

Plan de Protección (AppleCare) para el iPad

Términos y Condiciones

Como el Tenedor del Contrato identificado arriba, su Plan de Protección AppleCare para el iPad (aquí referido como el “Plan”) se rige por los siguientes Términos y Condiciones y constituye su contrato con Apple como se describe en la sección 8 siguiente. Sujeto a estos Términos y Condiciones, su Plan (i) cubre los defectos del producto iPad de la marca Apple enlistado en el Certificado del Plan o el documento de Prueba de Cobertura (“Confirmación del Plan”), y los accesorios del hardware que se encuentren incluidos en la caja original cerrada del iPad (conjuntamente el “Equipo Cubierto”), y (ii) le otorga a usted el acceso al soporte técnico telefónico y a los recursos de soporte en Internet para el Equipo Cubierto. Para obtener la Confirmación del Plan, el contrato único del Plan o el número de registro deberán ser registrados (“Número del Contrato del Plan”) como se describe en las instrucciones incluidas en la caja del Plan. Los Clientes que escojan la opción de Auto-Registro, donde se encuentre disponible, recibirán de forma automática su Confirmación del Plan. La duración del Plan (“Período de Cobertura”) es por el periodo que termina en la fecha especificada en su Confirmación del Plan. El costo del Plan está listado en el recibo o factura de venta original del Plan. Apple podrá restringir el servicio que se proporciona bajo este Plan al país donde se efectuó la compra original del Equipo Cubierto.

1. Cobertura de Reparaciones

a. Alcance de la Cobertura. Su cobertura por defectos inicia el día en que la fecha de la garantía del hardware del Equipo Cubierto expira y termina al finalizar el Período de Cobertura (“Período Cobertura de Reparaciones”). Apple podrá, a su discreción, reparar o reemplazar el Equipo Cubierto afectado, si (i) durante el Período de Cobertura de Reparaciones surgiese un defecto en los materiales o la mano de obra del Equipo Cubierto o, (ii) durante el Período de Cobertura, la capacidad de la batería para soportar una carga eléctrica del Equipo Cubierto se haya agotado en un cincuenta (50%) por ciento o más de su especificación original, (después de haber sido debidamente cargada y se haya escuchado el audio o video reestableciendo todos los ajustes (settings) del Equipo Cubierto). Apple proporcionará las partes y el trabajo, pero se reserva el derecho de que usted mismo reemplace ciertas partes que se encuentren listas para ser instaladas por usted, como se describe a continuación. Apple podrá proporcionar productos de reemplazo o partes que son manufacturadas de partes nuevas o equivalentes a nuevas tanto en desempeño como en confiabilidad. Los productos o partes reemplazadas serán funcionalmente equivalentes a los productos o partes reemplazados y asumirán el resto de la cobertura bajo este Plan. El producto o partes que son reemplazados se convierten en propiedad de Apple. Apple le sugiere ampliamente grabar con un respaldo, la información y el software que se encuentre o que esté grabado en el Equipo Cubierto, antes entregar el Equipo Cubierto para servicio.

b. Limitaciones El Plan no cubre:

- (i) Instalación, remoción o disposición del Equipo Cubierto, o la instalación, remoción, reparación, o mantenimiento del Equipo no cubierto (incluyendo accesorios, aditamentos, u otros dispositivos) o red o servicio celular externo al Equipo Cubierto;
- (ii) Daño en el Equipo Cubierto causado por accidente, abuso, negligencia, mal uso (incluyendo fallas en la instalación, reparaciones o mantenimiento por cualquier persona que no haya sido Apple o un Prestador de Servicio Autorizado por Apple), modificaciones no autorizadas, ambiente extremo (incluyendo temperaturas extremas o humedad), estrés extremo físico o eléctrico o interferencia, fluctuación o sobretensiones de corriente eléctrica, rayos, electricidad estática, fuego, actos de Dios u otras causas externas;
- (iii) Equipo Cubierto con un número de serie que haya sido alterado, desfigurado o removido;
- (iv) Problemas causados por un dispositivo que no sea el Equipo Cubierto, incluyendo el equipo que no sea de la marca Apple, independientemente de que haya sido comprado o no al mismo tiempo que el Equipo Cubierto;
- (v) El servicio necesario para cumplir con las regulaciones de cualquier cuerpo o agencia del gobierno que surjan después de la fecha de este Plan;

- (vi) Problemas causados por la función de una red o servicio de celular o virus u otros problemas del software que hayan sido introducidos en el Equipo Cubierto;
- (vii) Equipo Cubierto que haya sido perdido o robado. Este Plan solamente cubre al Equipo Cubierto que sea regresado a Apple en su totalidad;
- (viii) Daños cosméticos al Equipo Cubierto incluyendo pero no limitando a rasguños, abolladuras y pedazos de plástico rotos en los puertos;
- (ix) Mantenimiento preventivo del Equipo Cubierto;
- (x) El suministro de equipo de reemplazo durante el periodo durante el cual, el Equipo Cubierto se encuentre en servicio;
- (xi) Daño a, o pérdida de cualquier software o información que se encuentre en o esté grabada en el Equipo Cubierto. EL CONTENIDO DE SU EQUIPO CUBIERTO SERA ELIMINADO Y SE REFORMATEARÁN LOS MEDIOS DE ALMACENAMIENTO DURANTE EL SERVICIO. Su Equipo Cubierto o el producto de reemplazo será regresado a usted una vez que se haya configurado su Equipo Cubierto al momento de comprarlo, sujeto a actualizaciones aplicables. Apple podrá instalar actualizaciones de sistemas de software (“Producto OS”) como parte de su servicio que prevendrá que tanto el Equipo Cubierto como un producto de reemplazo se reviertan a una versión anterior del Producto OS. Cualquier aplicación instalada por un tercero en el Equipo Cubierto podrá no ser compatible o trabajar con el Equipo Cubierto o un producto de reemplazo como el resultado de una actualización del Producto OS. Usted será responsable de re-instalar todos los otros programas de software, su información y las contraseñas. La recuperación y la re-instalación de los programas de software y la información del usuario no están cubiertas bajo este Plan;
- (xii) Los defectos causados por desgaste normal o de otra manera debidos al envejecimiento normal del producto;
- (xiii) Los revestimientos de protección diseñados para disminuir con el tiempo a menos que una falla haya ocurrido debido a un defecto en los materiales o mano de obra; y
- (xiv) Salvo que se disponga expresamente lo contrario, cualquier otro daño que no surja de defectos en materiales y mano de obra, o el uso ordinario y acostumbrado del Equipo Cubierto.

c. Opciones de Servicio. Apple puede proporcionar el servicio por medio de una o mas de las siguientes opciones:

- (i) Servicio Realizado en Tienda. Regresar el Equipo Cubierto que requiera de servicio a una tienda de Apple o a un local de un Prestador de Servicio Autorizado de Apple que ofrezca el servicio. El servicio se realizará en el local, o la tienda podrá enviar el Equipo Cubierto a un local de reparación de servicio Apple para ser reparado o reemplazado. Una vez que usted sea notificado de que el servicio está completo, usted retirará el Equipo Cubierto a la brevedad.
- (ii) Servicio Directo por correo. Si Apple determina que su Equipo Cubierto es elegible para un servicio por correo, Apple le enviará mensajería pre-pagada (y si usted no contara con la envoltura original, Apple podrá enviarle el material de envoltura) y usted enviará su Equipo Cubierto al local de servicio de reparación de Apple de acuerdo con las instrucciones de Apple. Una vez que el servicio se haya realizado, el local de reparación de servicio regresará el Equipo Cubierto o el producto de reemplazo a usted. Apple pagará por el envío de y a su local si todas las instrucciones son acatadas.
- (iii) El servicio Hágalo Usted Mismo se encuentra disponible para el Equipo Cubierto y muchas de las partes o accesorios del Equipo Cubierto, permitiéndole realizar un servicio a su propio producto. Si el servicio Hágalo Usted Mismo está disponible ajo las circunstancias del caso, aplicará el siguiente proceso.
 - (A) En el servicio de Hágalo Usted Mismo donde Apple solicita la devolución del producto o las parte reemplazada. Apple podrá solicitar la autorización a una tarjeta de crédito como seguridad por el precio de venta al público del producto o parte de reemplazo y los costos de envío aplicables. Si no le es posible proporcionar una autorización de una tarjeta de crédito, el servicio de Hágalo Usted Mismo podría no estar disponible para usted y Apple ofrecerá opciones alternativas de servicio. Apple enviará un producto o parte de reemplazo a usted con instrucciones de instalación y los requisitos para la devolución del producto o parte reemplazada. Si usted sigue las instrucciones, Apple cancelará la autorización de cargo a la tarjeta de crédito, por lo que no le será cobrado el producto o parte y el envío de y a su localidad. Si usted no

devuelve el producto o parte reemplazada como se indicó o regresara un producto o parte que sea inelegible para servicio, Apple cargará a la tarjeta de crédito la cantidad autorizada.

(B) El servicio de Hágalo Usted Mismo en donde Apple no solicita la evolución del producto o parte reemplazada. Apple le enviará sin costo alguno el producto o parte a reemplazar acompañado de las instrucciones para su instalación y todos los requisitos para la disposición de las partes reemplazadas.

(C) Apple no será responsable por los costos laborales en que usted incurra con el servicio de Hágalo Usted Mismo. Si usted requiriere de mayor asistencia, contacte a Apple al número sin costo que se encuentra abajo.

Apple se reserva el derecho de cambiar el método por el cual Apple pueda proporcionar el servicio de reparación o reemplazo a usted, y la elegibilidad de su Equipo Cubierto para recibir algún método de servicio en particular. Las opciones de servicio, las partes disponibles y los tiempos de respuesta pueden variar de acuerdo con el país en donde el servicio sea requerido. Si usted busca el servicio en un país que no sea el país de la compra, usted será responsable por los cargos de envío, el cumplimiento de las leyes aplicables de importación y exportación, derechos de aduana, I.V.A. y otros impuestos y cargos asociados. Para servicio internacional, Apple puede reparar o cambiar productos y partes defectuosas con productos o partes comparables que cumplan con los estándares locales.

d. Obtener Reparación o Servicio de Reemplazo

Para obtener servicio bajo este Plan, ingrese al sitio de Internet de Apple (www.apple.com/support/país) o llame al número que aparece abajo. Los números telefónicos pueden variar de acuerdo a su país. Cuando ingrese al sitio de Internet, siga las instrucciones para solicitar el servicio de reparación que Apple proporciona. Si llama, un representante de soporte técnico le contestará, solicitará su número de Contrato del Plan, le sugerirá y determinará qué servicio es necesario para su Equipo Cubierto. Cualquier servicio estará sujeto a una aprobación previa por parte de Apple. El lugar del servicio podrá variar de acuerdo con su localidad. Guarde el documento de Confirmación del Plan y el recibo de compra original tanto del Equipo Cubierto como de su Plan. La prueba de su compra puede ser requerida si hubiera alguna pregunta sobre la elegibilidad de su producto para el Plan de Cobertura.

2. Soporte Técnico

a. Soporte Telefónico y por Internet. Su elegibilidad para soporte técnico inicia con la fecha de expiración del soporte técnico gratuito que corresponde a su Equipo Cubierto o la fecha en que el Período de Cobertura inicie, la que sea más tarde, y termina al final del Período de Cobertura ("Período de Cobertura del Servicio Técnico"). Durante el Período de Cobertura del Servicio Técnico Apple le proporcionará el acceso al soporte técnico telefónico y el recurso de soporte técnico por Internet. El soporte técnico puede incluir asistencia con la instalación, lanzamiento, configuración, solución de problemas y recuperación (excepto la recuperación de información o datos), incluye almacenaje, recuperación y manejo de archivos; interpretación de mensajes de error en el sistema y determinación cuando se requieren reparaciones del hardware. Apple proporcionará soporte técnico para el Equipo Cubierto, Producto OS, aplicaciones del software que estén preinstaladas en el Equipo Cubierto ("Software del Producto") y aspectos de la conectividad entre el Equipo Cubierto y un ordenador con soporte, queriendo decir una computadora que cubre las especificaciones de conectividad del Equipo Cubierto y corra un sistema operativo que se encuentre apoyado por el Equipo Cubierto. Apple proporcionará soporte para la versión que en ese momento esté vigente del Producto OS y el Software del Producto, y el Gran Lanzamiento anterior. Para los propósitos de esta sección, "Gran Lanzamiento" significa una versión de software significativa que haya sido lanzada comercialmente por Apple en un número de formato de lanzamiento como "1.0" o "2.0" y que no sea beta u otra forma de prelanzamiento.

b. Limitaciones. El Plan no cubrirá:

(i) Cuestiones que puedan ser resueltas al actualizar el software a la versión más reciente;

- (ii) El uso o modificaciones al Equipo Cubierto, el Producto OS o el Software del Producto de una manera bajo la cual el Equipo Cubierto o el software no deba ser utilizado o modificado;
- (iii) Productos de un tercero o sus efectos en o interacciones con el Equipo Cubierto, el Producto OS o el Software del Producto;
- (iv) El uso de una computadora o sistema operativo que no esté relacionado con el Software del Producto o las cuestiones de conectividad del Equipo Cubierto;
- (v) El software de Apple que no sea el Producto OS o el Software del Producto, como está cubierto bajo este Plan;
- (vi) El Producto OS, el Software del Producto o cualquier software de la marca Apple designado como “beta”, “prelanzamiento,” o “vista previa” o un software etiquetado en forma similar; y
- (vii) Daño a, o pérdida de cualquier software o información que se encuentre en o grabada en el Equipo Cubierto.

c. Obteniendo el Soporte Técnico

Usted podrá obtener el soporte técnico llamando a los números que se encuentran listados en la Guía. El representante del soporte técnico de Apple le proporcionará el soporte técnico. Los horarios de soporte de Apple están descritos en la Guía. Apple se reserva el derecho de cambiar sus horarios de soporte técnico y los números telefónicos en cualquier momento. Los recursos para soporte de Internet son ofrecidos a usted en la página de Internet de Apple listada en la Guía.

3. Sus Responsabilidades

Para recibir el servicio bajo este Plan, usted acepta cumplir lo siguiente:

- a. Proporcionar su Número de Contrato del Plan y el número de serie del Equipo Cubierto;
- b. Proporcionar la información acerca de los síntomas y las causas de los problemas del Equipo Cubierto;
- c. Responder a los requisitos de información, incluyendo pero sin limitación el número de serie del Equipo Cubierto, la versión del sistema operativo instalado, cualquier dispositivo periférico conectado o instalado en el Equipo Cubierto, cualquier mensaje de error que se muestre, las acciones que se tomaron antes de que haya surgido el problema y los pasos que se siguieron para resolver la cuestión del Equipo Cubierto.
- d. Seguir las instrucciones que Apple le proporcione, incluyendo pero sin limitación el abstenerse de remitir a Apple los productos y accesorios que no estén sujetos al servicio de reparación o de reemplazo y empacar el Equipo Cubierto de acuerdo con las instrucciones de envío; y
- e. Actualizar el software con los lanzamientos recientes publicados antes de solicitar el servicio.

4. Limitación de la Responsabilidad

Al grado en que sea permitido por la ley aplicable, Apple y sus empleados y agentes no serán responsables bajo ninguna circunstancia, con usted o con cualquier dueño posterior, de cualesquiera perjuicios o daños consecuenciales o indirectos, incluyendo sin limitación, a los costos de recuperación, reprogramación o reproducción de cualquier programa o dato o la falla en mantener la confidencialidad de cualquier información, o cualquier pérdida de negocios, ingresos, pérdida de ganancias reales o anticipadas como resultado de las obligaciones de Apple bajo este Plan. Al grado máximo en que sea permitido por la ley, el límite de la responsabilidad de Apple y sus empleados y sus agentes con usted y cualquier dueño subsecuente que surja bajo este Plan no excederá del precio original pagado por el Plan. Apple específicamente no garantiza que sea capaz de (i) reparar o reemplazar el Equipo Cubierto sin riesgo a o pérdida de programas, datos o información, o (ii) mantener la confidencialidad de los datos o información.

Para clientes cuyas jurisdicciones tengan el beneficio de leyes o reglamentos de protección al consumidor, los beneficios otorgados en este Plan son adicionales a todos los derechos y acciones proporcionados bajo dichas leyes y reglamentos. Al grado en que la responsabilidad bajo dichas leyes y reglamentos pueda ser limitada, la responsabilidad de Apple es limitada, a su propia opción, a reemplazar o a reparar el Equipo Cubierto o a proporcionar el servicio.

5. Cancelación

Usted podrá cancelar este Plan en cualquier momento y por cualquier razón. Cancelelo enviando una notificación por escrito a AppleCare Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, U.S. o fax (552)789-5741. A menos que las leyes locales indiquen lo contrario, si usted cancela dentro de treinta (30) días de la compra de su Plan, o la entrega de estos Términos y Condiciones, lo que ocurra más tarde, usted recibirá el reembolso completo menos el valor de cualquier servicio proporcionado bajo este Plan. Si usted cancela después de 30 días después de la compra de su Plan usted recibirá un reembolso prorrateado del costo de la compra original del Plan, menos (i) una cuota de cancelación de MXN 300 o el 10 por ciento de la cantidad prorrateada, lo que sea menor. A menos que las leyes locales aplicables indiquen lo contrario, Apple podrá cancelar este Plan (i) con no menos de quince (15) días de notificación por escrito a usted si las partes del servicio del Equipo Cubierto no estuvieran disponibles, siempre y cuando no existan reclamaciones pendientes, o (ii) inmediatamente bajo notificación por escrito a usted si comete un fraude o hace manifestaciones fraudulentas para la emisión del Plan, o que Apple haya actuado de buena fe pero, conociendo los hechos verdaderos, no hubiese emitido un Plan para usted. Si Apple cancela este Plan, usted recibirá un reembolso prorrateado sobre el término que no haya transcurrido del Plan, sujeto a los requisitos para recibir un reembolso total descritos anteriormente.

6. Transferencia del Plan

Sujeto a las restricciones mencionadas abajo, usted podrá realizar una única transferencia de todos sus derechos bajo este Plan a otra persona, siempre que: (a) la transferencia incluya una copia del Plan original de la compra, el Certificado del Plan y todo el material de empaque del Plan, incluyendo el material impreso y estos Términos y Condiciones; (b) usted notifique a Apple de la transferencia enviando notificación por escrito a Apple Inc., ATTN: Agreement Administration, MS: 217-AC, 2511 Laguna Blvd, Elk Grove, CA 95758, U.S., fax (552)789-5741 o mexicodop@apple.com, y (c) la persona que reciba el Plan lea y acepte los Términos y Condiciones del Plan. Cuando notifique a Apple de la transferencia del Plan, usted deberá proporcionar el Número de Contrato del Plan, el número de serie del Equipo Cubierto que está siendo transferido y el nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico del nuevo dueño.

7. Términos Generales

- a. Apple podrá subcontratar o ceder el cumplimiento de sus obligaciones a terceros pero esto no lo liberará de sus obligaciones con usted al hacerlo.
- b. Apple no es responsable de cualquier falla o demora en el cumplimiento del Plan que se deba a eventos fuera del control razonable de Apple.
- c. Usted no será obligado a realizar un mantenimiento preventivo al Equipo Cubierto para recibir el servicio bajo el Plan.
- d. Los recursos de soporte telefónico y por Internet bajo este Plan serán proporcionados en Inglés, Español y Portugués solamente, basados en su país de residencia.
- e. Este Plan se ofrece y es válido únicamente en México. Este Plan no se ofrece a personas que no hayan alcanzado la mayoría de edad. Este Plan no se encuentra disponible donde la ley lo prohíba.
- f. Excepto expresamente aceptado por las partes, los términos y condiciones de este Plan prevalecerán sobre cualesquier otros términos que pudiesen estar en conflicto o ser adicionales, o sobre cualquier orden de compra u otro documento, y constituyen un total entendimiento entre usted y Apple con respecto al Plan.

g. Apple no está obligado a renovar este Plan. Si Apple llegara a ofrecer una renovación, Apple determinará los costos y los términos.

h. Las leyes federales de México rigen este Plan.

i. No existe un acuerdo informal de solución de conflictos disponible bajo este Plan. No hay pago deducible debido al recibo de servicio de este Plan.

j. El deudor financiero y legal de este Plan es la entidad de Apple identificada en la sección 8 aplicable a su país de residencia.

k. Usted acepta que cualquier información o datos divulgados a Apple bajo este Plan no son confidenciales y son de su propiedad. Además, usted acepta que Apple puede recoger y procesar su información cuando se otorgue el servicio o confirme el cumplimiento con las leyes aplicables. Esto puede incluir la transferencia de su información a compañías afiliadas o proveedores de servicio que se encuentren localizados en países donde la ley de protección de información sean menos completas que en su país de residencia.

l. Apple tiene medidas de seguridad, que deberían de proteger su información en contra de accesos no autorizados o divulgación así como destrucción ilegal. Usted será responsable de las instrucciones que proporcione a Apple con respecto al procesamiento de la información, y Apple buscará el cumplir con dichas instrucciones como sea razonablemente necesario para el desempeño del servicio y las obligaciones de soporte bajo este Plan. Si usted no acepta lo anterior o si usted tiene dudas respecto a cómo su información puede ser impactada al momento de ser procesada de esta forma, contacte a Apple a los números telefónicos que se proporcionan.

m. Si los servicios que se proporcionan incumplen con cualquiera de los deberes bajo este Plan, usted puede presentar una reclamación llamando al número telefónico que se encuentra enlistado en la Guía o escribiendo a Apple a la dirección enlistada en la sección 8 abajo.

n. Para obtener una lista de los Prestadores de Servicio Autorizados por Apple llame al número local de soporte telefónico que se proporciona con el empaque del Plan. Una lista de los Prestadores de Servicio Autorizados por Apple disponibles para el servicio bajo este Plan reencuentra en www.apple.com/la/centrosdeservicio/ y www.apple.com/support/country.

o. Apple protegerá su información de acuerdo con la Política de Privacidad del Cliente de Apple disponible en www.apple.com/legal/warranty/privacy. Si usted desea tener acceso a la información que tiene Apple de usted o si usted desea hacer cambios, ingrese a la dirección URL www.apple.com/contact/myinfo para actualizar sus preferencias personales del contacto o puede contactar a Apple en privacy@apple.com.

8. Detalles del País

Partes del Contrato— Apple Operations Mexico S.A. de C.V., Avenida Paseo De La Reforma No. 505, piso 33, Cuauhtemoc, Mexico, D.F. 06500.

APP /iPad LAM v1.0

Apple Inc. 1 Infinite Loop, Cupertino, California 95014 www.apple.com © 2010 Apple Inc.