AppleCare+ con Robo y Pérdida para iPhone

NOTA SOBRE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR:

AppleCare+ con Robo y Pérdida para iPhone es una póliza de seguros que cubre tanto el riesgo de robo, pérdida, daño accidental y agotamiento de la batería de Su iPhone como la necesidad de asistencia técnica. AppleCare+ con Robo y Pérdida 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 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+ con Robo y Pérdida, incluso aunque no haya adquirido (mediante compra o leasing) Su producto Apple en esta compañía. 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+ con Robo y Pérdida, una póliza de seguros suscrita por la Sucursal de AIG Europe S.A. en España, en la que se acepta asegurar Su iPhone, según los términos y condiciones detallados en la presente Póliza.

AppleCare+ con Robo y Pérdida cubre la reparación o el reemplazo de Su dispositivo en caso de Robo, Pérdida, Daño Accidental o Agotamiento de la Batería, así como el acceso al Soporte Técnico de Apple (tal y como se establece en la cláusula 4.10). La Cobertura de Robo y Pérdida requiere tener activada la función Buscar en el dispositivo en el momento del Robo o la Pérdida. La función Buscar debe permanecer activada, y el dispositivo debe permanecer asociado a Su Cuenta de Apple durante todo el proceso de reclamación por Robo y Pérdida.

La Póliza la distribuyen Apple y Distribuidores Autorizados de Apple. Apple gestionará, en nombre de AIG, determinadas reclamaciones o quejas que pueda tener (todos los detalles se encuentran en la sección 12).

AppleCare+ con Robo y Pérdida no cubre el fallo debido 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+ con Robo y Pérdida, incluso aunque no haya adquirido (mediante compra o leasing) Su producto de Apple en esta compañía (tal y como se establece en la cláusula 5.1.13).

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 Su Equipo Cubierto como resultado de un evento imprevisto y no intencionado ocasionado al manipularlo (por ejemplo, caída del Equipo Cubierto o contacto con líquidos como derrames) o como consecuencia de un evento externo (por ejemplo, condiciones ambientales o atmosféricas extremas). Los daños deben afectar al funcionamiento de Su Equipo Cubierto e incluyen grietas en la pantalla que afecten a su visualización.

1.2. “Límite Económico por Daño Accidental” significa la responsabilidad máxima que AIG asume en virtud de la cobertura por Daño Accidental durante cada periodo de doce (12) meses de cobertura continuada, hasta el valor de venta al público del Equipo Cubierto en el momento de la compra.

1.3. “AIG” hace referencia a la Sucursal de AIG Europe S.A. en España, cuyo domicilio social se encuentra en el Paseo de la Castellana, n.º 216, 28046, Madrid, España.

1.4. “**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 sección 10 de la presente Póliza, que se paga en Cuotas de periodicidad mensual.

1.5. “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.

1.6. “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.

1.7. “Distribuidor Autorizado de Apple” hace referencia a un tercero autorizado por Apple para distribuir la presente Póliza al mismo tiempo que le suministra a Usted, mediante venta o leasing, el Equipo Cubierto.

1.8. “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.

1.9. “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.

1.10. “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 ha incumplido el Acuerdo de Plan de Pagos por falta de 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 igual o superior al ochenta por ciento (80 %) del valor original especificado.

1.12. “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.

1.13. “Cargos del Consorcio de Compensación de Seguros” se refiere 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.

1.14. “Software de Consumo” hace referencia al software operativo (“SO”) del Equipo Cubierto, a aplicaciones de software preinstaladas o diseñadas para funcionar con el Equipo Cubierto y a aplicaciones de la marca Apple que se instalan posteriormente en el Equipo Cubierto, y que pueden variar con el tiempo.

1.15. “Periodo de Cobertura” hace referencia al periodo establecido en la sección 3.

1.16. “Equipo Cubierto” hace referencia al iPhone identificado por el número de serie del producto que se muestra en Su Certificado de Prueba de Cobertura (POC), así como a los accesorios originales que se suministran en la misma caja. El Equipo Cubierto debe ser adquirido (mediante compra o leasing) como nuevo a Apple o a un Distribuidor Autorizado de Apple y, si se le transfiere la propiedad legal, se le deberá transferir la Póliza de conformidad con la sección 11. El Equipo Cubierto comprende cualquier producto de reemplazo que Apple le proporcione en virtud de la cláusula 4.1.2 o 4.4 de la presente Póliza. Los dispositivos y accesorios de terceros que no sean de marca Apple no son elegibles para recibir cobertura en virtud de esta Póliza.

1.17. “Buscar” hace referencia a la función Buscar Mi iPhone activada a través de Ajustes en Su Equipo Cubierto. Para asegurarse de que la función Buscar Mi iPhone está activada en Su Equipo Cubierto para Su Cobertura de Robo y Pérdida, debe: (i) abrir la aplicación Ajustes en Su Equipo Cubierto; (ii) tocar Su nombre; (iii) tocar Buscar; y (iv) activar Buscar Mi iPhone. Tenga en cuenta que compartir Su ubicación no activa la funcionalidad Buscar, que es necesaria para que la Cobertura de Robo y Pérdida esté vigente conforme a los términos y condiciones de esta Póliza. Si la función Buscar está desactivada por cualquier motivo, incluido cuando Su Equipo Cubierto se pone en modo reparación o se envía para reparar, deberá volver a activar Buscar para reactivar la Cobertura de Robo y Pérdida.

1.18. “**Póliza de Plazo Fijo**” hace referencia a una Póliza pagada por Usted mediante un pago único o a través de un Acuerdo de Plan de Pagos, con un Periodo de Cobertura de 24 meses, salvo que se indique algo diferente en el Certificado de Prueba de Cobertura (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 Usted deba pagar en virtud de un Acuerdo de Plan de Pagos.

1.21. “Impuesto del Seguro” hace referencia al impuesto sobre la prima de 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 a cualquiera de los siguientes eventos: Robo o Pérdida de Su Equipo Cubierto, Daño Accidental a Su Equipo Cubierto, Agotamiento de la Batería o la necesidad de utilizar el Soporte Técnico, durante el Periodo de Cobertura.

1.23. “Pérdida” significa que Usted ha extraviado accidentalmente Su Equipo Cubierto y que este es irrecuperable.

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. “Póliza” hace referencia al presente documento del seguro en el que se detallan los términos y condiciones de AppleCare+ con Robo y Pérdida, de Su Póliza Anual o Póliza de Plazo Fijo (según figura en el Certificado de Prueba de Cobertura) y que, junto con el Anexo y el certificado de Prueba de Cobertura (POC) que recibió al adquirir AppleCare+ con Robo y Pérdida, constituye Su contrato legal de seguro con AIG.

1.27. “Franquicia de la Póliza” se refiere 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 o Robo y Pérdida en que incurra en virtud de esta Póliza.

1.28. “Prima” se refiere 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.

1.29. “Certificado de Prueba de Cobertura (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 de Prueba de Cobertura (POC).

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. “Robo” significa la apropiación indebida deshonesta y no autorizada de Su Equipo Cubierto por otra persona con la intención de privarle permanentemente de dicho Equipo Cubierto.

1.32. “Cobertura de Robo y Pérdida” es la cobertura que proporciona el reemplazo del Equipo Cubierto por eventos de Robo o Pérdida. **Debe tener activada la función Buscar en Su Equipo Cubierto en el momento del Robo o la Pérdida. La función Buscar debe permanecer activada, y Su Equipo Cubierto debe permanecer asociado a Su Cuenta de Apple durante todo el proceso de reclamación de Robo o Pérdida.**

1.33. “Límite Económico por Robo y Pérdida” hace referencia a la responsabilidad máxima que AIG asume en virtud de la Cobertura de Robo y Pérdida durante cada periodo de doce (12) meses de cobertura continuada, hasta el valor de venta al público del Equipo Cubierto en el momento de la compra.

1.34. “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 sección 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+ con Robo y Pérdida, el Anexo y Su Certificado de Prueba de Cobertura (POC). Revise cuidadosamente esta documentación para asegurarse de que ofrece la cobertura que Usted necesita. Si Sus necesidades o cualquier información relevante para Su Póliza cambian, póngase en contacto con Apple y AIG.

2.2. Si en cualquier momento necesita un nuevo Certificado de Prueba de Cobertura (POC) o 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 de Prueba de Cobertura (POC).

3.2. En ambos tipos de Póliza, la Cobertura de Robo y Pérdida, la Cobertura del Hardware y la cobertura del Soporte Técnico comienzan en la fecha y hora de compra de la Póliza. Si adquiere AppleCare+ con Robo y Pérdida después de la compra o el comienzo del leasing del Equipo Cubierto, recibirá la Cobertura de Robo y Pérdida, la Cobertura del Hardware y el Soporte Técnico únicamente a partir de la fecha y hora en la que adquirió AppleCare+ con Robo y Pérdida.

3.3. Póliza de Plazo Fijo: la Cobertura de Robo y Pérdida, la Cobertura del Hardware y la cobertura del Soporte Técnico terminan a los 24 meses desde la fecha en que adquirió la Póliza como se indica en Su Certificado de Prueba de Cobertura (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 (es decir, un (1) 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+ con Robo y Pérdida 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 10.11.1. En el caso de que Apple ya no pueda prestar servicio para el 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 cualquier momento por cualquier motivo en virtud de la sección 10. Si ya no reúne los requisitos para presentar una reclamación por Robo o Pérdida, Su Cobertura del Hardware y Soporte Técnico continuarán durante todo Su Periodo de Cobertura.

3.6. Esta Póliza no cubre los Daños Accidentales o el Robo y la Pérdida del equipo 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 Apple 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 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 caso de reemplazo, el dispositivo de marca Apple de reemplazo se convertirá en el nuevo Equipo Cubierto en virtud de esta Póliza. Apple o, si corresponde, el Proveedor de Servicios Autorizado Apple se quedarán con el Equipo Cubierto original, que pasará a ser propiedad de Apple. 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 según hayan determinado razonablemente AIG y Apple, AIG le reembolsará con crédito para una Apple Store, una tarjeta regalo Apple Gift Card que se le enviará a Su Cuenta de Apple, 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. El reembolso se aplica únicamente cuando Su reclamación se presenta y se gestiona en el país en el que Usted adquirió esta Póliza. 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. La Cobertura del Hardware puede estar limitada al país en el que se adquirió originalmente el Equipo Cubierto o la Póliza.

4.4. **Cobertura de Robo y Pérdida.** Si presenta una reclamación válida en virtud de la Cobertura de Robo y Pérdida de esta Póliza, AIG dispondrá que Apple le suministre un reemplazo del Equipo Cubierto por un dispositivo nuevo de marca Apple 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 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 caso de reemplazo, y si posteriormente se recupera el dispositivo perdido o robado, debe devolver el dispositivo original a Apple o, si corresponde, al Proveedor de Servicios Autorizado Apple que se quedarán con el Equipo Cubierto original, que pasará a ser propiedad de Apple. 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.

4.5. Si el reemplazo según la cláusula 4.4 no es posible o no está disponible según hayan determinado razonablemente AIG y Apple, AIG le reembolsará con crédito para una Apple Store, una tarjeta regalo Apple Gift Card que se le enviará a Su Cuenta de Apple, 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. El reembolso se aplica únicamente cuando Su reclamación se presenta y se gestiona en el país en el que Usted adquirió esta Póliza. En caso de que se realice un reembolso de acuerdo con la cláusula 4.5, Su Póliza se cancelará automáticamente ya que ya no está en posesión del Equipo Cubierto. En caso de que se recupere el dispositivo perdido o robado, debe devolver el dispositivo original a Apple o a un Proveedor de Servicios Autorizado Apple que se quedarán con el Equipo Cubierto original, que pasará a ser propiedad de Apple.

4.6. Si se le proporciona una reparación o un reemplazo en virtud de la cláusula 4.1 o 4.4, 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 los 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.

4.7. **Franquicia de la Póliza.** Por cada reclamación válida por Daños Accidentales o Robo y Pérdida que Usted realice en virtud de la presente Póliza y para poder disfrutar de los beneficios expuestos en la sección 4, deberá abonar la Franquicia 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 por Daño Accidental o una reclamación por Robo y Pérdida, si está disponible, 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/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.

Para las reclamaciones por Daños Accidentales que Afecten Solo la Pantalla Frontal, Solo el Cristal Trasero o Solo Capa protectora del iPhone, el Equipo Cubierto no debe presentar ningún daño adicional aparte de los daños en la pantalla frontal, en el cristal trasero o en Capa protectora, incluidos, entre otros, daños como una carcasa doblada o abollada. Si el Equipo Cubierto presenta daños adicionales, podrán cobrarse Franquicias de la Póliza adicionales en función de los daños descritos a continuación, hasta un importe máximo equivalente a las reclamaciones por Otros Daños Accidentales del iPhone, establecidas en el Anexo.

En el caso de cualquier combinación de reclamaciones por Daños Accidentales en la Pantalla Frontal, en el Cristal Trasero y/o en Capa protectora del iPhone, el Equipo Cubierto no deberá presentar ningún daño adicional aparte de los daños en la pantalla frontal, en el cristal trasero y/o en Capa protectora, incluidos, entre otros, daños como una carcasa doblada o abollada. Se aplicarán Franquicias de la Póliza independientes por Daños Accidentales que Afecten Solo la Pantalla Frontal, Solo el Cristal

Trasero y/o Solo Capa protectora por cada componente dañado, hasta un importe máximo equivalente a la Franquicia de la Póliza aplicable por Otros Daños Accidentales del iPhone, establecida en el Anexo. El Equipo Cubierto con daños adicionales se clasificará como reclamaciones por Otros Daños Accidentales del iPhone.

Si opta por utilizar el Servicio de Reemplazo Exprés para una reclamación por Daños Accidentales que Afecten Solo la Pantalla Frontal o Solo el Cristal Trasero del iPhone (véase la cláusula 7.8.3), Su reclamación se clasificará como Otros Daños Accidentales del iPhone.

Las reparaciones de Daños Accidentales en Pantalla Frontal y Cristal Trasero están disponibles solo para iPhone. Las reparaciones de Daños Accidentales en el Cristal Trasero no están disponibles para iPhone SE y los modelos de iPhone lanzados antes del iPhone 12.

4.8. **Límite de las Reclamaciones: Cobertura del Hardware y Soporte Técnico.** No hay límite en el número de reclamaciones que Usted puede hacer por Cobertura del Hardware y Soporte Técnico que ocurran durante el Periodo de Cobertura. Es posible que las reclamaciones que se presenten y reciban Apple o AIG en virtud de la sección 7 después de Su Periodo de Cobertura no estén cubiertas por la Póliza.

4.9. **Límite de Reclamaciones: Robo y Pérdida.** Se podrán presentar un máximo de dos (2) reclamaciones válidas de Cobertura de Robo y Pérdida durante cada periodo de 12 meses, que comenzará al inicio de Su Periodo de Cobertura, según se refleja en Su recibo de compra original. Una vez resuelta la segunda reclamación por Robo o Pérdida dentro de cada periodo de 12 meses, la Cobertura de Robo y Pérdida de esta Póliza cesará hasta el aniversario de la fecha de contratación de Su Póliza, momento en el que comenzará el siguiente periodo de 12 meses, si corresponde, y podrán presentarse dos reclamaciones adicionales de Cobertura de Robo y Pérdida. Toda reclamación no utilizada expirará al final de cada periodo de 12 meses. Su Cobertura del Hardware y Su Soporte Técnico continuarán hasta el final del Periodo de Cobertura independientemente del número de reclamaciones por Robo y Pérdida presentadas.

4.10. **Soporte Técnico.** Si Usted realiza una reclamación válida en virtud de esta cláusula 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, incluidos los daños físicos excesivos (por ejemplo, productos que hayan sido aplastados, doblados o sumergidos en líquidos), causados por abuso o uso indebido, es decir, daños causados de forma intencionada, imprudente o dolosa, lo que incluye el uso consciente del Equipo Cubierto con un fin distinto del previsto o de un modo distinto del previsto;

5.1.3. daños en el Equipo Cubierto causados por:

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

5.1.3.2. servicios o reparaciones (incluidas actualizaciones) realizadas por alguien distinto de Apple o un

Proveedor de Servicios Autorizado Apple;

5.1.4. daños causados por un equipo distinto del Equipo Cubierto;

5.1.5. 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;

5.1.6. la Pérdida o el Robo del Equipo Cubierto;

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

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

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

5.1.10. daños causados por incendio o daños en el Equipo Cubierto derivados de un desastre natural;

5.1.11. servicios de instalación, retirada o eliminación del Equipo Cubierto;

5.1.12 el suministro de equipos a Usted mientras el Equipo Cubierto esté recibiendo un servicio de Cobertura del Hardware;

5.1.13. 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;

5.1.14. el mantenimiento preventivo, como el servicio de rutina o la limpieza del Equipo Cubierto si no hay un problema subyacente con el hardware o el software;

5.1.15. Daño Accidental que haya ocurrido antes de la fecha y hora en las que adquirió la Póliza;

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

5.1.17. 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;

5.1.18. 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

5.1.19. utilizar el servicio para el Equipo Cubierto en virtud de esta Póliza con fines comerciales para obtener 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 sección 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. software que no sea SO o el Software de Consumo;

5.2.6. 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;

5.2.7. los daños o las pérdidas de software o datos contenidos o guardados en el Equipo Cubierto;

5.2.8. la recuperación o la reinstalación de programas de software y datos de usuario;

5.2.9. navegadores web de terceros, aplicaciones de correo electrónico y software de proveedores de servicios de Internet, o las configuraciones de SO necesarias para su uso;

5.2.10. el asesoramiento relacionado con el uso cotidiano del Equipo Cubierto si no hay un problema subyacente con el hardware o el software;

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

5.2.12. 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; o

5.2.13. 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.

5.3. Cobertura de Robo y Pérdida. La Cobertura de Robo y Pérdida de conformidad con esta Póliza no le cubre por lo siguiente:

5.3.1. cualquier Robo o Pérdida de Equipo Cubierto en el que no esté activada la función Buscar en Su Equipo Cubierto durante todo el Periodo de Cobertura, incluso en el momento del Robo o la Pérdida. La función Buscar debe permanecer activada, y Su Equipo Cubierto debe permanecer asociado a Su Cuenta de Apple durante todo el proceso de reclamación por Robo o Pérdida. Tenga en cuenta que compartir Su ubicación no activa la funcionalidad Buscar necesaria para que la Cobertura de Robo y Pérdida esté vigente conforme a los términos y condiciones de esta Póliza. Si la función Buscar está desactivada por cualquier motivo, incluido cuando Su dispositivo se pone en modo reparación o se envía para reparar, deberá volver a activar Buscar para que la Cobertura de Robo y Pérdida siga en vigor;

5.3.2. la pérdida de valor de Su Equipo Cubierto o cualquier pérdida causada por, o resultante de, un virus presente en Su Equipo Cubierto;

5.3.3. las pérdidas de software o datos contenidos o guardados en el Equipo Cubierto;

5.3.4. la recuperación y la reinstalación de programas de software y datos de usuario;

5.3.5. la pérdida de uso del Equipo Cubierto, incluida cualquier pérdida indirecta o consecuente (incluida, entre otras, cualquier pérdida económica u otra pérdida de volumen de negocio, beneficios, actividad comercial, fondo de comercio o ahorros previstos);

5.3.6. cualquier Robo o Pérdida del Equipo Cubierto causado por cualquier acto deliberado realizado por Usted o Sus empleados, o por cualquier persona que utilice el Equipo Cubierto con Su autorización;

5.3.7. los costes o cargos de sustitución de kits para automóvil y otros accesorios que ya no puedan utilizarse con el Equipo Cubierto;

5.3.8. conducta dolosa con el dispositivo cubierto (incluida su provocación mediante fraude o falsa pretensión), así como comercio ilegal o confiscación por parte de un gobierno o autoridad pública;

5.3.9. cualquier producto que no es el Equipo Cubierto;

5.3.10. pérdidas económicas derivadas del uso no autorizado de Su Equipo Cubierto, incluidas, entre otras:

5.3.10.1. compras realizadas utilizando datos almacenados de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, cuentas bancarias o Apple Pay;

5.3.10.2. acceso no autorizado a Sus servicios bancarios en línea;

5.3.10.3. uso no autorizado de Su Equipo Cubierto para realizar llamadas o enviar mensajes;

5.3.11. 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

5.3.12. 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 sección como las secciones 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. **Buscar. Como condición para recibir Cobertura de Robo y Pérdida, debe tener activada la función Buscar en Su Equipo Cubierto durante todo Su Periodo de Cobertura y en el momento del Robo o la Pérdida. La función Buscar debe permanecer activada, y Su Equipo Cubierto debe permanecer asociado a Su Cuenta de Apple durante todo el proceso de reclamación por Robo o Pérdida. Para**

asegurarse de que la función Buscar está activada en Su Equipo Cubierto para Su Cobertura de Robo y Pérdida, debe: (i) abrir la aplicación Ajustes en Su Equipo Cubierto; (ii) tocar Su nombre; (iii) tocar Buscar; y (iv) activar Buscar Mi iPhone.

6.2.2. **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.

6.2.3. **Exclusiones de la Cobertura.** La cobertura en virtud de la Póliza está sujeta a las exclusiones establecidas en la sección 5.

6.2.4. **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 de Robo y Pérdida, 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 de Robo y Pérdida, la Cobertura del Hardware y el Soporte Técnico desde el momento en que firme el Acuerdo de Plan de Pagos.

6.2.5. **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 10.11.1.

6.2.6. **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.

6.2.7. **Lugar de Residencia y Edad.**

6.2.7.1. 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.

6.2.7.2. Si es Usted un Cliente Comercial, podrá adquirir la presente Póliza únicamente si el Equipo Cubierto se adquirió en relación con una empresa, corporación, 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. Las opciones de servicio de la Cobertura de Robo y Pérdida, la Cobertura del Hardware y el Soporte Técnico se limitarán a las opciones disponibles para el Equipo Cubierto específico en el momento y en el país y lugar en los que solicite el servicio, y pueden variar entre países dependiendo de la capacidad local.

7.2. Cuando no sea posible facilitar alguno de los métodos de servicio que figuran a continuación, podría ser necesario cambiar el método por el que Apple le proporciona la Cobertura del Hardware. Las opciones del servicio están sujetas a las leyes, regulaciones y requisitos legales locales, estatales y federales aplicables. Puede que determinadas opciones de servicio no estén disponibles en lugares en los que las leyes, regulaciones o requisitos legales aplicables restrinjan o prohíban el envío, transporte, importación, exportación o devolución de dispositivos o, de otro modo, prohíba la opción de servicio.

7.3. 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.

7.4. Es posible que Usted sea responsable de los gastos de envío y gestión si el Equipo Cubierto no puede repararse en el país en el que desea presentar una reclamación, cuando dicho país sea distinto del país de compra. Cuando la Cobertura del Hardware se preste fuera de Su país de compra, Apple podrá reparar o reemplazar los productos y piezas defectuosas de Su Equipo Cubierto por productos y componentes comparables que cumplan las normas locales del país en el que se preste el servicio.

En el caso de la Cobertura de Robo y Pérdida, es posible que únicamente podamos entregar un iPhone de reemplazo en el país en el que adquirió esta Póliza.

7.5. **Cómo Realizar una Reclamación 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 (el número de teléfono local es 900 812 703). Apple o, si corresponde, el Proveedor de Servicios Autorizado Apple, le pedirá el número de serie de Su Equipo Cubierto antes de brindarle asistencia. La reclamación se resolverá mediante las opciones establecidas en la cláusula 7.8.

7.6. 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.**

7.7. Si así se le solicita y para validar que Su producto Apple es un Equipo Cubierto, deberá proporcionar el comprobante de compra de Su Equipo Cubierto y Su Certificado de Prueba de Cobertura (POC).

7.8. Las reclamaciones de la Cobertura del Hardware válidas se pueden presentar con una de las siguientes opciones:

7.8.1. **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.

7.8.2. **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.

7.8.3. **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.

En el caso del iPhone, puede optar por utilizar el SRE para reclamaciones por Daños Accidentales que Afecten Solo la Pantalla Frontal del iPhone o Solo el Cristal Trasero del iPhone; no obstante, estas reclamaciones estarán sujetas a la Franquicia de la Póliza por Otros Daños Accidentales del iPhone establecida en el Anexo, ya que se le proporcionará un equipo de reemplazo del Equipo Cubierto.

7.9. **Cómo Realizar una Reclamación por la Cobertura de Robo y Pérdida**

Deberá comunicar Su reclamación lo antes posible a través de uno de los siguientes métodos:

Por internet:	support.apple.com/es-es/iphone/theft-loss-claims
Por teléfono:	900812703
Puede obtener información adicional, incluida asistencia sobre cómo consultar el estado de su reclamación una vez que la haya comunicado:	
Por internet:	support.apple.com/HT208491

7.10. Si así se le solicita, deberá presentar un número de referencia del delito o una copia de la denuncia policial, o una prueba de compra de Su Equipo Cubierto, una copia de un documento oficial de identidad con fotografía, como un pasaporte o permiso de conducir, y Su Certificado de Prueba de Cobertura (POC), a fin de validar que Su producto Apple constituye un Equipo Cubierto.

7.11. **Cómo Realizar una Reclamación para el 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 y Tiendas Apple Store	locate.apple.com/es/es
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, según las circunstancias de Su reclamación, debe cumplir lo siguiente:

8.1.1. Debe proporcionar información sobre el contexto del Robo o la Pérdida, los síntomas y causas del daño que ha sufrido el Equipo Cubierto o sobre los problemas que tiene con este;

8.1.2. Si se le solicita, deberá denunciar el Robo del Equipo Cubierto ante las autoridades competentes (es decir, la policía) y proporcionar a AIG o a Apple una copia del número de referencia del delito o de la denuncia policial;

8.1.3. 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;

8.1.4. 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;

8.1.5. No debe enviar productos ni accesorios que no sean parte de una reclamación (p. ej., fundas protectoras, cargadores de coche, etc.), ya que no podrán devolverse;

8.1.6. 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;

8.1.7. Salvo que se trate de una reclamación por la Cobertura de Robo y Pérdida, debe proporcionar a Apple todos los componentes principales del producto sujeto a reclamación, de modo que Apple pueda evaluar la validez de Su reclamación.

8.2. Apple le devolverá Su Equipo Cubierto o le proporcionará un equipo de reemplazo configurado de la misma manera que el Equipo Cubierto original, sujeto a las actualizaciones aplicables. Apple podrá instalar actualizaciones de SO como parte de la reparación o el reemplazo de Su Equipo Cubierto, lo que impedirá que el Equipo Cubierto vuelva a una versión anterior del SO. Como resultado de la actualización, 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 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 del 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, es posible que se le solicite que proporcione Su recibo de venta original y/o Su Certificado de Prueba de Cobertura (POC).

10.2. Cómo cancelar:

Devolución del Equipo Cubierto

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

Pólizas Compradas a Distribuidores Autorizados de Apple

10.2.2. Para cancelar una Póliza de Plazo Fijo 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 a un Distribuidor Autorizado de Apple una vez transcurridos más de treinta (30) días desde la fecha en que adquirió la Póliza, llame a Apple al +34 (0)900 812 703 o envíe una notificación por escrito a Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda, y Su Póliza quedará cancelada en el momento de la recepción de dicha notificación.

10.2.3. Si adquirió una Póliza Anual a través de un Distribuidor Autorizado de Apple, póngase en contacto con el Distribuidor Autorizado de 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 al +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 Compradas en 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. Envíe una notificación por escrito 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 Compradas a 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 en la aplicación de Soporte de Apple, que se puede descargar en 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, visite getsupport.apple.com/products, seleccione “Cobertura del Hardware” y “Cancelar un Plan AppleCare” y siga las instrucciones;

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

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

10.5. ***Cancelaciones por Retrocesión de Cargos***

10.5.1. Si solicita una retrocesión del cargo correspondiente a un pago mensual o a un pago único de Su Póliza Anual o Póliza de Plazo Fijo durante el periodo de facturación en el que se realizó el cargo, dicha retrocesión se considerará una manifestación de Su intención de cancelar Su Póliza y Su Póliza podrá cancelarse a partir de la fecha en que se realice la retrocesión del cargo, sin que se efectúe ningún reembolso.

10.5.2. Si solicita una retrocesión del cargo correspondiente a un pago mensual de Su Póliza Anual realizado antes del periodo de facturación actual de Su Póliza, dicha retrocesión se considerará una manifestación de Su intención de cancelar Su Póliza y Su Póliza podrá cancelarse a partir de la fecha en

que se realice la retrocesión del cargo. Podrá recibir un reembolso prorrateado en función del porcentaje de tiempo no consumido que reste en Su Póliza Anual.

10.5.3. Independientemente de cuándo solicite la retrocesión del cargo, si Su entidad financiera revierte la retrocesión o Usted la retira, la Póliza podrá cancelarse igualmente a partir de la fecha en la que Usted solicitó la retrocesión del cargo y podrá recibir un reembolso prorrateado en función del porcentaje de tiempo no consumido de Su Póliza Anual o Póliza de Plazo Fijo.

10.6. ***Reembolsos para Pólizas Anuales***

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

10.6.1.2. Si cancela una 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.

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

10.7.1. Si cancela una 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:

10.7.1.1. Si cancela una 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.

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

10.8. Independientemente de Su tipo de 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.

10.9. 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.

10.10. Cualquier reembolso que se deba podrá ser neto de cualquier Impuesto del Seguro y de los Cargos del Consorcio de Compensación de Seguros que estuvieran incluidos en la Prima, si dichos importes no pueden recuperarse de la autoridad competente.

10.11. <u>Cancelación por Falta de Pago de la Prima</u>:

10.11.1. Para Pólizas Anuales, 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.

10.11.2. 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.

10.12. Cancelación tras una Entrega Autorizada:

10.12.1. En el caso de las Pólizas Anuales, si entrega Su Equipo Cubierto a través del Programa de Apple Trade In, dicha 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.

10.13. 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 en curso.

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 (puede encontrar el número local en support.apple.com/HT201232) 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 de Prueba de Cobertura (POC) actualizado al nuevo propietario o arrendatario. Debe facilitar estos términos y condiciones al nuevo propietario o arrendatario y notificarle el número de reclamaciones, si las hubiera, por Robo y Pérdida que haya hecho.

11.3. La transferencia de la Póliza será efectiva cuando Apple, en nombre de AIG, emita al nuevo propietario o arrendatario un Certificado de Prueba de Cobertura (POC) modificado.

12. Quejas

12.1. Para quejas relacionadas con reclamaciones por la Cobertura de Robo y Pérdida únicamente:

Si en algún momento el servicio que recibe en relación con la gestión de Su reclamación por Robo y Pérdida no cumple Sus expectativas, póngase en contacto con AIG utilizando los datos de contacto correspondientes que figuran a continuación e indique Su nombre y el número de serie de Su Equipo Cubierto para ayudar a AIG a gestionar Sus comentarios de forma más eficiente. AIG puede gestionar cualquier consulta realizada en el idioma Europeo de Su país de residencia.

Por internet:	aigtheftandloss.es/
Por teléfono:	900930413
Por correo electrónico:	appleescalationteam@aig.com

12.2. Para el resto de las quejas:

AIG y Apple creen que Usted se merece un servicio amable, justo y sin demoras. AIG ha solicitado a Apple que se encargue 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 local 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

12.3. 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 pueden presentarse por correo electrónico a la siguiente dirección: atencioncliente.es@aig.com.

12.4. 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).

12.5. 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.

12.6. 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 Commissariat Aux Assurances (CAA) de Luxemburgo enviando un escrito a CAA, 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, GD de Luxembourg, al número de fax +352 22 69 10, a la dirección de correo electrónico reclamation@caa.lu o por internet a través del 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.

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

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

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

12.10. Si desea presentar una reclamación de una póliza de seguros, es posible que pueda utilizar las herramientas en línea sobre Resolución de Litigios 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 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 asegurado tenga su residencia habitual en España, la abonará el Consorcio de Compensación de Seguros si el titular de la póliza 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 entidades 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 en la medida en que la provisión de dicha cobertura, pago de reclamación o provisión de beneficio exponga 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. Número RCS: B 218806. Domicilio social: 35 D de Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburgo (aig.lu/). AIG Europe S. A. (Sucursal en España) tiene su domicilio social 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. Titular del Número de Identificación Fiscal 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: 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, GD de Luxembourg (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. Puede que los dispositivos adquiridos en un país diferente a España no sean elegibles para recibir cobertura en virtud de esta Póliza.

14.9. 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 los cambios son aceptables para Usted, esta Póliza continuará en vigor.

Si los cambios no son aceptables, podrá cancelar esta Póliza de conformidad con la cláusula 10.3.

Tanto para las Pólizas Anuales como para las Pólizas de Plazo Fijo, en caso de que AIG modifique los términos y condiciones para mejorar Su cobertura sin coste adicional alguno, dichos 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. se compromete a proteger 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, es decir, 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,es decir, 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 corredores y otros distribuidores 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 el que Usted se encuentre). 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 la cláusula “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.

Su Aceptación de los Términos y Condiciones de AppleCare+ con Robo y Pérdida

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

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”) 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.

Brinde Su número de Póliza de AppleCare+ con Robo y Pérdida 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