

Plano de Proteção AppleCare para iPad - Portugal

Termos e Condições

Direito do Consumidor

Os benefícios conferidos pelo Plano de Proteção AppleCare para iPad acrescem a todos os direitos que o Cliente possa ter ao abrigo do direito do consumidor, incluindo, sem caráter exclusivo, os direitos relacionados com os produtos não conformes. Nenhum dos seguintes termos terá qualquer efeito prejudicial sobre os direitos do consumidor.

Para as compras feitas pelos consumidores em Portugal, o período para reclamação por defeitos de não conformidade com o contrato de venda é de 2 anos a contar da data de entrega, nos termos do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril (em versão alterada).

Se, para além de quaisquer direitos previstos no plano, o Cliente puder fazer valer direitos do consumidor, poderá apresentar uma reclamação ao abrigo do direito do consumidor ou do plano.

Importante: os termos do plano não se aplicam às reclamações no âmbito do direito do consumidor.

Para mais informações sobre o direito do consumidor, visite o Web site da Apple (<http://www.apple.com/legal/warranty/statutoryrights.html>) ou contacte a organização de consumidores local.

1. O Plano.

O presente contrato de assistência regula o suporte técnico e o serviço de hardware prestados ao Cliente pela Apple Distribution International ou pela sua sucessora legal ("Apple") ao abrigo do plano supra referido (o "Plano") para o produto da marca Apple e os acessórios incluídos na respetiva embalagem original ("Equipamento Coberto") indicado no documento comprovativo de cobertura do Cliente ("Confirmação do Plano").

2. Início e Fim da Cobertura.

A Cobertura tem início no momento de aquisição do Plano e termina na data especificada na Confirmação do Plano ("Período de Cobertura"). Para obter a Confirmação do Plano, o Cliente deve registar o Equipamento Coberto e o número de registo do respetivo Plano ("Número do Contrato do Plano") junto da Apple. Se o registo automático estiver disponível, o recibo de compra original servirá de Confirmação do Plano. Os termos do presente Plano, o recibo de compra original do Plano e a Confirmação do Plano constituem elementos do contrato de assistência. O preço do Plano está incluído no recibo de compra original. A cobertura de suporte técnico e serviços de hardware previstos no Plano acrescem à cobertura proporcionada pelo suporte técnico gratuito e garantia de hardware do fabricante.

3. Âmbito da Cobertura

3.1 Serviços de Hardware

Se, durante o Período de Cobertura, o Cliente submeter uma reclamação válida mediante notificação à Apple de que (i) surgiu um defeito de material e de fabrico no Equipamento Coberto ou (ii) a capacidade de retenção de carga elétrica de uma bateria revelou-se inferior em cinquenta por cento (50%) ou mais em relação às especificações originais, a Apple poderá

(a) reparar o defeito sem qualquer encargo, com peças novas ou peças equivalentes às peças novas em termos de desempenho e fiabilidade ou (b) trocar o Equipamento Coberto por um produto de substituição novo ou equivalente a um produto novo em termos de desempenho e fiabilidade e com funcionalidade equivalente à do produto original. Se a Apple trocar o Equipamento Coberto, o produto original passa a ser propriedade da Apple e o produto de substituição propriedade do Cliente, com cobertura para o restante período do Plano.

3.2 Equipamento Coberto

Para além do produto e dos acessórios de marca Apple incluídos na embalagem original, o "Equipamento Coberto" inclui uma placa AirPort Extreme Card, uma Estação Base AirPort Express ou AirPort Extreme e um Time Capsule, se forem utilizados com o Equipamento Coberto e tiverem sido adquiridos originalmente pelo Cliente menos de dois anos antes da compra do Equipamento Coberto.

3.3 Suporte Técnico

Durante o Período de Cobertura, a Apple proporcionará acesso a recursos de suporte técnico por telefone e baseados na Web. O suporte técnico poderá incluir assistência para efetuar a instalação, arranque, configuração, resolução de problemas e recuperação (exceto para recuperar dados), incluindo armazenar, obter e gerir ficheiros; interpretar mensagens de erro do sistema e determinar quando são necessários serviços de hardware. A Apple prestará suporte à então atual versão do software suportado e à Versão Principal anterior. Para efeitos da presente secção, "Versão Principal" identifica uma versão de software importante lançada comercialmente pela Apple com o formato de número de versão "1.0" ou "2.0", por exemplo, e que não esteja sob a forma de versão beta ou de pré-lançamento.

3.4 Âmbito do Suporte Técnico

Ao abrigo do Plano, a Apple prestará suporte técnico ao Equipamento Coberto, ao iPad OS ("iOS") e às aplicações de software pré-instaladas com o Equipamento Coberto (ambos denominados "Software de Consumidor") e para os problemas de conectividade entre o Equipamento Coberto e um "Computador Suportado", ou seja, um computador que satisfaça as especificações de conectividade do Equipamento Coberto.

4. Exclusões da Cobertura

4.1 Serviços de Hardware.

IMPORTANTE: a Apple poderá restringir o serviço ao país onde foi efetuada a compra original do Equipamento Coberto. O Plano não se aplica nas seguintes situações:

(i) Instalação, remoção ou eliminação do Equipamento Coberto ou fornecimento de equipamento enquanto o Equipamento Coberto estiver a beneficiar de assistência;

(ii) Danos causados por (a) um produto para além do Equipamento Coberto, (b) acidente, abuso, uso indevido, contacto com líquidos, incêndio, terremotos ou outra causa externa, (c) utilização do Equipamento Coberto em termos não permitidos ou não previstos pelo fabricante, no manual do utilizador, nas especificações técnicas ou noutras diretrizes publicadas para o Equipamento Coberto ou (d) assistência (incluindo atualizações e expansões) prestada por qualquer pessoa ou entidade que não seja um representante da Apple ou um Fornecedor de Serviços Autorizado pela Apple ("AASP");

(iii) Alteração, descaracterização ou remoção de qualquer número de série do Equipamento

Coberto ou modificação deste para alterar a sua funcionalidade ou capacidade sem o consentimento por escrito do fabricante;

(iv) Perda ou furto do Equipamento Coberto. O presente Plano abrange apenas o Equipamento Coberto que for devolvido à Apple na totalidade;

(v) Danos na aparência do Equipamento Coberto, incluindo, entre outros, riscos, mossas e plástico quebrado nas portas;

(vi) Manutenção preventiva do Equipamento Coberto; ou

(vii) Defeitos causados por desgaste devido ao uso normal ou devido ao depreciação normal do produto;

4.2 Suporte Técnico.

O Plano não inclui:

(i) A utilização do iOS e do Software de Consumidor como aplicações baseadas em servidor por parte do Cliente, a utilização ou modificação do Equipamento Coberto, do iOS ou do Software de Consumidor por parte do Cliente de modo não previsto no manual do utilizador, nas especificações técnicas ou noutras diretrizes publicadas do fabricante do Equipamento Coberto;

(ii) Problemas que possam ser resolvidos através da atualização do software para a versão atual;

(iii) Os produtos de terceiros ou os respetivos efeitos ou interações com o Equipamento Coberto, o iOS ou o Software de Consumidor;

(iv) A utilização de um computador ou sistema operativo por parte do Cliente que não esteja relacionado com o Software de Consumidor ou com problemas de conectividade com o Equipamento Coberto;

(v) Software da Apple além do iOS ou do Software de Consumidor, tal como previsto ao abrigo do Plano;

(vi) Software iOS ou qualquer software de marca Apple com a designação "beta", "pré-lançamento" ou "pré-visualização" ou software com designação similar; ou

(vii) Danos ou perda de qualquer software ou dados existentes ou registados no Equipamento Coberto. A recuperação e reinstalação de programas de software e dados de utilizador não estão abrangidas pelo presente Plano.

5. Obtenção de Assistência e Suporte

O Cliente poderá beneficiar de suporte técnico e serviços de hardware através do acesso aos recursos de suporte da Apple descritos abaixo ou contactando a Apple através do número de telefone apresentado no Manual de Introdução (o "Manual"). O Manual está incluído na embalagem do Plano. Se optar pelo contacto telefónico, será atendido por um representante do suporte técnico da Apple, que lhe pedirá o Número do Contrato do Plano ou o número de série do Equipamento Coberto antes de prestar assistência. Guarde o documento de Confirmação do Plano e o recibo de compra original do respetivo Equipamento Coberto e do Plano, uma vez que serão necessários caso sejam colocadas dúvidas quanto à elegibilidade de cobertura do produto.

Informações sobre Assistência Internacional	http://www.apple.com/support/country
Fornecedores de Serviços Autorizados pela Apple e Lojas Apple	http://support.apple.com/kb/HT1434
Assistência e Suporte da Apple	http://www.apple.com/support/contact/phone_contacts.html

6. Opções dos Serviços de Hardware.

6.1 A Apple, segundo o seu critério, prestará serviços de hardware através de uma ou mais das seguintes opções:

(i) Serviço de entrega direta. Devolva o Equipamento Coberto a uma Loja Apple ou AASP que preste o serviço de entrega direta. O serviço será prestado no local; caso contrário, a loja ou o fornecedor de serviços poderá enviar o Equipamento Coberto para um Serviço de Reparações da Apple ("SRA") para efeitos de reparação ou substituição. Assim que receber o aviso de que o serviço de assistência está concluído, o Cliente deverá proceder ao rápido levantamento do Equipamento Coberto.

(ii) Serviço de entrega postal. Se a Apple determinar que o Equipamento Coberto é elegível para serviço de entrega postal, enviará ao Cliente as guias de remessa pré-pagas (e, se o Cliente já não tiver a embalagem original, a Apple poderá enviar-lhe o material de embalagem) para o Cliente poder enviar o Equipamento Coberto para um SRA de acordo com as instruções da Apple. Quando a assistência estiver concluída, o SRA devolverá o Equipamento Coberto ou um produto de substituição ao Cliente. Se todas as instruções forem seguidas, a Apple pagará o envio de e para a localização do Cliente.

(iii) Serviço de Substituição Expresso ou serviço Faça-Você-Mesmo ("DIY"). O ERS está disponível para determinados produtos do Equipamento Coberto e o serviço DIY está disponível para produtos, peças ou acessórios de fácil substituição, que podem ser substituídos sem o recurso a ferramentas. Se o ERS ou o serviço DIY estiver disponível nas circunstâncias em questão, serão aplicados os seguintes processos.

(a) Assistência em que a Apple exige a devolução do produto, peça ou acessório substituído. A Apple poderá solicitar uma autorização de cartão de crédito como garantia do preço de venda do produto, peça ou acessório de substituição, bem como dos custos de envio aplicáveis. Se o Cliente não puder apresentar uma autorização de cartão de crédito, a assistência poderá não estar disponível para o Cliente e a Apple apresentará soluções alternativas de assistência. A Apple enviará um produto, peça ou acessório de substituição para o Cliente com instruções de instalação, se aplicável, bem como quaisquer requisitos para a devolução da peça, acessório ou produto substituído. Se o Cliente seguir as instruções, a Apple cancelará a autorização de cartão de crédito, não procedendo a qualquer cobrança relativa ao produto, peça ou acessório e ao envio de e para a localização do Cliente. Se o Cliente não devolver o produto, peça ou acessório substituído de acordo com as instruções ou se devolver um produto, peça ou acessório substituído que não seja elegível para assistência, a Apple debitará no cartão de crédito o montante autorizado.

(b) Assistência em que a Apple não exige a devolução do produto, peça ou acessório substituído. A Apple enviará um produto, peça ou acessório de substituição gratuito com instruções de instalação, se aplicável, bem como quaisquer requisitos para a eliminação do produto, peça ou acessório substituído.

- (c) A Apple não é responsável por quaisquer custos de mão de obra em que o Cliente possa incorrer no âmbito da assistência ERS ou DIY. Se necessitar de mais assistência, contacte a Apple através do número de telefone apresentado nos recursos online supra descritos ou visite uma Loja Apple ou um AASP.

6.2 A assistência em países diferentes daquele onde o Equipamento Coberto foi comprado estará limitada às opções disponíveis no país. Se não for possível prestar assistência ao Equipamento Coberto no país onde a assistência foi pedida, caso não seja o país onde foi adquirido, o Cliente poderá ser responsável pelos encargos de transporte e manuseamento. Se procurar obter assistência num país diferente daquele onde adquiriu o Produto, o Cliente cumprirá toda a legislação e regulamentos de importação e exportação aplicáveis e será responsável por todos os direitos aduaneiros, IVA e outros impostos e taxas associados. Para obter assistência internacional, a Apple poderá reparar ou trocar os produtos e peças com defeito por outros comparáveis que estejam em conformidade com os padrões locais.

7. Responsabilidades do Cliente

Para beneficiar da assistência ou suporte ao abrigo do Plano, o Cliente terá de cumprir as seguintes condições:

- (i) Fornecer o respetivo Número do Contrato do Plano e uma cópia da prova de compra original do Plano, se solicitada;
- (ii) Fornecer informações sobre os sintomas e as causas dos problemas com o Equipamento Coberto;
- (iii) Responder aos pedidos de informação, incluindo, entre outros, o modelo e número de série do Equipamento Coberto, a versão do sistema operativo e do software instalado, quaisquer dispositivos periféricos ligados ou instalados no Equipamento Coberto, quaisquer mensagens de erro apresentadas, ações implementadas antes de ocorrer o problema no Equipamento Coberto e os passos efetuados para resolver o problema;
- (iv) Seguir as instruções dadas pela Apple, incluindo, sem limitação, abster-se de enviar produtos e acessórios Apple que não estejam sujeitos ao serviço de reparação ou substituição e embalar o Equipamento Coberto de acordo com as instruções de envio;
- (v) Atualizar o software para as versões publicadas atualmente antes de requerer o serviço; e
- (vi) Assegurar a criação de uma cópia de segurança do software e dos dados existentes no Equipamento Coberto. DURANTE O SERVIÇO APP PARA IPAD, A APPLE ELIMINARÁ O CONTEÚDO DO IPAD E PROCEDERÁ À REFORMATAÇÃO DO SUPORTE DE DADOS DE ARMAZENAMENTO. A Apple devolverá o iPad ao Cliente ou fornecerá um iPad de substituição com a configuração original do iPad, sujeita às atualizações aplicáveis. Como parte do serviço de hardware, a Apple poderá instalar atualizações ao iOS que impedirão a reversão do iPad para uma versão anterior do iOS. As aplicações de terceiros instaladas no iPad poderão não ser compatíveis ou não funcionar com o iPad em resultado da atualização do iOS. O Cliente será responsável pela reinstalação de todos os outros programas de software, dados e palavras-passe.

8. Limitação de Responsabilidade

8.1 Nada nos presentes termos e condições limitará as obrigações e responsabilidades do fabricante ao abrigo da legislação em matéria de segurança geral dos produtos, tal como estabelecido no Decreto-Lei 383/86, de 6 de novembro (Lei da Responsabilidade Objetiva do Produtor), com a redação que lhe for dada pelas subseqüentes alterações.

A prestação de serviços por este meio acordada acresce ao período de garantia obrigatório dos produtos do Cliente, de acordo com a legislação aplicável sobre a garantia de bens de consumo, tal como estabelecido no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril (Lei das Garantias dos Bens), com a redação que lhe for dada pelas subseqüentes alterações.

De acordo com o Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro (Lei das Cláusulas Contratuais Gerais), com a redação que lhe for dada pelas subseqüentes alterações, nada nos presentes termos e condições deverá ser interpretado, de qualquer maneira, como: uma limitação ou, de qualquer modo, uma alteração às obrigações assumidas diretamente pela Apple ou pelo seu representante no contrato; uma exclusão ou limitação, direta ou indireta, da responsabilidade por danos causados à vida, à integridade moral ou física ou à saúde das pessoas; uma exclusão ou limitação, direta ou indireta, da responsabilidade por danos patrimoniais extracontratuais causados pelo Cliente ou por terceiros; uma exclusão ou limitação, direta ou indireta, da responsabilidade pelo incumprimento definitivo, atraso no cumprimento ou cumprimento defeituoso em caso de fraude (dolo) ou falta grave (culpa grave); uma exclusão ou limitação, direta ou indireta, da responsabilidade pelos atos de representantes ou auxiliares em caso de fraude (dolo) ou falta grave (culpa grave).

Nada no presente Plano excluirá ou limitará a responsabilidade da Apple se tal limitação ou exclusão for declarada nula nos termos da ordem pública portuguesa, de acordo com o previsto no Artigo 800/2 do Código Civil Português.

8.2 Se for um consumidor individual, nada nos presentes termos e condições limitará ou excluirá, de qualquer maneira, os direitos do Cliente, de acordo com a lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), com a redação que lhe for dada pelas subseqüentes alterações. Em qualquer caso, a Apple só será responsável por incumprimento definitivo, atraso no cumprimento ou cumprimento defeituoso nos casos de fraude ou falta grave imputáveis à Apple ou aos seus representantes ou auxiliares. Caso contrário, a Apple não será responsável, em caso algum, por danos causados por terceiros ou pelo Cliente; qualquer responsabilidade imputável à Apple ou aos seus representantes ou auxiliares que não seja causada por fraude ou falta grave por eles cometida é expressamente excluída por este meio. No entanto, nada no presente Plano excluirá ou limitará, direta ou indiretamente, a responsabilidade imputável à Apple por danos causados à vida, à integridade moral ou física ou à saúde das pessoas ou por danos patrimoniais extracontratuais.

9. Cancelamento

O Cliente poderá cancelar o presente Plano em qualquer altura e por qualquer motivo. Se o Cliente decidir cancelar o presente Plano, deverá contactar a Apple através do número de telefone indicado no Manual de Introdução ou enviar por correio ou fax um aviso por escrito com o Número do Contrato do Plano para Serviço de Apoio ao Cliente da Apple, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República da Irlanda (número de fax: +353 (0)21-428-3917). O aviso deverá ser acompanhado da cópia da prova de compra original do Plano. Salvo disposição em contrário na legislação local, se o Cliente proceder ao cancelamento no prazo de trinta (30) dias após a aquisição do Plano ou a receção dos presentes Termos e Condições, consoante a data que for posterior, terá direito a um reembolso integral, menos o valor de qualquer serviço prestado ao abrigo do Plano. Se o Cliente tiver adquirido o presente Plano através do Web site da Loja Apple ou por telefone, poderá cancelá-lo no prazo de catorze dias após a aquisição do Plano. Terá direito ao reembolso integral. Se efetuar o cancelamento mais de trinta (30) dias após a receção do presente Plano, receberá um reembolso proporcional relativamente ao preço de compra original, com base na percentagem do Período de Cobertura não expirado a contar da data de compra do Plano, menos (a) uma taxa de cancelamento de 25 EUR ou dez por cento (10%) do montante proporcional, consoante o que for menor, e (b) o valor de qualquer serviço prestado ao Cliente ao abrigo do Plano. Esta taxa de cancelamento não será aplicável quando o

cancelamento se basear num direito consagrado na lei de resolução do consumidor ou num direito de devolução do consumidor (como, por exemplo, durante um período de reflexão consagrado na lei). Salvo disposição em contrário na legislação local, a Apple poderá cancelar o presente Plano por fraude ou falsa declaração material. Salvo disposição em contrário na legislação local, a Apple também poderá cancelar o presente Plano se as peças de reposição para o Equipamento Coberto ficarem indisponíveis, mediante aviso prévio por escrito com trinta (30) dias de antecedência. Se a Apple cancelar o presente plano em consequência da indisponibilidade de peças de reposição, o Cliente receberá um reembolso proporcional relativamente ao período não expirado do Plano.

10. Transferência do Plano

(i) Com Transferência do Equipamento Coberto para Novo Proprietário. Sujeito às restrições estabelecidas abaixo, o Cliente poderá proceder a uma transferência permanente e única de todos os seus direitos ao abrigo do Plano para outra parte, desde que: (a) a transferência inclua uma cópia da prova de compra original do Plano, a Confirmação do Plano e todo o material de embalagem do Plano, incluindo o material impresso e os presentes Termos e Condições; (b) o Cliente notifique a Apple da transferência, mediante o envio de aviso da transferência por correio ou fax para o Serviço de Apoio ao Cliente da Apple, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República da Irlanda (número de fax: +353 (0)21 428 3917; e (c) a parte que recebe o Plano aceite os respetivos Termos e Condições. Ao notificar a Apple da transferência do Plano, terá de indicar o Número do Contrato do Plano, o número de série do Equipamento Coberto que está a ser transferido, uma cópia da prova de compra original do Plano, bem como o nome, morada, número de telefone e endereço de e-mail do novo proprietário.

(ii) Com Transferência do Equipamento Coberto Original para um Novo Equipamento Coberto. O Cliente poderá proceder a uma transferência permanente e única da cobertura ao abrigo do Plano para um novo produto Apple que lhe pertença e que tenha adquirido no prazo de trinta (30) dias após a aquisição do Equipamento Coberto. O novo produto tem de ser elegível para cobertura ao abrigo do Plano e, à data da transferência, ambos os produtos terão de estar abrangidos pela garantia limitada de um (1) ano da Apple. A Apple emitirá uma Confirmação do Plano para o novo produto, que passará a ser o Equipamento Coberto. Ao notificar a Apple da transferência, o Cliente terá de fornecer o Número do Contrato do Plano, os números de série e a Prova de Compra dos produtos envolvidos na transferência, mediante o envio de aviso de transferência por correio ou fax, se disponível, para a Apple, conforme previsto na secção imediatamente acima.

11. Privacidade

A Apple guardará e utilizará informações sobre os clientes em conformidade com a Política de Privacidade do Cliente Apple, disponível em www.apple.com/legal/warranty/privacy.

12. Geral

- (i) Nenhum revendedor, agente ou colaborador da Apple está autorizado a efetuar qualquer modificação, extensão ou aditamento aos termos do presente contrato de assistência.
- (ii) Se alguma condição for considerada ilegal ou não aplicável, será retirada do presente contrato de assistência e a legalidade ou força jurídica dos restantes termos não será afetada.
- (iii) O Cliente concorda que quaisquer informações ou dados revelados à Apple ao abrigo do presente Plano não são confidenciais nem são propriedade do Cliente.

- (iv) O Cliente deverá adquirir e registar o Plano no prazo de doze (12) meses após a data de compra original do Equipamento Coberto.
- (v) As obrigações financeiras do presente Plano são suportadas pela Apple Distribution International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República da Irlanda. Em caso de incumprimento destas obrigações por parte Apple Distribution International, a Apple Operations Europe, uma empresa registada em conformidade com as leis da República da Irlanda, assumirá as referidas obrigações.
- (vi) O presente Plano só é disponibilizado e válido se o Cliente for residente de um país onde a Apple ou as suas empresas afiliadas o disponibilizem, conforme indicado em: <http://www.apple.com/legal/sales-support/applecare/emeaipadcountrylist.html>. O presente Plano não está disponível para menores de idade. O presente Plano não está disponível nas regiões onde for proibido por lei.
- (vii) O presente contrato de assistência é regulado e interpretado pelas leis do país onde ocorreu a compra do Plano.

040213 APP for iPad Portugal v2