría de Otros Daños Accidentales de iPad.

Las reparaciones de Daños Solo en la Pantalla y las tarifas de Eventos por Servicio del iPad aplican únicamente para modelos de iPad especificados en la tabla de tarifas por Evento de Servicio anterior.

Para los Eventos de Servicio por Daño Solo en la Pantalla **o** en el Vidrio Posterior del iPhone, se aplicará la tarifa correspondiente al Evento de Servicio por Daño Solo en la Pantalla o por Daño Solo en el Vidrio Posterior, según corresponda a cada Evento de Servicio. El Dispositivo Cubierto no debe presentar ningún otro daño que no sea el de la pantalla o el vidrio posterior, lo cual incluye, entre otros, la carcasa abollada o doblada. Esto impediría que Apple reemplazara la pantalla o el vidrio posterior del Dispositivo Cubierto. Los Dispositivos Cubiertos que presenten algún otro daño se cobrarán con la tarifa correspondiente a la categoría de Otros Daños Accidentales de iPhone.

En el caso de Eventos de Servicio por Daño Solo en la Pantalla **y** en el Vidrio Posterior de iPhone, tanto la tarifa por Evento de Servicio por Daño Solo en la Pantalla como la tarifa por Evento de Servicio por Daño Solo en el Vidrio Posterior de iPhone se aplicarán a cada Evento de Servicio. El Dispositivo Cubierto no debe presentar otro daño que no sea el de la pantalla o el vidrio posterior, lo cual incluye, entre otros, la carcasa abollada o doblada, que impediría que Apple reemplazara la pantalla y el vidrio posterior del Dispositivo Cubierto. Los Dispositivos Cubiertos que presenten algún otro daño se cobrarán con la tarifa correspondiente a la categoría de Otros Daños Accidentales de iPhone.

Si está disponible, usted puede optar por utilizar el Servicio de Reemplazo Exprés ("ERS", por sus siglas en inglés) para una reclamación por Daño Accidental Solo en la Pantalla de iPhone, Solo en el Vidrio Posterior de iPhone, o Solo en la Pantalla y en el Vidrio Posterior de iPhone; sin

embargo, su reclamación se cobrará con la tarifa por Evento de Servicio por Otros Daños Accidentales de iPhone.

Las reparaciones de Daños Solo en el Vidrio Posterior están disponibles únicamente para dispositivos iPhone. Las reparaciones de Daños Solo en el Vidrio Posterior no están disponibles para el iPhone SE ni para los modelos de iPhone anteriores al iPhone 12.

Tenga en cuenta que, si solicita servicio en virtud de este Plan en otro país que no sea México, la tarifa de servicio o la tarifa local equivalente se tendrá que pagar en la moneda de ese país y según la tarifa aplicable en ese país. Para obtener más información, visite apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ y seleccione el dispositivo y el lugar específico en el que solicitará el servicio para ver los términos y las tarifas vigentes.

2.5 Soporte técnico

Durante la Vigencia del Plan, Apple le proporcionará acceso prioritario a recursos de soporte técnico telefónicos y basados en la 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 por 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 se trata de una versión beta ni 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 apps de software de marca Apple o Beats 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 inalámbrico compatible 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 los Servicios 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 que se hayan producido por una conducta imprudente, abusiva, deliberada o intencional, o por cualquier tipo de uso anormal 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; lo que incluye piezas o accesorios de terceros utilizados con el 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, reparó, modificó o 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 tipo de daño en un Equipo Cubierto con el número de serie alterado, pintado o borrado;
- (j) para reparar daños causados por incendios, terremotos u otras causas externas;
- (k) para reparar daños en cualquier correa del Apple Watch que no sea Equipo Cubierto;
- (l) la pérdida, pérdida de uso, daños, corrupción, imposibilidad de acceder o 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, pérdida de uso, daños, corrupción, imposibilidad de acceder o 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 que haga del SO y del Software de Consumo como apps basadas en servidor;
- (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 o los problemas de interacción entre estos;
- (d) para el uso que haga de una computadora o un SO que no esté relacionado con el Software de Consumo ni con problemas de conectividad con el Equipo Cubierto;
- (e) para software que no sea el Software de Consumo;
- (f) para cualquier Software de Consumo designado como “beta”, “versión preliminar” o “vista previa de versión”, o una designación 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) la pérdida, pérdida de uso, daños, corrupción, imposibilidad de acceder o 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
- (i) la pérdida, pérdida de uso, daños, corrupción, imposibilidad de acceder o 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. Procedimiento para obtener servicio y soporte técnico

Si desea obtener servicio o Soporte Técnico, comuníquese telefónicamente con Apple al 001-866-676-5682 o visite la página support.apple.com/es-mx. Deberá proporcionar el Número de Acuerdo del Plan o el número de serie del Dispositivo Cubierto. Además, si se la solicitan, deberá presentar la Confirmación del Plan y el recibo de venta original del Dispositivo Cubierto y del Plan.

5. Opciones de servicio

Apple podrá modificar el método mediante el cual proporciona el servicio de reparación o reemplazo, así como la elegibilidad de su Equipo Cubierto para recibir un método de servicio en particular.

El servicio estará limitado a las opciones disponibles en el país donde se solicite. Las opciones de servicio, la disponibilidad de piezas y los tiempos de respuesta pueden variar. Si el servicio no está disponible para el Equipo Cubierto en un país distinto al país de compra, usted podrá ser responsable de los cargos de envío y manipulación necesarios para facilitar el servicio en un país donde sí esté disponible. Si solicita el servicio en un país distinto al país de compra, deberá cumplir con todas las leyes y normativas de importación y exportación aplicables, y será responsable de los aranceles aduaneros, el IVA y demás impuestos y cargos asociados. Para el servicio internacional, Apple podrá reparar o intercambiar productos y piezas por productos y piezas comparables que cumplan con las normas locales.

Apple le proporcionará Servicio de Hardware o por DAM mediante una o más de las siguientes 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 del Equipo Cubierto. Devuelva el Equipo Cubierto a una tienda perteneciente a Apple o a un proveedor de servicios autorizado por Apple 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. Usted deberá retirar el Equipo Cubierto de inmediato.

(b) 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 los requisitos para recibir el servicio de envío por correo, le enviará documentos de envío de prepago (y, si corresponde, material de empaque). Usted deberá enviar el Equipo Cubierto a un 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.

(c) Servicio de Reemplazo Exprés ("ERS") o servicio de piezas Hazlo tú mismo ("DIY"). El ERS está disponible para algunos Equipos Cubiertos. El servicio de piezas DIY está disponible para un gran número de productos del Equipo Cubierto. Esto le permite reparar su propio Equipo Cubierto. Si Apple requiere la devolución del dispositivo o la pieza reemplazada, es posible que le exija la autorización de una tarjeta de crédito como garantía del precio minorista del dispositivo o la pieza de reemplazo y los costos de envío aplicables hasta que usted devuelva el dispositivo reemplazado tal como se le indique. Si no puede proporcionar la autorización de una tarjeta de crédito, es posible que el servicio no esté a su disposición. En tal caso, Apple le ofrecerá arreglos alternativos para el servicio. Si no devuelve la pieza o el Equipo Cubierto reemplazado como se le indicó o si devuelve una pieza o un Equipo Cubierto

reemplazado que no reúne los requisitos para el servicio, Apple cargará a su tarjeta de crédito la cantidad autorizada. Si Apple no requiere que usted devuelva la pieza o el producto reemplazado, le enviará sin cargo una pieza o un producto de reemplazo junto con las instrucciones o los requisitos correspondientes para desechar el elemento reemplazado. En cualquier caso, Apple no es responsable por ningún costo de mano de obra en el que usted incurra relativo al ERS o al servicio de piezas DIY.

Puede elegir usar el ERS para Eventos de Servicio por DAM en el caso de Daños Solo en la Pantalla del iPhone, Solo en el Vidrio Posterior del iPhone o en la pantalla y el vidrio posterior del iPhone, pero estos servicios están sujetos a la tarifa del Evento de servicio por Otros Daños Accidentales de iPhone que se indica en la tabla de la Sección 2.4, ya que se le proporcionará un Equipo Cubierto de reemplazo.

Puede elegir usar el ERS para reclamos por Daños Solo en la Pantalla del iPad, pero estos estarán sujetos a la tarifa de Evento de Servicio (iPad Air 11" (M3, M2), iPad Air 13" (M3, M2), iPad Pro 11" (M5, M4), iPad Pro 13" (M5, M4), iPad (A16), iPad mini (A17 Pro)) correspondiente a la categoría de Otros Daños Accidentales de iPad que se indica en la Sección 2.4, ya que se le proporcionará un Equipo Cubierto de reemplazo.

El ERS no está disponible para el iPod.

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; (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 Y VOLVERÁ A DAR FORMATO A LOS MEDIOS DE ALMACENAMIENTO. 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 SO como parte del servicio de hardware que impedirán que el Equipo Cubierto vuelva a una versión anterior del SO. Las apps de terceros instaladas en el Equipo Cubierto pueden no ser compatibles o no funcionar con el Equipo Cubierto como resultado de la actualización del SO. 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, SUS EMPLEADOS Y SUS AGENTES NO TENDRÁN, BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA, 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, SUS EMPLEADOS 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 SE PRODUZCAN

RIESGOS PARA LOS PROGRAMAS O DATOS, O BIEN LA PÉRDIDA DE ESTOS; (ii) SE MANTENDRÁ LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS; (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 LAS LEYES Y REGULACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. 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 puede tener derecho a un reembolso, como se describe a continuación. Para recibir un reembolso, es posible que se le solicite proporcionar su Número de Contrato del Plan y/o el comprobante original de compra del Plan.

8.2 Cómo cancelar:

(a) Cancelación con Devolución del Equipo Cubierto:

Para cancelar este Plan con la devolución del Equipo Cubierto, según lo permita la política de devoluciones del canal de ventas original, deberá devolver el Equipo Cubierto a través del canal de ventas original (ya sea un Distribuidor Autorizado o Apple). Si adquirió el Equipo Cubierto a través de un Distribuidor Autorizado de Apple, es posible que deba comunicarse con Apple, como se indica a continuación, para cancelar el Plan. Si no adquirió este Plan en el mismo canal de ventas donde adquirió el Equipo Cubierto, es posible que deba comunicarse con Apple para cancelar el 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 adquirió un Plan de Pago Único a través de un Distribuidor Autorizado de Apple y lo cancela después de más de treinta (30) días a partir de la fecha de compra del Plan, usted puede:

(A) Llamar a Apple al 001-866-676-5682; o

(B) Enviar por correo o fax un aviso 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). Deberá incluir el número de serie de su Dispositivo Cubierto, el número de Contrato del Plan, una copia del comprobante original de compra del Plan y su información de contacto junto con el aviso.

- (3) Si adquirió 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 Comprados a Apple:

Para cancelar un Plan de Pago Único con efecto inmediato:

- (1) Si está disponible y únicamente si el Plan de Pago Único fue adquirido directamente con Apple, vaya a getsupport.apple.com/products, seleccione “Cobertura de Hardware” y “Cancelar un Plan AppleCare” y siga las instrucciones.
- (2) Si está disponible y únicamente si el Plan de Pago Único fue adquirido directamente con Apple, siga los pasos en la aplicación Apple Support, la cual se puede descargar desde la App Store. Si no ve su Plan al intentar cancelarlo, es posible que deba completar la configuración de su Cuenta Apple. Para obtener más ayuda, consulte support.apple.com/HT202704;
- (3) Llame a Apple al 001-866-676-5682; o
- (4) Envíe por correo o fax un aviso por escrito, incluyendo 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 el número de serie del Dispositivo Cubierto, el número de Contrato del Plan, una copia del comprobante original de compra del Plan y su información de contacto.

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

Si su Plan fue financiado mediante una entidad financiera, comuníquese con Apple (si es su proveedor de facturación) o con dicha entidad para cancelar su Plan. Apple podrá reembolsar cualquier cantidad correspondiente a la entidad financiera que haya pagado el Plan a Apple. Además, si usted paga el Plan en cuotas y existen pagos atrasados, la entidad financiera podrá solicitar a Apple la cancelación del Plan.

8.3 Devoluciones

A menos que la legislación local disponga lo contrario, los reembolsos por cancelación se otorgarán como se indica a continuación:

- (1) Si cancela este Plan en un plazo de treinta (30) días después de la fecha de compra o recepción de este Plan, lo que suceda en segundo lugar, recibirá un reembolso completo menos el valor de cualquier beneficio otorgado según el Plan.
- (2) Si cancela el Plan en un plazo superior a treinta (30) días después de recibirlo, recibirá un reembolso prorrateado del precio de compra original. El reembolso prorrateado se basa en el porcentaje del Plazo del Plan no vencido desde la fecha de compra del Plan, menos el valor de cualquier beneficio que se le haya proporcionado en virtud del Plan.

Apple puede devolver cualquier reembolso adeudado a la entidad financiera que pagó a Apple por su Plan.

8.4 Derechos de cancelación de Apple

Cuando usted pague el Plan en cuotas y existan pagos atrasados, la entidad financiera podrá solicitar que Apple cancele su Plan.

Salvo que la legislación local aplicable disponga lo contrario, Apple podrá cancelar este Plan de inmediato y sin previo aviso en caso de fraude o tergiversación material, o si usted ha utilizado este Plan con fines comerciales en beneficio económico propio. Apple podrá exigir el pago inmediato del costo de todos los servicios que se le hayan proporcionado y no se emitirá ningún tipo de reembolso.

Además, salvo que la legislación local disponga lo contrario, Apple podrá cancelar este Plan si las piezas de servicio para el Equipo Cubierto no están disponibles o si Apple ya no puede brindar servicio a su Equipo Cubierto, con un aviso previo por escrito de treinta (30) días. Si la legislación local lo permite y Apple cancela este Plan por la falta de disponibilidad de piezas de servicio, usted recibirá un reembolso prorrateado correspondiente al período no vencido 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. Transferencia del Plan

Usted puede hacer una transferencia única y permanente de todos sus derechos según el Plan a otra parte, siempre que (i) transfiera 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 transferencia, para lo cual debe enviar un aviso de transferencia por 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 transferencia, 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 exclusivo criterio y únicamente a los fines de supervisar la calidad de las respuestas de Apple, grabar una 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, las cuales 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 sus datos de acuerdo con la Política de Privacidad del Cliente de Apple, disponible en 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 otros datos personales 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. Si desea tener acceso a la información que Apple mantiene sobre usted o si desea realizar cambios, acceda a account.apple.com para actualizar sus preferencias de contacto personales o puede comunicarse con Apple a 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 pedido de compra u otro documento, y constituirán el acuerdo completo entre usted y Apple con respecto del Plan.

(j) Apple no tiene la obligación de renovar este Plan. Si Apple efectivamente ofrece renovar el Plan, será Apple quien determine 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. En este Plan, "Beats" es Beats Electronics LLC (es decir, Beats by Dr. Dre), una subsidiaria de Apple Inc. que crea productos de audio, incluidos ciertos Equipos Cubiertos bajo la marca Beats.

(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 según este Plan estén disponibles únicamente en español.

Números de teléfono

Consulte support.apple.com/HT201232 para obtener números de teléfono de soporte 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.