AppleCare+ para iPhone, incluye Robos y Pérdidas

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 REGULACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. ESTE PLAN NO PERJUDICARÁ LOS DERECHOS OTORGADOS POR LA LEY APLICABLE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, 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 a 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 iPhone identificado por el número de serie del producto que aparece en su certificado de Confirmación del Plan o el recibo de venta original (el "Dispositivo Cubierto"), así como los accesorios originales incluidos en el embalaje original con su Dispositivo Cubierto (en conjunto, el "Equipo Cubierto"). El Equipo Cubierto debe haberse comprado o arrendado como nuevo a Apple o a un Distribuidor Autorizado de Apple. Cuando la propiedad legal del Equipo Cubierto se le transfiera a usted, el Plan deberá transferírsele de conformidad con la Sección 10. El Equipo Cubierto incluye cualquier producto de reemplazo que Apple le proporcione en virtud de la Sección 3 de este Plan. Los dispositivos y accesorios de terceros que no sean de marca Apple no son elegibles para la cobertura bajo este Plan.

La cobertura comienza cuando usted compra el Plan y continúa, a menos que se cancele, hasta la fecha especificada en la Confirmación de su 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 casos, solicitar servicio para dispositivos que sean propiedad de terceros y que no estén cubiertos por este Plan. A efectos de no generar dudas, salvo lo dispuesto en la Sección 10 del presente Plan, 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.

A lo largo de este Plan, la palabra **Robo** significará la apropiación indebida, deshonesta y no autorizada de su Dispositivo Cubierto por parte de otra persona con la intención de privarlo permanentemente de su Dispositivo Cubierto. También se entenderá por Robo la apropiación ilícita o el apoderamiento con violencia (incluso psicológica), sin derecho y sin el consentimiento de quien pueda disponer del Dispositivo Cubierto conforme a la ley.

A lo largo de este Plan, por **Pérdida** se entenderá el extravío accidental de su Dispositivo Cubierto cuando este no pueda recuperarse.

El Robo y la Pérdida bajo este Plan están asegurados por AIG Seguros México SA de CV (la "Aseguradora"), de conformidad con una póliza de seguro grupal emitida a Apple.

Para ser elegible en caso de Robo o Pérdida, debe tener habilitada la función Encontrar en su Dispositivo Cubierto en el momento de Robo o Pérdida. La función Encontrar debe permanecer habilitada y su Dispositivo Cubierto debe permanecer asociado a su Cuenta de Apple durante todo el proceso de reclamo por Robo o Pérdida. Compartir su ubicación no activa la función Encontrar, que es necesaria para la cobertura por Robo o Pérdida de acuerdo con los términos y condiciones del Plan.

2. Plazo y Renovación del Plan

La cobertura del Plan comienza cuando usted compra el Plan y continúa, a menos que se 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 renovarlo, Apple determinará el precio y las condiciones.

Para los Planes Mensuales, Anuales y 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") utilizada para la compra inicial de su Plan se mantenga registrada para que se realice automáticamente el cargo antes del primer día de cada período de renovación o de cuotas posterior a su compra inicial, a fin de renovar su Plan, a menos que se cancele. Si no es posible hacer el cargo a su Fuente de Pago por cualquier motivo, y usted no ha realizado de otro modo el pago correspondiente de renovación o de cuotas 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 DAM")

El Servicio por DAM se presta si, durante el Plazo del Plan, usted presenta un reclamo válido notificando a Apple que el Dispositivo Cubierto ha fallado a causa de un daño accidental por manipulación resultante de un evento

externo inesperado y no intencional (tales como caídas y daños causados por contacto con líquidos) (“DAM”). El daño debe afectar la funcionalidad de su Dispositivo Cubierto. Consulte la Sección 3.3 para obtener más información sobre la prestación del Servicio por DAM.

Las exclusiones aplicables al Servicio por DAM en virtud de este Plan son las descritas a continuación en la Sección 4.

3.3 Prestación de los Servicios de Hardware y los Servicios por DAM

Si durante el Plazo del Plan usted presenta un reclamo válido por Servicio de Hardware o un reclamo válido por Servicio por DAM, Apple, a su discreción: (i) reparará el defecto con piezas nuevas o piezas Apple genuinas usadas previamente que se hayan probado y cumplan los requisitos funcionales de Apple, o (ii) cambiará el Equipo Cubierto por un producto de reemplazo que sea nuevo o esté compuesto por piezas Apple genuinas nuevas o usadas previamente que se hayan probado y cumplan los requisitos funcionales de Apple.

A discreción de Apple, si la reparación o el reemplazo conforme a los incisos (i) y (ii) no son posibles o no están disponibles, según lo determinen la Aseguradora y Apple, entonces la Aseguradora, a su entera discreción, le reembolsará mediante crédito de la tienda Apple, una Apple Gift Card enviada a su Cuenta de Apple, o efectivo por un monto igual al precio minorista actual de Apple para el Dispositivo Cubierto (o, si Apple no vende actualmente el modelo del Dispositivo Cubierto, el precio minorista al que Apple vendió por última vez el modelo del Dispositivo Cubierto), o el monto pagado por el Dispositivo Cubierto, como se muestra en el comprobante de compra original, el que sea mayor. El método de reembolso quedará a la entera discreción de Apple. 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.

Si Apple cambia el Dispositivo Cubierto, todos los productos de reemplazo proporcionados 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.

Cada vez que reciba servicios por DAM constituirá 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 de Eventos de Servicio enviadas y recibidas por Apple después de que el Plan se haya cancelado o finalizado.

Se aplican las exclusiones descritas a continuación.

3.4 Robo y Pérdida

Los beneficios por Robo y Pérdida se ofrecen si, durante el Plazo del Plan, usted presenta un reclamo válido de acuerdo con la Sección 7 a continuación notificando a Apple que ha habido un Robo o Pérdida de su Dispositivo Cubierto. Se le dará un reemplazo para el Dispositivo Cubierto con un nuevo dispositivo de marca Apple o un dispositivo compuesto por piezas Apple genuinas nuevas o usadas previamente que se hayan probado y pasen los requisitos funcionales de Apple, sujeto a su pago de la tarifa especificada en la Sección 3.5 a continuación. Todos los productos de reemplazo dados bajo este Plan tendrán características iguales o sustancialmente similares (por ejemplo, un modelo diferente, o el mismo modelo en un color diferente, con las mismas características o capacidades tecnológicas o funcionales o mejoradas) que el producto original.

Apple puede usar un dispositivo de reemplazo de marca Apple que provenga de un país diferente del país de donde se obtuvieron el Dispositivo Cubierto o sus piezas originales.

El dispositivo de reemplazo de marca Apple se convertirá en el nuevo Dispositivo Cubierto bajo este Plan.

A discreción de la Aseguradora, si el reemplazo no es posible o no está disponible, se 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 que usted proporcione a la aseguradora, el que sea mayor. La Aseguradora determinará el método de reembolso a su entera discreción. En caso de que se realice un reembolso, su Plan se cancelará automáticamente porque usted ya no estará en posesión del Dispositivo Cubierto.

En caso de reemplazo o reembolso, y si posteriormente se recupera su dispositivo robado, deberá devolverlo a Apple, quien lo conservará y pasará a ser propiedad de Apple.

Cada reclamo por Robo o Pérdida cuenta para el límite de reclamos descrito en la Sección 3.6.

Importante: consulte la Sección 4 para conocer las exclusiones relacionadas con la prestación de cobertura por Robo o Pérdida.

Para ser elegible debido a un reclamo por Robo o Pérdida, debe tener la función Encontrar habilitada en su Dispositivo Cubierto en el momento de Robo o Pérdida. La función Encontrar debe permanecer habilitada y su Dispositivo Cubierto debe permanecer asociado a su Cuenta de Apple durante todo el proceso de reclamo por Robo o Pérdida. Compartir su ubicación no activa la función Encontrar, que es necesaria para la cobertura por Robo o Pérdida de acuerdo con los términos y condiciones del Plan.

3.5 Tarifas de Servicio y Eventos de Servicio

Cada vez que recibe servicios por DAM se considera un "Evento de Servicio". 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 de Eventos de Servicio enviadas y recibidas por Apple después de que el Plan se haya cancelado o finalizado.

Las siguientes tarifas de servicio se aplican a cada Evento de Servicio o reclamo relacionado con DAM, Robo o Pérdida:

iPhone:	
Daños Solo en la Pantalla:	MXN$559
Daños Solo en el Cristal Trasero (no disponible en iPhone SE ni en modelos de iPhone lanzados antes del iPhone 12):	MXN$559
Otros Daños Accidentales:	MXN$1,899
Robo y Pérdida:	MXN$3,299

**Las tarifas incluyen los impuestos aplicables que usted debe pagar.*

Para los Eventos de Servicio por ADH Solo en la Pantalla **o** Solo en el Cristal Trasero del iPhone, se aplicará la tarifa del Evento de Servicio por Daño Solo en la Pantalla o Solo en el Cristal Trasero a cada Evento de Servicio. El iPhone no debe tener daños adicionales además de la pantalla o el cristal trasero, incluyendo, entre otros, una carcasa doblada o abollada, que impida a Apple sustituir la pantalla o el cristal trasero del iPhone. Un Evento de Servicio por ADH para un iPhone con daños adicionales estará sujeto a la tarifa de Evento de Servicio por otros daños accidentales de iPhone.

Para los Eventos de Servicio por ADH Solo en la Pantalla **y** Solo en el Cristal Trasero de iPhone, se aplicarán las tarifas de los Eventos de Servicio Solo en la Pantalla y Solo en el Cristal Trasero a cada Evento de Servicio. El iPhone no debe tener daños adicionales además de la pantalla y el cristal trasero, incluyendo, entre otros, una carcasa doblada o abollada, que impida a Apple sustituir la pantalla y el cristal trasero del iPhone. Un Evento de Servicio por ADH para un iPhone con daños adicionales estará sujeto a la tarifa de Evento de Servicio por otros daños accidentales de iPhone.

Si está disponible, puede optar por utilizar el Servicio de Reemplazo Exprés (“ERS”) para Eventos de Servicio de Daños Accidentales Solo en la Pantalla del iPhone, Solo en el Cristal Trasero del iPhone o Solo en la Pantalla y Solo en el Cristal Trasero del iPhone, pero estos servicios están sujetos a la tarifa por Eventos de Servicio por Otros Daños Accidentales en el iPhone que se establece en la tabla de la Sección 3.5, ya que se le proporcionará un artículo de sustitución del Equipo Cubierto.

Las reparaciones por Daños Solo en la Pantalla y daños Solo en el Cristal Trasero no están disponibles en dispositivos que no sean iPhone. La reparación de Daños Solo en el Cristal Trasero no está disponible en iPhone SE ni en modelos de iPhone lanzados antes del iPhone 12.

Tenga en cuenta que, si busca servicio bajo este Plan en un país que no sea México, es posible que la tarifa del servicio o la tarifa local equivalente deba 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.

La cobertura de hardware y por DAM pueden variar entre países, dependiendo de la capacidad local. En caso de Robo o Pérdida, esto significa que los iPhones de reemplazo solo se pueden enviar al país en el que usted compró este Plan.

3.6 Límite para Eventos de Servicio y Reclamos

No hay límite en la cantidad de Eventos de Servicio por DAM, Servicio de Hardware y Soporte Técnico 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 de un Evento de Servicio por DAM cuando dicho evento haya ocurrido después de que el Plan se haya cancelado o finalizado.

Sin embargo, el Plan solo le da derecho, independientemente de si el reclamo es por Robo o Pérdida, a un máximo de dos (2) reclamos de cobertura por Robo o Pérdida durante cada período de doce (12) meses, a partir del inicio del Plazo del Plan, que se refleja en su recibo de venta original. Después de que se resuelva el segundo reclamo por Robo o Pérdida en un período de doce (12) meses, la cobertura por Robo o Pérdida bajo este Plan cesará hasta el aniversario de la fecha de compra de su Plan, cuando comience el siguiente período de doce (12) meses, si corresponde. Luego, será elegible para otros dos (2) reclamos por Robo o Pérdida.

Cualquier reclamo por Robo o Pérdida no usado vencerá al final de cada período de doce (12) meses. Todos los otros beneficios del Plan continuarán durante la vigencia de su Plan, independientemente de la cantidad de reclamos presentados por Robo o Pérdida. El Plan no cubrirá los reclamos por Robo o Pérdida, cuando dicho evento ocurra después de que el Plan se haya cancelado o finalizado.

3.7 Soporte Técnico

Durante el Plazo del Plan, Apple le dará acceso prioritario al soporte técnico por teléfono y en línea para el Equipo Cubierto (“Soporte Técnico”). El Soporte Técnico puede incluir ayuda con la instalación, el inicio, la configuración, la resolución de problemas y la recuperación (sin incluir 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 aplicarse el Servicio de Hardware o el Servicio por DAM. Apple proporcionará soporte 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 versión como “1.0” o “2.0” y que no se encuentra en versión beta ni en versión preliminar.

El Soporte Técnico de Apple se limita a lo siguiente: (i) el Equipo Cubierto, (ii) el Sistema Operativo de marca Apple (“OS”) y las aplicaciones de software de marca Apple o Beats 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 inalámbrico compatible que cumpla con las especificaciones de conectividad del Equipo Cubierto y ejecute un sistema operativo compatible con el Equipo Cubierto.

Se aplican las exclusiones descritas a continuación.

4. ¿Qué No está Cubierto?

4.1 Servicios de Hardware y Servicios por DAM

Apple puede restringir el Servicio de Hardware y el Servicio por DAM al país donde se compró originalmente el Equipo Cubierto. Como condición para recibir Servicio de Hardware o Servicio por DAM, todo el Equipo Cubierto debe devolverse a Apple en su totalidad, incluidas todas las piezas originales o los componentes de reemplazo autorizados por Apple, y usted debe cumplir con "sus responsabilidades" establecidas en la Sección 8. Esta restricción no perjudica sus derechos conforme a la ley de protección al consumidor. La instalación de piezas de terceros puede afectar su cobertura.

Apple no proporcionará Servicio de Hardware ni Servicio por DAM en las siguientes circunstancias:

(a) para proteger contra el desgaste normal, o para reparar daños estéticos que no afecten la funcionalidad del Equipo Cubierto;
(b) para realizar mantenimiento preventivo del Equipo Cubierto;
(c) para reemplazar Equipo Cubierto que se haya perdido o haya sido robado;
(d) para reparar daños causados por una conducta imprudente, abusiva, deliberada o intencional, 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 proporcione mientras el Equipo Cubierto recibe servicio;
(f) para reparar daños causados por un producto que no sea el Equipo Cubierto, incluidas piezas o accesorios de terceros usados con el Equipo Cubierto;
(g) para reparar daños a un producto que no sea el Equipo Cubierto, incluidas piezas o accesorios de terceros usados con el Equipo Cubierto;
(h) para reparar cualquier daño al Equipo Cubierto (independientemente de la causa) si el Equipo Cubierto ha sido abierto, sometido a servicio, modificado o alterado por cualquier persona que no sea Apple o un representante autorizado de Apple;
(i) para reparar condiciones preexistentes del Equipo Cubierto si usted compró el Plan después de comprar el Equipo Cubierto;
(j) para reparar cualquier daño al Equipo Cubierto con un número de serie que haya sido alterado, deteriorado o retirado;
(k) para reparar daños causados por incendio, terremoto u otras causas externas;
(l) servicios para instalar, retirar o desechar el Equipo Cubierto;
(m) el suministro de equipo a usted mientras el Equipo Cubierto recibe servicio;
(n) la pérdida, pérdida de uso, daño, corrupción, imposibilidad de acceso o imposibilidad de manipular cualquier hardware o software electrónico, o sus componentes, 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 específicamente establecidas en este Plan, 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) la pérdida, pérdida de uso, daño, corrupción, imposibilidad de acceso o imposibilidad de manipular cualquier dato electrónico almacenado dentro del Equipo Cubierto, incluida cualquier pérdida de ese tipo causada por acceso no autorizado o uso no autorizado de dichos datos, un ataque de denegación de servicio o la recepción o transmisión de código malicioso; o
(p) si usted solicita servicio para un dispositivo conforme a este Plan con un propósito comercial para obtener un beneficio económico propio, incluso si ha vendido, transferido, subcontratado, delegado o cedido cualquiera de sus derechos conforme a este Plan (excepto según lo dispuesto en la Sección 10 de este Plan).

La instalación de piezas de terceros puede afectar su cobertura. Como condición para recibir Servicio de Hardware o Servicio por DAM, todo el Equipo Cubierto debe devolverse a Apple en su totalidad, incluyendo todas las piezas originales o los componentes de reemplazo autorizados por Apple. La restricción no perjudica sus derechos conforme a la ley de protección al consumidor.

4.2 Beneficio por Robo o Pérdida

La cobertura por Robo o Pérdida no está disponible respecto de, en relación con ni como consecuencia de:

(a) la pérdida de valor de su Equipo Cubierto o cualquier pérdida causada por, o resultante de, un virus en su Equipo Cubierto;
(b) la pérdida de cualquier software o datos que residan o estén grabados en el Equipo Cubierto;
(c) recuperación y reinstalación de programas de software y datos de usuario;
(d) la pérdida de uso del Equipo Cubierto, incluyendo cualquier pérdida indirecta (incluyendo, entre otras, cualquier pérdida económica u otra pérdida de facturación, ganancias, negocios, fondo de comercio o ahorros esperados);
(e) cualquier Robo o Pérdida de Equipo Cubierto causado por cualquier acto fraudulento o deliberado realizado por usted o sus empleados, o cualquier persona que use el Equipo Cubierto sin su permiso;
(f) costos o gastos derivados de la sustitución de kits para automóviles y otros accesorios que ya no puedan usarse con el Equipo Cubierto;
(g) la entrega voluntaria al Equipo Cubierto (incluido cuando un gobierno o una autoridad pública lo induzca a hacerlo);
(h) cualquier producto que no sea el Equipo Cubierto;
(i) pérdidas financieras resultantes del uso no autorizado de su Equipo Cubierto, incluyendo, entre otras:
    i. compras realizadas mediante tarjetas de débito, tarjetas de crédito, datos de cuentas bancarias o Apple Pay almacenados;
    ii. acceso no autorizado a su banca en línea;
    iii. uso no autorizado de su Dispositivo Cubierto para hacer llamadas o enviar mensajes;
(j) incendios, terremotos u otras causas externas;
(k) defectos en su Equipo Cubierto;
(l) salvo las pérdidas cubiertas específicamente establecidas en este Plan, la pérdida, pérdida de uso, daño, corrupción, 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, 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, corrupción, 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) cualquier Robo o Pérdida de un Equipo Cubierto cuando la función Encontrar no esté habilitada en el Equipo Cubierto durante el Plazo del Plan, incluso en el momento de Robo o Pérdida. La función Encontrar debe permanecer habilitada y su Equipo Cubierto debe permanecer asociado a su Cuenta de Apple durante todo el proceso de reclamo por Robo o Pérdida. Compartir su ubicación no activa la función Encontrar, que es necesaria para la cobertura por Robo o Pérdida de acuerdo con los términos y condiciones del Plan.

4.3 Soporte Técnico

Apple no proporcionará Soporte Técnico en las siguientes circunstancias:

(a) para el uso del OS y del Software del Consumidor como aplicaciones basadas en servidor;
(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 sobre el Equipo Cubierto o interacciones con este;
(d) por el uso que usted haga de una computadora u OS cuando dicho uso no esté relacionado con el Software del Consumidor ni con problemas de conectividad con el Equipo Cubierto;
(e) por software distinto del OS o del Software del Consumidor;
(f) por cualquier Software del Consumidor designado como “beta”, “versión preliminar”, “vista previa de versión” o con una designación similar;
(g) por daños o pérdida de cualquier software o dato que residiera o estuviera grabado en el Equipo Cubierto;
(h) por la recuperación o reinstalación de programas de software y datos de usuario;
(i) por navegadores web de terceros, aplicaciones de correo electrónico y software de proveedores de servicios de Internet o configuraciones del OS necesarias para su uso;

(j) la pérdida, pérdida de uso, daño, corrupción, imposibilidad de acceso o imposibilidad de manipular cualquier hardware o software electrónico, o sus componentes, 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 específicamente establecidas en este Plan, 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

(k) la pérdida, pérdida de uso, daño, corrupción, imposibilidad de acceso o imposibilidad de manipular cualquier dato electrónico almacenado dentro del Equipo Cubierto, incluida cualquier pérdida de ese tipo causada por acceso no autorizado o uso no autorizado de dichos datos, un ataque de denegación de servicio o la recepción o transmisión de código malicioso.

5. Cómo Obtener Servicio y Soporte

Puede obtener servicio o Soporte Técnico llamando a Apple al 001-866-676-5682 o accediendo a support.apple.com/es-mx. Debe indicar el Número de Acuerdo del Plan o el número de serie del Dispositivo Cubierto. Si se le solicita, también deberá presentar su Confirmación del Plan y el recibo de venta original de su Dispositivo Cubierto y su Plan.

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

6. Opciones de Servicio

Apple puede cambiar el método mediante el cual Apple le proporciona servicio de reparación o reemplazo, así como la elegibilidad de su Equipo Cubierto para recibir un método de servicio en particular. Las opciones de servicio están sujetas a las leyes, regulaciones y requisitos legales locales, estatales y federales aplicables. Ciertas opciones de servicio pueden no estar disponibles en lugares donde las leyes, regulaciones o requisitos legales aplicables restrinjan o prohíban el envío, transporte, importación, exportación o devolución de dispositivos, o de otro modo prohíban la opción de servicio.

El servicio se limitará a las opciones disponibles en el país donde usted solicite el servicio. Las opciones de servicio, la disponibilidad de piezas y los tiempos de respuesta pueden variar. Si el servicio no está disponible para el Equipo Cubierto en un país 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. Para la cobertura por Robo y Pérdida, la entrega de un iPhone de reemplazo puede estar limitada al país en el que usted compró este Plan.

Apple le proporcionará Servicio de Hardware o Servicio por DAM mediante 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 Equipos Cubiertos. Devuelva el Equipo Cubierto a una tienda minorista propiedad de Apple o a un proveedor de servicios autorizado por Apple que ofrezca servicio en punto de recepción. El servicio se prestará en la tienda, o la tienda podría enviar el Equipo Cubierto a un sitio de servicio de reparación de Apple (“ARS”) para su reparación. Debe retirar oportunamente el Equipo Cubierto.

(b) Servicio por correo. El servicio directo por correo está disponible para la mayoría de los Equipos Cubiertos. Si Apple determina que su Equipo Cubierto es elegible para el servicio por correo, Apple le enviará guías de envío prepagadas (y, si es necesario, material de embalaje). Debe 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.

(c) Servicio de Reemplazo Exprés (“ERS”) o servicio de piezas para instalación por el propio usuario (“DIY”). El ERS está disponible para ciertos Equipos Cubiertos. El servicio de piezas para instalación por el propio usuario (DIY) está disponible para muchos Equipos Cubiertos. Esta opción le permite realizar usted mismo el servicio de su propio Equipo Cubierto. Si Apple requiere la devolución del dispositivo o la pieza reemplazada, Apple podría

requerir una autorización de tarjeta de crédito que sirva como garantía del precio minorista del dispositivo o la pieza de reemplazo y los costos de envío aplicables hasta que usted devuelva el dispositivo reemplazado según las instrucciones y, si no puede proporcionar la autorización de tarjeta de crédito, es posible que el servicio no esté disponible para usted; en ese caso, Apple le ofrecerá una alternativa para recibir el servicio. Si no devuelve el Equipo Cubierto o la pieza reemplazada según las instrucciones, o si devuelve un Equipo Cubierto o una pieza reemplazada que no sea elegible para el servicio, Apple cobrará a la tarjeta de crédito la cantidad autorizada. Si Apple no requiere la devolución del producto o la pieza reemplazados, Apple le enviará, sin cargo, un producto o una pieza de reemplazo junto con las instrucciones o requisitos aplicables para la eliminación de dicho producto o pieza reemplazados. En cualquier caso, Apple no es responsable de ningún costo de mano de obra en que usted incurra con respecto a ERS o al servicio de piezas para instalación por el propio usuario (DIY).

Si está disponible, puede optar por utilizar el Servicio ERS para Eventos de Servicio de Daños Accidentales Solo en la Pantalla del iPhone, Solo en el Cristal Trasero del iPhone o Solo en la Pantalla y Solo en el Cristal Trasero del iPhone, pero estos servicios están sujetos a la tarifa por Eventos de Servicio por Otros Daños Accidentales en el iPhone que se establece en la tabla de la Sección 3.5, ya que se le proporcionará un artículo de sustitución del Equipo Cubierto.

7. Sus Responsabilidades

Para recibir el servicio o el soporte conforme al Plan, usted acepta (i) proporcionar su Número de Acuerdo del Plan y una copia del comprobante de compra original de su Plan, (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 prestar servicio al Equipo Cubierto, (iv) seguir las instrucciones que Apple le da, (v) actualizar el software a las versiones vigentes antes de solicitar servicio, y (vi) hacer una copia de seguridad del software y los datos almacenados en el Equipo Cubierto.

Para recibir el Servicio por DAM bajo este Plan, cualquier DAM debe ocurrir mientras su Plan esté activo, hasta la fecha en que el Plan se cancele o finalice de otra manera, y debe reportarse 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 DAM cuando dicho evento haya ocurrido después de que el Plan se haya cancelado o finalizado.

En caso de Robo o Pérdida, el incidente de Robo o Pérdida debe ocurrir mientras el Plan esté activo, hasta la fecha en que el Plan se cancele o finalice de otro modo, y debe reportarse de inmediato a Apple accediendo a support.apple.com/es-mx/iphone/theft-loss-claims

Si se le solicita, deberá presentar un número de referencia del informe policial o una copia de la denuncia emitida por la policía, el comprobante de compra de su Equipo Cubierto, una copia de una identificación oficial con fotografía (como un pasaporte o una credencial para votar (INE)) y su Confirmación del Plan, con el fin de validar que su producto Apple sea un Equipo Cubierto.

DURANTE EL SERVICIO DE HARDWARE, APPLE ELIMINARÁ EL CONTENIDO DEL EQUIPO CUBIERTO Y REFORMATEARÁ LOS MEDIOS DE ALMACENAMIENTO. Apple le devolverá su Equipo Cubierto o le proporcionará un reemplazo con la configuración original del Equipo Cubierto, sujeto a las actualizaciones aplicables. Apple puede instalar actualizaciones del OS como parte del Servicio de Hardware que impedirán que el Equipo Cubierto vuelva a una versión anterior del OS. Como resultado de la actualización del OS, 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 demás programas de software, datos y contraseñas.

8. Limitación de Responsabilidad

EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, APPLE, SUS EMPLEADOS Y AGENTES, ASÍ COMO LA ASEGURADORA, 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 LA FALTA DE MANTENIMIENTO DE LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, ASÍ COMO CUALQUIER PÉRDIDA DE

NEGOCIO, GANANCIAS, INGRESOS O AHORROS PREVISTOS, DERIVADOS DE LAS OBLIGACIONES DE APPLE O DE LA ASEGURADORA 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, ASÍ COMO DE LA ASEGURADORA, FRENTE A 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 PARA LOS PROGRAMAS O DATOS NI PÉRDIDA DE ESTOS, (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 CUALESQUIERA DERECHOS Y RECURSOS PREVISTOS POR LAS LEYES Y REGULACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. 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, AL REEMPLAZO O REPARACIÓN DEL EQUIPO CUBIERTO O A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. ALGUNOS ESTADOS O PROVINCIAS NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE DAÑOS INCIDENTALES O CONSECUENCIALES, 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 cancelar el Plan 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 proporcione su Número de Acuerdo del Plan o el comprobante de compra original de su Plan.

9.2 Cómo Cancelar

(a) Cancelación con Devolución del Equipo Cubierto:

Para cancelar este Plan con la devolución de su Equipo Cubierto, según lo permita la política de devolución del canal de ventas original, debe devolver su Equipo 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 Equipo 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 Equipo Cubierto, es posible que deba comunicarse con Apple para cancelar este Plan.

(b) Cancelación de Planes Adquiridos a Distribuidores Autorizados de Apple:

(1) Si compró un Plan de Plazo Fijo a 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 a través del 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). Debe proporcionar 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 junto con su notificación.

(3) Si compró un Plan Mensual o Anual de un Distribuidor Autorizado de Apple, comuníquese con ese Distribuidor Autorizado de Apple o con su proveedor de facturación para cancelar su Plan.

(c) Cancelación de Planes Mensuales o Anuales Adquiridos a 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). Debe proporcionar 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 junto con su notificación.

(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 el Plan de Plazo Fijo se compró a 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 deba terminar de configurar su Cuenta de Apple. Para obtener más ayuda, consulte support.apple.com/HT202704;

(B) si está disponible y solo si el Plan de Plazo Fijo se compró a 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). Debe proporcionar 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 junto con su notificación.

(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 financiadora 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 en cuotas y haya pagos atrasados, 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 del plazo del Plan Mensual o Anual que aún no haya transcurrido.

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 prestado conforme al Plan.

(2) Más de treinta (30) días después de recibir este Plan, recibirá un reembolso prorrateado del precio de compra original. El reembolso prorrateado se basa en el porcentaje del Plazo del Plan no vencido desde la fecha de compra del Plan, menos el valor de cualquier servicio que se le haya prestado 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 dar lugar a 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 realizado por otro medio 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 en cuotas y haya pagos atrasados, 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. La Aseguradora podrá exigir el pago inmediato del costo de todos los servicios que se le hayan 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 por la falta de disponibilidad de piezas de servicio, recibirá un reembolso prorrateado por el plazo no vencido del Plan.

9.6 Cancelación por Trade-In autorizado

En el caso de los Planes Mensuales y Anuales, si entrega su Equipo Cubierto a través del Apple Trade In Program, dicha entrega se considerará una manifestación de su intención de cancelar su Plan Mensual o Anual, y dicho Plan se cancelará en el momento en que se acepte la entrega.

9.7 Efecto de la Cancelación

A partir de la fecha efectiva de su cancelación, las obligaciones futuras de Apple frente a usted en virtud de 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 si, de otro modo, paga el Plan en cuotas, el cesionario debe asumir y cumplir con todas las obligaciones de pago del cedente, y cualquier incumplimiento por parte del cesionario activará inmediatamente las disposiciones de cancelación aplicables descritas en la Sección 9. Al notificar a Apple sobre la transferencia, debe proporcionar el Número de Acuerdo del Plan, el número de serie del Equipo Cubierto y el nombre, la dirección, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del nuevo propietario. 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 del 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 con mayor anticipación si así lo exige la ley ("Período de Notificación"). Dicha notificación se proporcionará mediante un escrito o 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, el hecho de que continúe pagando 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 como su consentimiento para quedar 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 frente a 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 puede recopilar y procesar datos en su nombre cuando preste cualquier servicio. Esto puede incluir la transferencia de sus datos a empresas afiliadas, a la Aseguradora 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 ilícita.

(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 prestados conforme a 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 través de 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 cualesquiera términos contradictorios, adicionales o de otro tipo de cualquier orden de compra u otro documento, y constituyen el entendimiento íntegro entre usted y Apple (y, cuando corresponda, la Aseguradora) con respecto al Plan.

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

(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 los Planes vendidos en México. Apple es la parte obligada en relación con todas las obligaciones bajo este Plan, excepto la cobertura por Robo o Pérdida. Tal como se usa en este Plan, “Beats” es Beats Electronics LLC (a/k/a Beats by Dr. Dre), una subsidiaria de Apple Inc. que produce productos de audio, incluido cierto Equipo Cubierto bajo la marca Beats.

(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 soporte conforme a este Plan estén disponibles únicamente en español.

(o) En relación con el beneficio por Robo o Pérdida, no se considerará que la Aseguradora proporcione cobertura y la Aseguradora no será responsable de pagar ningún reclamo ni de proporcionar ningún beneficio conforme a este Plan, en la medida en que proporcionar dicha cobertura, pagar dicho reclamo o proporcionar dicho beneficio expondría a la Aseguradora, a la compañía matriz de la Aseguradora o a su entidad controladora final a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones de las Naciones Unidas o las sanciones comerciales o económicas, leyes o regulaciones de los Estados Unidos de América o de México.

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 gratuitos no están disponibles en todos los países.