

AppleCare Protection Plan para iPhone: España

Condiciones generales

Ley de Defensa del Consumidor

Las ventajas otorgadas por el AppleCare Protection Plan para iPhone se suman a todos los derechos que pudiera otorgar la Ley de Defensa del Consumidor, incluyendo (de forma enunciativa, no limitativa) los derechos relacionados con productos no conformes. Ninguna de las siguientes condiciones menoscabará los derechos de la Ley de Defensa del Consumidor.

En el caso de las compras realizadas por consumidores en España, se considerará al vendedor responsable de cualquier falta de conformidad con el contrato de venta que se haga patente en un plazo de dos años a partir de la entrega del producto. El periodo de reclamación para las compras de los consumidores en España es de 3 años a partir de la fecha de entrega.

Si además de los derechos que se recogen en el plan puede hacer valer derechos otorgados por la Ley de Defensa del Consumidor, podrá elegir a cuál de ambas opciones acogerse.

Importante: Las condiciones del plan no se aplicarán a las reclamaciones hechas en virtud de la Ley de Defensa del Consumidor.

Para obtener más información sobre la Ley de Defensa del Consumidor, visite la web de Apple (<http://www.apple.com/legal/warranty/statutoryrights.html>) o contacte con su organización local de protección al consumidor.

1. El Plan.

Este contrato de prestación de servicios regula las reparaciones de hardware y el soporte técnico que le proporcione Apple Distribution International o su entidad sucesora ("Apple") en virtud del plan mencionado anteriormente (el "Plan") para el producto y los accesorios de la marca Apple incluidos en el embalaje original ("Equipo Cubierto") y que se detallan en su comprobante de cobertura ("Confirmación del Plan").

2. Inicio y fin de la cobertura.

La cobertura comienza al contratar el Plan y finaliza en la fecha especificada en la Confirmación del Plan ("Periodo de Cobertura"). Para obtener la Confirmación del Plan, registre el Equipo Cubierto y el número de registro de su Plan ("Número de Contrato del Plan") con Apple. Si está disponible el registro automático, el recibo de compra original será la Confirmación del Plan. Las condiciones de este Plan, su recibo original de compra del Plan y la Confirmación del Plan forman parte de su contrato de prestación de servicios. El precio del Plan figura en el recibo de compra original. La cobertura de reparaciones de hardware y de soporte técnico que otorga el Plan se suma a la cobertura otorgada por la garantía de hardware del fabricante y al soporte técnico gratuito.

3. ¿Qué está cubierto?

3.1 Reparaciones de hardware

Si durante el Periodo de Cobertura Ud. presenta una reclamación válida en la que se notifique a Apple que (i) el Equipo Cubierto presenta un defecto en los materiales o en la fabricación, o que (ii) la capacidad para retener la carga eléctrica de la batería del iPhone cubierto se hubiera reducido en un cincuenta por ciento (50 %) o más respecto a las especificaciones originales, Apple optará por (a) reparar el defecto sin coste alguno utilizando piezas nuevas o equivalentes a nuevas tanto en rendimiento como en fiabilidad, o (b) sustituir el Equipo Cubierto por un producto de reemplazo nuevo o equivalente a nuevo tanto en rendimiento como en fiabilidad y que tenga como mínimo las mismas funciones que el producto original. Si Apple sustituye el Equipo Cubierto, el producto original pasará a ser propiedad de Apple, mientras que el producto de reemplazo pasará a

ser de su propiedad y tendrá cobertura durante todo el periodo restante del Plan.

3.2 Soporte técnico

Durante el Periodo de Cobertura, Apple le proporcionará acceso a recursos de soporte técnico telefónico y por Internet. El soporte técnico puede incluir asistencia con la instalación, puesta en marcha, configuración, solución de problemas y recuperación (excepto la recuperación de datos), incluyendo el almacenamiento, la recuperación y la gestión de archivos, la interpretación de los mensajes de error del sistema, y el proceso para determinar si es necesaria una reparación de hardware. Apple proporcionará soporte para la versión de software actual en ese momento y la Versión Principal previa. A los efectos de este apartado, 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.

3.3 Ámbito del soporte técnico

Con el Plan, Apple proporcionará soporte técnico para el Equipo Cubierto, el sistema operativo del iPhone ("iOS") y las aplicaciones de software preinstaladas con el Equipo Cubierto (ambos denominados "Software de Consumo"), así como para los problemas de conectividad entre el Equipo Cubierto y un "Ordenador Compatible", entendido como un ordenador que cumple las especificaciones de conectividad del Equipo Cubierto y que utiliza un sistema operativo compatible con él.

4. ¿Qué no está cubierto?

4.1 Reparaciones de hardware

IMPORTANTE: Apple puede limitar el servicio al país de compra original del Equipo Cubierto.

El Plan no se aplica a:

- (i) La instalación, la retirada o la eliminación del Equipo Cubierto, ni la entrega de otro equipo durante la reparación del Equipo Cubierto;
- (ii) Daños causados por (a) un producto que no sea el Equipo Cubierto; (b) accidente, mal uso, uso indebido, contacto con líquidos, fuego, terremotos o cualquier otra causa externa; (c) el uso del Equipo Cubierto para fines distintos de los permitidos o previstos conforme a lo indicado por el fabricante, en el manual del usuario, en las especificaciones técnicas o en cualesquiera otras instrucciones publicadas sobre el Equipo Cubierto; o (d) un servicio (incluyendo actualizaciones y ampliaciones) realizado por una persona que no sea representante de Apple ni un Proveedor de Servicios Autorizado de Apple ("AASP");
- (iii) Un Equipo Cubierto cuyo número de serie haya sido alterado, manipulado o eliminado, o que haya sido modificado para alterar sus funciones o capacidades sin la autorización por escrito del fabricante;
- (iv) Equipos Cubiertos extraviados o robados. Este Plan solo cubre Equipos Cubiertos que se devuelvan a Apple en su integridad;
- (v) Daños superficiales (estéticos) en el Equipo Cubierto, incluyendo (de forma no excluyente) arañazos, hendiduras y rotura de plástico en puertos;
- (vi) Mantenimiento preventivo del Equipo Cubierto; o
- (vii) Daños causados por el uso habitual o resultado del desgaste ordinario del producto.

4.2 Soporte técnico.

El Plan no incluye:

- (i) El uso que Ud. haga del iOS y del Software de Consumo como aplicaciones basadas

en servidor, o la modificación o el uso del Equipo Cubierto, el iOS o el Software de Consumo de formas o para fines distintos de los previstos para el Equipo Cubierto o el software conforme a lo indicado en el manual del usuario del fabricante, en las especificaciones técnicas o en cualesquiera otras instrucciones publicadas sobre el Equipo Cubierto;

- (ii) Problemas que puedan resolverse actualizando el software a la versión actual en ese momento;
- (iii) Productos de terceros o sus efectos o interacciones con el Equipo Cubierto, el iOS o el Software de Consumo;
- (iv) El uso de un ordenador o sistema operativo que no esté relacionado con el Software de Consumo ni con problemas de conectividad con el Equipo Cubierto;
- (v) Software de Apple distinto del iOS o del Software de Consumo cubierto por el Plan;
- (vi) El software iOS, cualquier software de la marca Apple denominado "beta", "prerelease" (prelanzamiento) o "preview" (versión previa) o software etiquetado de forma similar; o
- (vii) Los daños o las pérdidas de cualquier software o datos contenidos o guardados en el Equipo Cubierto. Este Plan no cubre la recuperación ni la reinstalación de programas de software ni de datos del usuario.

5. ¿Cómo solicitar reparaciones y soporte técnico?

Puede solicitar soporte técnico y reparaciones de hardware mediante los recursos de soporte de Apple descritos a continuación o llamando al número de teléfono que se indica en la Guía de Referencia Rápida ("Guía"). Si hace la solicitud por teléfono, le atenderá un representante del soporte técnico de Apple que le solicitará el Número de Contrato del Plan o el número de serie del Equipo Cubierto antes de proporcionarle asistencia. Guarde el documento de Confirmación del Plan y el recibo de compra original del Equipo Cubierto y el Plan, ya que son necesarios para aclarar cualquier duda respecto a la elegibilidad del producto para la cobertura.

Información de soporte internacional	http://www.apple.com/support/country
Proveedores de Servicios Autorizados por Apple y Apple Stores	http://support.apple.com/kb/HT1434
Soporte y Servicio Técnico de Apple	http://www.apple.com/support/contact/phone_contacts.html

6. Opciones de reparación de hardware.

6.1 Apple podrá optar por ofrecer reparaciones de hardware mediante una o varias de las siguientes opciones:

- (i) Servicio de reparación en tienda. El Servicio de reparación en tienda está disponible para la mayoría de los Equipos Cubiertos. Devuelva el Equipo Cubierto a un establecimiento comercial propiedad de Apple o a un AASP que ofrezca el servicio de reparación en tienda. La reparación se realizará en el lugar en el que se ha recibido el

producto, o bien la tienda enviará el Equipo Cubierto a un Centro de Servicio de Reparaciones de Apple ("ARS") para ser reparado. Cuando se le avise de que se ha completado el servicio, Ud. podrá retirar con prontitud el Equipo Cubierto.

- (ii) Servicio de reparación por correo. El servicio directo de reparación por correo está disponible para la mayoría de los Equipos Cubiertos. Si Apple determina que su Equipo Cubierto puede optar al servicio de reparación por correo, Apple le enviará albaranes prepagados y, si ya no dispone del embalaje original, le enviará material de embalaje para que envíe el Equipo Cubierto a un ARS siguiendo las instrucciones de Apple. Una vez completado el servicio, el Centro de Servicio de Reparaciones de Apple le devolverá el Equipo Cubierto. Siempre y cuando Ud. siga todas las instrucciones, Apple pagará el envío desde su ubicación y hasta ella.
- (iii) Servicio de sustitución exprés ("ERS") o servicio de piezas y técnico DIY ("DIY"). El servicio ERS está disponible para algunos productos del Equipo Cubierto, mientras que el servicio DIY está disponible para productos, piezas o accesorios fáciles de sustituir que se pueden reemplazar sin herramientas. Si el servicio ERS o DIY está disponible para el caso en cuestión, se aplicará el siguiente proceso.
 - (a) Servicios para los que Apple exija la devolución del producto, la pieza o el accesorio sustituidos. Apple puede exigir una autorización de cargo en su tarjeta de crédito como garantía del precio de venta del producto, la pieza o el accesorio de sustitución y los gastos de envío aplicables. Si no puede autorizar una operación con tarjeta de crédito, es posible que no pueda optar por este servicio y Apple le ofrecerá un servicio de garantía alternativo. Apple le enviará un producto, una pieza o un accesorio de sustitución con las instrucciones de instalación (si corresponde) y los requisitos para la devolución del producto, pieza o accesorio sustituido. Si sigue las instrucciones, Apple cancelará la autorización de cargo de su tarjeta de crédito y no se le cobrará ni por el producto, las piezas o el accesorio ni por su envío hasta su ubicación (o desde ella). Si no devuelve el producto, la pieza o el accesorio sustituido según las instrucciones o si devuelve un producto, una pieza o un accesorio sustituidos que no puede optar a ningún tipo de servicio de garantía, Apple cargará en la tarjeta de crédito el importe autorizado.
 - (b) Servicios para los que Apple no exige la devolución del producto, la pieza o el accesorio sustituido. Apple le enviará de forma gratuita un producto, una pieza o un accesorio de sustitución junto con instrucciones de instalación (si corresponde) y los requisitos para eliminar el producto, la pieza o el accesorio sustituido.
 - (c) Apple no se hará cargo de los gastos de mano de obra en los que incurra en relación con el servicio ERS o DIY. Si Ud. necesita asistencia adicional, contacte con Apple usando el número de teléfono indicado en los recursos en línea más arriba o visite un establecimiento comercial de Apple o un AASP.

6.2 Las opciones de servicio en países distintos del país de compra estarán limitadas a las opciones disponibles en el país en cuestión. Es posible que Ud. tenga que hacerse cargo de los gastos de envío y manipulación en caso de que el Equipo Cubierto no pueda ser reparado en el país donde se ha solicitado el servicio, si este es distinto del país de compra. Si solicita servicio en un país diferente al país de compra, deberá cumplir con toda la legislación y normativa aplicable sobre importación y exportación y será responsable de pagar las tarifas y los gastos asociados, los aranceles y el IVA. En lo que respecta al servicio internacional, Apple puede reparar o sustituir productos y piezas defectuosos con productos y piezas comparables que cumplan con los estándares locales.

7. Sus responsabilidades

Para recibir soporte y servicio técnico en virtud del Plan, debe hacer lo siguiente:

- (i) Proporcionar su Número de Contrato del Plan y, si se le solicita, una copia de la prueba de compra del Plan;

- (ii) Proporcionar información sobre los síntomas y causas de los problemas del Equipo Cubierto;
- (iii) Responder a las solicitudes de información, incluyendo (de forma enunciativa, no limitativa) el número de serie y modelo del Equipo Cubierto, la versión de su sistema operativo y del software instalado y 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 los pasos aplicados para resolverlo;
- (iv) Seguir las instrucciones proporcionadas por Apple, incluyendo (de forma enunciativa, no limitativa) empaquetar el Equipo Cubierto de acuerdo con las instrucciones de envío y abstenerse de enviar accesorios y productos de Apple que no estén sujetos al servicio de sustitución o reparación;
- (v) Actualizar el software a las versiones publicadas actualmente antes de solicitar un servicio; y
- (vi) Asegurarse de hacer una copia de seguridad del software y los datos contenidos en el Equipo Cubierto. DURANTE LOS SERVICIOS REALIZADOS EN VIRTUD DEL APP PARA IPHONE, APPLE BORRARÁ EL CONTENIDO DEL IPHONE Y REFORMATARÁ LOS SOPORTES DE ALMACENAMIENTO. Apple le devolverá el iPhone o le proporcionará un iPhone de sustitución con la misma configuración que el iPhone original, sujeto a las actualizaciones pertinentes. Apple puede instalar actualizaciones del iOS dentro de la reparación de hardware, lo que impedirá que el iPhone vuelva a una versión anterior del iOS. Las aplicaciones de terceros instaladas en el iPhone pueden no ser compatibles o no funcionar con el iPhone después de la actualización del iOS. Ud. deberá reinstalar cualquier otro programa de software, datos y contraseñas.

8. Limitación de responsabilidad

- 8.1 SI ES UD. UN CONSUMIDOR TAL Y COMO SE DEFINE EN LA LEY ESPAÑOLA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, NINGUNA DE LAS CONDICIONES GENERALES AQUÍ EXPUESTAS LIMITARÁ, EXCLUIRÁ NI MENOSCABARÁ SUS DERECHOS LEGALES COMO CONSUMIDOR EN CASO DE FALTA DE CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS.
- 8.2 SI NO ES UD. UN CONSUMIDOR:
 - (i) ESTAS CONDICIONES GENERALES ESTABLECEN EL ALCANCE TOTAL DE NUESTRAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES EN CUANTO AL PLAN;
 - (ii) NO HAY MÁS GARANTÍAS, CONDICIONES O TÉRMINOS VINCULANTES PARA NOSOTROS SALVO LOS EXPRESAMENTE ESTABLECIDOS EN ESTAS CONDICIONES GENERALES; Y
 - (iii) CUALQUIER OTRA GARANTÍA, CONDICIÓN O DISPOSICIÓN RELATIVA AL PLAN CUYA APLICACIÓN PUEDA DEDUCIRSE IMPLÍCITAMENTE O QUE ESTÉ INCORPORADA A ESTAS CONDICIONES GENERALES POR APLICACIÓN DE LAS LEYES, LOS REGLAMENTOS, LOS USOS Y COSTUMBRES O CUALQUIER OTRO MOTIVO (INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, CUALQUIER CONDICIÓN IMPLÍCITA EN CUANTO A CALIDAD, ADECUACIÓN PARA UN FIN DETERMINADO O DILIGENCIA RAZONABLE) QUEDA EXCLUIDA DE FORMA EXPRESA. EN PARTICULAR, APPLE NO SERÁ RESPONSABLE DE GARANTIZAR QUE EL PLAN SE ADECUA A SUS NECESIDADES.
- 8.3 NADA DE LO EXPUESTO EN ESTAS CONDICIONES GENERALES LIMITARÁ NI EXCLUIRÁ NUESTRA RESPONSABILIDAD POR MUERTE O LESIONES PERSONALES CAUSADAS POR UNA CONDUCTA DOLOSA O NEGLIGENTE POR PARTE DE APPLE.
- 8.4 DE ACUERDO CON LA CLÁUSULA 8.3 Y EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, NO SEREMOS RESPONSABLES EN VIRTUD DE ESTE PLAN DE NINGUNA PÉRDIDA DE BENEFICIOS, INGRESOS, CONTRATOS O DATOS NI DE NINGUNA PÉRDIDA O DAÑO INDIRECTO O EMERGENTE, SEA CUAL SEA EL MODO EN

QUE SE PRODUZCA Y AUN CUANDO SE DERIVE DE INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL, EXTRA CONTRACTUAL O CUALQUIER OTRA CAUSA.

- 8.5 DE ACUERDO CON LA CLÁUSULA 8.3 Y EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, NUESTRA RESPONSABILIDAD MÁXIMA TOTAL DERIVADA DEL CONTRATO, YA SEA DE TIPO CONTRACTUAL, EXTRA CONTRACTUAL O DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA, NO SUPERARÁ BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA LA CANTIDAD QUE UD. DEBE ABONARNOS EN RELACIÓN CON EL PLAN.**

9. Cancelación

Ud. podrá cancelar este Plan en cualquier momento y por cualquier motivo. Si decide cancelar este Plan, póngase en contacto con Apple llamando al número de teléfono especificado en la Guía de Referencia Rápida o bien envíe por correo o fax una notificación por escrito con su Número de Contrato del Plan a Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda (número de fax: +353 (0)21-428-3917). Dicha notificación deberá ir acompañada de una copia de la prueba de contratación original del Plan. A menos que la legislación local estipule lo contrario, si cancela el Plan dentro de los treinta (30) días posteriores a su contratación o a la recepción de estas Condiciones Generales (lo que suceda más tarde), recibirá un reembolso completo del que se descontará el valor de cualquier servicio prestado en virtud del Plan. Si Ud. es un consumidor y ha contratado el Plan a través del sitio web del Apple Store o por teléfono, puede cancelar este Plan en los catorce días siguientes a la compra del Plan. Ud. recibirá un reembolso íntegro. Si cancela el Plan transcurridos más de treinta (30) días desde la recepción de este Plan, recibirá la parte proporcional del precio de compra original, calculada en función del porcentaje del Periodo de Cobertura aún no transcurrido desde la fecha de contratación del Plan menos (a) una comisión de cancelación de 25 € o del diez por ciento (10 %) de la cantidad prorrateada (aquel importe que sea inferior) y (b) el valor de cualquier servicio que se le haya prestado en virtud del Plan. Esta comisión de cancelación no se aplicará si la cancelación se basa en un derecho legal del consumidor a rescindir el contrato o si el consumidor tiene derecho a una devolución (como, por ejemplo, durante un periodo legal de reflexión). A menos que la legislación local aplicable estipule lo contrario, Apple puede cancelar este Plan en caso de dolo o manifestación falsa de carácter grave. A menos que la legislación local aplicable estipule lo contrario, Apple también puede cancelar este Plan si las piezas de repuesto del Equipo Cubierto dejan de estar disponibles, notificándolo por escrito con una treinta (30) días de antelación. Si Apple cancela este Plan por falta de disponibilidad de las piezas de repuesto, Ud. recibirá un reembolso prorrateado por el periodo del Plan no transcurrido.

10. Cesión del Plan

- (i) Cesión del Equipo Cubierto a un nuevo propietario. De conformidad con las restricciones descritas a continuación, Ud. puede ceder todos los derechos que le otorga el Plan de forma permanente y una sola vez a un tercero siempre y cuando: (a) el documento de cesión incluya la prueba de compra original, la Confirmación del Plan y todo el material de embalaje del Plan, incluyendo los materiales impresos y estas Condiciones Generales; (b) informe a Apple de la cesión enviando una notificación por correo o fax a Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda (número de fax: +353 (0)21-428-3917); y (c) la otra parte acepte las Condiciones Generales del Plan. Cuando notifique a Apple la cesión del Plan, deberá proporcionar el Número de Contrato del Plan, los números de serie del Equipo Cubierto objeto de cesión y el nombre, la dirección, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del nuevo propietario.
- (ii) Transferencia de la cobertura del Equipo Cubierto original a un Equipo Cubierto nuevo. Puede transferir la cobertura del Plan de forma permanente y una sola vez a un producto de Apple nuevo de su propiedad que haya comprado antes de que hayan transcurrido treinta (30) días desde la compra del Equipo Cubierto. El producto nuevo debe poder optar a la cobertura del Plan y, en el momento de la transferencia, ambos productos deben estar cubiertos por la Garantía Limitada de Un (1) Año para hardware de Apple. Apple creará una Confirmación del Plan para el producto nuevo,

que se convertirá en el Equipo Cubierto. Para informar a Apple de la transferencia, deberá enviar una notificación por correo o por fax (si está disponible) tal y como se especifica en la sección anterior con el Número de Contrato del Plan, los números de serie de los productos que se transfieren y la prueba de compra de los mismos.

11. Privacidad

Apple mantendrá y usará la información del cliente de acuerdo con la Política de Privacidad para Clientes de Apple, disponible en www.apple.com/legal/warranty/privacy.

12. Disposiciones generales

- (i) Ningún distribuidor, agente o empleado de Apple está autorizado a hacer modificaciones, ampliaciones o adiciones a las condiciones de este contrato de prestación de servicios.
- (ii) Si alguna de las condiciones resulta ilegal o inaplicable, será eliminada de este contrato de prestación de servicios sin que se vea afectada la legalidad o aplicabilidad de las demás condiciones.
- (iii) Ud. acepta que la información o los datos revelados a Apple en virtud de este Plan no son confidenciales ni de su propiedad.
- (iv) Ud. debe contratar y registrar el Plan en los doce (12) meses siguientes a la fecha de compra original del Equipo Cubierto.
- (v) Las obligaciones económicas derivadas de este Plan son responsabilidad de Apple Distribution International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda. Si Apple Distribution International incumpliese dichas obligaciones, Apple Operations Europe, una sociedad constituida de conformidad con la legislación de la República de Irlanda, asumiría tales obligaciones.
- (vi) Este Plan se ofrece y es válido solo si Ud. reside en un país en el que Apple o sus filiales ofrezcan el Plan, tal y como se especifica en: <http://www.apple.com/legal/sales-support/applecare/emeaiphonedcountrylist.html>. Este Plan no se ofrece a personas que aún no han alcanzado la mayoría de edad. Este Plan no se encuentra disponible donde así lo prohíbe la ley.
- (vii) Este contrato de prestación de servicios se regula e interpreta según la legislación del país en el que se haya realizado la contratación del Plan.