

AppleCare+ para el Apple Watch
AppleCare+ para el HomePod
AppleCare+ para el iPad
AppleCare+ para el iPhone
AppleCare+ para el iPod
AppleCare+ para Auriculares

NOTA SOBRE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR:

AppleCare+ es una póliza de seguros que cubre tanto el riesgo de que sus dispositivos Apple Watch, HomePod, iPad, iPhone y iPod, y sus auriculares de la marca Apple o Beats sufran daños como la necesidad de asistencia técnica. AppleCare+ no ofrece cobertura para los fallos por defectos en el diseño, en los materiales y/o en la fabricación. Tales fallos quedan cubiertos de forma independiente por la Ley de Defensa del Consumidor, por la Garantía Limitada de Apple o directamente por Apple durante el mismo periodo que el Periodo de Cobertura de AppleCare+, incluso aunque no haya adquirido su producto de Apple en Apple. Si un producto está defectuoso, es posible que el consumidor disfrute de determinados derechos en virtud de la Ley de Consumidores y Usuarios española, y de otras normativas relacionadas. Además, podrá ejercer cualquier otro derecho que le conceda la Ley de Defensa del Consumidor de España.

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

Gracias por adquirir AppleCare+, una póliza de seguros suscrita por la delegación en España de AIG Europe S. A., en la que se acepta asegurar su Apple Watch, HomePod, iPad, iPhone o iPod, o sus auriculares de la marca Apple o Beats según las condiciones generales detalladas en la presente Póliza.

AppleCare+ cubre tanto la reparación o el reemplazo de su dispositivo en caso de Daño accidental o Agotamiento de la batería como el acceso al Soporte técnico de Apple (tal y como se establece en la cláusula 4.5).

La Póliza la distribuyen Apple y Distribuidores autorizados de Apple. Apple también gestionará, en nombre de AIG, cualquier reclamación o queja que pueda tener (todos los detalles se encuentran en la cláusula 12).

AppleCare+ no cubre la pérdida o el robo del dispositivo, ni fallos debidos a defectos en el dispositivo, aunque tales fallos quedan cubiertos de forma independiente por los derechos que le concede la Ley de Defensa del Consumidor, por la Garantía Limitada de Apple o directamente por Apple durante el mismo periodo que el Periodo de Cobertura de AppleCare+, incluso aunque no haya adquirido su producto de Apple en Apple (tal y como se establece en la cláusula 5.1.9).

Le informamos de que, en caso de que las condiciones generales establecidas en la presente Póliza difieran de las especificadas en cualquier otra propuesta de seguro (cuando sea aplicable), tendrá derecho a presentar una reclamación al asegurador en el plazo de un mes tras la recepción de la Póliza, de modo que el asegurador pueda clarificar la divergencia. Si concluyera este periodo sin que Usted haya presentado reclamación alguna, prevalecerá el contenido de la presente Póliza.

1. Definiciones

Cualquier palabra o expresión que comience con letra mayúscula en la presente Póliza tendrá el significado definido en esta sección siempre que se utilice en la Póliza:

- 1.1. "Daño accidental" hace referencia a daños físicos, roturas o fallos en el Equipo cubierto como resultado de un evento imprevisto o no intencionado ocasionado al manipularlo

(por ejemplo, caída del Equipo cubierto o contacto con líquidos), o como consecuencia de un evento externo (por ejemplo, condiciones ambientales o atmosféricas extremas). Los daños deben afectar al funcionamiento del Equipo cubierto e incluyen grietas en la pantalla que afecten a su visualización.

- 1.2. "AIG" hace referencia a la Delegación en España de AIG Europe S. A., cuyas oficinas registradas se encuentran en el Paseo de la Castellana, n.º 216, 28046, Madrid (España).
- 1.3. "Apple" hace referencia a Apple Distribution International Limited (o a sus agentes designados), que distribuye la presente Póliza y gestiona las reclamaciones y quejas en nombre de AIG.
- 1.4. "Proveedor de servicios autorizado Apple" hace referencia a un proveedor de servicios externo nombrado como agente de Apple para gestionar reclamaciones en nombre de AIG. Puede encontrar una lista de tales proveedores en locate.apple.com/es/es.
- 1.5. "Distribuidor autorizado de Apple" hace referencia a un distribuidor externo con autorización de Apple para distribuir la presente Póliza al mismo tiempo que le suministra a Usted, mediante venta o leasing, el Equipo cubierto.
- 1.6. "Detalles de AppleCare+" hace referencia al sitio web de soporte técnico apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus.
- 1.7. "Garantía limitada de Apple" hace referencia a la garantía voluntaria del fabricante que, con sus propias condiciones del servicio, Apple proporciona a los compradores o arrendatarios mediante leasing del Equipo cubierto, y que proporciona beneficios que no reemplazan los derechos obtenidos en virtud de la ley de defensa del consumidor, sino que se suman a ellos.
- 1.8. "Aviso de impago" hace referencia al aviso que le hace el Proveedor del plan de pagos, y donde se le notifica que no ha satisfecho el pago de una Cuota y/o que tiene una deuda en virtud del Acuerdo de plan de pagos, al tener pendiente el pago de Cuotas.
- 1.9. "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 80 % del valor original especificado.
- 1.10. "Beats" hace referencia a Beats Electronics LLC, una empresa subsidiaria de Apple Inc. que fabrica productos de audio, algunos incluidos en la categoría de Equipo cubierto con el nombre de marca Beats (también conocido como Beats by Dr. Dre).
- 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.

Téngase en cuenta que el tipo aplicable está sujeto a cambios.

- 1.13. "Software de consumo" hace referencia al software operativo ("SO") del Equipo cubierto, a aplicaciones de software preinstaladas en el Equipo cubierto y a aplicaciones de la marca Apple o Beats que se instalan posteriormente en el Equipo cubierto, y que pueden variar con el tiempo.

- 1.14. "Periodo de cobertura" hace referencia al periodo establecido en la cláusula 3.1.
- 1.15. "Equipo cubierto" hace referencia a los dispositivos Apple Watch, HomePod, iPad (incluidos Dispositivos de entrada del iPad), iPhone o iPod, o a los auriculares de la marca Apple o Beats identificados por el número de serie del producto que se muestra en el certificado POC (o, en el caso de un Dispositivo de entrada del iPad, en el comprobante de compra), así como a los accesorios originales que se suministran en la misma caja. El Equipo cubierto debe haber sido 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 compra de la presente Póliza o, en el caso de que la propiedad legal del Equipo cubierto le haya sido transferida, la Póliza debe haberle sido transferida en virtud de la cláusula 11 de la presente Póliza.
- 1.16. "Cobertura de Hardware" es la cobertura que proporciona la reparación o el reemplazo del Equipo Cubierto por eventos de Daño Accidental o Agotamiento de la batería.
- 1.17. "Impuesto del seguro" hace referencia al impuesto de la prima del seguro, que se incluye en la Prima y que se calcula mediante el tipo aplicable en la fecha de compra de la Póliza, y que para los siguientes productos Apple es:

Apple Watch:	6 %
HomePod:	6 %
iPad:	6 %
iPhone:	6 %
iPod:	6 %
Auriculares de la marca Apple:	6 %
Auriculares de la marca Beats:	6 %

Téngase en cuenta que el tipo aplicable está sujeto a cambios.

- 1.18. "Cuota" hace referencia a cualquier suma que debe pagarse en virtud de un Acuerdo de plan de pagos.
- 1.19. "Evento asegurado" hace referencia al (a) Daño accidental al Equipo cubierto y/o (b) Agotamiento de la batería y/o (c) la necesidad de utilizar el Soporte técnico, dentro del Periodo de cobertura.
- 1.20. "Dispositivo de entrada del iPad" hace referencia a un Apple Pencil y/o a un teclado para iPad de la marca Apple.
- 1.21. "Límite financiero" hace referencia a la responsabilidad máxima que asume AIG por la cobertura de un Daño accidental, cuyo importe no será superior al precio de venta del Equipo cubierto en el momento de la compra.
- 1.22. "Acuerdo de plan de pagos" hace referencia al acuerdo entre Usted y el Proveedor del plan de pagos para financiar el pago de la Prima mediante Cuotas.
- 1.23. "Proveedor del plan de pagos" hace referencia a la parte con la que Usted pacta un Acuerdo de plan de pagos, y que puede ser Apple, un Distribuidor autorizado de Apple o una institución financiera externa.

- 1.24. "Certificado POC" hace referencia al documento que sirve como prueba de cobertura, que Usted recibe cuando adquiere la presente Póliza y que incluye los detalles del seguro y el número de serie del Equipo cubierto por la Póliza. Si ha adquirido la presente Póliza en una tienda Apple Store o a través de un Distribuidor autorizado de Apple, el recibo de compra original también puede servir como Certificado POC.
- 1.25. "Póliza" hace referencia al presente documento del seguro en la que se detallan las condiciones generales de AppleCare+ y que, junto con el Certificado POC que recibió al adquirir AppleCare+, constituye su contrato legal de seguro con AIG.
- 1.26. "Franquicia" hace referencia a la franquicia aplicable al Equipo cubierto según se detalla a continuación:

Apple Watch (todos los modelos excepto Hermès y Edition):	65 €
Apple Watch Hermès o Edition:	75 €
HomePod:	29 €
iPad:	
Apple Pencil:	29 €
Teclado para iPad de la marca Apple:	29 €
Otros Daños accidentales (iPad, iPad Air, iPad mini):	49 €
Otros Daños accidentales (iPad Pro):	49 €
iPhone:	
Daño accidental que afecta solo a la pantalla:	29 €
Otros Daños accidentales:	99 €
iPod:	29 €
Auriculares de la marca Apple:	29 €
Auriculares de la marca Beats:	29 €

Usted deberá abonar la cantidad correspondiente por cada reclamación de Daño accidental que realice en España (excepto en las Islas Canarias, Ceuta y Melilla) en virtud de la presente Póliza. Tenga en cuenta que, si presenta una reclamación en otro país en virtud de la presente Póliza, la Franquicia tendrá que abonarse en la divisa de ese país y con el tipo aplicable en él. Para obtener más información, visite el sitio web Detalles de AppleCare+.

En el caso de reclamaciones por un Daño accidental que afecte solo a la pantalla de un iPhone, el Equipo cubierto no debe tener ningún daño distinto del de la pantalla, lo que incluye, entre otros, una carcasa doblada o abollada, pues tales daños impedirían a Apple reemplazar la pantalla del Equipo cubierto. Si el Equipo cubierto presenta otros daños, la reclamación entrará en la categoría iPhone - Otros Daños accidentales. Las reparaciones solo de la pantalla están disponibles únicamente para el iPhone.

- 1.27. "Prima" hace referencia a la cantidad que Usted acuerda pagar por la cobertura de la presente Póliza, tal y como se detalla en la cláusula 2.3. La Prima incluye el Impuesto del seguro, al tipo aplicable, así como los Cargos del Consorcio de Compensación de Seguros.
- 1.28. "Soporte técnico" hace referencia al acceso al servicio de asistencia técnica de Apple si el Equipo cubierto deja de funcionar correctamente; Apple ofrece esta asistencia en los demás casos a cambio de una tarifa de pago por incidente.
- 1.29. "Usted" hace referencia a la persona que posee o tiene en leasing el Equipo cubierto, y a cualquier persona a la que se transfiera la Póliza en virtud de la cláusula 11.

2. La Póliza

- 2.1. Su Póliza se compone del presente documento del seguro, donde se establecen las condiciones generales de la cobertura en virtud de AppleCare+ y del Certificado POC. Revise cuidadosamente esta documentación para comprobar que ofrece la cobertura que Usted necesita. Si sus necesidades cambian, o si cambia la información que constituye la base de la Póliza, es posible que Apple y AIG deban actualizar sus registros, y que deban modificarse los detalles de su Certificado POC.
- 2.2. Si en cualquier momento necesita un nuevo Certificado POC u obtener una copia de los detalles de su seguro, visite mysupport.apple.com/products y siga las instrucciones.
- 2.3. La Prima correspondiente a su Póliza se detalla a continuación:

Apple Watch Series 3:	65 €
Apple Watch Series 4 y 5:	99 €
Apple Watch Hermès y Edition:	199 €
HomePod:	45 €
iPad, iPad Air y iPad mini:	79 €
iPad Pro:	139 €
iPhone 8 y 7:	149 €
iPhone 11, XR, 8 Plus y 7 Plus:	169 €
iPhone 11 Pro, 11 Pro Max, Xs, Xs Max y X:	229 €
iPod:	59 €
Auriculares de la marca Apple:	39 €
Auriculares de la marca Beats:	39 €

Estos precios incluyen el Impuesto del seguro al tipo aplicable y los Cargos del Consorcio de Compensación de Seguros.

3. Periodo de cobertura

- 3.1. La Cobertura del hardware comienza en la fecha en que adquiere la Póliza. Por tanto, si adquiere AppleCare+ hasta sesenta (60) días después de la compra o el comienzo del leasing del Equipo cubierto, recibirá la Cobertura del hardware únicamente desde esa fecha. La cobertura del Soporte técnico comienza cuando finaliza la cobertura gratuita de soporte técnico del fabricante, que a su vez comienza en la fecha en que adquiere o comienza el leasing del Equipo cubierto. Ambos tipos de cobertura finalizan pasados 24 meses de la fecha de compra de la Póliza para todos los dispositivos excepto los modelos Apple Watch Hermès y Edition, cuya cobertura finaliza pasados 36 meses de la fecha de compra de la Póliza. La fecha de compra de la Póliza se muestra en el Certificado POC.
- 3.2. La cobertura puede finalizar antes si Usted ejerce su derecho a cancelarla en virtud de la cláusula 10, o si AIG la cancela de acuerdo con los términos de la presente Póliza. Aunque Usted ya no cumpla los requisitos para realizar una reclamación por Daño accidental, la cobertura del hardware por Agotamiento de la batería y el Soporte técnico continuarán hasta el final del Periodo de cobertura.

- 3.3. La presente Póliza no cubre ningún daño sufrido por el Equipo cubierto en Eventos asegurados que se hayan producido antes de la adquisición de la Póliza.

4. Cobertura

- 4.1. **Cobertura del hardware.** Si realiza una reclamación válida en virtud de la Cobertura del hardware descrita en la presente Póliza, AIG dispondrá con Apple una de las siguientes opciones:

- 4.1.1. reparar el Equipo cubierto con piezas nuevas o reacondicionadas, equivalentes a las nuevas en cuanto a rendimiento y fiabilidad; o
- 4.1.2. de no ser práctico o económicamente viable realizar una reparación, reemplazar el Equipo cubierto por un dispositivo nuevo de la marca Apple o por un dispositivo de la marca Apple que sea equivalente a uno nuevo en cuanto a rendimiento y fiabilidad, y del mismo tipo que el original. Si no hay disponible un dispositivo de la marca Apple igual al Equipo cubierto, se proporcionará un dispositivo de la marca Apple que sea al menos equivalente en funcionalidad al Equipo cubierto original (sujeto a las actualizaciones del Software de consumo aplicables). De conformidad con la cláusula 4.1.2, todos los auriculares de la marca Beats se reemplazarán por dispositivos de la misma marca. El dispositivo de la marca Apple o Beats de reemplazo se considerará el nuevo Equipo cubierto en virtud de la presente Póliza. En caso de reemplazo, Apple o el Proveedor de servicios autorizado Apple se quedarán con el Equipo cubierto original.

Si Usted realiza una reclamación, solo caben las opciones de reparar o reemplazar el Equipo cubierto; AIG no le pagará ninguna cantidad de dinero.

- 4.2. Si se le proporciona un reemplazo en virtud de la cláusula 4.1.2, Apple (o el Proveedor de servicios autorizado Apple) puede, como parte de la cobertura de la presente Póliza, instalar el software y el sistema operativo más recientes que sean aplicables al Equipo cubierto (si los hubiera). Las aplicaciones de otros fabricantes instaladas en el Equipo cubierto original (en caso de haberlas) pueden no ser compatibles con el Equipo cubierto como resultado de la actualización del software y el sistema operativo. Si Usted realiza una reclamación en un país distinto a aquel donde adquirió (mediante compra o leasing) el Equipo cubierto, Apple (o el Proveedor de servicios autorizado Apple) puede utilizar productos y piezas locales comparables para reparar o reemplazar el producto.
- 4.3. **Franquicia.** Por cada reclamación válida de Daño accidental que Usted realice en virtud de la presente Póliza, y para poder disfrutar de los beneficios expuestos en la cláusula 4.1, deberá abonar la Franquicia aplicable a la reclamación. Dicha Franquicia se puede abonar a Apple (o al Proveedor de servicios autorizado Apple) en efectivo o mediante tarjeta de débito o crédito.
- 4.4. **Límite financiero.** Una vez alcanzado el Límite financiero, cesará la cobertura por Daño accidental expresada en la presente Póliza. No obstante, la cobertura por Agotamiento de la batería y el Soporte técnico continuarán hasta el fin del Periodo de cobertura.
- 4.5. **Soporte técnico.** Si Usted realiza una reclamación válida en virtud de este apartado 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. Esta cobertura comienza cuando finaliza el periodo de soporte técnico gratuito, que a su vez comienza en la fecha en que adquiere o comienza el leasing del Equipo cubierto. El Soporte técnico cubrirá el Equipo cubierto, el Software de consumo y cualquier problema de conectividad entre el Equipo cubierto y un dispositivo AirPort, un Apple TV o un dispositivo inalámbrico u ordenador compatible que cumpla con las especificaciones de conectividad del Equipo cubierto. Cubrirá tanto la versión entonces actual de cualquier Software de consumo

aplicable como cualquier Versión principal anterior. Se entiende por "Versión principal" una versión significativa de software que Apple haya comercializado con un formato numérico de tipo "1.0" o "2.0" y que no se encuentre en formato beta ni de prelanzamiento.

5. Exclusiones

- 5.1. **Cobertura del hardware.** La presente Póliza no cubre lo siguiente:
- 5.1.1. **un equipo distinto del Equipo cubierto;**
 - 5.1.2. **daños causados por:**
 - 5.1.2.1. **mal uso o uso incorrecto, es decir, daños causados de forma intencionada, lo que incluye el uso consciente del Equipo cubierto con un fin distinto del previsto, o de un modo distinto del previsto;**
 - 5.1.2.2. **la modificación efectiva (o el intento de modificación o alteración) del Equipo cubierto; o**
 - 5.1.2.3. **servicios o reparaciones (incluidas actualizaciones) realizadas por alguien distinto de Apple o un Proveedor de servicios autorizado Apple;**
 - 5.1.3. **Equipo cubierto con el número de serie alterado, dañado o eliminado, o Equipo cubierto que haya sido abierto, reparado, modificado o alterado por alguien distinto de Apple o un representante autorizado de Apple, o Equipo cubierto que contenga piezas no autorizadas por Apple;**
 - 5.1.4. **la pérdida o el robo del Equipo cubierto;**
 - 5.1.5. **Equipo cubierto (incluidos todos sus componentes principales) que no se devuelva a Apple;**
 - 5.1.6. **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;**
 - 5.1.7. **daños o fallos causados por el desgaste o el uso normal del Equipo cubierto;**
 - 5.1.8. **daños causados por el fuego; o**
 - 5.1.9. **fallos debidos a defectos en los materiales, la fabricación y/o el diseño; sin embargo, tales fallos quedan cubiertos de forma independiente por la Ley de Defensa del Consumidor, por la Garantía Limitada de Apple o directamente por Apple durante el mismo periodo que el Periodo de Cobertura de AppleCare+, incluso aunque no haya adquirido su producto de Apple en Apple.**
 - 5.1.10. **cualquier pérdida cubierta por el Consorcio de Compensación de Seguros.**
- 5.2. **Soporte técnico.** La presente Póliza no cubre lo siguiente:
- 5.2.1. **el uso o la modificación del Equipo cubierto o el Software de consumo para fines diferentes de los previstos o de maneras no acordes al manual del usuario, las especificaciones técnicas u otras guías sobre el Equipo cubierto publicadas en el sitio web de Apple;**

- 5.2.2. **problemas que pueden resolverse actualizando el software (incluido el Software de consumo) a su versión más reciente;**
- 5.2.3. **productos de otros fabricantes, u otros productos o software de la marca Apple (distintos del Equipo cubierto o el Software de consumo), o los efectos de tales productos sobre el Equipo cubierto o el Software de consumo, o sobre las interacciones con el Equipo cubierto o el Software de consumo;**
- 5.2.4. **el uso de un ordenador o sistema operativo no relacionado con el Software de consumo, o problemas de conectividad no derivados del Equipo cubierto;**
- 5.2.5. **el software del SO o cualquier Software de consumo designado como "beta", "prerelease" (versión preliminar) o "preview" (versión previa), o software etiquetado de forma similar;**
- 5.2.6. **los daños o las pérdidas de software o datos contenidos o guardados en el Equipo cubierto;**
- 5.2.7. **la recuperación o la reinstalación de programas de software y datos de usuario;**
- 5.2.8. **el asesoramiento relacionado con el uso cotidiano del Equipo cubierto si no hay un problema subyacente con el hardware o el software; o**
- 5.2.9. **cualquier pérdida cubierta por el Consorcio de Compensación de Seguros.**

6. Condiciones generales

- 6.1. Para poder disfrutar de toda la protección de su Póliza, debe cumplir tanto esta cláusula como las cláusulas 7, 8 y 9, que son condiciones de la presente Póliza. El no cumplimiento de estas condiciones puede resultar en el rechazo de su reclamación.
- 6.2. Las siguientes condiciones se aplican a la presente Póliza:
 - 6.2.1. **Piezas originales.** Como condición para poder recibir el servicio cubierto, 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. **Límites de la Póliza.** La cobertura en virtud de la Póliza está sujeta a las exclusiones establecidas en la cláusula 5.
 - 6.2.3. **Pago de la Prima y cobertura.** Si Usted opta por abonar la Prima con un pago único inicial, dicho pago debe haberse realizado para poder recibir Cobertura del hardware o Soporte técnico. No se aprobará ninguna reclamación realizada en virtud de la presente Póliza si la Prima no está pagada en su totalidad. Si desea pagar la Prima en Cuotas, deberá establecer un Acuerdo de plan de pagos con un Proveedor de plan de pagos, y podrá recibir la Cobertura del hardware y Soporte técnico desde el momento en que firme el Acuerdo de plan de pagos.
 - 6.2.4. **Deber de cuidado.** Deberá tomar todas las precauciones razonables para proteger el Equipo cubierto de un Evento asegurado, y deberá utilizar y mantener el Equipo cubierto de acuerdo con las instrucciones de este.

6.2.5. **Su residencia y edad.**

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

6.2.5.2. Si es Usted un Cliente comercial, podrá adquirir la presente Póliza únicamente si el Equipo cubierto se adquirió en relación con una empresa, corporación, institución benéfica u otro órgano no corporativo con sede en España (excepto en las Islas Canarias, Ceuta y Melilla).

6.2.6. **Otros seguros.** Si cuenta con otra póliza de seguros en vigor para el Equipo cubierto durante el Periodo de cobertura, podrá seguir realizando reclamaciones en virtud de la presente Póliza, ya que AIG acepta proporcionarle cobertura con independencia de que existan o no otras pólizas.

7. **Cómo se realiza una reclamación**

7.1. **Para la Cobertura del hardware.** Debe informar de la reclamación lo antes posible visitando una tienda Apple Store o un Proveedor de servicios autorizado Apple, accediendo a support.apple.com/es-es o llamando a Apple (puede encontrar el número de teléfono local en support.apple.com/es-es/HT201232). Para prestarle asistencia, Apple le pedirá el número de serie de su Equipo Cubierto. La reclamación se resolverá mediante las opciones establecidas en la cláusula 7.4.

7.2. En el caso de dispositivos con soporte de almacenamiento, durante el servicio de Cobertura del hardware, Apple o el Proveedor de servicios autorizado Apple eliminará cualquier dato contenido en el Equipo cubierto y, a continuación, volverá a formatear el soporte de almacenamiento. **Debe realizar una copia de todos sus datos de forma regular y, si es posible, antes de realizar una reclamación.**

7.3. Si así se le solicita, y para validar que su producto Apple es un Equipo cubierto, deberá proporcionar un comprobante de compra del Equipo cubierto y el Certificado POC.

7.4. Las reclamaciones de Cobertura del hardware válidas se pueden presentar con una de las siguientes opciones:

7.4.1. **Servicio de reparación en tienda.** Puede entregar su Equipo cubierto en una tienda Apple Store o en un Proveedor de servicios autorizado Apple. Se realizará una reparación o se proporcionará un reemplazo, de acuerdo con la cláusula 4.1. Una vez que se complete la reparación o haya disponible un reemplazo (según corresponda), se le notificará para que acuda a la tienda Apple Store o al Proveedor de servicios autorizado Apple a recoger el Equipo cubierto.

Si entrega el Equipo cubierto en una tienda Apple Store, ciertas reparaciones podrán realizarse en el acto. Es recomendable pedir cita previa en apple.com/es/retail.

7.4.2. **Servicio de reparación por correo.** Apple le enviará el embalaje y el franqueo pagado necesarios para que envíe a Apple el Equipo cubierto. Cuando el problema esté identificado o la reparación se haya completado, Apple le devolverá el Equipo cubierto o un reemplazo del Equipo cubierto. Siempre y cuando Usted siga todas las instrucciones, Apple pagará los gastos de franqueo desde su ubicación y hasta ella.

7.4.3. **Servicio de reemplazo exprés ("ERS").** Apple exigirá la devolución del Equipo cubierto y una autorización de tarjeta de crédito en garantía del precio de venta del producto de reemplazo y de los gastos de envío aplicables. **Si no puede autorizar una operación con tarjeta de crédito, no tendrá acceso a este servicio.** Apple le enviará un

producto de reemplazo junto con instrucciones para la devolución del Equipo cubierto. Si sigue todas las instrucciones, Apple cancelará la autorización de la tarjeta de crédito y Usted no recibirá ningún cargo por el producto de reemplazo ni por el envío desde su ubicación y hasta ella. Si Usted no devuelve el Equipo cubierto original según las indicaciones, o si devuelve un producto distinto del Equipo cubierto, Apple cargará en su tarjeta de crédito la cantidad autorizada.

Tenga en cuenta que el servicio ERS no está disponible ni para el iPod ni para las reclamaciones que afecten solo a la pantalla del iPhone.

- 7.5. Las opciones del servicio Cobertura del hardware pueden variar de un país a otro, en función de la capacidad local. Visite el sitio web Detalles de AppleCare+ para obtener más información.
- 7.6. Cuando no sea posible proporcionar alguno de los métodos de servicio anteriores, podría ser necesario cambiar el método por el que Apple le proporciona la Cobertura del hardware.
- 7.7. Si desea realizar una reclamación en virtud de la presente Póliza en un país distinto del país de compra, deberá cumplir todas las leyes y normativas aplicables sobre importación y exportación, y será responsable de abonar todas las tasas de aduanas, impuestos de valor añadido y otros impuestos y cargos asociados que puedan aplicarse.
- 7.8. Para recibir **Soporte técnico**, puede realizar una reclamación llamando por teléfono a Apple (puede encontrar el número local en support.apple.com/es-es/HT201232); le solicitarán el número de serie del Equipo cubierto para poder ofrecerle asistencia.

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

Información de soporte técnico internacional	support.apple.com/es-es/HT201232
Proveedores de servicios autorizados Apple y tiendas Apple Store	locate.apple.com/es/es
Servicio y Soporte técnico de Apple	support.apple.com/es-es/contact

8. Sus responsabilidades cuando realiza una reclamación

- 8.1. Cuando realice una reclamación en virtud de la presente Póliza, 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 determinar el problema y asistirle en la reclamación, Usted deberá proporcionar información si así se solicita, lo que puede incluir, entre otros datos, el número de serie y el modelo del Equipo cubierto, la versión del sistema operativo y del software instalados, la naturaleza de los periféricos conectados o instalados en el Equipo cubierto, los mensajes de error mostrados, las acciones realizadas antes de que el Equipo cubierto presentara el problema y cualquier paso aplicado para resolverlo.
 - 8.1.3. Debe seguir las instrucciones de Apple o del Proveedor de servicios autorizado Apple, y empaquetar el Equipo cubierto de acuerdo con las instrucciones de envío que le proporcionen Apple o el Proveedor de servicios autorizado Apple.
 - 8.1.4. No debe enviar productos ni accesorios que no sean parte de una reclamación de Cobertura del hardware (p. ej., fundas protectoras, cargadores de coche, 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 la presente Póliza.
- 8.1.6. Debe proporcionar 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. Usted será el responsable de reinstalar cualesquiera otros programas de software, datos y contraseñas.
- 8.3. Dentro de los límites legales aplicables, ni AIG, ni Apple, ni los Proveedores de servicios autorizados Apple ni sus respectivos empleados y agentes serán responsables ante Usted por cualquier pérdida indirecta en que pueda incurrir, como los gastos de recuperar, reprogramar o reproducir datos o programas, o pérdidas de negocios, beneficios, ingresos o ahorros previstos, como resultado de un incumplimiento de las obligaciones en virtud de esta Póliza.

9. Engaño, fraude y uso ilegal

- 9.1. Si cualquier reclamación se demostrara fraudulenta, o si Usted proporciona información engañosa a sabiendas al realizar una reclamación, esta se rechazará. Apple o AIG pueden informar a la policía u otros organismos administrativos.
- 9.2. AIG puede cancelar de forma inmediata la presente Póliza si las autoridades competentes le notifican que el Equipo cubierto se usa en el curso de una actividad criminal o para facilitar o hacer posible la realización de cualquier tipo de acto criminal.

10. Cancelación

- 10.1. Usted podrá cancelar la presente Póliza en cualquier momento y por cualquier motivo. Si Usted ha abonado la Prima con un pago único inicial, puede cancelar la Póliza llamando a Apple (puede encontrar el número local en support.apple.com/es-es/HT201232) o enviando un escrito a: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda.

Si está pagando la Prima por Cuotas, póngase en contacto con el Proveedor del plan de pagos y solicite que cancele la Póliza en nombre de Usted.

- 10.2. Para poder recibir cualquier reembolso, se le pedirá que proporcione el recibo de venta original y/o el Certificado POC.
- 10.3. Si cancela la Póliza, podría tener derecho a un reembolso de la Prima, cantidad que se calculará del siguiente modo:
 - 10.3.1. Si cancela la presente Póliza 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. Si la cancelación se produce dentro del plazo de treinta (30) días desde la fecha de compra de la Póliza y optó por pagar la Prima en Cuotas, deberá informar al Proveedor del plan de pagos de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 10.1 y solicitar la cancelación del Acuerdo de plan de pagos. En estas circunstancias, el Proveedor del plan de pagos le reembolsará cualquier Cuota ya pagada.
 - 10.3.2. Si la cancelación se produce pasados treinta (30) días de la fecha de compra de la Póliza y abonó la Prima con un único pago inicial, recibirá un reembolso de la Prima proporcional

al tiempo restante del Periodo de cobertura. Si optó por pagar la Prima en Cuotas y la cancelación se produce pasados treinta (30) días de la fecha de compra de la Póliza, no tendrá derecho a recibir un reembolso por el valor de las Cuotas ya pagadas.

10.3.3. Si ya ha realizado una reclamación válida en virtud de la presente Póliza y cancela esta, independientemente del momento en que lo haga, AIG deducirá de cualquier reembolso el valor del beneficio que haya recibido Usted, lo que podría resultar en el no reembolso de Prima alguna.

10.3.4. Cualquier reembolso al que tenga derecho se pagará mediante devolución en la tarjeta de débito o crédito que se empleó para adquirir la Póliza o, de no ser posible, mediante transferencia bancaria.

10.4. Cualquier reembolso debido descontará tanto el Impuesto del seguro como los Cargos del Consorcio de Compensación de Seguros, cantidades que estaban incluidas en la Prima y que no se pueden recuperar de la autoridad competente.

11. Transferencia de la Póliza

11.1. Puede transferir la presente Póliza 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 a otro Cliente comercial.

11.2. Debe notificar la transferencia a Apple, en nombre de AIG, cuanto antes. Puede hacerlo llamando a Apple (puede encontrar el número local en support.apple.com/es-es/HT201232) o enviando un escrito a: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda. Cuando notifique a Apple la transferencia de la Póliza, debe proporcionar el número de serie del Equipo cubierto, así como el nombre, la dirección postal y la dirección de correo electrónico del nuevo propietario o arrendatario, de modo que Apple pueda enviar a este un Certificado POC actualizado. Usted deberá proporcionar al nuevo propietario o arrendatario las presentes condiciones generales, y notificarle el número de reclamaciones por Daños accidentales (de haberlas) que haya presentado.

11.3. La transferencia de la Póliza será efectiva cuando Apple, en nombre de AIG, emita al nuevo propietario o arrendatario un Certificado POC 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 en nombre de AIG. Si en alguna ocasión el servicio recibido no satisface sus expectativas, puede contactar con Apple empleando los datos que se indican a continuación. Deberá proporcionar su nombre y el número de serie del Equipo cubierto para ayudar a Apple a gestionar sus comentarios con mayor eficiencia. Apple puede gestionar cualquier consulta realizada en el idioma europeo de su país de residencia.

Por escrito: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda

Por teléfono: Puede encontrar el número correspondiente en support.apple.com/es-es/HT201232

Por Internet: Mediante la opción 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. Sin perjuicio de lo anterior, también tiene derecho a informar de cualquier queja a AIG cuando lo desee, ya sea directamente o una vez que Apple haya resuelto su queja, en caso de que no esté satisfecho con la resolución que Apple le haya proporcionado en nombre de AIG. De acuerdo con la Orden Ministerial ECO/734/2004 del 11 de marzo, las quejas a AIG deben realizarse por correo electrónico a la siguiente dirección: atencioncliente.es@aig.com.
- 12.3. Además, tiene derecho a remitir cualquier queja a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, si considera que AIG comete prácticas abusivas o daña los derechos que le otorga la presente Póliza.

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

- 12.4. Si desea quejarse de una póliza de seguros adquirida en línea, puede utilizar la plataforma Resolución de litigios en línea de la Comisión Europea, que puede encontrar en ec.europa.eu/consumers/odr.

13. Cláusula de compensación por parte del Consorcio de Compensación de Seguros por cualquier pérdida derivada de eventos extraordinarios relativos a daños a la propiedad en España

- 13.1. Según lo estipulado en el nuevo texto del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros, constituido por el Real Decreto Legislativo 7/2004 del 29 de octubre, los asegurados de pólizas que incluyan obligatoriamente el recargo en favor del mencionado organismo público tienen derecho a contratar la cobertura de riesgos extraordinarios con cualquier asegurador que satisfaga las condiciones requeridas por la legislación vigente.

- 13.2. La compensación por las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios acaecidos en España y que conlleven riesgos en dicho país y, en el caso de daños personales, también los derivados de acontecimientos extraordinarios acaecidos en el extranjero cuando el asegurado de la póliza tenga su residencia habitual en España, la abonará el Consorcio de Compensación de Seguros si el asegurado ha pagado los recargos aplicables en favor de dicho organismo, y siempre que se den las siguientes circunstancias:

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

b) Que, aun estando amparado por póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o que, hallándose en una situación de insolvencia, estuviese sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o esta hubiera sido asumida por el propio Consorcio de Compensación de Seguros.

- 13.3. El Consorcio de Compensación de Seguros actuará de acuerdo con el mencionado Estatuto Legal, la Ley 50/1980 del 8 de octubre sobre contrato de seguro, las Regulaciones sobre Riesgos Extraordinarios aprobadas en el Real Decreto 300/2004 del 20 de febrero, y otras leyes complementarias.

14. Información general

- 14.1. La presente Póliza se rige por la legislación de España y tanto Usted como AIG aceptan someterse a los tribunales correspondientes al domicilio del asegurado para dirimir cualquier disputa surgida de la Póliza o en relación con ella. De acuerdo con el artículo 123.1 del Real Decreto 1060/2015 del 20 de noviembre, se menciona expresamente la no aplicación de la normativa española en materia de liquidación de entidades aseguradoras.

- 14.2. Las condiciones generales de la presente Póliza solo estarán disponibles en español y toda comunicación relativa a la Póliza se realizará en este idioma.
- 14.3. Este seguro lo suscribe la delegación en España de AIG Europe S. A. AIG Europe S. A. es una empresa registrada en Luxemburgo. R.C.S. número B 218806. Oficina registrada: 35 D de Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburgo (www.aig.lu). AIG Europe S. A. (Delegación en España) tiene registradas sus oficinas en el Paseo de la Castellana, n.º 216, 28046 Madrid. Esta filial está registrada en el Registro Mercantil de Madrid en el volumen 37770, hoja M-672859, entrada 1. El número de identificación fiscal es W-0186206-I. Teléfono: (+34) (0) 9156 77400. Está registrada en el Registro Administrativo de Entidades Aseguradoras con el número E0226.
- 14.4. 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: 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburgo, Gran Ducado de Luxemburgo (Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, www.caa.lu/). En algunos o en todos los aspectos, los sistemas regulatorios de aplicación en otros países en los que AIG Europe S. A. (Delegación 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.
- 14.5. De estar disponible, puede encontrar un informe sobre la solvencia y la situación financiera de AIG Europe, S. A. en el siguiente enlace: www.aig.lu/.
- 14.6. Apple Distribution International Limited y sus agentes o representantes autorizados distribuyen la presente Póliza y pueden gestionar las reclamaciones surgidas de la misma en nombre de AIG. Apple Distribution International Limited tiene registradas sus oficinas en Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda. Apple Distribution International Limited se somete a la regulación del Banco Central de Irlanda.

15. Resolución de disputas

- 15.1. Si Usted no está de acuerdo con la resolución de una reclamación, puede elevar cualquier disputa a los tribunales ordinarios o a un arbitraje vinculante. Igualmente, las partes pueden referir sus disputas a un mediador en virtud de la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- 15.2. En cualquier caso, el tribunal competente para cualquier disputa surgida de la presente Póliza será el correspondiente al dominio del asegurado.

Cómo utiliza AIG la información personal

AIG Europe S. A. protege la privacidad de sus clientes, reclamantes y otros contactos comerciales.

El término “**información personal**” abarca cualquier información que lo identifique a usted o a otras personas relacionadas con usted (por ejemplo, su pareja u otros familiares). Si usted proporciona información personal acerca de otra persona, y salvo que hayamos acordado lo contrario, tiene la obligación de informar a dicha persona del contenido de este aviso y de nuestra Política de privacidad, y debe obtener su permiso (cuando sea posible) para compartir con nosotros su información personal.

Estos son algunos tipos de información personal que podemos recabar, así como los motivos para hacerlo: Dependiendo de nuestra relación con usted, la información personal recabada puede incluir la siguiente: información de contacto, información financiera, datos de cuentas bancarias, calificación crediticia, información confidencial sobre su estado de salud y cualquier problema médico que pueda padecer (información recabada con su consentimiento cuando así lo requiera la legislación aplicable), y cualquier otra información personal que usted nos proporcione o que podamos obtener de usted con respecto a nuestra mutua relación.

La información personal se puede usar con los siguientes fines:

- administración de seguros, 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 corredurías de seguros, empresas de seguros y reaseguros, agencias de calificación crediticia, profesionales sanitarios y otros proveedores de servicios) con los propósitos antes mencionados. Si así lo exige la ley, la información personal se compartirá con otros terceros (incluidas autoridades gubernamentales). Puede incluirse información personal (p. ej., detalles sobre posibles lesiones) en los registros de reclamaciones compartidas con otras entidades aseguradoras. Tenemos la obligación de informar de todas las reclamaciones de indemnización a terceros por daños personales a los comités de indemnización de accidentes laborales. Podemos realizar búsquedas en estos registros con el fin de evitar, detectar e investigar fraudes, comprobar su historial de reclamaciones o consultar el historial de reclamaciones de cualquier otra persona o propiedad que pudiera estar relacionada con la póliza o la reclamación. La información personal puede compartirse con compradores (o posibles compradores) y transferirse en caso de venta de nuestra empresa o de transferencia de nuestros activos mercantiles.

Transferencias internacionales: Debido a la naturaleza global de nuestras actividades mercantiles, su información personal podría transferirse a determinadas partes ubicadas en otros países (incluidos Estados Unidos, China, México, Malasia, Filipinas, Bermudas y otros países que pueden contar con un sistema de protección de datos distinto del país en que usted tiene su residencia). 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 protestar 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 www.aig.com.es/politicia-de-privacidad. También puede solicitar una copia por escrito mediante carta al Responsable de protección de datos, AIG Europe S. A., Paseo de la Castellana n.º 216, 28046 Madrid, o por correo electrónico a protecciondedatos.es@aig.com.

Aceptación expresa

Usted acepta expresamente que ha recibido todos los documentos de la Póliza y reconoce su aceptación. Igualmente, reconoce la recepción de toda la información indicada en la sección "Información para el asegurado" antes de firmar la presente Póliza.

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

030120 AC+ for Spain v1.6- Spanish

Aceptación de las condiciones generales de AppleCare+

Arranque, firme y devuelva esta página solo para confirmar su aceptación de las condiciones generales de AppleCare+.

Usted acepta expresamente que ha recibido todos los documentos de la Póliza y reconoce su aceptación. Del mismo modo, acepta que ha recibido toda la información expuesta en la Sección 14 ("Información general") y la Sección 15 ("Resolución de disputas") antes de firmar esta Póliza.

Al firmar a continuación, confirma que ha leído y que comprende el contenido y el ámbito de todas las cláusulas de la presente Póliza, sobre todo aquellas destacadas en letra negrita, que pueden suponer una limitación de sus derechos como titular de la Póliza. Se compromete a informar a las personas aseguradas sobre sus derechos y obligaciones de acuerdo con esta Póliza.

Indique el número de Póliza de AppleCare+ que figura en su Prueba de cobertura:

Firma del asegurado

Fecha

Devuelva esta confirmación a la dirección postal o de correo electrónico:

Confirmación de AppleCare+
Sucursal en España de AIG EUROPE, S. A.
Paseo de la Castellana, 216,
28046, Madrid, España

applecare.spain@aig.com