

AppleCare+ para pantallas Apple

AppleCare+ para Mac

Cómo los Derechos del Consumidor afectan este Plan

LOS BENEFICIOS QUE ESTE PLAN CONFIERE SON ADICIONALES A TODOS LOS DERECHOS Y RECURSOS PREVISTOS POR LAS LEYES Y REGLAMENTACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. ESTE PLAN NO PERJUDICARÁ LOS DERECHOS OTORGADOS POR LA LEY DEL CONSUMIDOR APLICABLE, INCLUYENDO EL DERECHO A RECIBIR RECURSOS BAJO LA LEY DE GARANTÍA LEGAL Y A RECLAMAR DAÑOS Y PERJUICIOS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE APPLE DE CUALQUIERA DE SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.

1. El Plan

Este contrato (el “Plan”) rige los servicios que Apple presta bajo los planes mencionados anteriormente e incluye los términos de este documento, su Confirmación del Plan (“Confirmación del Plan”) y el recibo de venta original de su Plan. Recibirá la Confirmación de su Plan en el momento de la compra o se le enviará automáticamente después. Si compró su Plan de Apple, visite mysupport.apple.com/products para obtener una copia de la Confirmación del Plan.

Los beneficios de este Plan son adicionales a sus derechos bajo las leyes aplicables, la garantía de hardware del fabricante y cualquier soporte técnico complementario. Las condiciones del Plan se aplican independientemente de si el pago se realiza por un plazo de cobertura fijo (“Plan de Plazo Fijo”), por un plazo de cobertura mensual recurrente (“Plan Mensual”) o por un plazo de cobertura anual recurrente (“Plan Anual”), excepto donde se indique lo contrario. Su Plan puede ser pagado por usted o por un tercero que financie o pague, de otro modo, su Plan (un “Proveedor de Plan de Pago”).

El Plan cubre el siguiente equipo (colectivamente, el “Equipo Cubierto”): (i) la computadora o pantalla Mac de marca Apple que figura en su Confirmación del Plan (incluyendo cualquier soporte y/o montaje VESA de marca Apple incluido o comprado al mismo tiempo que su pantalla de marca Apple), y los accesorios de marca Apple contenidos dentro del embalaje original (“Dispositivo Cubierto”), y (ii) un mouse, Magic Trackpad y/o teclado de marca Apple si está incluido con el Dispositivo Cubierto (o comprado con una Mac mini, Mac Pro o Mac Studio), un soporte y/o montaje VESA de marca Apple, si está incluido o comprado con un Dispositivo Cubierto de Mac, módulos de memoria Apple (RAM) y un SuperDrive USB de Apple (“Accesorios de Mac”) si se usan con el Dispositivo Cubierto y se compraron originalmente no antes de dos años antes de la compra del Dispositivo Cubierto. Debe haber comprado o alquilado el Equipo Cubierto como nuevo a Apple o a un Distribuidor Autorizado de Apple. Cuando la propiedad legal del Equipo Cubierto le haya sido transferida, el Plan deberá haberse transferido a su nombre conforme a lo dispuesto en la Sección 10. El Equipo Cubierto incluye cualquier producto de reemplazo que Apple le proporcione en virtud de la Sección 3 de este Plan.

La cobertura comienza cuando usted compra el Plan y continúa, a menos que lo cancele, hasta la fecha especificada en la Confirmación del Plan (el “Plazo del Plan”).

Encontrará el precio del Plan Mensual, Anual o de Plazo Fijo en el recibo de venta original que Apple u otro vendedor al que le haya comprado el Plan (un “Distribuidor Autorizado de Apple”) o su Proveedor de Plan de Pago le proporcione.

Este Plan se destina y se aplica únicamente a su Equipo Cubierto. Este Plan no es para su uso comercial y usted no podrá usarlo para obtener ningún beneficio económico, incluyendo, entre otros, la búsqueda de servicio para dispositivos que son propiedad de otros y que este Plan no cubra. A efectos de no generar dudas, salvo lo dispuesto en la Sección 10 de este Plan para transferencias de Planes de Plazo Fijo, usted no podrá vender, transferir, subcontratar, delegar ni ceder ninguno de sus derechos en virtud del presente Plan. Apple tiene el derecho a supervisar sus solicitudes de servicio para garantizar el cumplimiento. La infracción de esta disposición puede invalidar este Plan.

2. Plazo y Renovación del Plan

La cobertura del Plan comienza cuando usted compra el Plan y continúa, a menos que lo cancele, hasta la fecha especificada en la Confirmación de su Plan (el “Plazo del Plan”).

Para los Planes Mensuales, el Plazo de su Plan es de un (1) mes. Los Planes Mensuales se renovarán automáticamente cada mes a menos que se cancelen según lo establecido en la Sección 9 a continuación.

Para los Planes Anuales, el Plazo de su Plan es de un (1) año. Los Planes Anuales se renovarán automáticamente cada año a menos que se cancelen según lo establecido en la Sección 9 a continuación.

Para los Planes de Plazo Fijo, el Plazo de su Plan es el que se indica en la Confirmación de su Plan. Apple no tiene la obligación de renovar su Plan de Plazo Fijo. Si Apple ofrece renovar, Apple determinará el precio y los términos.

Para los Planes Mensuales, Anuales o de Plazo Fijo pagados en cuotas (si están disponibles), usted acepta que la tarjeta de crédito, tarjeta de débito u otra fuente de pago autorizada, como Apple Pay, (la “Fuente de Pago”) usada para la compra inicial de su Plan se mantenga registrada para que se le cobre automáticamente antes del primer día de cada renovación o período de pago posterior a su compra inicial a fin de renovar su Plan, a menos que lo cancele. Si por algún motivo no puede realizarse el cargo a su Fuente de Pago y usted no ha efectuado de otro modo el pago de renovación o cuota correspondiente a tiempo, la cobertura de su Plan cesará a partir de la fecha de vencimiento. Apple tiene el derecho, pero no la obligación, de aceptar cualquier pago atrasado y permitir que su Plan continúe a partir de la fecha del pago atrasado. Solo para los Planes Mensuales y Anuales, si el precio de su Plan Mensual o Anual está sujeto a cambios al momento de la renovación, se le notificará con anticipación sobre cualquier aumento de precio, de acuerdo con la Sección 11 de este Plan.

En caso de que Apple ya no pueda prestar servicio a su Equipo Cubierto debido a la falta de disponibilidad de piezas de servicio, Apple le proporcionará una notificación previa por escrito de treinta (30) días de no renovación o cancelación, o según lo exija la ley.

3. ¿Qué está Cubierto?

3.1 Servicios de Hardware por Defectos o Baterías Agotadas (“Servicio de Hardware”)

El Servicio de Hardware se presta si, durante el Plazo del Plan, usted presenta un reclamo válido notificando a Apple de que ha surgido un defecto en los materiales y la mano de obra en el Equipo Cubierto o, en relación con el Equipo Cubierto que utiliza una batería recargable integrada, que la capacidad de la batería del Dispositivo Cubierto para mantener una carga eléctrica es inferior al ochenta por ciento (80%) de sus especificaciones originales. Consulte la Sección 3.3 para obtener más información sobre el cumplimiento del Servicio de Hardware.

Las exclusiones al Servicio de Hardware bajo este Plan se aplican como se describe en la Sección 4.

3.2 Servicios por Daños Accidentales por Manipulación (“Servicio por ADH”)

El Servicio por ADH se presta si, durante el Plazo del Plan, usted presenta un reclamo válido notificando a Apple de que el Dispositivo Cubierto ha fallado a causa de un daño accidental por manipulación resultante de un evento externo inesperado y no intencional (por ejemplo, caídas y daños causados por contacto con líquidos por derrames) (“ADH”). El daño debe afectar la funcionalidad de su Dispositivo Cubierto. Consulte la Sección 3.3 para obtener más información sobre el cumplimiento del Servicio por ADH.

Las exclusiones al Servicio por ADH bajo este Plan se aplican como se describe en la Sección 4.

3.3 Cumplimiento de los Servicios de Hardware y los Servicios por ADH

Si, durante el Plazo del Plan, usted presenta un reclamo válido por Servicio de Hardware o un reclamo válido por Servicio por ADH, Apple, a su discreción: (i) reparará el defecto usando piezas nuevas o piezas originales de Apple usadas previamente que se hayan probado y pasen los requisitos funcionales de Apple, o (ii) cambiará el

Equipo Cubierto por un producto de reemplazo que sea nuevo o que esté compuesto por piezas originales de Apple nuevas y/o usadas previamente que se hayan probado y pasen los requisitos funcionales de Apple.

A discreción de Apple, si la reparación o el reemplazo de conformidad con (i) y (ii) no son posibles o no están disponibles, Apple le reembolsará con crédito de la tienda Apple, una tarjeta de regalo de Apple o efectivo por una cantidad igual al precio minorista actual de Apple para el Dispositivo Cubierto (o, si Apple no vende actualmente el modelo de Dispositivo Cubierto, el precio minorista al que Apple vendió por última vez el modelo de Dispositivo Cubierto), o la cantidad pagada por el Dispositivo Cubierto como se muestra en el comprobante de compra original, el que sea mayor. Apple determinará el método de reembolso a su entera discreción. En caso de que se realice un reembolso, el Dispositivo Cubierto original pasará a ser propiedad de Apple y su Plan se cancelará automáticamente, dado que usted ya no estará en posesión del Dispositivo Cubierto.

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

Si Apple cambia el Dispositivo Cubierto, todos los productos de reemplazo bajo 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 mismas características o capacidades tecnológicas o mejoradas) que el Dispositivo Cubierto original o, a opción de Apple, el producto de reemplazo será el mismo modelo o uno más reciente pero con diferentes características o capacidades tecnológicas o funcionales que el Dispositivo Cubierto original. Si Apple cambia el Dispositivo Cubierto, el producto original pasa a ser propiedad de Apple y el producto de reemplazo será de su propiedad con cobertura efectiva por el resto del Plazo del Plan.

Apple puede usar dispositivos o piezas de repuesto para el servicio que provengan de un país diferente del país de donde se obtuvieron el Dispositivo Cubierto o las piezas originales.

Se aplican exclusiones como se describe a continuación.

3.4 Tarifas de Servicio y Eventos de Servicio

Cada vez que reciben servicios por ADH, se trata de un “Evento de Servicio”, sujeto a las tarifas de Evento de Servicio descritas a continuación. Usted es elegible para recibir Eventos de Servicio ilimitados para su Dispositivo Cubierto mientras el Plan esté activo, hasta la fecha en que el Plan se cancele o finalice de otro modo. El Plan no cubrirá las solicitudes para Eventos de Servicio enviadas y recibidas por Apple después de que el Plan se haya cancelado o finalizado.

Importante: Consulte la Sección 4 para conocer las exclusiones sobre la prestación del Servicio por ADH.

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

	MacBook Neo 13” (A18 Pro)	Mac (todos los demás modelos)	Pantalla de Apple
Evento de Servicio por ADH de Nivel 1 - Daño por ADH Solo en la Pantalla - Daño por ADH Solo en la Carcasa Externa	\$999	\$1,899	\$1,899
Evento de Servicio por ADH de Nivel 2 - Otros Daños Accidentales	\$2,999	\$6,499	\$6,499

**Las tarifas no incluyen los impuestos aplicables que usted deberá pagar.*

Para ser apto para la tarifa del Evento de Servicio por ADH de Nivel 1, el Dispositivo Cubierto no debe tener daños adicionales más allá del daño solo en la pantalla (si corresponde) o el daño solo en la carcasa externa que impediría que Apple repare la pantalla o la carcasa externa. Los daños por ADH en el soporte de marca Apple o en el soporte VESA usado con su pantalla de marca Apple se tratarán como Daños por ADH Solo en la Carcasa Externa. A un Dispositivo Cubierto con daño adicional se le cobrará el precio de la tarifa del Evento de Servicio por ADH de Nivel 2.

Tenga en cuenta que, si busca servicio bajo este Plan en un país que no sea México, la tarifa del servicio o la tarifa local equivalente deberá pagarse en la moneda de ese país y a la tasa aplicable de dicho país. Para obtener más información, visite apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ y seleccione el dispositivo y la ubicación adecuados en los que busca el servicio para ver los términos y las tarifas aplicables.

3.5 Soporte Técnico

Durante el Plazo del Plan, Apple le dará acceso prioritario a asistencia técnica por teléfono y basada en la web para el Equipo Cubierto (“Soporte Técnico”). El Soporte Técnico puede incluir ayuda con la instalación, el lanzamiento, la configuración, la resolución de problemas y la recuperación (excepto por la recuperación de datos), incluyendo el almacenamiento, la recuperación y la administración de archivos; la interpretación de los mensajes de error del sistema; y la determinación de cuándo puede requerirse el Servicio de Hardware o puede aplicarse la cobertura de ADH. Apple dará asistencia para la versión vigente en ese momento del software compatible y para la Versión Principal anterior. A los efectos de esta sección, el término “Versión Principal” significa una versión significativa de software que Apple lanza comercialmente en un formato de número de lanzamiento como “1.0” o “2.0” y que no está en forma beta ni es una versión preliminar.

El Soporte Técnico de Apple se limita a lo siguiente: (i) el Equipo Cubierto, (ii) el Sistema Operativo de marca Apple (“macOS”) y las aplicaciones de software de marca Apple que están preinstaladas o diseñadas para funcionar con el Equipo Cubierto (“Software del Consumidor”), y (iii) problemas de conectividad entre el Equipo Cubierto y una laptop o computadora 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.

4. ¿Qué No está Cubierto?

4.1 Servicios de Hardware y Servicios por ADH

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

Apple no prestará Servicios de Hardware ni Servicios por ADH en las siguientes circunstancias:

- (a) para proteger contra el desgaste normal o para reparar daños cosméticos que no afecten la funcionalidad del Equipo Cubierto;
- (b) para realizar mantenimiento preventivo;
- (c) para sustituir el Equipo Cubierto que se pierda o sea robado;
- (d) para reparar daños, incluyendo daños catastróficos y daños físicos excesivos (por ejemplo, productos que se hayan aplastado, doblado o sumergido en líquido), causados por una conducta imprudente, abusiva, deliberada o intencional asociada con el manejo y uso del Equipo Cubierto, o cualquier uso del Equipo Cubierto de una manera que no sea normal o que no esté prevista por Apple;
- (e) para instalar, retirar o desechar el Equipo Cubierto o el equipo que se le haya dado mientras se le realiza mantenimiento al Equipo Cubierto;
- (f) para reparar daños causados por un producto que no sea un Equipo Cubierto;
- (g) para reparar cualquier daño al Equipo Cubierto (sin importar la causa) si el Equipo Cubierto se ha abierto, reparado (incluso para actualizaciones y expansiones), modificado o alterado por alguien que no sea Apple o un representante autorizado de Apple;
- (h) para reparar condiciones preexistentes del Equipo Cubierto si usted compró el Plan después de haber adquirido el Equipo Cubierto;
- (i) para reparar cualquier daño al Equipo Cubierto con un número de serie que se haya alterado, desfigurado o eliminado, o que se haya 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 proteger contra daños causados por la presencia de materiales peligrosos, incluyendo, entre otros, materiales biológicos y alérgenos, que representan un riesgo para la salud humana;
- (l) la pérdida, pérdida de uso, daño, alteración, imposibilidad de acceso o imposibilidad de manipular cualquier componente de hardware o software electrónico, o sus partes, que se usen para almacenar,

procesar, acceder, transmitir o recibir información dentro del Equipo Cubierto, como resultado de cualquier causa o pérdida distinta de las pérdidas cubiertas expresamente indicadas en el presente Plan, incluyendo el acceso o uso no autorizado de dicho sistema, un ataque de denegación de servicio o la recepción o transmisión de código malicioso;

- (m) la pérdida, pérdida de uso, daño, alteración, imposibilidad de acceso o imposibilidad de manipular cualquier dato electrónico almacenado en el Equipo Cubierto, incluyendo cualquier pérdida causada por acceso no autorizado o uso no autorizado de dichos datos, un ataque de denegación de servicio o recepción o transmisión de código malicioso; o
- (n) si busca asistencia para un dispositivo cubierto por este Plan con fines comerciales para obtener beneficios económicos propios, incluyendo si ha vendido, transferido, subcontratado, delegado o cedido cualquiera de sus derechos en virtud de este Plan (salvo lo dispuesto en la Sección 10 de este Plan).

La instalación de piezas de terceros puede afectar su cobertura. Como condición para recibir Servicios de Hardware o por ADH, todo el Equipo Cubierto debe devolverse a Apple en su totalidad, incluyendo todas las piezas originales o los componentes de reemplazo autorizados por Apple. Esta restricción no perjudica sus derechos como consumidor.

4.2 Soporte Técnico

Apple no ofrecerá Soporte Técnico en las siguientes circunstancias:

- (a) para el uso o la modificación del Equipo Cubierto, el macOS o el Software del Consumidor de una manera para la que el Equipo Cubierto o el software no están destinados a usarse o modificarse;
- (b) para problemas que podrían resolverse actualizando el software a la versión más reciente en ese momento;
- (c) para productos de terceros o sus efectos o interacciones con el Equipo Cubierto, macOS o el Software del Consumidor;
- (d) por su uso de una computadora o macOS que no esté relacionado con el Software del Consumidor o con problemas de conectividad con el Equipo Cubierto;
- (e) para software distinto de macOS o del Software del Consumidor;
- (f) para cualquier software de consumo designado como “beta”, “versión preliminar”, o “vista previa” o software etiquetado de manera similar;
- (g) por daños o pérdida de cualquier software o datos que residieran o estuvieran grabados en el Equipo Cubierto (nota: el Plan no cubre la recuperación o reinstalación de programas de software y datos del usuario);
- (h) para navegadores web de terceros, aplicaciones de correo electrónico y software de proveedores de servicios de Internet, o las configuraciones del OS necesarias para su uso;
- (i) la pérdida, pérdida de uso, daño, alteración, imposibilidad de acceso o imposibilidad de manipular cualquier componente de hardware o software electrónico, o sus partes, que se usen para almacenar, procesar, acceder, transmitir o recibir información dentro del Equipo Cubierto, como resultado de cualquier causa o pérdida distinta de las pérdidas cubiertas expresamente indicadas en el presente Plan, incluyendo el acceso o uso no autorizado de dicho sistema, un ataque de denegación de servicio o la recepción o transmisión de código malicioso; o
- (j) la pérdida, pérdida de uso, daño, alteración, imposibilidad de acceso o imposibilidad de manipular cualquier dato electrónico almacenado en el Equipo Cubierto, incluyendo cualquier pérdida causada por acceso no autorizado o uso no autorizado de dichos datos, un ataque de denegación de servicio o recepción o transmisión de código malicioso.

5. Cómo Obtener Servicio y Soporte

Puede obtener servicios de hardware, que incluyen aquellos relacionados con la cobertura por ADH y el Soporte Técnico, llamando a Apple al 001-866-676-5682, accediendo al sitio web de Apple, support.apple.com/es-mx o llamando al número de teléfono que aparece a continuación. Si llama, debe indicar a Apple el Número de Acuerdo del Plan o el número de serie del Equipo Cubierto. Debe conservar el documento de Confirmación del Plan y el recibo de venta original de su Equipo Cubierto y su Plan, ya que serán necesarios si tiene alguna pregunta sobre la elegibilidad de su Equipo Cubierto para la cobertura.

Debe cumplir con todos los términos y condiciones de este Plan para recibir servicio o asistencia, incluyendo, entre otras, sus Responsabilidades establecidas en la Sección 7 a continuación.

Cuando usted informa o presenta de otro modo un reclamo, es posible que se le solicite que presente una explicación de dónde y cuándo ocurrió el accidente con una descripción detallada del evento real. Si se aprueba su reclamo, deberá pagar la tarifa de servicio correspondiente a Apple. Apple rechazará su reclamo si no paga la tarifa del servicio o no presenta información relacionada con el accidente cuando se le solicita.

6. Opciones de Servicio

Es posible que Apple cambie el método por el que le presta el servicio de reparación o sustitución, 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 donde lo solicite. Las opciones de servicio, la disponibilidad de piezas y los tiempos de respuesta pueden variar según el país. Si el servicio no está disponible para el Equipo Cubierto en un país que no es el país de compra, es posible que usted sea responsable de los gastos de envío y manipulación para facilitar el servicio en un país donde esté disponible. Si busca servicio en un país que no es el país de compra, deberá cumplir con todas las leyes y regulaciones de importación y exportación aplicables y ser responsable de todos los derechos de aduana, 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 los estándares locales.

Apple le ofrecerá Servicio de Hardware o por ADH usando una o más de estas opciones:

(a) Servicio en punto de recepción. El servicio en punto de recepción está disponible para la mayoría de los productos de Equipos Cubiertos. Devuelva el Equipo Cubierto a una tienda minorista propiedad de Apple o a un AASP que ofrezca servicio en punto de recepción. El servicio se hará en la tienda, o la tienda podría enviar el Equipo Cubierto a un sitio de servicio de reparación de Apple ("ARS") para su reparación. Una vez que se le notifique que el servicio está completo, recuperará rápidamente el Equipo Cubierto.

(b) Servicio en el sitio. El servicio en el sitio está disponible para muchas computadoras de escritorio, así como para las pantallas de marca Apple, si la ubicación del Equipo Cubierto está en un radio de 50 millas (80 kilómetros) de un Proveedor de servicio en el sitio autorizado por Apple. Ciertas piezas que se pueden reparar mediante el servicio de piezas para instalación por el propio usuario (DIY), como se describe a continuación, no son elegibles para el servicio en el sitio. Si Apple determina que el servicio en el sitio está disponible, Apple enviará un técnico de servicio a la ubicación del Equipo Cubierto. El servicio se hará en la ubicación o el técnico de servicio llevará el Equipo Cubierto a una ubicación de AASP o ARS para su reparación. Si el Equipo Cubierto se repara en una ubicación de AASP o ARS, Apple organizará el transporte del Equipo Cubierto a su ubicación luego del servicio. Si al técnico de servicio no se le permite acceso al Equipo Cubierto en el momento acordado, cualquier visita adicional al sitio puede estar sujeta a un cargo adicional.

(c) Servicio por correo. El servicio de correo directo está disponible para la mayoría de los productos de Equipos Cubiertos. Si Apple determina que su Equipo Cubierto es elegible para el servicio de envío por correo, Apple le enviará guías de envío prepagadas (y, si es necesario, material de embalaje) y usted deberá enviar el Equipo Cubierto a un sitio de ARS de acuerdo con las instrucciones de Apple. Una vez completado el servicio, el sitio 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 para instalación por el propio usuario ("DIY"). El servicio de piezas para instalación por el propio usuario (DIY) está disponible para muchas piezas o accesorios de Equipos Cubiertos, y esto le permitirá realizar el mantenimiento de su propio Equipo Cubierto. Si el servicio de piezas para instalación por el propio usuario (DIY) está disponible, se aplicará el siguiente proceso.

(i) Servicio en el que Apple exige la devolución de la parte reemplazada del Equipo Cubierto. Apple puede requerir una autorización de tarjeta de crédito que sirva 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 para la tarjeta de crédito, es posible que el servicio no esté disponible y Apple le ofrecerá un plan de servicio alternativo. Apple le enviará una pieza de repuesto del Equipo Cubierto con instrucciones de instalación, si corresponde, y todos los requisitos para la devolución de la pieza de Equipo Cubierto reemplazada. Si sigue las instrucciones, Apple cancelará la autorización de la tarjeta de

crédito, por lo que no se le cobrará la pieza del Equipo Cubierto ni el envío hacia y desde su ubicación. Si no devuelve la pieza del Equipo Cubierto reemplazada según las instrucciones o devuelve un producto, pieza o accesorio reemplazado que no es elegible para el servicio, Apple cobrará a la tarjeta de crédito la cantidad autorizada.

(ii) Servicio en el que Apple no exige la devolución de la parte reemplazada del Equipo Cubierto. Apple le enviará, sin cargo, un Equipo Cubierto de reemplazo acompañado de instrucciones para la instalación, si corresponde, y todos los requisitos para el desecho de la pieza reemplazada. Apple no es responsable de ningún costo de mano de obra en el que incurra con respecto al servicio de piezas para instalación por el propio usuario (DIY). Si necesita más ayuda, debe comunicarse con Apple al número de teléfono que aparece a continuación.

Si necesita más ayuda, póngase en contacto con Apple. Consulte support.apple.com/HT201232 para ver los números de teléfono locales.

7. Sus Responsabilidades

Para recibir el servicio o la asistencia bajo el Plan, usted acepta (i) indicar su Número de Acuerdo del Plan y una copia del comprobante de compra original de su Plan, si se solicita; (ii) dar información sobre los síntomas y causas de los problemas con el Equipo Cubierto, (iii) responder a las solicitudes de información necesarias para diagnosticar o reparar el Equipo Cubierto, (iv) seguir las instrucciones que Apple le da, (v) actualizar el software a las versiones publicadas actualmente antes de buscar servicio, y (vi) hacer una copia de seguridad del software y los datos que están en el Equipo Cubierto.

Para recibir el Servicio por ADH bajo este Plan, cualquier ADH debe ocurrir mientras su Plan esté activo, hasta la fecha en que el Plan se cancele o finalice de otra manera, y debe enviarse de inmediato a Apple visitando una tienda minorista de Apple o un Proveedor de Servicios Autorizado de Apple, llamando a Apple al 001-866-676-5682 o accediendo a support.apple.com/es-mx. El Plan no cubrirá las solicitudes de un Evento de Servicio por ADH, cuando dicho evento ocurra después de que el Plan se haya cancelado o finalizado.

DURANTE EL SERVICIO DE HARDWARE, APPLE ELIMINARÁ EL CONTENIDO DEL EQUIPO CUBIERTO, REFORMATARÁ LOS MEDIOS DE ALMACENAMIENTO Y REINSTALARÁ LA CONFIGURACIÓN DEL SOFTWARE ORIGINAL DEL EQUIPO CUBIERTO Y LAS VERSIONES DE ACTUALIZACIÓN POSTERIORES, LO QUE RESULTARÁ EN LA ELIMINACIÓN DE TODO EL SOFTWARE Y LOS DATOS QUE SE ENCONTRABAN EN EL EQUIPO CUBIERTO ANTES DEL SERVICIO. Apple le devolverá su Equipo Cubierto o le dará un reemplazo tal como el Equipo Cubierto estaba configurado originalmente, sujeto a las actualizaciones aplicables. Apple puede instalar actualizaciones de macOS como parte del servicio de hardware, que evitarán que el Equipo Cubierto vuelva a una versión anterior de macOS. Como resultado de la actualización de macOS, es posible que las aplicaciones de terceros instaladas en el Equipo Cubierto no sean compatibles o no funcionen con el Equipo Cubierto. Usted será responsable de reinstalar todos los otros programas de software, datos y contraseñas.

8. Limitación de Responsabilidad

HASTA EL MÁXIMO ALCANCE PERMITIDO POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, APPLE, SUS EMPLEADOS Y AGENTES, NO SERÁN RESPONSABLES EN NINGÚN CASO, ANTE USTED NI ANTE CUALQUIER PROPIETARIO POSTERIOR DEL EQUIPO CUBIERTO POR DAÑOS INDIRECTOS O CONSECUENCIALES, INCLUYENDO, ENTRE OTROS, LOS COSTOS DE RECUPERACIÓN, REPROGRAMACIÓN O REPRODUCCIÓN DE CUALQUIER PROGRAMA O DATO, O EL INCUMPLIMIENTO DE LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, ASÍ COMO CUALQUIER PÉRDIDA DE NEGOCIO, GANANCIAS, INGRESOS O AHORROS PREVISTOS, DERIVADOS DE LAS OBLIGACIONES DE APPLE EN VIRTUD DEL PRESENTE PLAN. EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY APLICABLE, EL LÍMITE DE LA RESPONSABILIDAD DE APPLE, SUS EMPLEADOS Y AGENTES, HACIA USTED Y CUALQUIER PROPIETARIO POSTERIOR QUE SURJA EN VIRTUD DEL PLAN NO EXCEDERÁ EL PRECIO ORIGINAL PAGADO POR EL PLAN. APPLE NO GARANTIZA ESPECÍFICAMENTE QUE (i) PODRÁ REPARAR O REEMPLAZAR EL EQUIPO CUBIERTO SIN RIESGO O PÉRDIDA DE PROGRAMAS O DATOS, (ii) MANTENDRÁ LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, O (iii) EL FUNCIONAMIENTO DEL PRODUCTO SERÁ ININTERRUMPIDO O LIBRE DE ERRORES.

LOS BENEFICIOS QUE ESTE PLAN CONFIERE SON ADICIONALES A TODOS LOS DERECHOS Y RECURSOS PREVISTOS POR LAS LEYES Y REGLAMENTACIONES. EN LA MEDIDA EN QUE LA RESPONSABILIDAD CONFORME A DICHAS LEYES Y REGLAMENTOS PUEDA ESTAR LIMITADA, LA RESPONSABILIDAD DE APPLE SE LIMITA, A SU EXCLUSIVA DISCRECIÓN, A LA SUSTITUCIÓN O REPARACIÓN DEL EQUIPO CUBIERTO O AL SUMINISTRO DEL SERVICIO. ALGUNOS ESTADOS O PROVINCIAS NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE DAÑOS INCIDENTALES O CONSECUENTES, POR LO QUE ES POSIBLE QUE ALGUNAS O TODAS LAS LIMITACIONES ANTERIORES NO SE APLIQUEN EN SU CASO.

9. Cancelación

9.1 Sus Derechos de Cancelación

Sin importar su método de compra, puede cancelarlo en cualquier momento y por cualquier motivo con efecto inmediato, y podrá tener derecho a un reembolso como se describe a continuación. Para recibir cualquier reembolso, es posible que se le solicite que indique su Número de Acuerdo del Plan y/o el comprobante de compra original de su Plan.

9.2 Cómo Cancelar

(a) Cancelaciones con Devolución del Dispositivo Cubierto:

Para cancelar este Plan con la devolución de su Dispositivo Cubierto, según lo permita la política de devolución del canal de ventas original, debe devolver su Dispositivo Cubierto por el canal de ventas original (ya sea un Distribuidor Autorizado de Apple o Apple). Usted (o su Proveedor de Plan de Pago) recibirá un reembolso completo del Plan. Si compró el Dispositivo Cubierto a un Distribuidor Autorizado de Apple, es posible que deba comunicarse con Apple, como se indica a continuación, para cancelar el Plan. Si no compró este Plan en el mismo canal de ventas donde compró el Dispositivo Cubierto, es posible que deba comunicarse con Apple para cancelar este Plan.

(b) Cancelación de Planes adquiridos de Distribuidores Autorizados Apple:

- (1) Si compró un Plan de Plazo Fijo de un Distribuidor Autorizado de Apple y lo cancela en un plazo de treinta (30) días después de adquirir el Plan, es posible que deba cancelar el Plan desde el Distribuidor Autorizado de Apple para recibir un reembolso.
- (2) Si compró un Plan de Plazo Fijo de un Distribuidor Autorizado de Apple y cancela más de treinta (30) días después de la compra del Plan, usted puede:
 - (A) llamar a Apple al 001-866-676-5682; o
 - (B) enviar por correo o por fax una notificación por escrito a AppleCare Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, EE. UU. (número de fax: +1 916-405-3973). Junto con su notificación, debe indicar el número de serie de su Dispositivo Cubierto, su Número de Acuerdo del Plan, una copia del comprobante de compra original del Plan y su información de contacto.
- (3) Si compró un Plan Mensual o Anual 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 Mensuales o Anuales Adquiridos de Apple:

- (1) Para cancelar con efecto inmediato:
 - (A) llamar a Apple al 001-866-676-5682; o
 - (B) enviar por correo o por fax una notificación por escrito a AppleCare Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, EE. UU. (número de fax: +1 916-405-3973). Junto con su notificación, debe indicar el número de serie de su Dispositivo Cubierto, su

Número de Acuerdo del Plan, una copia del comprobante de compra original del Plan y su información de contacto.

- (2) Si está disponible, puede desactivar la renovación de su Plan Mensual o Anual a través de (i) su plataforma de facturación o, si está disponible, (ii) a través de la configuración de la cuenta en su Dispositivo Cubierto, en cuyo caso la cancelación se pospondrá hasta la medianoche del último día del mes o año por el cual se hizo su pago mensual o anual. Su Plan Mensual o Anual permanecerá activo hasta el final de ese mes o año, momento en el que se cancelará y no se realizará ningún reembolso por cancelación.

(d) Cancelación de Planes de Plazo Fijo Adquiridos de Apple:

- (1) Para cancelar un Plan de Plazo Fijo que haya comprado de Apple, usted puede hacer lo siguiente:
 - (A) si está disponible y solo si se compró el Plan de Plazo Fijo de Apple, siga los pasos en la aplicación de Soporte de Apple, que puede descargar desde la App Store. Si no ve su Plan cuando intenta cancelarlo, es posible que primero deba terminar de configurar su Cuenta Apple. Para obtener más ayuda, consulte support.apple.com/HT202704;
 - (B) si está disponible y solo si se compró el Plan de Plazo Fijo de Apple, vaya a getsupport.apple.com/products, seleccione “Cobertura de Hardware” y “Cancelar un Plan AppleCare” y siga las instrucciones;
 - (C) llame a Apple al 001-866-676-5682; o
 - (D) envíe por correo o por fax una notificación por escrito a AppleCare Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, EE. UU. (número de fax: +1 916-405-3973). Junto con su notificación, debe indicar el número de serie de su Dispositivo Cubierto, su Número de Acuerdo del Plan, una copia del comprobante de compra original del Plan y su información de contacto.

(e) Cancelación de Planes Adquiridos Mediante una Entidad Financiadora:

Si su Plan está financiado mediante una entidad financiadora, comuníquese con Apple (si es su proveedor de facturación) o con esa entidad financiera para cancelar su Plan. Apple puede devolver cualquier reembolso adeudado a la entidad financiadora que le pagó a Apple por su Plan. Además, en el caso de que pague el Plan a cuotas y haya atrasos, la entidad financiadora puede solicitar a Apple la cancelación de su Plan.

9.3 Reembolsos para Planes Mensuales y Anuales

A menos que la ley local establezca lo contrario, si cancela su Plan Mensual o Anual inmediatamente, recibirá un reembolso prorrateado basado en el porcentaje de tiempo restante del plazo de su Plan Mensual o Anual.

9.4 Reembolsos para Planes de Plazo Fijo

A menos que la ley local establezca lo contrario, los reembolsos por cancelación de Planes de Plazo Fijo se proporcionarán como se indica a continuación:

- (1) En un plazo de treinta (30) días después de la compra o la recepción de este Plan, lo que ocurra más tarde, recibirá un reembolso completo menos el valor de cualquier servicio que se haya dado según el Plan.
- (2) Más de treinta (30) días después de recibir este Plan, se le dará 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 servicio que se le haya dado conforme al Plan.

Si ya ha presentado un reclamo válido en virtud de su Plan, entonces, cuando cancele, Apple podrá deducir de cualquier reembolso el valor del beneficio que recibió, lo que podría resultar en que no se le deba ningún reembolso.

Si su Plan de Plazo Fijo está financiado a través de un Proveedor de Plan de Pago, comuníquese con su Proveedor de Plan de Pago para cancelar su Plan. Apple puede devolver cualquier reembolso adeudado a la entidad financiadora que le pagó a Apple por su Plan.

9.5 Derechos de Cancelación de Apple

Si por cualquier motivo no pueden cobrarse a su Fuente de Pago las cantidades adeudadas, lo que incluye los pagos de renovación del Plan Mensual o Anual o los pagos de cuotas que usted deba y usted no ha hecho de otro modo el pago correspondiente antes de la fecha de vencimiento o de la fecha de renovación aplicable, su Plan podrá cancelarse por falta de pago, y su cobertura cesará a partir de la fecha de vencimiento o de la fecha de renovación.

En caso de que pague el Plan a cuotas y haya atrasos, la entidad financiadora puede solicitar a Apple la cancelación de su Plan.

A menos que la ley local aplicable establezca lo contrario, Apple puede cancelar este Plan inmediatamente y sin previo aviso por fraude o tergiversación sustancial, o si usted ha usado este Plan con fines comerciales para su propio beneficio económico. Apple podrá exigir el pago inmediato del costo de todos los servicios que le haya prestado y no se emitirá ningún tipo de reembolso.

Además, a menos que la ley local establezca lo contrario, Apple puede cancelar este Plan si las piezas de servicio para el Equipo Cubierto no están disponibles, o si Apple ya no puede prestar servicio a su Equipo Cubierto, mediante aviso por escrito con treinta (30) días de antelación. Si la ley local lo permite y Apple cancela este Plan debido a la falta de disponibilidad de piezas de servicio, recibirá un reembolso prorrateado por el plazo restante del Plan.

9.6 Efecto de la Cancelación

A partir de la fecha de entrada en vigor de su cancelación, las obligaciones futuras de Apple hacia usted bajo este Plan quedarán totalmente extinguidas.

10. Transferencia del Plan

Únicamente para los Planes de Plazo Fijo, usted puede realizar una transferencia permanente única de todos sus derechos bajo el Plan a otra parte, siempre que: (i) transfiera a la otra parte el comprobante de compra original, la Confirmación del Plan, los materiales impresos del Plan y este contrato de servicio; (ii) notifique a Apple sobre la transferencia enviando un aviso de transferencia por escrito a AppleCare Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, EE. UU. (número de fax: +1 916-405-3973) y (iii) la otra parte acepte los términos de este contrato de servicio. Si financió la compra de su Plan a través de un Proveedor de Plan de Pago o pagó de otro modo en cuotas, el receptor debe asumir y cumplir con todas las obligaciones de pago del remitente, y cualquier incumplimiento por parte del receptor activará, inmediatamente, las disposiciones de cancelación aplicables como se describe en la Sección 9. Al notificar a Apple sobre la transferencia, debe indicar 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. Los Planes Mensuales y Anuales no pueden transferirse.

11. Cambios en el Plan

Los términos y condiciones del Plan que se le entregaron originalmente permanecerán vigentes durante el Plazo de su Plan y cada renovación del Plan Mensual o Anual, si corresponde, a menos que Apple le notifique términos y condiciones modificados del Plan.

A menos que la ley local establezca lo contrario, Apple podrá, en cualquier momento, modificar cualquiera de los términos y condiciones de este Plan, lo que incluye el precio y las tarifas de servicio aplicables, mediante

notificación por escrito con treinta (30) días de anticipación o más tiempo si así lo exige la ley (“Período de Notificación”). Dicha notificación se proporcionará por escrito o por correo electrónico por separado o por cualquier otro método razonable.

Si no está de acuerdo con los términos y condiciones modificados del Plan, puede cancelarlo sin penalización alguna. Si no cancela el Plan dentro del Período de Notificación, su pago continuado de los cargos mensuales, anuales o de otras cuotas (si corresponde) o su solicitud de servicio en virtud del Plan después de recibir una notificación de un cambio en los términos y condiciones de su Plan, incluso con respecto a un cambio en el precio o las tarifas de servicio, se considerará su consentimiento para estar sujeto a dichos términos y condiciones modificados del Plan. En cualquier caso, usted podrá cancelar el Plan en cualquier momento de acuerdo con la Sección 9. Si Apple adopta alguna modificación a este Plan que amplíe su cobertura sin costo adicional ni aumento en las tarifas de servicio, la cobertura ampliada se aplicará inmediatamente a este Plan.

12. Condiciones Generales

- (a) Apple podrá subcontratar o ceder el cumplimiento de sus obligaciones a terceros, pero ello no le eximirá de sus obligaciones hacia usted.
- (b) Apple no es responsable de ninguna falla o demora en el cumplimiento del Plan que se deba a eventos fuera del control razonable de Apple.
- (c) Usted no está obligado a realizar mantenimiento preventivo en el Equipo Cubierto para recibir servicio bajo el Plan.
- (d) Este Plan se ofrece y es válido únicamente en México y no está disponible donde lo prohíba la ley.
- (e) Al cumplir con sus obligaciones, Apple puede, a su discreción y únicamente con el propósito de monitorear la calidad de la respuesta de Apple, grabar parte o la totalidad de las llamadas entre usted y Apple.
- (f) Usted acepta que cualquier información o dato divulgado a Apple bajo este Plan no es confidencial ni de su propiedad. Además, usted acepta que Apple pueda recopilar y procesar datos en su nombre cuando preste cualquier servicio. Esto puede incluir la transferencia de sus datos a empresas afiliadas o a 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 contra el acceso o la divulgación no autorizados, así como contra la destrucción ilegal.
- (h) **Usted entiende y acepta que, al comprar el Plan, Apple usará, 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/. Sin perjuicio de lo anterior, usted acepta que Apple, sus afiliados o proveedores de servicios pueden usar y procesar su nombre, número de serie del dispositivo, información de contacto, historial de reparaciones y otra información personal que nosotros, nuestros afiliados o proveedores de servicios recopilemos o generemos en relación con su Plan, con el objetivo de: (i) prestar y administrar los servicios bajo el Plan y ejecutar este contrato; (ii) garantizar la calidad del servicio; y (iii) comunicarnos con usted con respecto a su Plan, transacciones financieras relacionadas y servicios y soporte dados bajo este contrato. Para tales fines, usted acepta que esto puede incluir la transferencia de su información personal entre Apple, sus afiliados y proveedores de servicios. Si tiene alguna pregunta sobre el procesamiento de sus datos personales, póngase en contacto con Apple a los números de teléfono indicados o en apple.com/legal/privacy/contact. Si quiere acceso a la información que Apple tiene sobre usted o si quiere hacer cambios, acceda a account.apple.com para actualizar sus preferencias de contacto personales o comuníquese con Apple en apple.com/mx/privacy/contact.**
- (i) Los términos del Plan, incluyendo el recibo de venta original del Plan y la Confirmación del Plan, prevalecerán sobre cualquier término conflictivo, adicional u otro término de cualquier orden de compra u otro documento, y constituyen su entendimiento completo y el de Apple con respecto al Plan.
- (j) Apple no tiene la obligación de renovar este Plan. Si Apple ofrece renovar este Plan, determinará el precio y los términos.

(k) No existe ningún proceso informal de resolución de disputas disponible bajo este Plan.

(l) “Apple” se refiere a 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 Planes vendidos en México.

(m) Excepto cuando lo prohíba la ley, las leyes de México regirán los Planes adquiridos en México. Si estos términos son incompatibles con las leyes de cualquier jurisdicción donde usted adquiera este Plan, entonces prevalecerán las leyes de esa jurisdicción.

(n) Es posible que los servicios de apoyo bajo este Plan estén disponibles únicamente en español.

Números de teléfono

Consulte support.apple.com/HT201232 para ver los números de teléfono locales.

*Los números de teléfono y los horarios de atención pueden variar y están sujetos a cambios. Los números para llamadas gratis no están disponibles en todos los países.

032426 AC+ Mac Mexico v2.0 - Spanish