

GARANTÍA LEGAL

Los productos Apple y todos los productos que usted adquiriera a Apple, incluidos los de otras marcas, están cubiertos por una garantía legal de dos años frente a las faltas de conformidad en virtud de lo previsto en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007). El texto de los artículos relevantes de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios se transcribe al final de esta página.

De acuerdo con los artículos 114-124 de la citada Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, los consumidores tienen, entre otros, el derecho a obtener del vendedor, y si se cumplen las condiciones legales, del fabricante, la reparación o sustitución gratuita de aquellos productos que manifiesten una falta de conformidad durante los 24 meses posteriores a su entrega, siempre que la falta de conformidad existiera en el momento de la entrega del producto. Salvo prueba en contrario, cualquier falta de conformidad que se manifieste dentro de los 6 meses siguientes a la entrega del producto se presume que ya existía en el momento de la entrega, salvo que esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad.

NOTA EXPLICATIVA SOBRE LAS CONDICIONES PARA EJERCER LOS DERECHOS DERIVADOS DE LA GARANTÍA LEGAL

- ¿Quién tiene derecho a solicitar la aplicación de la garantía legal según la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios?

Solo los consumidores pueden beneficiarse de la garantía legal. Los consumidores son personas físicas o jurídicas que hayan adquirido un producto para un uso no relacionado con una actividad comercial, empresarial o profesional. Por lo tanto, el producto o los productos descritos en una factura en la que se indique el N.I.F. de una sociedad o de un profesional con objeto de reclamar/deducirse el IVA aplicable no tienen derecho a beneficiarse de la garantía legal.

- ¿Cómo y cuándo es posible solicitar los derechos otorgados por la garantía legal?

De conformidad con la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, un consumidor puede reclamar al vendedor de un producto y, si se cumplen las condiciones establecidas por la ley, al fabricante, los derechos derivados de la garantía legal por las faltas de conformidad existentes en el momento de la entrega del producto y que se manifiesten en un plazo de 24 meses a partir de la entrega del mismo. Salvo prueba en contrario, se presumirá que cualquier falta de conformidad que se manifieste dentro de los 6 meses siguientes a la entrega del producto ya existía en el momento de la entrega, salvo que esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad.

Los consumidores pueden beneficiarse de la garantía legal siempre que puedan probar la compra del producto (por ejemplo, mediante factura o recibo de compra). Por ello, es muy importante siempre guardar el recibo relacionado con la compra correspondiente.

- **¿Qué es una falta de conformidad?**

De acuerdo con el artículo 116 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, un producto tiene una falta de conformidad si dicho producto:

- (i) No es apto para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo.
- (ii) No se ajusta a la descripción realizada por el vendedor y no posee las cualidades del producto que el vendedor haya presentado al consumidor en forma de muestra o modelo.
- (iii) No presenta la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado.
- (iv) No es apto para cualquier uso especial requerido por el consumidor cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para dicho uso.

- **¿Qué puede hacer un consumidor en caso de que exista una falta de conformidad en un producto adquirido en la tienda online de Apple (*Apple Online Store*)?**

Cuando un consumidor tenga conocimiento de una falta de conformidad en un producto adquirido a través de la tienda online de Apple (*Apple Online Store*), puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Apple en el **número de teléfono gratuito** que se indica al final de esta nota. Los datos de contacto de Apple también se indican en el siguiente enlace: <http://www.apple.com/es/contact/>

El Servicio de Atención al Cliente de Apple ayudará al consumidor a comprobar si se cumplen las condiciones previstas en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Si el asunto no puede resolverse por teléfono o si el producto Apple requiere un diagnóstico técnico para determinar si existe una falta de conformidad, se remitirá al consumidor a un Servicio Técnico Autorizado por Apple o a una tienda Apple Store.

Si se determina que se cumplen las condiciones previstas por la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el consumidor tendrá derecho a obtener de Apple la reparación o la sustitución gratuita del producto no conforme, salvo que la forma de subsanación solicitada por el consumidor sea objetivamente imposible o desproporcionada en comparación con la otra, habida cuenta del valor del producto, la naturaleza de la falta de conformidad y la posibilidad de implementar una forma de subsanación alternativa sin inconvenientes mayores para el consumidor.

Si la reparación o sustitución del producto es imposible, no elimina la falta de conformidad del mismo, o no se hubiera llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor, entonces el consumidor tendrá derecho a resolver el contrato de compra y obtener el reembolso íntegro del precio de compra satisfecho (contra la devolución del producto) o solicitar una reducción en el precio de compra. La rebaja del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el producto hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme con el contrato y el valor que el producto efectivamente entregado tenía en el momento de dicha entrega.

Nota: el procedimiento descrito anteriormente sólo resulta aplicable cuando un producto es adquirido en la tienda online de Apple (*Apple Online Store* - a través de Internet o por teléfono) o en una tienda Apple Store por un consumidor en España.

Asimismo, los productos de la marca Apple están cubiertos por la Garantía Limitada de Un Año de Apple (garantía comercial) y pueden beneficiarse de un Plan de Protección denominado “AppleCare Protection Plan” (opcional). Los beneficios de la Garantía Limitada de Un Año de Apple (garantía comercial), así como los del AppleCare Protection Plan (opcional) son de carácter adicional a la garantía legal, y en ningún caso sustitutivos de la misma. Para más información sobre la Garantía Limitada de Un Año de Apple (garantía comercial), puede consultar este enlace: <https://www.apple.com/es/legal/warranty/>. Para más información sobre el AppleCare Protection Plan (opcional), puede consultar este enlace: <https://www.apple.com/es/support/products/>.

- **¿Qué puede hacer un consumidor en caso de falta de conformidad de un producto Apple que no haya sido adquirido en la tienda online de Apple (*Apple Online Store*) ni en una tienda Apple Store?**

Los consumidores que hayan adquirido productos Apple en España, pero no a través de la tienda online de Apple (*Apple Online Store*) ni en una tienda Apple Store, pueden dirigirse al vendedor a quien hayan adquirido el producto para reclamar sus derechos legales con arreglo a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En caso de que resulte imposible o suponga una carga excesiva para el consumidor reclamar directamente al vendedor, el consumidor puede dirigir su solicitud de reparación o sustitución a Apple, poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Apple en el **número de teléfono gratuito** que se indica al final de esta nota. Los datos de contacto de Apple también se indican en el siguiente enlace: <http://www.apple.com/es/contact/>. El Servicio de Atención al Cliente de Apple seguirá el procedimiento indicado en el apartado anterior.

- **Diagnóstico, asistencia y gastos relacionados**

Cuando se remita al consumidor a un Servicio Técnico Autorizado por Apple o a una tienda Apple Store para que obtenga un diagnóstico del problema de un producto Apple, se entregará al consumidor un recibo que le identificará tanto a él como al producto, y que podrá ser utilizado para contactar con el Servicio Técnico Autorizado por Apple o la tienda Apple Store y verificar la situación de la intervención.

En caso de que el diagnóstico determine que el producto tiene una falta de conformidad (es decir, que se cumplen las condiciones previstas en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), el consumidor será informado del plazo estimado de reparación.

Si el diagnóstico determina que no se cumplen las condiciones previstas en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (por ejemplo, que el defecto ha sido causado por un uso incorrecto del producto), el Servicio Técnico Autorizado por Apple o la tienda Apple Store se pondrá en contacto con el consumidor para informarle de la naturaleza del defecto y el coste estimado de su reparación. Dichos costes serán asumidos en su totalidad por el consumidor. Asimismo, en determinados casos, se podrá solicitar al consumidor que pague el coste correspondiente al diagnóstico llevado a cabo cuando no se haya detectado falta de conformidad alguna. El consumidor será informado del coste correspondiente cuando entregue el producto para que se realice el diagnóstico del problema.

Cuando la garantía legal no resulte de aplicación, el Servicio Técnico Autorizado por Apple o la tienda Apple Store pedirán al consumidor su aprobación del presupuesto para llevar a cabo la reparación antes de iniciar la misma.

Número de teléfono gratuito del Servicio de Atención al Cliente de Apple: 900812703 - 59739

TEXTO ÍNTEGRO DE LOS ARTÍCULOS 114-124 DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 114. Principios generales

El vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto.

Artículo 115. Ámbito de aplicación

1. Están incluidos en el ámbito de aplicación de este título los contratos de compraventa de productos y los contratos de suministro de productos que hayan de producirse o fabricarse.
2. Lo previsto en este título no será de aplicación a los productos adquiridos mediante venta judicial, al agua o al gas, cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o cantidades determinadas, y a la electricidad. Tampoco será aplicable a los productos de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a la que los consumidores y usuarios puedan asistir personalmente.

Artículo 116. Conformidad de los productos con el contrato

1. Salvo prueba en contrario, se entenderá que los productos son conformes con el contrato siempre que cumplan todos los requisitos que se expresan a continuación, salvo que por las circunstancias del caso alguno de ellos no resulte aplicable:

- a) Se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y posean las cualidades del producto que el vendedor haya presentado al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo.
- b) Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo.
- c) Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor y usuario cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para dicho uso.
- d) Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado. El vendedor no quedará obligado por tales declaraciones públicas si demuestra que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración en cuestión, que dicha declaración había sido corregida en el momento de celebración del contrato o que dicha declaración no pudo influir en la decisión de comprar el producto.

2. La falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del producto se equiparará a la falta de conformidad del producto cuando la instalación esté incluida en el contrato de compraventa o suministro regulados en el artículo 115.1 y haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad, o por el consumidor y usuario cuando la instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación.

3. No habrá lugar a responsabilidad por faltas de conformidad que el consumidor y usuario conociera o no hubiera podido fundadamente ignorar en el momento de la celebración del contrato o que tengan su origen en materiales suministrados por el consumidor y usuario.

Artículo 117. Incompatibilidad de acciones

El ejercicio de las acciones que contempla este título será incompatible con el ejercicio de las acciones derivadas del saneamiento por vicios ocultos de la compraventa.

En todo caso, el consumidor y usuario tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad.

CAPÍTULO II

Responsabilidad del vendedor y derechos del consumidor y usuario

Artículo 118. Responsabilidad del vendedor y derechos del consumidor y usuario

El consumidor y usuario tiene derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato, de acuerdo con lo previsto en este título.

Artículo 119. Reparación y sustitución del producto

1. Si el producto no fuera conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del producto, salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada. Desde el momento en que el consumidor y usuario comunique al vendedor la opción elegida, ambas partes habrán de atenerse a ella. Esta decisión del consumidor y usuario se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo siguiente para los supuestos en que la reparación o la sustitución no logren poner el producto en conformidad con el contrato.

2. Se considerará desproporcionada la forma de saneamiento que en comparación con la otra, imponga al vendedor costes que no sean razonables, teniendo en cuenta el valor que tendría el producto si no hubiera falta de conformidad, la relevancia de la falta de conformidad y si la forma de saneamiento alternativa se pudiese realizar sin inconvenientes mayores para el consumidor y usuario. Para determinar si los costes no son razonables, los gastos correspondientes a una forma de saneamiento deben ser, además, considerablemente más elevados que los gastos correspondientes a la otra forma de saneamiento.

Artículo 120. Régimen jurídico de la reparación o sustitución del producto

La reparación y la sustitución se ajustarán a las siguientes reglas:

a) Serán gratuitas para el consumidor y usuario. Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los productos con el contrato, especialmente los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.

b) Deberán llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario, habida cuenta de la naturaleza de los productos y de la finalidad que tuvieran para el consumidor y usuario.

c) La reparación suspende el cómputo de los plazos a que se refiere el artículo 123 . El período de suspensión comenzará desde que el consumidor y usuario ponga el producto a disposición del vendedor y concluirá con la entrega al consumidor y usuario del producto ya reparado. Durante los

seis meses posteriores a la entrega del producto reparado, el vendedor responderá de las faltas de conformidad que motivaron la reparación, presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan en el producto defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados.

d) Si concluida la reparación y entregado el producto, éste sigue siendo no conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá exigir la sustitución del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos previstos en este capítulo.

e) La sustitución suspende los plazos a que se refiere el artículo 123 desde el ejercicio de la opción por el consumidor y usuario hasta la entrega del nuevo producto. Al producto sustituto le será de aplicación, en todo caso, el artículo 123.1, párrafo segundo.

f) Si la sustitución no lograra poner el producto en conformidad con el contrato, el consumidor y usuario podrá exigir la reparación del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos previstos en este capítulo.

g) El consumidor y usuario no podrá exigir la sustitución en el caso de productos no fungibles, ni tampoco cuando se trate de productos de segunda mano.

Artículo 121. Rebaja del precio y resolución del contrato

La rebaja del precio y la resolución del contrato procederán, a elección del consumidor y usuario, cuando éste no pudiera exigir la reparación o la sustitución y en los casos en que éstas no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario. La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

Artículo 122. Criterios para la rebaja del precio

La rebaja del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el producto hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme con el contrato y el valor que el producto efectivamente entregado tenía en el momento de dicha entrega.

CAPÍTULO III

Ejercicio de derechos por el consumidor y usuario

Artículo 123. Plazos

1. El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega. En los productos de segunda mano, el vendedor y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto, sea éste nuevo o de segunda mano, ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad.

2. Salvo prueba en contrario, la entrega se entiende hecha en el día que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior.

3. El vendedor está obligado a entregar al consumidor o usuario que ejercite su derecho a la reparación o sustitución, justificación documental de la entrega del producto, en la que conste la fecha de entrega y la falta de conformidad que origina el ejercicio del derecho.

Del mismo modo, junto con el producto reparado o sustituido, el vendedor entregará al consumidor o usuario justificación documental de la entrega en la que conste la fecha de ésta y, en su caso, la reparación efectuada.

4. La acción para reclamar el cumplimiento de lo previsto en el capítulo II de este título prescribirá a los tres años desde la entrega del producto.

5. El consumidor y usuario deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella. El incumplimiento de dicho plazo no supondrá la pérdida del derecho al saneamiento que corresponda, siendo responsable el consumidor y usuario, no obstante, de los daños o perjuicios efectivamente ocasionados por el retraso en la comunicación.

Salvo prueba en contrario, se entenderá que la comunicación del consumidor y usuario ha tenido lugar dentro del plazo establecido.

Artículo 124. Acción contra el productor

Cuando al consumidor y usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad de los productos con el contrato podrá reclamar directamente al productor con el fin de obtener la sustitución o reparación del producto.

Con carácter general, y sin perjuicio de que la responsabilidad del productor cesara, a los efectos de este título, en los mismos plazos y condiciones que los establecidos para el vendedor, el productor responderá por la falta de conformidad cuando ésta se refiera al origen, identidad o idoneidad de los productos, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.

Quien haya respondido frente al consumidor y usuario dispondrá del plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad. Dicho plazo se computa a partir del momento en que se completó el saneamiento.