

## **AppleCare+ para Mac** **AppleCare+ para pantallas Apple**

### **Cómo los derechos del consumidor afectan a este plan**

LOS BENEFICIOS CONFERIDOS POR ESTE PLAN SON ADICIONALES A TODOS LOS DERECHOS Y MEDIDAS COMPENSATORIAS ESTIPULADOS POR LAS LEYES Y REGULACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. CON ESTE PLAN NO SE PERJUDICARÁN LOS DERECHOS CONCEDIDOS POR LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR APLICABLE, INCLUIDO EL DERECHO A RECIBIR MEDIDAS COMPENSATORIAS SEGÚN LAS LEYES DEL DERECHO DE GARANTÍA Y SOLICITAR UNA INDEMNIZACIÓN EN CASO DE QUE APPLE INCUMPLA CUALQUIERA DE SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.

#### **1. El Plan**

Mediante este contrato (el "Plan") se regulan los servicios que proporciona Apple según los planes mencionados anteriormente y abarca los términos de este documento, su Confirmación del plan ("Confirmación del plan") y el recibo de venta original de su Plan. La Confirmación del plan se le proporcionará en el momento de la compra, o bien se le enviará de forma automática con posterioridad. Si adquirió el Plan en Apple, puede visitar [mysupport.apple.com/products](https://mysupport.apple.com/products) y obtener una copia de su Confirmación del plan.

Todos los beneficios incluidos en este plan son adicionales a sus derechos según las leyes aplicables, la garantía de hardware del fabricante y cualquier tipo de Soporte técnico sin costo. Los términos del Plan se aplican del mismo modo independientemente de que lo haya abonado en un pago ("Plan de pago único") o en pagos mensuales ("Plan de pago mensual"), a menos que se indique lo contrario.

El Plan cubre los siguientes equipos (en conjunto, "Equipo cubierto"): (i) las computadoras Mac o pantallas de marca Apple que se especifiquen en la Confirmación del plan (incluido todo soporte o montaje VESA de marca Apple que se incluya o se compre junto con su pantalla Apple), así como los accesorios de marca Apple que contenga el empaque original ("Dispositivo cubierto") y (ii) un mouse, un Magic Trackpad y un teclado de marca Apple, si se incluyen con el Dispositivo cubierto (o si se compraron con una Mac mini o Mac Pro); un soporte o montaje VESA de marca Apple, si se incluye o se compra junto con un dispositivo Mac cubierto; módulos de memoria Apple (RAM), y un dispositivo SuperDrive USB Apple ("Accesorios de Mac"), si se utilizan con el Dispositivo cubierto y si originalmente se compraron, como máximo, dos años antes de la compra del Dispositivo cubierto.

La cobertura comienza en la fecha en que compra el Plan y permanece vigente, a menos que la cancele, hasta la fecha especificada en su Confirmación del plan (la "Vigencia del plan").

Puede encontrar el precio del Plan en el recibo de venta original proporcionado por Apple o el vendedor al cual se le haya comprado el Plan (un "Distribuidor").

#### **2. Productos y servicios cubiertos**

##### 2.1. Servicio de hardware

Si durante la Vigencia del plan envía un reclamo válido en el cual notifica a Apple que (i) se produjo un defecto en los materiales y la mano de obra en el Equipo cubierto o (ii) la capacidad de la batería del Equipo cubierto de mantener una carga eléctrica se redujo a menos del ochenta por ciento (80 %) respecto a sus especificaciones originales, Apple, a su discreción, (i) reparará el defecto sin costo, con piezas nuevas o equivalentes a nuevas en cuanto a rendimiento y confiabilidad, o (ii) cambiará el Equipo cubierto por un producto de reemplazo que sea nuevo o equivalente a uno nuevo en cuanto a rendimiento y confiabilidad.

El funcionamiento de todos los productos de reemplazo proporcionados según este Plan será, como mínimo, equivalente al del producto original. Si Apple cambia el Equipo cubierto, el producto original pasará a ser propiedad de Apple, mientras que el producto de reemplazo pasará a ser suyo. Asimismo, la cobertura se mantendrá vigente durante el período restante de la Vigencia del plan. Apple puede usar Dispositivos cubiertos o piezas de reemplazo para el servicio que provengan de un país diferente a aquel de donde provienen el Dispositivo cubierto o las piezas originales.

## 2.2. Daño accidental por manipulación

Si, durante la Vigencia del plan, envía un reclamo válido en el cual notifica a Apple que el Dispositivo cubierto presentó una falla debido a un daño accidental por manipulación (“DAM”), Apple, a su discreción y sujeto al pago que usted realice de la tarifa de servicio que se describe más adelante, realizará una de las siguientes acciones: (i) reparará el defecto con piezas nuevas o piezas reacondicionadas equivalentes a nuevas en cuanto a rendimiento y confiabilidad, o (ii) cambiará el Dispositivo cubierto por un producto de reemplazo que sea nuevo o equivalente a uno nuevo en cuanto a rendimiento o confiabilidad (ambas alternativas denominadas de forma individual como “Evento de servicio”).

La cobertura de DAM solo se aplica a fallas funcionales o mecánicas que se hayan provocado por un accidente de manipulación que sea resultado de un evento imprevisto e involuntario (p. ej., caídas y daños causados por el contacto con líquidos a partir de un derrame) que surja del uso cotidiano que haga del Dispositivo cubierto (según el uso previsto para dicho dispositivo).

La cobertura de DAM no incluye:

(a) protección contra uso y desgaste normal, daño excesivo o irreparable, robo, extravío, o daño causado por conducta imprudente, abusiva, deliberada o intencional asociada con la manipulación y el uso del Dispositivo cubierto,

(b) protección contra cualquier otro acto o resultado no cubierto en el Plan, tal como se describe en la Sección 4.2 más adelante, ni

(c) cualquier daño que sufra el Dispositivo cubierto y que resulte de una o más de las condiciones descritas en la Sección 2.2 (a) o (b).

Apple puede solicitarle que proporcione una explicación acerca de dónde y cuándo ocurrió el accidente junto con una descripción detallada del evento en sí. Apple rechazará su reclamo si no paga la tarifa de servicio o no proporciona información relativa al accidente cuando se le solicite.

Las siguientes tarifas de servicio se aplican a cada Evento de servicio:

	Mac	Pantalla Apple
Evento de servicio de DAM (nivel 1) - Daño DAM solo para pantallas - Daño DAM solo para carcasas externas	MXN 1899	MXN 1899
Evento de servicio de DAM (nivel 2) - Todos los demás daños DAM	MXN 6499	MXN 6499

\* Las tarifas incluyen impuestos aplicables que quedarán a su cargo.

Como requisito para poder pagar la tarifa de Evento de servicio de DAM (nivel 1), el Dispositivo cubierto no debe presentar daños, además del daño de la pantalla (si corresponde) o del daño de la carcasa externa, que impidan a Apple reparar la pantalla o la carcasa externa. Los daños DAM que sufran el soporte o el montaje VESA de marca Apple que se utilice con su pantalla de marca Apple serán considerados daños DAM solo para carcasas externas. Si un Dispositivo cubierto presenta otros daños, se cobrará la tarifa correspondiente al Evento de servicio de DAM (nivel 2).

**Se aplican exclusiones como se describe a continuación. Además, los servicios por DAM vencerán, y todas las obligaciones de Apple hacia usted según la presente sección se cumplirán en su totalidad cuando Apple le haya proporcionado dos (2) Eventos de servicio dentro de cada período de doce (12) meses, según la fecha de compra original del Plan como se especifica en el recibo de venta original. Los Eventos de servicio que no se hayan usado vencerán y usted obtendrá dos (2) Eventos de servicio por DAM nuevos que podrá usar dentro del próximo período de doce (12) meses de la cobertura continua. El resto de los beneficios del Plan se mantendrán.**

Si busca servicio en virtud de este Plan en un país distinto al país de compra, tenga presente que la tarifa de servicio se deberá abonar en la moneda de ese país y según la tarifa aplicable en ese país. Para obtener más detalles, incluidas las tarifas aplicables, visite el sitio web de soporte de AppleCare+ en [apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/](https://apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/).

### 2.3. Soporte técnico

Durante la Vigencia del plan, Apple le proporcionará acceso prioritario a recursos de soporte técnico telefónicos y basados en la Web. Su Soporte técnico comienza a partir del vencimiento del soporte técnico sin costo proporcionado por el fabricante, que se aplica desde la fecha de compra del Equipo cubierto. El soporte técnico puede incluir ayuda con la instalación, el inicio, la configuración, la solución de problemas y la recuperación (salvo la recuperación de datos), lo que incluye almacenar, recuperar y administrar archivos; interpretar mensajes de error del sistema, y determinar cuándo se requiere servicio de hardware o puede ser aplicable la cobertura de DAM. Apple proporcionará soporte para la versión vigente en ese momento del software compatible y la Versión principal anterior. A los fines de esta sección, cabe aclarar que el término "Versión principal" es una versión importante de un software que Apple lanza comercialmente con un formato de número de versión como "1.0" o "2.0" y que no está en formato beta ni constituye una versión preliminar.

### 2.4. Alcance del soporte técnico

Según el Plan, Apple proporcionará soporte técnico para lo siguiente:

- (a) el Equipo cubierto;
- (b) el sistema operativo ("SO"), las aplicaciones de software que vienen preinstaladas en el Equipo cubierto y las aplicaciones de software de marca Apple que están diseñadas para funcionar con él ("Software de consumo");
- (c) el uso de la interfaz de usuario gráfica para resolver problemas de administración del servidor y la red del software del servidor del sistema operativo Apple ("Mac OS Server"), y
- (d) los problemas de conectividad entre el Dispositivo cubierto y una Computadora o dispositivo compatible. ("Computadora o dispositivo compatible" es una computadora o dispositivo que cumple las especificaciones de conectividad del Equipo cubierto y ejecuta un sistema operativo compatible con el Equipo cubierto).

### **3. Productos y servicios no cubiertos**

#### 3.1. Servicio de hardware y área de cobertura de DAM

Apple puede restringir el servicio de hardware y la cobertura de DAM al país donde el Equipo cubierto se compró originalmente.

#### 3.2. Cobertura de hardware y DAM

- (a) El Plan no se aplica a la instalación, el retiro o la eliminación del Equipo cubierto, ni a la entrega de equipos durante el servicio del Equipo cubierto.
- (b) El Plan no se aplica a daños, incluidos los daños físicos excesivos (ej., productos abollados, doblados o sumergidos en líquido) que se hayan producido por (i) un producto que no es el Equipo cubierto; (ii) el abuso, el uso indebido o la conducta imprudente, deliberada o intencional; (iii) inundaciones, incendios, terremotos u otras causas externas similares; (iv) el funcionamiento del Equipo cubierto sin respetar los usos permitidos o previstos descritos por el fabricante; o (v) reparaciones (incluidas las actualizaciones y expansiones) realizadas por cualquier persona que no sea un representante de Apple o un Proveedor de servicios autorizado por Apple ("AASP").
- (c) El Plan no se aplica a un Equipo cubierto con un número de serie que se alteró, dañó o borró, o a un producto que se modificó para alterar su funcionalidad o capacidad sin el permiso por escrito del fabricante.
- (d) El Plan no se aplica al Equipo cubierto que se haya perdido o haya sido robado. Este Plan solo se aplica al Equipo cubierto devuelto a Apple en su totalidad.
- (e) El Plan no se aplica a los daños superficiales que sufra el Equipo cubierto, incluidos, entre otros, rayones y abolladuras que no afecten el funcionamiento del Equipo cubierto.
- (f) El Plan no se aplica al mantenimiento preventivo del Equipo cubierto.
- (g) El Plan no se aplica a defectos que hayan sido provocados por el uso y el desgaste normales, o bien por el deterioro normal del producto por el paso del tiempo.
- (h) El Plan no se aplica a una condición preexistente en cualquier Equipo cubierto si compró el Plan después de comprar el Equipo cubierto.
- (i) El Plan no se aplica a los daños que sufra el Equipo cubierto a causa de la presencia de materiales peligrosos, incluidos, entre otros, materiales biológicos o alergénicos, que pongan en riesgo la salud de los usuarios.

**Importante: No abra el Equipo cubierto, ya que los daños que se hayan producido como consecuencia de abrir el equipo no están cubiertos por este Plan. Solo Apple o un AASP deben realizar reparaciones en el Equipo cubierto.**

#### 3.3. Soporte técnico

- (a) El Plan no incluye Soporte técnico para el uso que haga del Equipo cubierto, el SO o el Software de consumo de una forma no prevista; o las modificaciones que realice en el Equipo cubierto, el SO o el Software de consumo de una forma no prevista.
- (b) El Plan no incluye Soporte técnico para problemas que puedan resolverse mediante la actualización del software a la versión vigente en ese momento.

- (c) El Plan no incluye Soporte técnico para productos de proveedores independientes o las consecuencias que tengan sobre el funcionamiento del Equipo cubierto, el SO, Mac OS Server o el Software de consumo ni los problemas de interacción entre estos.
- (d) El Plan no incluye Soporte técnico para el uso que haga de una computadora o un sistema operativo que no esté relacionado con el Software de consumo ni con problemas de conectividad con el Equipo cubierto.
- (e) El Plan no incluye Soporte técnico para software de Apple que no sea el SO, Mac OS Server o el Software de consumo, según la cobertura del Plan.
- (f) El Plan no incluye Soporte técnico para software de SO o cualquier software de la marca Apple designado como "beta", "versión preliminar" o "vista previa", o software con una etiqueta similar.
- (g) El Plan no incluye Soporte técnico para software de SO de servidores, excepto si se usa la interfaz gráfica de usuario para resolver problemas de administración del servidor y la red en relación con el Mac OS Server del Dispositivo cubierto.
- (h) El Plan no incluye Soporte técnico para navegadores web, aplicaciones de correo electrónico y software de proveedores de servicios de Internet de terceros, o las configuraciones de SO necesarias para su uso.
- (i) El Plan no incluye Soporte técnico para daños o pérdida de cualquier software o datos residentes o grabados en el Equipo cubierto. El Plan no cubre la recuperación ni la reinstalación de programas de software y datos de usuario.

#### **4. Procedimiento para obtener servicio y soporte técnico**

Si desea obtener servicio de hardware, en el que se incluye todo tipo de servicio de hardware contemplado en la cobertura de DAM, y soporte técnico, visite el sitio web de Apple [support.apple.com/es-mx/mac](http://support.apple.com/es-mx/mac) o comuníquese con el número de teléfono que se detalla a continuación. Si llama, deberá proporcionar a Apple el Número de acuerdo del plan o el número de serie del Dispositivo cubierto. Debe conservar el documento de Confirmación del plan y el recibo de venta original del Equipo cubierto y del Plan, ya que se los solicitarán si hay alguna duda con respecto a si su Equipo cubierto cumple los requisitos de la cobertura.

#### **5. Opciones de servicio**

Apple le proporcionará servicios de hardware mediante una o más de las siguientes opciones:

(a) Servicio del producto llevado por el cliente (carry-in). El servicio del producto llevado por el cliente (carry-in) está disponible para la mayoría de los productos de Equipos cubiertos. Devuelva el Equipo cubierto a una tienda perteneciente a Apple o a un AASP que ofrezca servicio del producto llevado por el cliente (carry-in). El servicio se realizará en la tienda, o bien la tienda puede enviar el Equipo cubierto a un establecimiento de Servicio de Reparación de Apple ("ARS") para que sea reparado. Cuando se le notifique sobre la finalización de la tarea de servicio, deberá retirar el Equipo cubierto de inmediato.

(b) Servicio en el lugar. El servicio en el lugar se encuentra disponible para varias computadoras de escritorio y pantallas Apple si el Equipo cubierto está a menos de 80 km (50 millas) de un proveedor de servicios en el lugar autorizado por Apple. Hay ciertas piezas que pueden repararse en virtud del servicio de piezas "Hazlo tú mismo" (DIY), como se describe a continuación, que no cumplen con los requisitos para recibir servicio en el lugar. Si Apple determina que el servicio en el lugar se encuentra disponible, enviará a un técnico de servicio al lugar donde se encuentre el Equipo cubierto. La tarea de servicio puede realizarse en dicha ubicación, o bien el técnico de servicio puede transportar el Equipo cubierto a un establecimiento de ARS o de un AASP para

que sea reparado. Si el Equipo cubierto se repara en el establecimiento de ARS o de un AASP, Apple se encargará de transportar el Equipo cubierto hasta la ubicación que usted indique después de que finalice la tarea de servicio. Si no se le permite al técnico de servicio acceder al Equipo cubierto a la hora acordada, es posible que el resto de las visitas para el servicio en el lugar estén sujetas a un cargo adicional.

(c) Servicio de envío por correo. El servicio de envío por correo directo se encuentra disponible para la mayoría de los Equipos cubiertos. Si Apple determina que su Equipo cubierto cumple con los requisitos para recibir servicio de envío por correo, le enviará documentos de envío de prepago (y, si corresponde, material de empaque). Usted deberá enviar el Equipo cubierto al establecimiento de ARS de acuerdo con las instrucciones de Apple. Una vez realizado el servicio, el establecimiento de ARS le devolverá el Equipo cubierto. Apple pagará el envío hacia y desde su ubicación si sigue todas las instrucciones.

(d) Servicio de piezas Hazlo tú mismo ("DIY"). El servicio de piezas DIY está disponible para muchas piezas o accesorios de Equipo cubierto y le permite reparar su propio Equipo cubierto. Si el servicio de piezas DIY está disponible, se aplicará el siguiente proceso.

(i) Servicio en el que Apple requiere la devolución de la pieza de reemplazo del Equipo cubierto. Apple puede exigir la autorización de una tarjeta de crédito como garantía del precio minorista de la pieza de reemplazo del Equipo cubierto y los costos de envío aplicables. Si no puede proporcionar la autorización de una tarjeta de crédito, es posible que el servicio de piezas DIY no esté a su disposición. En tal caso, Apple le ofrecerá arreglos alternativos para el servicio. Apple le enviará una pieza de reemplazo del Equipo cubierto con instrucciones de instalación, si corresponde, además de los requisitos para la devolución de la pieza del Equipo cubierto reemplazada. Si sigue las instrucciones, Apple cancelará la autorización de la tarjeta de crédito, por lo que no se le cobrarán la pieza del Equipo cubierto ni los gastos de envío hacia y desde su ubicación. Si no devuelve la pieza reemplazada del Equipo cubierto como se le indicó o devuelve un producto, una pieza o un accesorio reemplazado que no reúne los requisitos para el servicio, Apple cargará a su tarjeta de crédito la cantidad autorizada.

(ii) Servicio en el que Apple no requiere la devolución de la pieza reemplazada del Equipo cubierto. Apple le enviará sin costo una pieza de repuesto para el Equipo cubierto junto con las instrucciones de instalación, si corresponde, y los requisitos pertinentes al desecho de la pieza reemplazada. Apple no es responsable por ningún costo de mano de obra en el que usted incurra relativo al servicio de piezas DIY. Si necesita más ayuda, comuníquese con Apple al número de teléfono que se indica más adelante.

Apple se reserva el derecho a cambiar el método por el cual le proporciona el servicio de reparación o reemplazo, además de los requisitos que debe cumplir el Equipo cubierto para recibir un método de servicio específico.

El servicio se limitará a las opciones disponibles en el país donde solicite el servicio. Las opciones de servicio, la disponibilidad de las piezas y los tiempos de respuesta pueden variar según el país. Si el servicio no está disponible para el Equipo cubierto en un país que no es el país de compra, será responsable de todos los cargos de envío y manipulación para facilitar que se realice el servicio en un país donde este se encuentre disponible. Si busca servicio en un país que no es el país de compra, deberá cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables de importación y exportación, y será responsable de todos los aranceles aduaneros, IVA y otros impuestos y cargos asociados. En el caso del servicio internacional, Apple podrá reparar o cambiar las piezas por productos y piezas comparables que cumplan con los estándares locales.

## 6. Sus responsabilidades

Para recibir servicio o soporte según el Plan, usted acepta cumplir con cada uno de los términos que se indican a continuación.

- (a) Proporcionará su Número de acuerdo del plan y una copia del comprobante de compra original del Plan, si se lo solicitan.
- (b) Proporcionará información acerca de los síntomas y las causas de los problemas con el Equipo cubierto.
- (c) Responderá a las solicitudes de información, que incluyen, entre otras, el número de serie, el modelo, la versión del sistema operativo y el software instalado del Equipo cubierto, cualquier dispositivo periférico conectado o instalado en el Equipo cubierto, cualquier mensaje de error que aparezca, las acciones que se realizaron antes de que el Equipo cubierto experimentara el problema y las medidas adoptadas para resolver el problema.
- (d) Seguirá las instrucciones que le indique Apple, incluidas, entre otras, abstenerse de enviar los productos y accesorios Apple que no estén sujetos al servicio de reparación o reemplazo y empacar el Equipo cubierto de acuerdo con las instrucciones de envío.
- (e) Actualizará el software a las versiones publicadas actualmente antes de solicitar servicio.
- (f) Se asegurará de hacer un respaldo del software y de los datos residentes en el Equipo cubierto. DURANTE EL SERVICIO DE HARDWARE, APPLE PODRÍA ELIMINAR EL CONTENIDO DEL EQUIPO CUBIERTO, VOLVER A DAR FORMATO A LOS MEDIOS DE ALMACENAMIENTO Y REINSTALAR LA CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE ORIGINAL DEL EQUIPO CUBIERTO, ASÍ COMO LAS VERSIONES POSTERIORES DE ACTUALIZACIÓN, POR LO QUE SE ELIMINARÁN EL SOFTWARE Y LOS DATOS ALMACENADOS EN EL EQUIPO CUBIERTO ANTES DEL SERVICIO. Apple le devolverá su Equipo cubierto o proporcionará un reemplazo tal como estaba originalmente configurado el Equipo cubierto, sujeto a las actualizaciones correspondientes. Apple puede instalar actualizaciones de SO como parte del servicio de hardware que impedirán que el Equipo cubierto vuelva a una versión anterior del SO. Las aplicaciones de terceros instaladas en el Equipo cubierto pueden no ser compatibles o no funcionar con el Equipo cubierto como resultado de la actualización del SO. Usted será responsable de reinstalar todos los demás programas de software, datos y contraseñas.

## 7. Límite de responsabilidad

EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY, APPLE, SUS EMPLEADOS Y SUS AGENTES NO TENDRÁN, BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA, RESPONSABILIDAD ALGUNA ANTE USTED O CUALQUIER PROPIETARIO POSTERIOR DEL EQUIPO CUBIERTO POR LOS DAÑOS INDIRECTOS O RESULTANTES, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, LOS COSTOS DE RECUPERACIÓN, REPROGRAMACIÓN O REPRODUCCIÓN DE CUALQUIER PROGRAMA O DATO O CUALQUIER INCUMPLIMIENTO DE MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, CUALQUIER PÉRDIDA DE ACTIVIDAD COMERCIAL, BENEFICIOS, INGRESOS O AHORROS PREVISTOS COMO RESULTADO DE LAS OBLIGACIONES DE APPLE SEGÚN ESTE PLAN. EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, EL LÍMITE DE LA RESPONSABILIDAD DE APPLE, SUS EMPLEADOS Y SUS AGENTES ANTE USTED O CUALQUIER PROPIETARIO POSTERIOR EN VIRTUD DEL PLAN NO SUPERARÁ EL PRECIO ORIGINAL PAGADO POR EL PLAN. ESPECÍFICAMENTE, APPLE NO GARANTIZA QUE (i) PODRÁ REPARAR O REEMPLAZAR EL EQUIPO CUBIERTO SIN QUE ESO IMPLIQUE UN RIESGO PARA LOS PROGRAMAS O DATOS, O BIEN LA PÉRDIDA DE ESTOS; (ii) SE MANTENDRÁ LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, O (iii) EL FUNCIONAMIENTO DEL PRODUCTO SERÁ ININTERRUMPIDO O NO PRESENTARÁ ERRORES.

LOS BENEFICIOS CONFERIDOS POR ESTE PLAN SON ADICIONALES A TODOS LOS DERECHOS Y REPARACIONES ESTIPULADOS POR DICHAS LEYES Y REGULACIONES. EN LA MEDIDA EN QUE LA RESPONSABILIDAD SEGÚN ESAS LEYES Y REGULACIONES PUEDA SER LIMITADA, LA RESPONSABILIDAD DE APPLE SE LIMITA, A SU DISCRECIÓN EXCLUSIVA, A REEMPLAZAR O REPARAR EL EQUIPO CUBIERTO O SUMINISTRAR EL SERVICIO. EN ALGUNOS ESTADOS O PROVINCIAS NO SE PERMITE LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE DAÑOS INCIDENTALES O RESULTANTES, POR LO QUE ALGUNAS DE LAS LIMITACIONES ANTERIORES PUEDEN NO APLICARSE A SU CASO.

## **8. Cancelación**

### 8.1 Derechos de cancelación

Independientemente del método mediante el cual haya realizado la compra, puede cancelar este Plan en cualquier momento y por cualquier motivo.

(a) Cancelaciones con devolución del Dispositivo cubierto:

Independientemente del tipo de Plan que tenga, para cancelarlo con la devolución del Dispositivo cubierto, deberá recurrir al canal de ventas original del Dispositivo cubierto (ya sea un Distribuidor o Apple). Usted (o la entidad financiera, en el caso de que el Plan fuera financiado) recibirá un reembolso por el importe total del Plan.

(b) Todas las demás cancelaciones:

(i) Para los Planes de pago único:

Si decide cancelar este Plan de pago único, puede llamar a Apple al número de teléfono que se indica a continuación o puede enviar un aviso por escrito con su Número de acuerdo del plan por fax o correo a AppleCare Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, Estados Unidos (número de fax +1 916-405-3973). Debe enviar una copia de la prueba de compra original junto con su aviso.

A menos que la legislación local disponga lo contrario, los reembolsos por cancelación se otorgarán como se indica a continuación:

(A) Si cancela el Plan en un plazo de treinta (30) días después de comprarlo o recibirlo, lo que suceda en segundo lugar, recibirá un reembolso completo menos el valor de cualquier servicio otorgado en virtud del Plan.

(B) Si cancela el Plan en un plazo superior a treinta (30) días después de recibirlo, recibirá un reembolso prorrateado del precio de compra original. El reembolso prorrateado consiste en el porcentaje de la Vigencia del plan que aún no venció desde la fecha de compra del Plan, menos el valor de cualquier servicio que se le haya otorgado en virtud del Plan.

(ii) Para los Planes de pago mensual:

Para cancelar un Plan de pago mensual, puede:

(A) desactivar la próxima renovación de la facturación del Plan de pago mensual mediante su plataforma de facturación correspondiente (si la tuviera); o

(B) llamar a su proveedor de facturación (ya sea un Distribuidor o Apple) para cancelar el Plan de pago mensual.



A menos que la legislación local aplicable disponga lo contrario, en cualquier caso, la cancelación se pospondrá hasta la medianoche del último día correspondiente al mes en el que se realizó el último pago mensual. El Plan de pago mensual permanecerá vigente hasta el final de ese mes, momento en el que se cancelará y no se proporcionará ningún reembolso por la cancelación. La falta de cualquier pago mensual a tiempo y en su totalidad se considerará una expresión de su intención de cancelar el Plan y no tendrá derecho a recibir el reembolso de ningún pago mensual que haya realizado.

Si un proveedor independiente financia el Plan de pago mensual, comuníquese con la entidad financiera para cancelar el Plan. Apple puede devolver cualquier reembolso adeudado a la entidad financiera que pagó a Apple su Plan.

### 8.2 Derechos de cancelación de Apple

A menos que la legislación local aplicable disponga lo contrario, Apple puede cancelar este Plan por fraude o tergiversación sustancial, o si no están disponibles las piezas de repuesto para el Equipo cubierto, por medio de un aviso escrito con treinta (30) días de anticipación. Si Apple cancela este Plan por la falta de disponibilidad de las piezas de repuesto, usted recibirá un reembolso prorrateado correspondiente al plazo sin vencer del Plan.

### 8.3 Consecuencias de la cancelación

A partir de la fecha efectiva de cancelación temprana, las obligaciones futuras de Apple para con usted según este Plan finalizarán en su totalidad.

## **9. Transferencia del Plan**

Sujeto a las restricciones establecidas a continuación, usted puede hacer una transferencia única y permanente de todos los derechos contemplados en el Plan a otra parte, siempre que (i) transfiera a la otra parte la prueba de compra original, la Confirmación del plan, los materiales impresos del Plan y este contrato de servicio; (ii) notifique a Apple de la transferencia enviando un aviso de transferencia escrito a AppleCare Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, Estados Unidos (número de fax +1 916-405-3973) y (iii) la otra parte acepte los términos de este contrato de servicio. Además, en relación con los Planes de pago mensual, incluso si financió la compra de su Plan, el cesionario debe asumir las obligaciones de pago del cedente y cumplir con ellas. De lo contrario, entrarán en vigencia de forma inmediata las cláusulas de cancelación aplicables a los Planes de pago mensual tal como se describe en la Sección 8.1. Al notificar a Apple de la transferencia, deberá proporcionar el Número de acuerdo del plan, el número de serie del Equipo cubierto y el nombre, la dirección, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del nuevo propietario.

## **10. Términos generales**

- (a) Aunque Apple puede subcontratar o ceder el cumplimiento de sus obligaciones a terceros, esto no significa que quedará exento de sus obligaciones para con usted.
- (b) Apple no es responsable de incumplimientos ni retrasos en el cumplimiento en virtud del Plan que se deban a acontecimientos fuera del control razonable de Apple.
- (c) Usted no tiene la obligación de realizar un mantenimiento preventivo del Equipo cubierto para recibir servicio en virtud del Plan.
- (d) Este Plan se ofrece y es válido únicamente en México y no está disponible en aquellas regiones donde la ley lo prohíbe.

- (e) En el cumplimiento de sus obligaciones, Apple puede, a su criterio y únicamente para los efectos de supervisar la calidad de la respuesta de Apple, grabar parte o la totalidad de las llamadas entre usted y Apple.
- (f) Usted acepta que la información y los datos revelados a Apple según este Plan no son confidenciales, ni de su propiedad. Asimismo, usted acepta que Apple recopile y procese datos en su nombre cuando le preste servicio. Lo anterior puede incluir transferir sus datos a empresas filiales o proveedores de servicios de acuerdo con la Política de privacidad del cliente de Apple.
- (g) Apple cuenta con medidas de seguridad que deberían proteger sus datos de acceso o revelación no autorizados y de su destrucción ilegal. Usted será responsable de las instrucciones que dé a Apple acerca del procesamiento de los datos, y Apple intentará cumplir con esas instrucciones tanto como sea razonablemente necesario para el cumplimiento de las obligaciones de servicio y soporte según el Plan. Si no acepta lo anterior o si tiene preguntas acerca del procesamiento de sus datos, comuníquese con Apple a los números de teléfono proporcionados.
- (h) **Apple protegerá su información de acuerdo con la Política de privacidad del cliente de Apple, que se encuentra disponible en [apple.com/legal/privacy/es-la/](https://apple.com/legal/privacy/es-la/). Si desea tener acceso a la información que Apple mantiene sobre usted o si desea realizar cambios, acceda a [appleid.apple.com](https://appleid.apple.com) para actualizar sus preferencias de contacto personales o puede comunicarse con Apple a [apple.com/mx/privacy/contact/](https://apple.com/mx/privacy/contact/)**
- (i) Los términos del Plan, incluidos el recibo de venta original del Plan y la Confirmación del Plan, prevalecerán sobre cualquier otro término contradictorio, adicional o de otro tipo de cualquier orden de compra u otro documento y constituirán el acuerdo completo entre usted y Apple con respecto al Plan.
- (j) Apple no tiene la obligación de renovar este Plan. Si Apple efectivamente ofrece renovar el Plan, determinará el precio y los términos.
- (k) No hay un proceso informal de arreglo de controversias disponible según este Plan.
- (l) "Apple" es **Apple Operations México**, S. A. de C. V., Av. Paseo de la Reforma 483, piso 41, Col. Cuauhtémoc, Cuauhtémoc, 06500, Ciudad de México, México para los planes vendidos en México.
- (m) Salvo donde esté prohibido por ley, las leyes de México rigen los planes adquiridos en México. Si estos términos no son coherentes con las leyes de cualquier otra jurisdicción donde usted compre este Plan, regirán las leyes de esa jurisdicción.
- (n) Es posible que los servicios de soporte técnico contemplados en este Plan solo estén disponibles en español.

### **Números de teléfono**

\* Los números de teléfono y los horarios de atención pueden variar y están sujetos a cambio. Puede encontrar la información de contacto local e internacional más actualizada en [support.apple.com/es-mx/HT201232](https://support.apple.com/es-mx/HT201232). No hay números gratuitos disponibles en todos los países.