

AppleCare+ para Apple TV
AppleCare+ para Apple Watch
AppleCare+ para Auriculares
AppleCare+ para el HomePod
AppleCare+ para el iPad
AppleCare+ para el iPhone
AppleCare+ para el iPod

NOTA SOBRE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR:

AppleCare+ es una póliza de seguros que cubre tanto el riesgo de que sus dispositivos AirPods, Apple TV, Apple Watch, Beats, HomePod, iPad, iPhone y iPod sufran daños como la necesidad de asistencia técnica. AppleCare+ no ofrece cobertura para los fallos por defectos en el diseño, en los materiales o en la fabricación. Tales fallos quedarán cubiertos de forma independiente por Sus derechos conforme a la ley de defensa del consumidor, por la Garantía Limitada de Apple o directamente por Apple durante el mismo periodo que el Periodo de Cobertura de AppleCare+, incluso aunque no haya adquirido (mediante compra o leasing) Su producto Apple en esta empresa. Si un producto está defectuoso, es posible que el consumidor disfrute de determinados derechos en virtud de la ley de defensa del consumidor Española y de otras normativas relacionadas. Además, podrá ejercer cualquier otro derecho que le conceda la Ley de Consumidores y Usuarios Española.

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

Gracias por adquirir AppleCare+, una póliza de seguros suscrita por la Sucursal de AIG Europe S.A. en España, en la que se acepta asegurar Sus dispositivos AirPods, Apple TV, Apple Watch, Beats, HomePod, iPad, iPhone o iPod según los términos y condiciones detallados en la presente Póliza.

AppleCare+ cubre la reparación o el reemplazo de Su dispositivo en caso de Daño Accidental o Agotamiento de la Batería, así como el acceso al Soporte Técnico de Apple (tal y como se establece en la cláusula 4.6).

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

AppleCare+ no cubre el robo o la pérdida de Su dispositivo, ni fallos debidos a defectos en Su dispositivo, aunque tales fallos quedan cubiertos de forma independiente por los derechos que le concede la ley de defensa del consumidor, por la Garantía Limitada de Apple o directamente por Apple durante el mismo periodo que el Periodo de Cobertura de AppleCare+, incluso aunque no haya adquirido (mediante compra o leasing) Su producto de Apple en esta empresa (tal y como se establece en la cláusula 5.1.10).

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

1. Definiciones

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

- 1.1. “Daño Accidental” hace referencia a daños físicos, roturas o fallos en el Equipo Cubierto como resultado de un evento imprevisto o no intencionado ocasionado al manipularlo (por ejemplo, caída del Equipo Cubierto o contacto con líquidos) o como consecuencia de un evento externo (por ejemplo, condiciones ambientales o atmosféricas extremas). Los daños deben afectar al funcionamiento del Equipo Cubierto e incluyen grietas en la pantalla que afecten a su visualización.
- 1.2. “AIG” hace referencia a la Sucursal de AIG Europe S.A. en España, cuyo domicilio fiscal se encuentra en el Paseo de la Castellana, n.º 216, 28046, Madrid (España).

- 1.3. “**Póliza Anual**” hace referencia a una Póliza de 12 meses de cobertura que se renueva automáticamente cada 12 meses, salvo que se cancele al momento de la renovación o antes de conformidad con la cláusula 10 de la presente Póliza, que se paga en Cuotas de periodicidad mensual.
- 1.4. “**Anexo**” hace referencia al documento en el que se establece la información sobre el precio del Equipo Cubierto, que se incorpora y forma parte de Su Póliza.
- 1.5. “**Apple**” hace referencia a Apple Distribution International Limited (o a sus agentes designados), que distribuye la presente Póliza y gestiona las reclamaciones y quejas en nombre de AIG.
- 1.6. “**Proveedor de Servicios Autorizado Apple**” hace referencia a un proveedor de servicios externo nombrado como agente de Apple para gestionar reclamaciones en nombre de AIG. Puede encontrar una lista de tales proveedores en locate.apple.com/es/es/.
- 1.7. “**Distribuidor Autorizado de Apple**” hace referencia a un distribuidor externo con autorización de Apple para distribuir la presente Póliza al mismo tiempo que le suministra a Usted, mediante venta o leasing, el Equipo Cubierto.
- 1.8. “**Garantía Limitada de Apple**” hace referencia a la garantía voluntaria del fabricante que, con sus propias condiciones del servicio, Apple proporciona a los compradores o arrendatarios mediante leasing del Equipo Cubierto y que proporciona beneficios que no reemplazan los derechos obtenidos en virtud de la ley de defensa del consumidor, sino que se suman a ellos.
- 1.9. “**Correa de Apple Watch**” hace referencia a una correa de marca Apple, una correa de Nike Sport o una correa de Hermès Sport suministrada en la misma caja que Su Apple Watch cubierto.
- 1.10. “**Aviso de Impago**” hace referencia al aviso que le hace el Proveedor del Plan de Pagos donde se le notifica que no ha satisfecho el pago de una Cuota o que tiene una deuda en virtud del Acuerdo de Plan de Pagos al tener pendiente el pago de Cuotas.
- 1.11. “**Agotamiento de la Batería**” hace referencia, en cuanto a la batería recargable integrada en el Equipo Cubierto, a la incapacidad de dicha batería para mantener una carga eléctrica por encima del ochenta por ciento (80 %) del valor original especificado.
- 1.12. “**Beats**” hace referencia a Beats Electronics LLC (también conocida como Beats by Dr. Dre), una empresa subsidiaria de Apple Inc., que fabrica productos de audio, algunos incluidos en la categoría de Equipo Cubierto con el nombre de marca Beats.
- 1.13. “**Cliente Comercial**” hace referencia a un cliente que se ha registrado en la tienda en línea para empresas de Apple y que ha adquirido el Equipo Cubierto en dicha tienda.
- 1.14. “**Cargos del Consorcio de Compensación de Seguros**” hace referencia a la tasa o el impuesto que debe pagarse en la fecha de compra de la Póliza, cuyo tipo aplicable es del 0,018 % y que se incluye en la Prima.

Téngase en cuenta que el tipo aplicable está sujeto a cambios.

- 1.15. “**Software de Consumo**” hace referencia al software operativo (“SO”) del Equipo Cubierto, a aplicaciones de software preinstaladas en el Equipo Cubierto y a aplicaciones de la marca Apple o Beats que se instalan posteriormente en el Equipo Cubierto, y que pueden variar con el tiempo.
- 1.16. “**Periodo de Cobertura**” hace referencia al periodo establecido en la cláusula 3.
- 1.17. “**Equipo Cubierto**” hace referencia a los dispositivos AirPods, Apple TV, Apple Watch (incluida la Correa del Apple Watch), Beats, HomePod, iPad (incluidos Dispositivos de Entrada del iPad), iPhone o iPod identificados por el número de serie del producto que se muestra en Su certificado POC (o, en el caso de un Dispositivo de Entrada del iPad, en Su comprobante de compra), así como a los accesorios

originales que se suministran en la misma caja. El Equipo Cubierto debe haberse adquirido (mediante compra o leasing) como nuevo a Apple o a un Distribuidor Autorizado de Apple. En el caso de que la propiedad del Equipo Cubierto se le haya transferido, se le debe haber transferido también la Póliza en conformidad con lo expuesto en la cláusula 11. El Equipo Cubierto comprende cualquier producto de reemplazo que Apple le proporcione en virtud de la cláusula 4.1.2 de la presente Póliza.

- 1.18. **“Póliza de Plazo Fijo”** hace referencia a una Póliza sujeta a un pago único (abonado de forma directa o a través de un Acuerdo de Plan de Pagos) que ofrece una cobertura de 24 meses para todos los dispositivos, excepto el Apple TV y los modelos Apple Watch Hermès, Apple Watch Hermès Ultra y Apple Watch Edition, cuya cobertura es de 36 meses, salvo que se indique algo distinto en el certificado POC.
- 1.19. **“Cobertura del Hardware”** hace referencia a la cobertura que proporciona la reparación o el reemplazo del Equipo Cubierto por eventos de Daño Accidental o Agotamiento de la Batería.
- 1.20. **“Cuota”** hace referencia a cualquier suma que debe pagarse en virtud de un Acuerdo de Plan de Pagos.
- 1.21. **“Impuesto del Seguro”** hace referencia al impuesto de la prima del seguro, que está incluido en la Prima y que se calcula mediante el tipo aplicable en la fecha de compra de la Póliza. El Impuesto del Seguro aplicable figura en el Anexo.
- 1.22. **“Evento Asegurado”** hace referencia al (a) Daño Accidental al Equipo Cubierto o (b) Agotamiento de la Batería o (c) la necesidad de utilizar el Soporte Técnico, dentro del Periodo de Cobertura.
- 1.23. **“Dispositivo de Entrada del iPad”** hace referencia a un Apple Pencil, un Apple Pencil Pro o un teclado para iPad de la marca Apple compatible con el Equipo Cubierto.
- 1.24. **“Acuerdo de Plan de Pagos”** hace referencia al acuerdo entre Usted y Su Proveedor del Plan de Pagos para financiar el pago de la totalidad de la Prima de una Póliza de Plazo Fijo mediante Cuotas.
- 1.25. **“Proveedor del Plan de Pagos”** hace referencia a la parte con la que Usted pacta un Acuerdo de Plan de Pagos y que puede ser Apple, un Distribuidor Autorizado de Apple o una institución financiera externa.
- 1.26. **“Certificado POC”** hace referencia al documento que sirve como prueba de cobertura, que Usted recibe cuando adquiere la presente Póliza y que incluye los detalles del seguro y el número de serie del Equipo Cubierto por la Póliza. Si ha adquirido la presente Póliza en una tienda Apple Store o a través de un Distribuidor Autorizado de Apple, el recibo de compra original también puede servir como Su certificado POC.
- 1.27. **“Póliza”** hace referencia al presente documento del seguro en el que se detallan los términos y condiciones de AppleCare+, de Su Póliza Anual o Póliza de Plazo Fijo (según figura en el certificado POC) y que, junto con el Anexo y el certificado POC que recibió al adquirir AppleCare+, constituye Su contrato legal de seguro con AIG.
- 1.28. **“Franquicia de la Póliza”** hace referencia a la franquicia correspondiente al Equipo Cubierto, tal y como se establece en el Anexo, a pagar por usted por cada reclamación por Daño Accidental que haga en virtud de esta Póliza.
- 1.29. **“Prima”** hace referencia al importe que Usted acepta pagar por la cobertura de esta Póliza, tal y como se establece en el Anexo. La Prima incluye el Impuesto del Seguro, al tipo aplicable, así como los cargos del Consorcio de Compensación de Seguros.
- 1.30. **“Soporte Técnico”** hace referencia al acceso al servicio de asistencia técnica de Apple si el Equipo Cubierto deja de funcionar correctamente; Apple ofrece esta asistencia en los demás casos a cambio de una tarifa de pago por incidente.
- 1.31. **“Usted/Su”** hace referencia a la persona que posee o tiene en leasing el Equipo Cubierto y a cualquier persona a la que se transfiera una Póliza de Plazo Fijo en virtud de la cláusula 11.

2. La Póliza

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

3. Tipo de Póliza y Periodo de Cobertura

- 3.1. Tanto si ha adquirido una Póliza de Plazo Fijo o una Póliza Anual, Su tipo de Póliza y el Periodo de Cobertura aparecerán en el recibo de compra y en el certificado POC.
- 3.2. En ambos tipos de Póliza, la Cobertura del Hardware y el Soporte Técnico comienzan en la fecha de compra de la Póliza. Por tanto, si adquiere AppleCare+ después de la compra o el comienzo del leasing de Su Equipo Cubierto, recibirá la Cobertura del Hardware y el Soporte Técnico únicamente a partir de esa fecha.
- 3.3. Póliza de Plazo Fijo: tanto Su Cobertura del Hardware como la cobertura de Soporte Técnico finalizan a los 24 meses de la fecha en la que adquirió Su Póliza para todos los dispositivos excepto para Apple TV, Apple Watch Hermès, Apple Watch Hermès Ultra y Apple Watch Edition, con respecto a los cuales ambos tipos de cobertura finalizan a los 36 meses de la fecha en la que adquirió Su Póliza, tal y como se refleja en Su certificado POC. La Prima se debe pagar mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito u otra fuente de pago autorizada, por ejemplo, Apple Pay (la “Fuente de Pago”). Si Su pago no se ha completado correctamente (por ejemplo, si falla Su tarjeta de débito o crédito de pago), se le informará y deberá tomar medidas para completar el pago. Si se produce un Evento Asegurado y Su pago no se ha completado, no tendrá derecho a recibir cobertura.
- 3.4. Póliza Anual: la duración de la Póliza es de doce (12) meses (un año), y la Prima se paga en Cuotas mensuales del mismo importe. Su Póliza se renovará automáticamente cada año, durante un máximo de 5 años, a partir de la fecha de compra de la primera Póliza Anual, que figura en el recibo de venta original de dicha Póliza. Usted se compromete a que la Fuente de Pago utilizada para Su compra inicial de la Póliza se conserve en el archivo. En los meses sucesivos, el importe de la Cuota de la Prima mensual se cargará automáticamente en la Fuente de Pago antes del día del aniversario de la compra inicial de AppleCare+ que aparece en el recibo de compra. Si, por alguna razón, no se puede hacer el cargo en Su Fuente de Pago y no ha utilizado otros medios para pagar la Prima puntualmente, Su Póliza puede suspenderse y, en última instancia, cancelarse con arreglo a la cláusula 10.10.1. En el caso de que Apple ya no pueda prestar servicio para Su Equipo Cubierto, Apple rechazará la renovación de la Póliza, y se lo notificará por escrito con dos meses de antelación a la fecha de caducidad del Periodo de Cobertura, tras la cual Su Póliza dejará de renovarse. Usted también puede rechazar la renovación de la póliza enviando una notificación por escrito a AIG con un (1) mes de antelación a la fecha de caducidad del Periodo de Cobertura.
- 3.5. La cobertura que ofrecen ambos tipos de Pólizas puede finalizar antes si Usted ejerce su derecho a cancelarla en virtud de la cláusula 10 o si es cancelada por AIG de acuerdo con los términos de esta Póliza.
- 3.6. Esta Póliza no cubre los daños al Equipo Cubierto causados por un Evento Asegurado que haya ocurrido antes de la compra de esta Póliza o después de que se haya cancelado o rescindido de otro modo la Póliza.

4. Cobertura

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

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

En el caso de cualquier Equipo Cubierto, los accesorios de reemplazo distintos de las Correas del Apple Watch (por ejemplo, las almohadillas de los AirPods Max, etc.) pueden diferir en material y color, en función de la disponibilidad. En el caso de las Correas del Apple Watch cubiertas, independientemente de la correa que se suministrara en la misma caja que el Apple Watch cubierto, la correa de reemplazo podrá diferir en estilo, material y color, a discreción de Apple, y podrá ser una correa de la marca Apple. En el caso de los dispositivos de la marca Beats, todos los reemplazos se realizarán con dispositivos de la marca Beats, como se describe en esta cláusula 4.1.2. El dispositivo de la marca Apple o Beats de reemplazo se considerará el nuevo Equipo Cubierto en virtud de la presente Póliza. En caso de reemplazo, Apple o, si corresponde, el Proveedor de Servicios Autorizado Apple se quedarán con el Equipo Cubierto original, que pasará a ser propiedad de Apple. A efectos del servicio, Apple o, si corresponde, el Proveedor de Servicios Autorizado Apple pueden utilizar dispositivos o piezas de reemplazo procedentes de un país diferente al del Equipo Cubierto o las piezas originales.

- 4.2. Si la reparación o el reemplazo según las cláusulas 4.1.1 y 4.1.2 no es posible o no está disponible, AIG le reembolsará con crédito para una Apple Store, una tarjeta regalo Apple Gift Card o una transferencia bancaria por un importe equivalente al precio de venta actual de Apple para el Equipo Cubierto original (o, si Apple no vende actualmente ese modelo de Equipo Cubierto, el precio de venta al público al que Apple vendió por última vez el modelo de Equipo Cubierto) o el importe pagado por el Equipo Cubierto según se indica en el comprobante de compra original, el que sea mayor. En caso de que se realice un reembolso de acuerdo con esta cláusula, el Equipo Cubierto original pasará a ser propiedad de Apple, y Su Póliza se cancelará automáticamente ya que ya no está en posesión del Equipo Cubierto.
- 4.3. Si se le proporciona una reparación o un reemplazo en virtud de la cláusula 4.1.1. o 4.1.2, Apple o, si corresponde, el Proveedor de Servicios Autorizado Apple puede, como parte de la cobertura de la presente Póliza, instalar el software y el sistema operativo más recientes que sean aplicables al Equipo Cubierto (si lo hubiera). Las aplicaciones de otros fabricantes instaladas en el Equipo Cubierto original (en caso de haberlas) pueden no ser compatibles con el Equipo Cubierto como resultado de la actualización del software y el sistema operativo. Si Usted realiza una reclamación en un país distinto de aquel donde adquirió (mediante compra o leasing) el Equipo Cubierto, Apple o, si corresponde, el Proveedor de Servicios Autorizado Apple puede reparar o reemplazar los productos y las piezas con productos y piezas localmente comparables.
- 4.4. **Franquicia de la Póliza.** Por cada reclamación válida por Daños Accidentales que Usted realice en virtud de la presente Póliza y para poder disfrutar de los beneficios expuestos en la cláusula 4.1, deberá abonar la Franquicia de la Póliza que corresponda para el coste de la reclamación, según lo dispuesto en el Anexo. La Franquicia de la Póliza se puede pagar a Apple o, si corresponde, al Proveedor de Servicios Autorizado Apple mediante una Fuente de Pago autorizada.

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

Condiciones específicas para iPad y Dispositivos de Entrada del iPad.

Una reclamación por Daños Accidentales de un Dispositivo de Entrada del iPad es independiente de cualquier Daño Accidental en el iPad, incluso si tanto el Dispositivo de Entrada del iPad como el iPad se dañan al mismo tiempo, y cada reclamación está sujeta a la Franquicia de la Póliza especificada en el Anexo.

Para todas las reclamaciones por Daños Accidentales que Afectan Solo a la Pantalla del iPad, el Equipo Cubierto no debe presentar ningún daño adicional que no sea en la pantalla, incluidos, entre otros, una carcasa doblada o abollada que impida que Apple reemplace la pantalla en el Equipo Cubierto. El Equipo Cubierto con daños adicionales se clasificará como reclamaciones por Otros Daños Accidentales del iPad y estará sujeto a la Franquicia de la Póliza por Otros Daños Accidentales del iPad en el Anexo. Una reclamación por Daños Accidentales que Afectan Solo a la Pantalla del iPad está sujeta a la Franquicia de la Póliza de Daños Accidentales que Afectan Solo a la Pantalla que se especifica en el Anexo.

Si elige utilizar el Servicio de Reemplazo Exprés (“ERS”) para una reclamación por Daños Accidentales que Afectan Solo a la Pantalla del iPad, se clasificará como una reclamación por Otros Daños Accidentales del iPad como se especifica en el Anexo.

Las reclamaciones por Daños Accidentales que Afectan Solo a la Pantalla del iPad (es decir, reparaciones) y las Franquicias de la Póliza solo se aplican a determinados modelos de iPad, tal y como se especifica en el Anexo.

Condiciones específicas para iPhone.

Para las reclamaciones por Daños Accidentales que Afectan Solo a la Pantalla o Solo al Cristal Trasero del iPhone, el Equipo Cubierto no debe tener ningún daño adicional más allá de los daños en la pantalla o en el cristal trasero, incluidos, entre otros, una carcasa doblada o abollada, que impida a Apple reemplazar la pantalla o el cristal trasero del Equipo Cubierto. El Equipo Cubierto con daños adicionales se clasificará como reclamaciones por Otros Daños Accidentales del iPhone.

Para una reclamación por Daños Accidentales que Afectan a la Pantalla y al Cristal Trasero del iPhone, el Equipo Cubierto no debe tener ningún daño adicional más allá de los daños en la pantalla y el cristal trasero, incluidos, entre otros, una carcasa doblada o abollada, que impida a Apple sustituir la pantalla y el cristal trasero del Equipo Cubierto. El Equipo Cubierto con daños adicionales se clasificará como reclamaciones por Otros Daños Accidentales del iPhone. Las reclamaciones por Daños Accidentales que Afectan a la Pantalla y al Cristal Trasero del iPhone están sujetas a las Franquicias de la Póliza que Afectan Solo a la Pantalla y Solo al Cristal Trasero del iPhone especificadas en el Anexo.

Si opta por utilizar el Servicio de Reemplazo Exprés (“ERS”) para una reclamación por Daños Accidentales que Afectan Solo a la Pantalla del iPhone, Solo al Cristal Trasero del iPhone o a la Pantalla y al Cristal Trasero del iPhone, su reclamación se cargará como Otros Daños Accidentales del iPhone.

Las reparaciones de Daños Accidentales que Afectan Solo al Cristal Trasero únicamente están disponibles para iPhone. Las reparaciones de Daños Accidentales que Afectan Solo al Cristal Trasero únicamente están disponibles para todos los modelos de iPhone 12, 13, 14, 15, 16 y 17 y Air únicamente.

- 4.5. **Límite de Reclamaciones.** No hay límite en el número de reclamaciones que Usted puede hacer por Eventos Asegurados. Es posible que las reclamaciones que se presenten y reciban Apple o AIG en virtud de la cláusula 7 después de Su Periodo de Cobertura no estén cubiertas por la Póliza.
- 4.6. **Soporte Técnico.** Si Usted realiza una reclamación válida en virtud de este apartado de la Póliza, tendrá acceso prioritario a la línea de ayuda del Soporte Técnico de Apple en caso de que el Equipo Cubierto deje de funcionar correctamente. El Soporte Técnico cubrirá el Equipo Cubierto, el Software de Consumo y cualquier problema de conectividad entre el Equipo Cubierto y un Apple TV o cualquier

televisor compatible, y un dispositivo inalámbrico u ordenador compatible que cumpla con las especificaciones de conectividad del Equipo Cubierto. Cubrirá tanto la versión entonces actual de cualquier Software de Consumo aplicable como cualquier Versión Principal anterior. Se entiende por "Versión Principal" una versión significativa de software que Apple haya comercializado con un formato numérico de tipo "1.0" o "2.0" y que no se encuentre en el formato beta ni de prelanzamiento.

5. Exclusiones

5.1. Cobertura del Hardware. La Cobertura del Hardware de conformidad con esta Póliza no le cubre por lo siguiente:

5.1.1. un equipo distinto del Equipo Cubierto, que incluye piezas de terceros o accesorios utilizados con el Equipo Cubierto;

5.1.2. daños causados por:

5.1.2.1. mal uso o uso incorrecto, es decir, daños causados de forma intencionada, lo que incluye el uso consciente del Equipo Cubierto con un fin distinto del previsto o de un modo distinto del previsto;

5.1.2.2. la modificación o alteración efectiva (o el intento de modificación o alteración) del Equipo Cubierto; o

5.1.2.3. servicios o reparaciones (incluidas actualizaciones) realizadas por alguien distinto de Apple o un Proveedor de Servicios Autorizado Apple;

5.1.3. Equipo Cubierto con el número de serie alterado, dañado o eliminado, Equipo Cubierto que haya sido abierto, reparado, modificado o alterado por alguien distinto de Apple o un representante autorizado de Apple, o Equipo Cubierto que contenga piezas no autorizadas por Apple;

5.1.4. la pérdida o el robo del Equipo Cubierto;

5.1.5. Equipo Cubierto (incluidos todos sus componentes principales) que no se devuelva a Apple;

5.1.6. daños superficiales en el Equipo Cubierto que no afecten a la funcionalidad de este, lo que incluye, entre otros, grietas muy finas, arañazos, abolladuras, roturas del plástico en los puertos y decoloración;

5.1.7. daños o fallos causados por el desgaste o el uso normal del Equipo Cubierto;

5.1.8. daños causados por el fuego;

5.1.9. daños en cualquier correa que no sea una Correa del Apple Watch, incluidas aquellas suministradas en la misma caja que Su Apple Watch cubierto;

5.1.10. fallos debidos a defectos en los materiales, la fabricación o el diseño; sin embargo, tales fallos quedan cubiertos de forma independiente por la ley de defensa del consumidor, por la Garantía Limitada de Apple o directamente por Apple durante el mismo periodo que el Periodo de Cobertura de AppleCare+, incluso aunque no haya adquirido (mediante compra o leasing) Su producto de Apple en esta empresa;

5.1.11. cualquier pérdida cubierta por el Consorcio de Compensación de Seguros;

5.1.12. la pérdida, pérdida de uso, daño, corrupción, imposibilidad de acceso o imposibilidad de manipulación de cualquier hardware o software electrónico, o sus componentes, que se utilicen para almacenar, procesar, acceder, transmitir o recibir información dentro del Equipo Cubierto debido a cualquier causa o pérdida que no sean las pérdidas cubiertas específicamente indicadas en esta Póliza, incluido cualquier acceso no autorizado o uso no autorizado de dicho sistema, un

ataque de denegación de servicio o la recepción o transmisión de código malicioso;

- 5.1.13. la pérdida, pérdida de uso, daño, corrupción, imposibilidad de acceso o imposibilidad de manipulación de cualquier dato electrónico almacenado en el Equipo Cubierto, incluida cualquier pérdida causada por el acceso no autorizado o el uso no autorizado de dichos datos, un ataque de denegación de servicio o la recepción o transmisión de código malicioso; o**
- 5.1.14. el uso de los servicios prestados para el Equipo Cubierto en virtud de esta Póliza con fines comerciales para la obtención de un beneficio económico propio, incluido cualquier caso en que haya vendido, transferido, subcontratado, delegado o cedido cualquiera de Sus derechos en virtud de esta Póliza (salvo en los casos previstos en la cláusula 11 de esta Póliza).**
- 5.2. Soporte Técnico. El Soporte Técnico de conformidad con esta Póliza no le cubre por lo siguiente:**
 - 5.2.1. el uso o la modificación del Equipo Cubierto o el Software de Consumo para fines diferentes de los previstos o de maneras no acordes al manual del usuario, las especificaciones técnicas u otras guías sobre el Equipo Cubierto publicadas en el sitio web de Apple;**
 - 5.2.2. problemas que pueden resolverse actualizando el software (incluido el Software de Consumo) a su versión más reciente;**
 - 5.2.3. productos de otros fabricantes u otros productos o software de la marca Apple (distintos del Equipo Cubierto o el Software de Consumo), o los efectos de tales productos sobre el Equipo Cubierto o el Software de Consumo, o sobre las interacciones con el Equipo Cubierto o el Software de Consumo;**
 - 5.2.4. el uso de un ordenador o sistema operativo no relacionado con el Software de Consumo, o problemas de conectividad no derivados del Equipo Cubierto;**
 - 5.2.5. el software del SO o cualquier Software de Consumo designado como “beta”, “prerelease” (versión preliminar) o “preview” (versión previa), o software etiquetado de forma similar;**
 - 5.2.6. los daños o las pérdidas de software o datos contenidos o guardados en el Equipo Cubierto;**
 - 5.2.7. la recuperación o la reinstalación de programas de software y datos de usuario;**
 - 5.2.8. el asesoramiento relacionado con el uso cotidiano del Equipo Cubierto si no hay un problema subyacente con el hardware o el software;**
 - 5.2.9. cualquier pérdida cubierta por el Consorcio de Compensación de Seguros;**
 - 5.2.10. la pérdida, pérdida de uso, daño, corrupción, imposibilidad de acceso o imposibilidad de manipulación de cualquier hardware o software electrónico, o sus componentes, que se utilicen para almacenar, procesar, acceder, transmitir o recibir información dentro del Equipo Cubierto debido a cualquier causa o pérdida que no sean las pérdidas cubiertas específicamente indicadas en esta Póliza, incluido cualquier acceso no autorizado o uso no autorizado de dicho sistema, un ataque de denegación de servicio o la recepción o transmisión de código malicioso; o**
 - 5.2.11. la pérdida, pérdida de uso, daño, corrupción, imposibilidad de acceso o imposibilidad de manipulación de cualquier dato electrónico almacenado en el Equipo Cubierto, incluida cualquier pérdida causada por el acceso no autorizado o el uso no autorizado de dichos datos, un ataque de denegación de servicio o la recepción o transmisión de código malicioso.**

6. Condiciones Generales

- 6.1. Para poder disfrutar de toda la protección de Su Póliza, debe cumplir tanto esta cláusula como las cláusulas 7, 8 y 9, ya que son condiciones de la presente Póliza. El no cumplimiento de estas**

condiciones puede resultar en el rechazo de Su reclamación.

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

- 6.2.1. **Piezas Originales.** Como condición para poder recibir la Cobertura del Hardware, debe devolverse a Apple la totalidad del Equipo Cubierto, incluidas todas las piezas originales o cualquier componente de reemplazo autorizado por Apple.
- 6.2.2. **Exclusiones de la Cobertura.** La cobertura en virtud de la Póliza está sujeta a las exclusiones establecidas en la cláusula 5.
- 6.2.3. **Pago de la Prima y Cobertura de las Pólizas de Plazo Fijo.** Si acepta pagar la Prima de una Póliza de Plazo Fijo en su totalidad por adelantado, deberá hacerlo antes de poder recibir la Cobertura del Hardware o el Soporte Técnico, y no se atenderá ninguna reclamación en virtud de esta Póliza si la Prima no se ha pagado en su totalidad. Si desea pagar la Prima de una Póliza de Plazo Fijo en Cuotas, deberá establecer un Acuerdo de Plan de Pagos con un Proveedor del Plan de Pagos y podrá recibir la Cobertura del Hardware o el Soporte Técnico desde el momento en que firme el Acuerdo de Plan de Pagos.
- 6.2.4. **Pago de la Prima y Cobertura de las Pólizas Anuales.** Los pagos de las Cuotas de la Prima se cargarán cada mes en la Fuente de Pago utilizada para comprar la primera Póliza Anual. Si el pago mensual no se puede realizar correctamente (por ejemplo, si hay algún problema con la tarjeta de crédito o débito registrada), se le informará debidamente, y deberá tomar las medidas oportunas para completar el pago. Si no realiza el pago de la Cuota mensual de la Prima, la cobertura que le otorga Su Póliza se suspenderá conforme a lo dispuesto en la cláusula 10.10.1.
- 6.2.5. **Deber de Cuidado.** Deberá tomar todas las precauciones razonables para proteger el Equipo Cubierto de un Evento Asegurado y deberá utilizar y mantener el Equipo Cubierto de acuerdo con las instrucciones de este.
- 6.2.6. **Lugar de Residencia y Edad**
- 6.2.6.1. Si no es Usted un Cliente Comercial, podrá adquirir la presente Póliza únicamente si Su residencia principal está en España (excepto en las Islas Canarias, Ceuta y Melilla) y si tiene dieciocho (18) años de edad o más en la fecha de compra de la Póliza.
- 6.2.6.2. Si es Usted un Cliente Comercial, podrá adquirir la presente Póliza únicamente si el Equipo Cubierto se adquirió en relación con una empresa, trust, institución benéfica u otro órgano no corporativo con sede en España (excepto en las Islas Canarias, Ceuta y Melilla).

7. Cómo Realizar una Reclamación

- 7.1. **Para la Cobertura del Hardware.** Debe informar de la reclamación lo antes posible visitando una tienda Apple Store o un Proveedor de Servicios Autorizado Apple, accediendo a support.apple.com/es-es o llamando a Apple por teléfono al +34 (0)900 812 703. Apple o, si corresponde, el Proveedor de Servicios Autorizado de Apple le pedirá el número de serie de Su Equipo Cubierto antes de prestarle asistencia. La reclamación se resolverá mediante las opciones establecidas en la cláusula 7.4.
- 7.2. En el caso de dispositivos con soporte de almacenamiento, durante el servicio de Cobertura del Hardware, Apple o, si corresponde, el Proveedor de Servicios Autorizado Apple eliminará cualquier dato contenido en el Equipo Cubierto y, a continuación, volverá a formatear el soporte de almacenamiento. **Debe hacer una copia de todos sus datos de forma regular y, si es posible, antes de realizar una reclamación.**
- 7.3. Si así se le solicita y para validar que su producto Apple es un Equipo Cubierto, deberá proporcionar un comprobante de compra del Equipo Cubierto y el certificado POC.
- 7.4. Las reclamaciones de la Cobertura del Hardware válidas se pueden presentar con una de las siguientes

opciones:

- 7.4.1. **Servicio de Reparación en Tienda.** Puede entregar Su Equipo Cubierto en una tienda Apple Store o en un Proveedor de Servicios Autorizado Apple. Se realizará una reparación o se proporcionará un reemplazo de acuerdo con la cláusula 4.1. Una vez que se complete la reparación o haya disponible un reemplazo (según corresponda), se le notificará para que acuda a la tienda Apple Store o al Proveedor de Servicios Autorizado Apple a recoger el Equipo Cubierto.

Si entrega el Equipo Cubierto en una tienda Apple Store, ciertas reparaciones podrán realizarse en el acto. Es recomendable pedir cita previa en apple.com/es/retail.

- 7.4.2. **Servicio de Reparación por Correo.** Apple le facilitará el embalaje y el franqueo pagado necesarios para que envíe a Apple el Equipo Cubierto. Cuando el problema esté identificado o la reparación se haya completado, Apple le devolverá el Equipo Cubierto o un reemplazo del Equipo Cubierto. Siempre y cuando Usted siga todas las instrucciones, Apple pagará los gastos de franqueo desde Su ubicación y hasta ella.

- 7.4.3. **Servicio de Reemplazo Exprés (“ERS”).** Apple exigirá la devolución del Equipo Cubierto y una autorización de tarjeta de crédito en garantía del precio de venta del producto de reemplazo y de los gastos de envío aplicables. **Si no puede autorizar una tarjeta de crédito, no tendrá acceso a este servicio.** Apple le enviará un producto de reemplazo junto con instrucciones para la devolución del Equipo Cubierto. Si sigue todas las instrucciones, Apple cancelará la autorización de la tarjeta de crédito, y Usted no recibirá ningún cargo por el producto de reemplazo ni por el envío desde Su ubicación y hasta ella. Si Usted no devuelve el Equipo Cubierto original según las indicaciones o si devuelve un producto distinto del Equipo Cubierto, Apple cargará en Su tarjeta de crédito la cantidad autorizada.

Sin embargo, en el caso del iPhone, tiene la opción de utilizar el ERS para las reclamaciones por Daños Accidentales que Afecten Solo a la Pantalla, Solo al Cristal Trasero o a la Pantalla y al Cristal Trasero si abona la Franquicia de la Póliza por Otros Daños Accidentales del iPhone que figura en el Anexo, ya que se le proporcionará un artículo de reemplazo del Equipo Cubierto.

Puede usar el ERS para reclamaciones por Daños Accidentales que Afectan Solo a la Pantalla del iPad, pero estas estarán sujetas a la Franquicia de la Póliza por Otros Daños Accidentales del iPad (iPad Air 11” [M4, M3, M2], iPad Air 13” [M4, M3, M2], iPad Pro 11” [M5, M4], iPad Pro 13” [M5, M4], iPad [A16], iPad mini [A17 Pro]) como se indica en el Anexo, ya que se le proporcionará un artículo de reemplazo del Equipo Cubierto.

Tenga en cuenta que el ERS no está disponible para iPod.

- 7.5. Las opciones del servicio Cobertura del Hardware pueden variar de un país a otro en función de la capacidad local. Visite Detalles de AppleCare+ para obtener más información.
- 7.6. Cuando no sea posible facilitar alguno de los métodos de servicio anteriores, podría ser necesario cambiar el método por el que Apple le proporciona la Cobertura del Hardware.
- 7.7. Si desea realizar una reclamación en virtud de la presente Póliza en un país distinto del país de compra, deberá cumplir todas las leyes y normativas aplicables sobre importación y exportación, y será responsable de abonar todas las tasas de aduanas, impuestos de valor añadido y otros impuestos y cargos asociados que puedan aplicarse.
- 7.8. Para recibir **Soporte Técnico**, puede presentar una reclamación llamando por teléfono a Apple al +34 (0)900 812 703; le solicitarán el número de serie del Equipo Cubierto para poder ofrecerle asistencia.

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

Información de Soporte Técnico
Internacional

support.apple.com/HT201232

Proveedores de Servicios Autorizados Apple locate.apple.com/es/es
y Tiendas Apple Store

Reparaciones y Soporte Técnico de Apple support.apple.com/es-es/contact

8. Sus Responsabilidades Cuando Realiza una Reclamación

- 8.1. Cuando realice una reclamación en virtud de la presente Póliza, debe cumplir lo siguiente:
 - 8.1.1. Debe proporcionar información sobre los síntomas y causas del daño que ha sufrido el Equipo Cubierto o sobre los problemas que tiene con este.
 - 8.1.2. Para que Apple pueda determinar el problema y asistirle en la reclamación, Usted deberá proporcionar información si así se solicita, lo que puede incluir, entre otros datos, el número de serie y el modelo del Equipo Cubierto, la versión del sistema operativo y del software instalados, la naturaleza de los periféricos conectados o instalados en el Equipo Cubierto, los mensajes de error mostrados, las acciones realizadas antes de que el Equipo Cubierto presentara el problema y cualquier paso aplicado para resolverlo.
 - 8.1.3. Debe seguir las instrucciones de Apple o del Proveedor de Servicios Autorizado Apple y empaquetar el Equipo Cubierto de acuerdo con las instrucciones de envío que le proporcionen Apple o el Proveedor de Servicios Autorizado Apple.
 - 8.1.4. No debe enviar productos ni accesorios que no sean parte de una reclamación de Cobertura del Hardware (por ejemplo, fundas protectoras, cargadores de coche, etc.), ya que no podrán devolverse.
 - 8.1.5. Asegúrese, siempre que sea posible, de tener una copia de seguridad del software y los datos presentes en el Equipo Cubierto. Apple borrará los contenidos del Equipo Cubierto y reformateará los soportes de almacenamiento. Ni AIG ni Apple serán responsables de la pérdida del software o los datos contenidos en el Equipo Cubierto enviado como parte de una reclamación en virtud de la presente Póliza.
 - 8.1.6. Debe proporcionar todos los componentes principales del producto sujeto a la Cobertura del Hardware, de modo que Apple pueda evaluar la validez de Su reclamación.
- 8.2. Usted será responsable de reinstalar cualquier otro programa de software, datos y contraseñas.
- 8.3. Dentro de los límites legales aplicables, ni AIG, ni Apple, ni los Proveedores de Servicios Autorizados Apple ni sus respectivos empleados y agentes serán responsables ante Usted por cualquier pérdida indirecta en que pueda incurrir, como los gastos de recuperar, reprogramar o reproducir datos o programas, o pérdidas de negocios, beneficios, ingresos o ahorros previstos, como resultado de un incumplimiento de las obligaciones en virtud de esta Póliza.

9. Engaño, Fraude y Uso Ilegal

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

10. Cancelación

- 10.1. Independientemente de Su tipo de Póliza, puede cancelar esta Póliza en cualquier momento y por cualquier motivo con efecto inmediato y puede tener derecho al reembolso de la Prima según se describe a continuación. Para poder recibir cualquier reembolso, se le pedirá que proporcione Su recibo de venta original o Su certificado POC.

10.2. Cómo Cancelar:

Devolución del Equipo Cubierto

- 10.2.1. Para cancelar esta Póliza con la devolución del Equipo Cubierto (salvo que este se cambiara), si lo permite la política de devolución del canal de venta original, debe devolver Su Equipo Cubierto a través del canal de venta original (ya sea Apple o un Distribuidor Autorizado de Apple). Usted (o Su Proveedor del Plan de Pagos) recibirá el reembolso completo de la Prima.

Pólizas Adquiridas de Distribuidores Autorizados de Apple

- 10.2.2. Para cancelar una Póliza de Plazo Fijo adquirida de un Distribuidor Autorizado de Apple dentro de los treinta (30) días posteriores a la compra de esta Póliza, deberá cancelarla a través del Distribuidor Autorizado de Apple. Para cancelar una Póliza de Plazo Fijo adquirida de un Distribuidor Autorizado de Apple más de treinta (30) días después de la fecha de Su adquisición de la Póliza, llame a Apple al +34 (0)900 812 703 o escriba a Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda, y Su Póliza será cancelada al recibir Su notificación.
- 10.2.3. Si adquirió una Póliza Anual a través de un Distribuidor Autorizado Apple, póngase en contacto con el Distribuidor Autorizado Apple que le vendió la Póliza y al que está abonando la Cuota mensual de la Prima para cancelar Su Póliza.

Pólizas de Plazo Fijo Pagadas en Cuotas

- 10.2.4. Si adquirió una Póliza de Plazo Fijo y paga la Prima en Cuotas, podrá cancelarla poniéndose en contacto con Apple en el +34 (0)900 812 703 o enviando una notificación por escrito a Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda; o poniéndose en contacto con el Proveedor del Plan de Pagos y solicitándole que cancele Su Póliza en Su nombre.

10.3. **Pólizas Anuales Adquiridas de Apple**

- 10.3.1. Para cancelar con efecto inmediato:

- 10.3.1.1. Visite support.apple.com/es-es/118428. Si no ve Su Póliza cuando intente cancelarla, es posible que deba completar la configuración de Su Cuenta de Apple. Para obtener más asistencia, consulte support.apple.com/HT202704;

- 10.3.1.2. Llame a Apple al +34 (0)900 812 703; o

- 10.3.1.3. Escriba a Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda, y Su Póliza será cancelada al recibir Su notificación.

- 10.3.2. También puede cancelar Su Póliza Anual al impedir que Su Póliza Anual se renueve de forma automática. Hágalo mediante la desactivación de la facturación de la Prima de renovación llamando a Apple al +34 (0)900 812 703 o enviando una notificación escrita a Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda. Su acción de desactivar la facturación de la renovación de la Prima se considerará una expresión de Su intención de cancelar Su Póliza Anual al final del mes por el cual se pagó su última Cuota mensual de la Prima. Su Póliza Anual permanecerá activa hasta la medianoche del último día de ese mes, momento en el que se cancelará, no se cobrarán más Cuotas de la Prima, y no se le reembolsará ninguna Prima.

10.4. **Pólizas de Plazo Fijo Adquiridas de Apple**

- 10.4.1. Para cancelar con efecto inmediato, visite support.apple.com/es-es/118428. Si no ve Su Póliza cuando intente cancelarla, es posible que deba completar la configuración de Su Cuenta de Apple. Para obtener más asistencia, consulte support.apple.com/HT202704;

- 10.4.2. Si está disponible, siga los pasos indicados en la aplicación Soporte de Apple, que puede descargarse a

través del App Store. Si no ve Su Póliza cuando intente cancelarla, es posible que deba completar la configuración de Su Cuenta de Apple. Para obtener más asistencia, consulte support.apple.com/HT202704;

10.4.3. Si está disponible, consulte getsupport.apple.com/products, seleccione “Cobertura del Hardware” y “Cancelar un Plan de AppleCare”, y siga las instrucciones;

10.4.4. Llame a Apple al +34 (0)900 812 703; o

10.4.5. Escriba a Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda, y Su Póliza será cancelada al recibir Su notificación.

10.5. **Reembolsos por Pólizas Anuales**

10.5.1. Si contacta a Apple para cancelar esta Póliza Anual, no por la devolución de Su Equipo Cubierto, puede tener derecho a un reembolso de la Prima, que se calculará de la siguiente manera:

10.5.1.1. Si cancela esta Póliza Anual durante los catorce (14) días posteriores a la fecha de la compra inicial o de cada pago de la Cuota mensual de la Prima, recibirá el reembolso completo de la última Cuota mensual de la Prima que haya abonado.

10.5.1.2. Si cancela esta Póliza Anual más de catorce (14) días después de la fecha de compra inicial o más de catorce (14) días después del pago de la última Cuota mensual de la Prima, recibirá un reembolso prorrateado de la última Cuota mensual de la Prima que haya pagado en función del porcentaje de tiempo restante de vigencia de Su Póliza para ese mes.

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

10.6.1. Si contacta a Apple para cancelar esta Póliza de Plazo Fijo, no por la devolución del Equipo Cubierto, puede tener derecho a un reembolso de la Prima, que se calculará de la siguiente manera:

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

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

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

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

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

10.10. Cancelación por Falta de Pago de la Prima:

10.10.1. Si tiene una Póliza Anual, si no se paga la primera Cuota de la Prima, AIG, o Apple o un Distribuidor Autorizado en nombre de AIG, tiene el derecho de resolver el contrato o exigir el pago de la Prima. Si no se paga la Prima antes de que se produzca una pérdida, AIG quedará exento de sus obligaciones. Si no se paga una Cuota mensual posterior de la Prima, la cobertura se suspenderá un (1) mes después del

último mes en el que se pagó la Prima (es decir, sesenta [60] días después del último pago de la Prima). Si la Póliza no se ha resuelto con arreglo a lo expuesto anteriormente, la cobertura suspendida volverá a estar activa veinticuatro (24) horas después del pago de la Prima.

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

10.11. Cancelación tras una Entrega Autorizada:

10.11.1. En el caso de las Pólizas Anuales, si entrega Su Equipo Cubierto a través de un Programa de Entrega Apple Trade In, esa entrega se considerará una expresión de Su intención de cancelar Su Póliza Anual y se cancelará en el momento en que se acepte la entrega.

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

11. Transferencia de una Póliza de Plazo Fijo

11.1. Puede transferir cualquier Póliza de Plazo Fijo si transfiere el Equipo Cubierto a una persona que resida en España (excepto en las Islas Canarias, Ceuta y Melilla) y que tenga dieciocho (18) años de edad o más. Esta nueva parte quedará cubierta durante el resto del Periodo de Cobertura. Un Cliente Comercial solo puede transferir la presente Póliza de Plazo Fijo a otro Cliente Comercial. No puede transferir Su Póliza Anual.

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

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

12. Quejas

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

Por Escrito:	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda
Por Teléfono:	Puede encontrar el número correspondiente en support.apple.com/HT201232
Por Internet:	Mediante Contactar con el Soporte Técnico de Apple en support.apple.com/es-es/contact
En Persona:	En cualquier tienda de Apple de las que aparecen en apple.com/es/retail/storelist

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

Estos procedimientos de queja no menoscaban Su derecho a emprender acciones legales ante los tribunales de España.

- 12.5. Dado que AIG Europe S.A. es una entidad aseguradora afincada en Luxemburgo, los remitentes de quejas que sean personas físicas y actúen fuera del ámbito de su actividad profesional pueden, además de seguir el procedimiento de queja expuesto anteriormente, tomar las siguientes medidas si no están satisfechos con la respuesta de AIG o no reciben respuesta transcurridos 90 días:
- elevar la queja a la oficina central de la Empresa enviando un escrito a AIG Europe S.A. “Service Reclamations Niveau Direction” 35D Avenue JF Kennedy L- 1855 Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg o a la dirección de correo electrónico aigeurope.luxcomplaints@aig.com;
 - ponerse en contacto con uno de los organismos de mediación de Luxemburgo, cuya información de contacto encontrará en el sitio web de AIG Europe S.A.: (aig.lu/); o
 - solicitar un proceso de “resolución extrajudicial” al Luxembourg Commissariat Aux Assurances (CAA) enviando un escrito a CAA, 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxemburgo, Gran Ducado de Luxemburgo, al número de fax +352 22 69 10, a la dirección de correo electrónico reclamation@caa.lu o al sitio web de CAA: caa.lu.

Todas las solicitudes presentadas al CAA o a cualquiera de los organismos de mediación de Luxemburgo deberán redactarse en Luxemburgués, Alemán, Francés o Inglés.

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

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

En cualquier caso, el tribunal competente para cualquier disputa surgida de la presente Póliza será el correspondiente a Su domicilio.

- 12.6. Si desea presentar una queja de una póliza de seguros, puede utilizar las herramientas en línea sobre Resolución de Disputas de la Comisión Europea, que puede encontrar en consumer-redress.ec.europa.eu/index_en.
13. **Cláusula de compensación por parte del Consorcio de Compensación de Seguros por cualquier pérdida derivada de eventos extraordinarios en España relativos a daños a la propiedad y la responsabilidad civil derivada del uso de vehículos a motor.**

- 13.1. Según lo estipulado en el nuevo texto del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros, constituido por el Real Decreto Legislativo 7/2004 del 29 de Octubre, los titulares de pólizas que incluyan obligatoriamente el recargo en favor del mencionado organismo público tienen derecho a contratar la cobertura de riesgos extraordinarios con cualquier asegurador que satisfaga las condiciones requeridas por la legislación vigente.
- 13.2. La compensación por las pérdidas derivadas de eventos extraordinarios acaecidos en España y que conlleven riesgos en dicho país y, en el caso de daños personales, también los derivados de eventos extraordinarios acaecidos en el extranjero cuando el titular de la póliza tenga su residencia habitual en España la abonará el Consorcio de Compensación de Seguros si el asegurado ha pagado los recargos aplicables en favor de dicho organismo y siempre que se den las siguientes circunstancias:
- a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro tomada con la Entidad Aseguradora.
- b) Que, aun estando amparado por póliza de seguro, las obligaciones de la Entidad Aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o que, hallándose en una situación de insolvencia, estuviese sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o esta hubiera sido asumida por el propio Consorcio de Compensación de Seguros.
- 13.3. El Consorcio de Compensación de Seguros actuará de acuerdo con el mencionado Estatuto Legal, la Ley 50/1980 del 8 de Octubre sobre Contrato de Seguro, las Regulaciones sobre Riesgos Extraordinarios aprobadas en el Real Decreto 300/2004 del 20 de Febrero y otras leyes complementarias.

14. Información General Preliminar

- 14.1. La presente Póliza se rige por la legislación de España, y tanto Usted como AIG aceptan someterse a los tribunales correspondientes al domicilio del titular de la Póliza para dirimir cualquier disputa surgida de la Póliza o en relación con ella. De acuerdo con el artículo 123.1 del Real Decreto 1060/2015 del 20 de Noviembre, se menciona expresamente la no aplicación de la normativa Española en materia de liquidación de empresas aseguradoras.
- 14.2. Los términos y condiciones de la presente Póliza solo estarán disponibles en Español, y toda comunicación relativa a la Póliza se realizará en este idioma.
- 14.3. **AIG no proporcionará cobertura ni pagará ninguna reclamación ni proporcionará beneficio alguno bajo esta Póliza si la provisión de dicha cobertura, pago de reclamación o provisión de beneficio expone a AIG, a la empresa matriz de AIG o a la entidad controladora final a sanciones, prohibiciones o restricciones bajo las resoluciones de Naciones Unidas o las leyes, normativas o sanciones económicas o comerciales del Reino Unido, el Gran Ducado de Luxemburgo, la Unión Europea o los Estados Unidos de América.**
- 14.4. Este seguro lo suscribe la Sucursal en España de AIG Europe S.A. AIG Europe S.A. es una empresa registrada en Luxemburgo. R.C.S. número B 218806. Domicilio Fiscal: 35 D de Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburgo (aig.lu/). AIG Europe S.A. (Sucursal en España) tiene su domicilio fiscal en el Paseo de la Castellana, n.º 216, 28046 Madrid. Esta Sucursal está registrada en el Registro Mercantil de Madrid en el Volumen 37770, Hoja M-672859, Entrada 1. El Número de Identificación Fiscal es W-0186206-I. Teléfono: (+34) (0) 9156 77400. Está registrada con el número E0226 en el Registro Administrativo de Entidades Aseguradoras de la DGSFP (se puede consultar en: rrpp.dgsfp.mineco.es).
- 14.5. AIG Europe S.A. cuenta con la autorización del Ministère des Finances de Luxemburgo y se somete a la supervisión del Commissariat aux Assurances, con la siguiente sede: Commissariat aux Assurances, 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxemburgo, Gran Ducado de Luxemburgo (Tel.: [+352] 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, caa.lu/). En algunos o en todos los aspectos, los sistemas regulatorios de aplicación en otros países en los que AIG Europe S.A. (Sucursal en España) haga negocios serán distintos de los de Luxemburgo. En cuanto a su actuación comercial en España, AIG Europe S.A. se somete a la regulación

de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

- 14.6. De estar disponible, puede encontrar un informe sobre la solvencia y la situación financiera de AIG Europe, S.A. en el siguiente enlace: aig.lu/.
- 14.7. Apple Distribution International Limited y sus agentes o representantes autorizados distribuyen la presente Póliza y pueden gestionar las reclamaciones surgidas de esta en nombre de AIG. Apple Distribution International Limited tiene su domicilio fiscal en Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda. Apple Distribution International Limited está regulada por el Central Bank of Ireland.
- 14.8. Si tiene una Póliza Anual, AIG (o Apple, en nombre de AIG) le notificará por escrito cualquier cambio en los términos y condiciones de esta Póliza, incluidos los que afecten a la Prima o la Franquicia de la Póliza, con dos meses de antelación a la fecha de caducidad de la Póliza. Solo efectuaremos cambios sustanciales si se produce alguna modificación en la ley que afecte a esta Póliza, por ejemplo, un cambio en el Impuesto de la Prima del Seguro; para ajustar la fluctuación del tipo de cambio de moneda; para reflejar un cambio en nuestro enfoque de suscripción, como la ampliación o mejora de Su cobertura o si es necesario para ajustar los costes de satisfacción de las reclamaciones, siguiendo este procedimiento.

Si acepta los cambios, esta Póliza seguirá vigente.

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

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

15. Resolución de Disputas

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

Cómo utiliza AIG la Información Personal

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

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

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

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

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

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

Seguridad de la información personal. Se han diseñado medidas de seguridad técnicas y físicas adecuadas para mantener Su información personal en un lugar seguro. Siempre que proporcionemos información personal a un tercero (incluidos nuestros proveedores de servicios) o pidamos a un tercero que recabe información

personal en nuestro nombre, seleccionaremos a dichas partes con extremo cuidado y les exigiremos que adopten las medidas de seguridad apropiadas.

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

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

Aceptación expresa

Usted acepta expresamente que ha recibido todos los documentos de la Póliza y reconoce Su aceptación. Igualmente, reconoce la recepción de toda la información indicada en el apartado “Información para el Titular de la Póliza” antes de firmar la presente Póliza.

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

Aceptación de los Términos y Condiciones de AppleCare+

Arranque, firme y devuelva esta página solo para confirmar Su aceptación de los Términos y Condiciones de AppleCare+.

Usted acepta expresamente que ha recibido todos los documentos de la Póliza y reconoce Su aceptación. Del mismo modo, acepta que ha recibido toda la información expuesta en la Cláusula 14 ("Información General Preliminar") y la Cláusula 15 ("Resolución de Disputas") antes de firmar esta Póliza.

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

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

Firma del titular de la póliza

Fecha

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

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

applecare.spain@aig.com