AppleCare+ para Pantallas Apple
AppleCare+ para Mac

NOTA SOBRE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR:

AppleCare+ es una póliza de seguro que cubre tanto el riesgo de daño accidental y el agotamiento de la batería de Su Mac o pantalla de marca Apple como la necesidad de asistencia técnica. AppleCare+ no ofrece cobertura para los fallos por defectos en el diseño, en los materiales o en la mano de obra. Tales fallos quedarán cubiertos de forma independiente por Sus derechos de la ley del consumidor, por la Garantía Limitada de Apple o directamente por Apple durante el mismo periodo que el Periodo de Cobertura de AppleCare+, incluso aunque no haya adquirido (mediante compra o leasing) Su producto Apple en esta empresa. Si un producto es defectuoso, los consumidores pueden, además de cualesquiera otros derechos que puedan tener en virtud de la legislación de protección al consumidor en España, tener derechos en virtud de la Ley Española de Protección de los Consumidores y Usuarios y la normativa relacionada.

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

Gracias por adquirir AppleCare+, una póliza de seguros suscrita por la Sucursal de AIG Europe S.A. en España, en la que se acepta asegurar Su Mac o pantalla de marca Apple según los términos y condiciones detallados en esta Póliza.

AppleCare+ cubre la reparación o el reemplazo de Su dispositivo en caso de Daño Accidental o Agotamiento de la Batería, así como el acceso al Soporte Técnico de Apple (tal y como se establece en la cláusula 4.7).

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

AppleCare+ no cubre el robo o la pérdida de Su dispositivo, ni fallos debidos a defectos en Su dispositivo, aunque tales fallos quedan cubiertos de forma independiente por los derechos estipulados en la ley de protección al consumidor, por la Garantía Limitada de Apple o directamente por Apple durante el mismo periodo que el Periodo de Cobertura de AppleCare+, incluso aunque no haya adquirido (mediante compra o leasing) Su producto de Apple en esta empresa (tal y como se establece en la cláusula 5.1.14).

Le informamos de que, en caso de que los términos y condiciones establecidos en esta 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 la aseguradora pueda clarificar la divergencia. Si concluyera este plazo sin que Usted haya presentado reclamación alguna, prevalecerá el contenido de esta Póliza.

1. Definiciones

Cualquier palabra o expresión que comience con letra mayúscula en esta Póliza tendrá el significado definido en esta sección siempre que se utilice en esta 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 limitado 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 "AIG" hace referencia a la Sucursal de AIG Europe S.A. en España, cuyo domicilio social se encuentra en Paseo de la Castellana, n.º 216, 28046, Madrid, España.

1.3. "**Póliza Anual**" hace referencia a una Póliza con un plazo de cobertura de doce (12) meses (es decir, un [1] año) que se renueva automáticamente cada doce (12) meses desde la fecha original de compra de la Póliza, salvo que se cancele en el momento de la renovación o antes de conformidad con la sección 10 de esta Póliza, y que se paga de manera anual y recurrente.

1.4. “Anexo” hace referencia al documento en el que se establece la información sobre el precio del Equipo Cubierto, que se incorpora y forma parte de Su Póliza.

1.5. “Apple” hace referencia a Apple Distribution International Limited (o a sus agentes designados), que distribuye esta Póliza y gestiona las reclamaciones y quejas en nombre de AIG.

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

1.7. “Proveedor de Servicios Autorizado de Apple” hace referencia a un proveedor de servicios tercero 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.

1.8. “Garantía Limitada de Apple” hace referencia a la garantía voluntaria del fabricante que, con sus propios términos 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 protección al consumidor, sino que se suman a ellos.

1.9. “Aviso de Impago” hace referencia al aviso que le hace el Proveedor del Plan de Pago donde se le notifica que no ha satisfecho el pago de una Cuota o que tiene una deuda en virtud del Acuerdo del Plan de Pago, al tener pendiente el pago de Cuotas.

1.10. “Agotamiento de la Batería” hace referencia, en cuanto a la batería recargable integrada en el Equipo Cubierto, a la incapacidad de dicha batería para mantener una carga eléctrica por encima del ochenta por ciento (80 %) del valor original especificado.

1.11. “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.

1.12. “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.

1.13. “Software del Consumidor” hace referencia a las aplicaciones de software de marca Apple que están preinstaladas en el Equipo Cubierto o diseñadas para funcionar con este.

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

1.15. “Equipo Cubierto” hace referencia a modelos de ordenadores de sobremesa y portátiles de la línea Mac de marca Apple o la pantalla de marca Apple (incluido cualquier soporte o montaje VESA de marca Apple incluido con Su pantalla o adquirido al mismo tiempo) identificados mediante el número de serie del producto que figura en Su Certificado de Prueba de Cobertura (PC) (o para el soporte o montaje VESA de marca Apple, como aparece en Su Prueba de Cobertura), así como los accesorios originales de marca Apple suministrados 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 no más de sesenta (60) días antes de la fecha de Su compra de esta Póliza 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 de esta Póliza.

1.16. “**Póliza de Plazo Fijo**” hace referencia a una Póliza pagada por Usted mediante un pago único o a través de un Acuerdo del Plan de Pago, con un Periodo de Cobertura de 36 meses para el Equipo Cubierto, salvo que se indique algo diferente en el Certificado de Prueba de Cobertura (PC).

1.17. “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.

1.18. “Cuota” hace referencia a cualquier suma que debe pagarse en virtud de un Acuerdo del Plan de Pago.

1.19. “Impuesto del Seguro” hace referencia al impuesto sobre la prima del seguro, que está incluido en la

Prima y que se calcula mediante el tipo aplicable en la fecha de compra de esta Póliza. El Impuesto del Seguro aplicable figura en el Anexo.

1.20. “Incidente Asegurado” hace referencia a cualquiera de los siguientes incidentes durante el Periodo de Cobertura: Daño Accidental a Su Equipo Cubierto, Agotamiento de la Batería o la necesidad de utilizar el Soporte Técnico.

1.21. “macOS” hace referencia al sistema operativo de marca Apple del Equipo Cubierto.

1.22. “Acuerdo del Plan de Pago” hace referencia al acuerdo entre Usted y el Proveedor del Plan de Pago para financiar el pago de la totalidad de la Prima de una Póliza de Plazo Fijo mediante Cuotas.

1.23. “Proveedor del Plan de Pago” hace referencia a la parte con la que Usted pacta Su Acuerdo del Plan de Pago y que puede ser Apple, un Distribuidor Autorizado de Apple o una institución financiera de terceros.

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

1.25. “Franquicia de la Póliza” hace referencia a las franquicias correspondientes al Equipo Cubierto, tal y como se establece en el Anexo, a pagar por Usted por cada reclamación por Daño Accidental que haga en virtud de esta Póliza.

1.26. “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.

1.27. “Certificado de Prueba de Cobertura (PC)” 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 esta Póliza. Si ha adquirido esta 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 (PC).

1.28. “Soporte Técnico” hace referencia al acceso al servicio de asistencia técnica de Apple si Su Equipo Cubierto deja de funcionar correctamente; Apple ofrece esta asistencia en los demás casos a cambio de una tarifa de pago por incidente.

1.29. “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+, el Anexo y Su Certificado de Prueba de Cobertura (PC). 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 (PC) 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 como 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 (PC).

3.2. En ambos tipos de Póliza, la Cobertura del Hardware y la cobertura de Soporte Técnico comienzan en la

fecha y hora de compra de Su Póliza. Si adquiere AppleCare+ después de la compra o el comienzo del alquiler del Equipo Cubierto, recibirá la Cobertura del Hardware y el Soporte Técnico únicamente a partir de la fecha y hora en la que adquirió AppleCare+.

3.3. Póliza de Plazo Fijo: tanto Su Cobertura del Hardware como Su cobertura de Soporte Técnico finalizan a los 36 meses de la fecha en la que adquirió Su Póliza, como se indica en Su Certificado de Prueba de Cobertura (PC). Su fecha de compra de la Póliza aparece en el recibo de compra original de Su Póliza. 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 Incidente Asegurado y Su pago no se ha completado, no tendrá derecho a recibir cobertura.

3.4. Póliza Anual: la duración de Su Póliza es de un (1) año. Su Póliza se renovará automáticamente cada año a partir del aniversario de Su primera Póliza Anual, que figura en el recibo de compra original de Su Póliza. Usted se compromete a que la Fuente de Pago utilizada para Su compra inicial de la Póliza se conserve en el archivo. Para las renovaciones anuales posteriores, la Fuente de Pago se cargará automáticamente con el importe de la Prima anual antes del aniversario. Si, por alguna razón, no se puede hacer el cargo en Su Fuente de Pago y no ha utilizado otros medios para pagar la renovación de la Prima puntualmente, Su Póliza se cancelará con arreglo a la cláusula 10.11. En el caso de que Apple ya no pueda prestar servicio de mantenimiento para el Equipo Cubierto, Apple rechazará la renovación de la póliza, y le dará aviso por escrito con dos meses de antelación a la fecha de vencimiento 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 vencimiento del Periodo de Cobertura.

3.5. La cobertura ofrecida por ambos tipos de Póliza puede finalizar antes si Usted ejerce Su derecho a cancelarla, en cualquier momento y por cualquier motivo, en virtud de la sección 10 o si es cancelada por AIG de acuerdo con los términos de esta Póliza.

3.6. Esta Póliza no cubre los daños en el equipo que hayan 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 esta Póliza, AIG, a su criterio, dispondrá que Apple realice una de las siguientes acciones:

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 marca Apple o 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 del Consumidor 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 de Apple se quedarán con el Equipo Cubierto original, que pasará a ser propiedad de Apple. Apple o, si corresponde, el Proveedor de Servicios Autorizado de Apple pueden utilizar dispositivos o piezas de reemplazo para servicio 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. Si se le proporciona una reparación o un reemplazo en virtud de la cláusula 4.1.1 o 4.1.2, Apple o, si corresponde, el Proveedor de Servicios Autorizado de Apple puede, como parte de la cobertura de esta Póliza, instalar el software y el sistema operativo más recientes que sean aplicables al Equipo Cubierto. Las aplicaciones de terceros 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 de Apple puede reparar o reemplazar los productos y las piezas con productos y piezas localmente comparables.

4.5. **Franquicia de la Póliza.** Por cada reclamación válida por Daños Accidentales que Usted realice en virtud de esta Póliza y para poder disfrutar de los beneficios expuestos en la sección 4, deberá abonar la Franquicia de la Póliza que corresponda para el coste de la reclamación, según lo dispuesto en el Anexo. La Franquicia de la Póliza se puede pagar a Apple o, si corresponde, al Proveedor de Servicios Autorizado de Apple mediante una Fuente de Pago autorizada.

Tenga en cuenta que, si presenta una reclamación en un país distinto de España en virtud de esta Póliza, es posible que la Franquicia de la Póliza o las tasas locales equivalentes se deban abonar en la moneda de ese país y al tipo 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 Daño Accidental y los respectivos niveles establecidos en el Anexo, “Pantalla” incluye la pantalla de vidrio y la carcasa exterior de la tapa (si corresponde). “Carcasa Inferior” incluye la carcasa donde se encuentra el teclado, el propio teclado y la carcasa exterior inferior (si corresponde).

Para que se aplique la Franquicia de la Póliza correspondiente a una reclamación por Daño Accidental de Nivel 1, el Equipo Cubierto no debe presentar daños adicionales distintos de los daños limitados a la Pantalla o a la Carcasa Inferior. Al Equipo Cubierto que presente daños en la Pantalla y la Carcasa Inferior, o al Equipo Cubierto que presente daños adicionales distintos de los daños en la Pantalla o la Carcasa Inferior, se le aplicará la Franquicia de la Póliza por reclamación por Daños Accidentales de Nivel 2.

Las reparaciones limitadas a la Pantalla solo están disponibles para el Equipo Cubierto que disponga de pantalla y/o carcasa exterior.

Los Daños Accidentales en el soporte o montaje VESA de marca Apple utilizados con Su pantalla de marca Apple se considerarán como Daños Accidentales del Nivel 1.

4.6. **Límite de Reclamaciones.** No hay límite en el número de reclamaciones que Usted puede hacer por Incidentes Asegurados 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.

4.7. **Soporte Técnico.** Si Usted realiza una reclamación válida en virtud de esta sección 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, macOS, el Software del Consumidor y cualquier problema de conectividad entre el Equipo Cubierto y un Apple TV y un dispositivo

inalámbrico u ordenador compatible que cumpla con las especificaciones de conectividad del Equipo Cubierto. Cubrirá la versión actual de macOS y del Software del Consumidor, así como la Versión Principal inmediatamente 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 producto distinto del Equipo Cubierto, que incluye piezas o accesorios de terceros 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 de Apple;

5.1.4. daños causados por un producto 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 integrantes 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, roturas del plástico en los puertos y decoloración;

5.1.9. daños o fallos causados por el uso y desgaste 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. daños en el Equipo Cubierto causados por materiales, o por la presencia de materiales, que puedan representar un riesgo para la salud humana (por ejemplo, materiales biológicos);

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

5.1.13. el suministro de equipos a Usted mientras el Equipo Cubierto esté recibiendo servicios de Cobertura del Hardware;

5.1.14. fallos debidos a defectos en los materiales, la mano de obra o el diseño del Equipo Cubierto; sin embargo, tales fallos quedan cubiertos de forma independiente por la ley de protección al 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;

5.1.15. 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;

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

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

5.1.18. 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 un código malicioso;

5.1.19. la pérdida, pérdida de uso, daño, corrupción, imposibilidad de acceso o imposibilidad de manipulación de datos electrónicos almacenados 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 un código malicioso; o

5.1.20. 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, el macOS, o el Software del Consumidor 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 macOS y el Software del Consumidor) a su versión más reciente;

5.2.3. productos de terceros u otros productos o software de marca Apple (distintos del Equipo Cubierto o el Software del Consumidor), o los efectos de tales productos o las interacciones con el Equipo Cubierto, el macOS o el Software del Consumidor;

5.2.4. el uso de un ordenador o sistema operativo no relacionado con el Software del Consumidor, o problemas de conectividad del Equipo Cubierto;

5.2.5. software que no sea macOS o el Software del Consumidor;

5.2.6. el software macOS o cualquier Software del Consumidor designado como “beta”, “pre-release”, “preview” 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, incluida la recuperación y reinstalación de dichos programas de software y datos de usuario;

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

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

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

5.2.11. 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 un código malicioso; o

5.2.12. 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 un 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 esta Póliza. El incumplimiento de estas condiciones puede resultar en el rechazo de Su reclamación.

6.2. Las siguientes condiciones se aplican a esta Póliza:

6.2.1. **Piezas Originales.** Como condición para poder recibir la Cobertura del Hardware, debe devolverse a Apple la totalidad del Equipo Cubierto, incluidas todas las piezas originales o cualquier componente de reemplazo autorizado por Apple.

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

6.2.3. **Pago de la Prima y Cobertura de las Pólizas de Plazo Fijo.** Si acepta pagar la Prima de una Póliza de Plazo Fijo en su totalidad por adelantado, deberá hacerlo antes de poder recibir la Cobertura del Hardware o el Soporte Técnico, y no se atenderá ninguna reclamación en virtud de esta Póliza si la Prima no se ha pagado en su totalidad. Si desea pagar la Prima de una Póliza de Plazo Fijo en Cuotas, deberá establecer un Acuerdo del Plan de Pago con un Proveedor del Plan de Pago y podrá recibir la Cobertura del Hardware o el Soporte Técnico desde el momento en que firme el Acuerdo del Plan de Pago.

6.2.4. **Pago de la Prima y Cobertura de las Pólizas Anuales:** la Fuente de Pago utilizada para adquirir Su primera Póliza Anual se cargará automáticamente con el importe de la Prima anual antes del aniversario de la fecha de compra de Su Póliza, tal como figura en el recibo de compra original. Si Su pago anual no se puede realizar correctamente (por ejemplo, si hay algún problema con Su 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 Prima anual, la cobertura que le otorga Su Póliza se suspenderá conforme a lo dispuesto en la cláusula 10.11.

6.2.5. **Deber de Diligencia.** Deberá tomar todas las precauciones razonables para proteger el Equipo Cubierto de un Incidente Asegurado y deberá utilizar y mantener el Equipo Cubierto de acuerdo con las instrucciones de este.

6.2.6. **Lugar de Residencia y Edad**

6.2.6.1. Si no es Usted un Cliente Comercial, podrá adquirir la presente Póliza únicamente si Su residencia principal está en España (excepto en las Islas Canarias, Ceuta y Melilla) y si tiene dieciocho (18) años de edad o más en la fecha de compra de esta Póliza.

6.2.6.2. Si es Usted un Cliente Comercial, podrá adquirir esta Póliza únicamente si el Equipo Cubierto se adquirió en relación con una empresa, fundación, organización benéfica u otro organismo no incorporado con sede en España (excepto en las Islas Canarias, Ceuta y Melilla).

7. Cómo Realizar una Reclamación

7.1. La Cobertura del Hardware y el servicio de 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 dichas opciones pueden variar de un país a otro en función 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 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.

7.3. Si desea realizar una reclamación en virtud de esta Póliza en un país distinto del país de compra, deberá cumplir todas las leyes y normativas de importación y exportación aplicables, y será responsable de abonar todos los aranceles de aduanas, impuestos sobre el 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 no se puede prestar servicio al Equipo Cubierto en el país en el que desea presentar una reclamación, cuando dicho país sea distinto del país de compra. Cuando el servicio de Cobertura del Hardware se preste fuera de Su país de compra, Apple podrá reparar o reemplazar los productos y piezas defectuosos de Su Equipo Cubierto por productos y piezas comparables que cumplan las normas locales del país en el que se preste el servicio.

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 de Apple, accediendo a support.apple.com/es-es o llamando a Apple por teléfono al +34 (0)900 812 703. Apple o, si corresponde, el Proveedor de Servicios Autorizado de Apple le pedirá el número de serie de Su Equipo Cubierto antes de prestarle asistencia. Su 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 de 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, deberá proporcionar el comprobante de compra de Su Equipo Cubierto y Su Certificado de Prueba de Cobertura (PC) para validar que Su producto Apple es un Equipo Cubierto.

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

7.8.1. **Servicio de Entrega del Producto por el Cliente.** Puede entregar Su Equipo Cubierto en una tienda Apple Store o en un Proveedor de Servicios Autorizado de 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 de Apple a recoger el Equipo Cubierto.

7.8.2. **Servicio en Establecimiento.** Existe un servicio in situ está disponible para el Equipo Cubierto cuando este se encuentre en una ubicación situada dentro de un radio de 50 millas (80 kilómetros) de un Proveedor de Servicios Autorizado de Apple que ofrezca dicho servicio. Si Apple determina que el servicio in situ está disponible, Apple enviará un técnico de servicio a la ubicación del Equipo Cubierto. La reparación se realizará en el lugar o el técnico de servicio trasladará el Equipo Cubierto a un Proveedor de Servicios Autorizado de Apple o a un centro de reparación de Apple. Si el Equipo Cubierto se repara en un Proveedor de Servicios Autorizado de Apple o en un centro de reparación de Apple, Apple coordinará el traslado del Equipo Cubierto a Su ubicación después de la reparación. Si no se permite al técnico acceder al Equipo Cubierto en la fecha y hora acordadas, las visitas posteriores a la ubicación del Equipo Cubierto podrán estar sujetas a un cargo adicional. De conformidad con la cláusula 4.1.2, si no es posible efectuar

una reparación, se proporcionará un Equipo Cubierto de reemplazo, y Apple se encargará del traslado del Equipo Cubierto de reemplazo hasta Su ubicación.

7.8.3. **Servicio de Reparación por el Propio Usuario ("DIY").** Existe el servicio de reparación por el propio usuario (DIY) para productos, piezas o accesorios fácilmente sustituibles, como ratones o teclados, que pueden reemplazarse sin necesidad de utilizar herramientas. Si en las circunstancias aplicables está disponible el servicio de DIY, se aplicará el siguiente procedimiento.

7.8.3.1. El servicio de DIY en el que Apple requiera la devolución del producto, la pieza o el accesorio sustituidos. Apple podrá exigir una autorización de tarjeta de crédito en garantía del precio de venta del producto de reemplazo, las piezas o accesorios y de los costes de envío aplicables. Si no puede autorizar una tarjeta de crédito, no tendrá acceso a este servicio de DIY, y Apple le ofrecerá arreglos alternativos para la reparación o el reemplazo de Su Equipo Cubierto. Apple le enviará un producto, una pieza o un accesorio de reemplazo junto con las instrucciones de instalación, si corresponde, así como las instrucciones para la devolución del producto, la pieza o el accesorio sustituidos. Si sigue todas las instrucciones, Apple cancelará la autorización de la tarjeta de crédito, y Usted no recibirá ningún cargo por el producto, la pieza o el accesorio ni por el envío desde Su ubicación y hasta ella. Si no devuelve el producto, la pieza o el accesorio sustituidos o devuelve un producto, una pieza o un accesorio sustituidos que no correspondan al Equipo Cubierto, Apple cargará en Su tarjeta de crédito la cantidad autorizada.

7.8.3.2. El servicio de DIY en el que Apple no requiera la devolución del producto, la pieza o el accesorio sustituidos. Apple le enviará un producto, una pieza o un accesorio de reemplazo junto con las instrucciones de instalación, si corresponde, así como cualquier requisito para la eliminación del producto, la pieza o el accesorio sustituidos. Este servicio de DIY no requiere autorización de tarjeta de crédito.

7.8.3.3. Apple no será responsable de ningún coste de mano de obra en que incurra en relación con el servicio de DIY. Si necesita asistencia adicional, póngase en contacto con Apple en el número de teléfono indicado anteriormente o visite una Tienda Apple o las instalaciones de un Proveedor de Servicios Autorizadode Apple.

7.9. **Cómo Realizar una Reclamación para el Soporte Técnico.** Puede presentar una reclamación llamando por teléfono a Apple al +34 (0)900 812 703. Apple le pedirá el número de serie del Equipo Cubierto para prestarle asistencia.

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

Información de Soporte Internacional	support.apple.com/HT201232
Proveedores de Servicios Autorizados de Apple y Tiendas Apple Store	locate.apple.com/es/es/
Soporte y Servicio de Mantenimiento de Apple	support.apple.com/es-es/contact

8. **Sus Responsabilidades Cuando Realiza una Reclamación**

8.1. Cuando realice una reclamación en virtud de esta Póliza, debe cumplir lo siguiente:

8.1.1. Debe proporcionar información sobre los síntomas y causas del daño que ha sufrido el Equipo Cubierto o sobre los problemas que tiene con este.

8.1.2. Para que Apple pueda solucionar 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, si fuera razonable.

8.1.3. Debe seguir las instrucciones de Apple o, si corresponde, del Proveedor de Servicios Autorizado de Apple y empaquetar el Equipo Cubierto de acuerdo con las instrucciones de envío que le proporcionen Apple o,

si corresponde, el Proveedor de Servicios Autorizado de Apple.

8.1.4. No debe enviar productos ni accesorios que no sean parte de una reclamación de Cobertura del Hardware (por ejemplo, fundas, estuches, etc.), ya que no podrán devolverse;

8.1.5. Asegúrese, siempre que sea posible, de tener una copia de seguridad del software y los datos presentes en el Equipo Cubierto. Apple borrará los contenidos del Equipo Cubierto y reformateará los soportes de almacenamiento. Ni AIG ni Apple serán responsables de la pérdida del software o los datos contenidos en el Equipo Cubierto enviado como parte de una reclamación en virtud de esta Póliza; y

8.1.6. Debe proporcionarle a Apple todos los componentes principales del producto sujeto a la Cobertura del Hardware de modo que Apple pueda evaluar la validez de Su reclamación.

8.2. 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 macOS 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 macOS. Las aplicaciones de terceros instaladas en el Equipo Cubierto pueden no ser compatibles o no funcionar con el Equipo Cubierto como resultado de la actualización del macOS. Usted será responsable de reinstalar todos los demás programas de software, datos y contraseñas.

8.3. Dentro de los límites legales aplicables, ni AIG, ni Apple, ni los Proveedores de Servicios Autorizados de Apple ni sus respectivos empleados y agentes serán responsables ante Usted por cualquier pérdida indirecta en que pueda incurrir, como los costes 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 esta Póliza si las autoridades competentes le notifican que el Equipo Cubierto se usa en el curso de una actividad criminal o para facilitar o hacer posible la realización de cualquier tipo de acto criminal.

10.Cancelación

10.1. Independientemente de Su tipo de Póliza, puede cancelar esta Póliza en cualquier momento y por cualquier motivo con efecto inmediato y puede tener derecho al reembolso de la Prima según se describe a continuación. Para poder recibir cualquier reembolso, se le podrá pedir que proporcione el recibo de compra original o el Certificado de Prueba de Cobertura (PC).

10.2. Cómo cancelar:

Devolución del Equipo Cubierto

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

Pólizas Adquiridas de 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 de un Distribuidor Autorizado de Apple más de

treinta (30) días después de la fecha de Su adquisición de la Póliza, llame a Apple al +34 (0)900 812 703 o envíe un aviso por escrito al Servicio de Atención al Cliente de Apple, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda, y Su Póliza será cancelada al recibir Su notificación.

10.2.3. Si adquirió una Póliza Anual a través de un Distribuidor Autorizado Apple, póngase en contacto con el Distribuidor Autorizado de Apple que le vendió la Póliza y al que está abonando la Cuota anual de la Prima para cancelar Su Póliza.

Pólizas de Plazo Fijo Pagadas en Cuotas

10.2.4. Si adquirió una Póliza de Plazo Fijo y paga la Prima en Cuotas, podrá cancelarla poniéndose en contacto con Apple en el +34 (0)900 812 703 o enviando una notificación por escrito al Servicio de Atención al Cliente de Apple, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda; o poniéndose en contacto con el Proveedor del Plan de Pago 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 ayuda, 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 al Servicio de Atención al Cliente de Apple, 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 por escrito al Servicio de Atención al Cliente de Apple, 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 y Su Póliza terminará al final del año por el cual se pagó Su última Prima anual. Su Póliza Anual permanecerá activa hasta la medianoche del último día de ese año, momento en el que Su cobertura se cancelará.

10.4. ***Pólizas de Plazo Fijo Compradas en 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 ayuda, 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 ayuda, consulte support.apple.com/HT202704;

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

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

10.4.5. Envíe una notificación por escrito al Servicio de Atención al Cliente de Apple, 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 anual o a un pago único de Su Póliza Anual o de Plazo Fijo durante el periodo de facturación en el que se realizó el pago, 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 solicite la retrocesión del cargo, sin que se efectúe ningún reembolso.

10.5.2. Si solicita una retrocesión del cargo correspondiente a un pago anual 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 solicite 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 de Su 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 dentro de los treinta (30) días posteriores a la compra inicial o la renovación de Su Póliza, recibirá un reembolso completo.

10.6.1.2. Si cancela una Póliza Anual más de treinta (30) días después de la fecha de compra inicial o de cada renovación de la Póliza, tendrá derecho a un reembolso prorrateado basado en el porcentaje de tiempo restante de vigencia de la Póliza Anual.

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 del tipo de Su Póliza, si ya ha efectuado una reclamación válida en virtud de Su Póliza, en caso de cancelación, AIG deducirá de cualquier reembolso el valor del beneficio recibido, 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 Pago, cualquier reembolso podrá abonarse al Proveedor del Plan de Pago 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 estos importes no pueden recuperarse de la autoridad competente.

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

10.11.1. Si tiene una Póliza Anual, si no se paga la primera 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 Prima anual posterior, la cobertura se suspenderá un (1) mes después de la fecha de vencimiento 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 en Caso de Intercambio Autorizado:

10.12.1. En el caso de las Pólizas Anuales, si hace un intercambio de Su Equipo Cubierto a través del Programa Apple Trade In, ese intercambio se considerará una expresión de Su intención de cancelar Su Póliza Anual y se cancelará en el momento en que se acepte el intercambio.

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. 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 vencimiento del Periodo de Cobertura.

11. Transferencia de una Póliza de Plazo Fijo

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

11.2. Debe notificar la transferencia a Apple, en nombre de AIG, cuanto antes llamando a Apple al +34 (0)900 812 703 o enviando un escrito al Servicio de Atención al Cliente de Apple, 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 (PC) actualizado al nuevo propietario o arrendatario. Debe facilitar estos términos y condiciones al nuevo propietario o arrendatario.

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

12. Quejas

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

Por Escrito:	Servicio de Atención al Cliente de Apple, 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

12.2. No obstante lo anterior, también tiene derecho a informar de cualquier queja a AIG cuando lo desee, ya sea directamente o una vez que Apple la haya resuelto, en caso de que no le satisfaga la resolución que Apple haya tomado en nombre de AIG. De acuerdo con la Orden Ministerial ECO/734/2004 del 11 de

Marzo, las quejas a AIG pueden presentarse por correo electrónico a la siguiente dirección: atencioncliente.es@aig.com.

12.3. AIG acusará el recibo de la queja en un plazo de 10 días laborables, mantendrá al remitente informado del progreso del procesamiento de la reclamación y dará una respuesta en el plazo de un (1) mes (salvo en el caso de que se den circunstancias concretas que impidan a la Empresa hacerlo, en cuyo caso informará debidamente al remitente).

12.4. Además, tiene derecho a remitir cualquier queja a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, si considera que AIG comete prácticas abusivas o daña los derechos que le otorga esta 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 producido en el plazo de un mes desde su presentación. Estos son los datos de contacto: Servicio de Reclamaciones - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ("DGSFP") Calle Miguel Ángel n.º 21, 28046 – Madrid (dgsfp.mineco.es).

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

12.5. Dado que AIG Europe S.A. es una compañía de seguro 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 sede 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 al sitio web de CAA: caa.lu.

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

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

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

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

12.6. Si desea presentar una queja de una póliza de seguros, puede utilizar las herramientas en línea sobre Resolución de Disputas de la Comisión Europea, que puede encontrar en consumer-redress.ec.europa.eu/index_en.

13. Cláusula de compensación por parte del Consorcio de Compensación de Seguros por cualquier pérdida derivada de eventos extraordinarios en España relativos a daños a la propiedad y la responsabilidad civil derivada del uso de vehículos a motor.

13.1. Según las disposiciones del 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 las pólizas que incluyan obligatoriamente el recargo en favor del mencionado organismo público tienen derecho a

contratar la cobertura de riesgos extraordinarios con cualquier aseguradora 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 dé una de las siguientes circunstancias:

a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté cubierto por la póliza de seguro tomada con la Entidad Aseguradora.

b) Que, aun estando cubierto 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. Esta 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 compañía de seguros.

14.2. Los términos y condiciones de esta Póliza solo estarán disponibles en Español, y toda comunicación relativa a esta Póliza se realizará en este idioma.

14.3. **AIG no proporcionará cobertura ni pagará ninguna reclamación ni proporcionará beneficio alguno bajo esta Póliza si la provisión de dicha cobertura, pago de reclamación o provisión de beneficio expone a AIG, a la empresa matriz de AIG o a la entidad controladora final a sanciones, prohibiciones o restricciones bajo las resoluciones de Naciones Unidas o las leyes, normativas o sanciones económicas o comerciales del Reino Unido, el Gran Ducado de Luxemburgo, la Unión Europea o los Estados Unidos de América.**

14.4. Este seguro lo suscribe la Sucursal en España de AIG Europe S.A. AIG Europe S.A. está 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 sucursal registrada en el Paseo de la Castellana 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, venden, administran y gestionan las reclamaciones surgidas de esta Póliza en nombre de AIG. Apple Distribution International Limited tiene su domicilio social 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 comprados 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 vencimiento 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 sobre la Prima de 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 gestión de reclamaciones, siguiendo este procedimiento.

Si acepta los cambios, esta Póliza seguirá vigente.

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

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

15. Resolución de Disputas

15.1. Si Usted no está de acuerdo con nuestra 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 esta 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 y que esté relacionada con Usted o con otras personas (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 sensible sobre Su estado de salud y cualquier problema médico que pueda padecer (información recabada con Su consentimiento cuando así lo requiera la legislación aplicable) y cualquier otra información personal que Usted nos proporcione o que podamos obtener de Usted con respecto a nuestra mutua relación. La información personal se puede usar con los siguientes fines:

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

Divulgación de información personal: podemos compartir información personal con otras empresas de nuestro grupo o con terceras partes (como agentes y otros distribuidores de seguro, 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 comerciales.

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 Oficial de Protección de Datos, AIG Europe S.A., Paseo de la Castellana 216, 28046 Madrid, o por correo electrónico a protecciondedatos.es@aig.com

Aceptación expresa

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

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

Aceptación de los Términos y Condiciones de AppleCare+

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

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

Al firmar a continuación, confirma que ha leído y que comprende el contenido y el ámbito de todas las cláusulas de esta Póliza, especialmente aquellas que, de conformidad con el artículo 3 de la Ley Española de Contrato de Seguro, están destacadas en letra negrita y que pueden limitar sus derechos como titular de la póliza.

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

_____

Firma del titular de la póliza

Fecha de la firma

_____

_____

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