

Termos de Serviço

Américas:

SUPORTE TÉCNICO DA APPLE PARA ACESSO REMOTO (CONFORME ABAIXO DESCRITO “**Entidade Apple por Região/País de Aquisição**”) É PRESTADO NOS SEGUINTE TERMOS:

1. A RESPONSABILIDADE DA APPLE E DE SEUS FORNECEDORES FICA LIMITADA AO VALOR TOTAL DO ACESSO AO SUPORTE TÉCNICO REMOTO APPLE E NÃO EXCEDERÁ, EM NENHUMA HIPÓTESE, A RESPONSABILIDADE LIMITADA DO SEU APPLECARE PROTECTION PLAN, SEU CONTRATO ATUAL DE SUPORTE TÉCNICO DA APPLE OU CASO NÃO TENHA UM CONTRATO DE SUPORTE TÉCNICO APPLE, É EQUIVALENTE A 50 DÓLARES AMERICANOS, EM MOEDA NACIONAL, POR INCIDENTE.

2. APESAR DA APPLE NÃO GARANTIR QUE O FORNECEDOR DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO RESOLVERÁ O SEU PROBLEMA, A APPLE ENVIDARÁ TODOS OS ESFORÇOS RAZOÁVEIS PARA PRESTAR OS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE FORMA PROFISSIONAL. NA MEDIDA PERMITIDA POR LEI, A PRESENTE GARANTIA EXPRESSA E SEUS REMÉDIOS SÃO EXCLUSIVOS E SUBSTITUEM TODA E QUALQUER GARANTIA, REMÉDIOS E/OU CONDIÇÕES, SEJAM VERBAIS OU ESCRITAS, POR LEI, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS. NA MEDIDA PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL, A APPLE FICA EXPRESSAMENTE ISENTA DE TODA GARANTIA IMPLÍCITA OU DECORRENTE DE QUAISQUER DESTES TERMOS E CONDIÇÕES, INCLUINDO QUALQUER GARANTIA OU COMERCIALIZAÇÃO OU IDONEIDADE A UM PROPÓSITO PARTICULAR. SEM PREJUÍZO DO ACIMA EXPOSTO, EM NENHUMA HIPÓTESE A APPLE SERÁ RESPONSABILIZADA POR DANOS DIRETOS, INDIRETOS, ESPECIAIS, IMPREVISTOS OU, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO AOS DANOS POR PERDA DE RECEITA, PERDA DE DADOS, PERDA DE USO, EQUIPAMENTO OU INSTALAÇÃO OU INTERRUPÇÃO DE NEGÓCIOS, QUE DE QUALQUER FORMA NÃO ESTEJAM ABRANGIDAS POR ESTES TERMOS E CONDIÇÕES, SOB QUALQUER HIPÓTESE, INDEPENDENTEMENTE DE A APPLE TER SIDO ALERTADOS ACERCA DA POSSIBILIDADE DE OCORRÊNCIA DE TAIS DANOS.

Europa, Oriente Médio e África:

1) O SUPORTE TÉCNICO REMOTO DA APPLE (CONFORME ABAIXO DESCRITO “**Entidade Apple por Região/País de Aquisição**”) É PRESTADO NOS SEGUINTE TERMOS:

a. PARA OS SERVIÇOS PRESTADOS NOS TERMOS DA GARANTIA LIMITADA DE 1 ANO DA APPLE E/OU DO RESPECTIVO SUPORTE TÉCNICO GRATUITO DE 90 DIAS: TERMOS E CONDIÇÕES DE SUPORTE TÉCNICO DA APPLE, CONFORME ABAIXO DESCRITO.

b. PARA OS SERVIÇOS PRESTADOS SOB OS TERMOS DO APPLECARE PROTECTION PLAN (“APP”): OS TERMOS E CONDIÇÕES PREVISTOS NO SEU APP.

c. PARA OS CLIENTES QUE ADQUIREM O SUPORTE TÉCNICO (INCLUINDO SERVIÇOS PRESTADOS POR INCIDENTE DE PAGAMENTO) PELO WEBSITE DA APPLE OU DO CONTACT CENTER DA APPLE: TERMOS E CONDIÇÕES DO SUPORTE TÉCNICO DA APPLE, CONFORME ABAIXO DISPOSTO.

d. PARA OS SERVIÇOS PRESTADOS AOS CLIENTES COM SUPORTE PROFISSIONAL DA APPLECARE: TERMOS E CONDIÇÕES PREVISTOS NO SEU CONTRATO DE SUPORTE COM A APPLE.

e. PARA TODOS OS DEMAIS CLIENTES (INCLUINDO SERVIÇOS PRESTADOS NOS TERMOS DA LEI DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR): TERMOS E CONDIÇÕES DO SUPORTE TÉCNICO DA APPLE, CONFORME ABAIXO DISPOSTO.

Suporte Técnico AppleCare

Termos e Condições

AO CONTATAR A APPLE PARA OS SERVIÇOS DE SUPORTE PRESTADOS NOS TERMOS DE UM PLANO DE SERVIÇO ABAIXO MENCIONADO (“SERVIÇOS DE SUPORTE”) OU AO REGISTRA-SE A UM PLANO DE SERVIÇO JUNTO À APPLE, A PESSOA OU EMPRESA (“CLIENTE”) CONCORDAM QUE OS SEGUINTE TERMOS E CONDIÇÕES (“TERMOS E CONDIÇÕES”) REGULAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE SOB O PLANO DE SERVIÇO APLICÁVEL. CASO O CLIENTE NÃO CONCORDE COM ESTES TERMOS E CONDIÇÕES, NÃO DEVE ENTRAR EM CONTATO COM A APPLE OU REGISTRAR-SE A UM PLANO DE SERVIÇO. PARA CANCELAR A COMPRA DE UM PLANO DE SERVIÇO E RECEBER O REEMBOLSO DE QUAISQUER QUANTIAS PAGAS, O CLIENTE DEVE ENTRAR EM CONTATO COM A APPLE, CONFORME ABAIXO DESCRITO. O PLANO DE SERVIÇO ENTRARÁ EM VIGOR QUANDO DO ACEITE PELA APPLE DO REGISTRO DO CLIENTE (“DATA DE ENTRADA EM VIGOR”).

1. **Serviços.** A partir do aceite do registro do Cliente, a Apple prestará os serviços de suporte (“Serviços de Suporte”) aos produtos de software da Apple ou tecnologias relacionadas (“Produtos com Suporte”) como parte do Plano de Serviço aplicável, conforme consta da webpage da Apple: <http://www.apple.com/legal/applecare/techsupport> (“Página de Suporte do Plano de Serviço”). A Apple se reserva o direito de alterar os Serviços de Suporte prestados e/ou os Produtos com Suporte cobertos por um Plano de Serviço, a qualquer momento, mediante atualizações na Página de Suporte do Plano de Serviço. A Apple não alterará os Serviços de Suporte e/ou os Produtos com Suporte de forma a que (i) diminua o nível de esforço da Apple prestado nos termos dos Serviços de Suporte, ou (ii) interfira de forma material nas obrigações da Apple de prestar os Serviços de Suporte, (iii) interfira de forma material nos direitos conferidos ao Cliente pelo Serviços de Suporte. Para quaisquer atualizações que afetem o Plano de Serviço do Cliente, a Apple notificará eletronicamente o Cliente acerca da atualização, no email indicado pelo Cliente no seu registo, com antecedência mínima de trinta (30) dias da data da atualização. Os termos descritos na Página de Suporte do Plano de Serviço fazem parte integrante destes Termos e Condições. Em caso de divergência entre os termos deste documento e os termos da Página de Suporte do Plano de Serviço, prevalecem os termos da Página de Suporte do Plano de Serviço.

2. Limitações

2.1. Incidentes com o Suporte. Os Planos de Serviço são fornecidos em pacotes de Incidentes com Suporte individual, múltiplos ou ilimitados. Um Incidente com o Suporte é um problema específico, cuja origem pode ser atribuída a uma única causa. A Apple envidará todos os esforços possíveis para resolver quaisquer Incidentes com o Suporte, mas, não garante que estes serão resolvidos. A Apple, a seu exclusivo critério, determinará o que constitui um Incidente com o Suporte e, na medida permitida por lei, se o Incidente com o Suporte é passível de solução. Em termos gerais, um Incidente com o Suporte estará resolvido quando o Cliente receber uma das seguintes notificações: (a) uma informação que resolva o incidente; (b) uma informação sobre como obter uma aplicação de software que resolva o incidente; (c) uma notificação que informe que o incidente é decorrente de uma questão conhecida, mas, sem solução, ou a uma questão de incompatibilidade com um Produto com Suporte; (d) uma informação que identifique o incidente como sendo passível de solução, mediante a atualização de uma nova versão de um Produto com Suporte; ou (e) uma notificação de que o incidente foi identificado como um incidente no equipamento hardware. Em um Plano de Serviço com número limitado de Incidentes com Suporte, a cada novo contato de Incidentes com Suporte feito pelo Cliente, diminuirá o número restante de Incidente com Suporte elegíveis.

2.2. **Tempo de Resposta.** A Apple envidará todos os esforços razoáveis para responder a um pedido de Serviço de Suporte dentro de um período razoável de tempo ou dentro do tempo de resposta previsto no Plano de Serviço aplicável (“Tempo de Resposta”), o que ocorrer primeiro, no entanto, a Apple não garante que a resposta será fornecida em um período de tempo específico. Todos os Tempos de Resposta são calculados de acordo com o número de Horas de Operação do Plano de Serviço descrito na Página de Suporte do Plano de Serviço.

2.3. **Versão Atual.** Salvo disposto de forma contrária, todos os Produtos com Suporte devem ser fornecidos na sua versão mais atualizada.

2.4. **Utilização.** Os Serviços de Suporte não são destinados para uso em operações de instalações nucleares, de navegação aérea, de sistemas de comunicações, de máquinas de controle de tráfego aéreo ou de outras atividades nas quais uma falha dos Serviços de Suporte seja utilizada para obter um determinado resultado, o qual, por consequência venha a causar a morte, provocar danos corporais ou danos físicos ou ambientais graves.

2.5. **Contatos Técnicos.** Os Serviços de Suporte são prestados a uma única pessoa ou múltiplas pessoas designadas pelo Cliente na data de registo e nos termos do Plano de Serviço (“Contato(s) Técnicos”). Os Contatos Técnicos são os únicos meio de contato entre o Cliente e a Apple para a prestação dos Serviços de Suporte previstos no Plano de Serviço. Para os Planos de Serviço com múltiplos Contatos Técnicos, caso o Cliente pretenda alterar os Contatos Técnicos, o Cliente deverá notificar a Apple dessa alteração, por escrito com uma antecedência mínima de cinco (5) dias, no endereço do Contato de Reembolso aplicável, conforme abaixo descrito ou, se aplicável ao Plano de Serviço, incluir as alterações diretamente no website personalizado e seguro do Cliente, conforme descrito nos documentos de instrução entregues no início do Plano de Serviço.

3. **Exclusões.** Salvo disposto em sentido contrário no Plano de Serviço, a Apple não prestará Serviços de Suporte relacionados a problemas ou questões resultantes (a) da utilização do Produto com Suporte como uma aplicação baseada em servidor; (b) de questões que possam ser resolvidas com a atualização de um Produto com Suporte; (c) da utilização ou modificação de um Produto com Suporte, de forma que o Produto com Suporte não seja utilizado ou modificado; (d) de produtos ou tecnologias de terceiros e os seus efeitos ou interações com os Produtos com Suporte; (e) de danos na aplicação em que os Produtos com Suporte são prestados ou no computador onde os Produtos com Suporte estão instalados; (f) utilização de um sistema de computador que seja incompatível com um Produto com Suporte; e (g) de questões relacionadas com a Internet, email, gestão de arquivos, configuração de rede, certificado, certificado FX, programação, compilação, depuração, design de infra-estrutura, criação de conteúdo, personalização de conteúdo, planeamento de projetos de multimédia/design, gestão de recursos, orçamento, treinamento, diagnóstico no local, ou outras questões não previstas no Plano do Serviço.

4. **Responsabilidade do Cliente.** Para receber os Serviços de Suporte, o Cliente deve registrar o Plano de Serviço e seguir as instruções de acesso fornecidas pela Apple. O Cliente é responsável por todas as despesas decorrentes do estabelecimento e manutenção das comunicações por email ou por telefone com a Apple. O Cliente deverá cooperar com a Apple quando solicitar Serviços de Suporte, fornecendo a informação necessária para auxiliar a Apple no diagnóstico da questão. O Cliente é responsável por todas e quaisquer restaurações ou restauração de arquivos, dados ou programas perdidos ou alterados. O Cliente manterá e implementará um plano completo de recuperação de dados e recuperação de desastres. O Cliente é o único responsável pela segurança da sua informação confidencial, patenteada ou classificada. O Cliente não divulgará a informação confidencial ou patenteada da Apple ou qualquer outra informação sujeita a direitos de propriedade intelectual capaz de expor a Apple a qualquer responsabilidade neste sentido. O Cliente possui conhecimento razoável dos Produtos com Suporte para os quais solicita os Serviços de Suporte e do sistema operacional no

qual opera. O Cliente não pode ceder os Serviços de Suporte a terceiros. Os Serviços de Suporte são fornecidos exclusivamente para utilização interna do Cliente e qualquer distribuição não autorizada dos Serviços de Suporte será causa de término imediato destes Termos e Condições. O Cliente adotará todas as medidas razoáveis para evitar a distribuição e a utilização não autorizada dos Serviços de Suporte. O Cliente não fará o uso abusivo dos Serviços de Suporte, incluindo, mas, não se limitando, ao contato para realização de Serviços de Suporte para questões que já foram resolvidas.

5. **Acesso Remoto aos Serviços de Suporte.** Como parte do Plano do Serviço, a Apple pode prestar os seus Serviços de Suporte via acesso remoto pela Internet, caso em que terá acesso, e se permitido pelo Cliente, controlará ou recolherá a informação do computador do Cliente por meio da instalação e utilização de um software de acesso remoto. A instalação e utilização de software de acesso remoto pelo Cliente significa que o Cliente concedeu permissão à Apple para que esta preste os Serviços de Suporte, nos termos e condições deste instrumento. Todos ou parte dos arquivos de software de acesso remoto podem permanecer no computador do Cliente depois de efetuado o Serviço de Suporte. A titularidade do software de acesso remoto e os seus direitos de propriedade intelectual pertencem à Apple Inc. e/ou aos seus licenciados. A utilização do software de acesso remoto pode estar sujeita aos termos de licenciamento adicionais disponíveis em <http://www.apple.com/legal/applecare/remotesupport>. O Cliente não pode desmontar ou praticar atos de engenharia reversa a qualquer parte do software de acesso remoto. Durante a prestação dos Serviços de Suporte via acesso remoto, a Apple pode apenas acessar, controlar ou obter informação do computador do Cliente que razoavelmente considere necessária para analisar e prestar suporte aos Incidentes com Suporte. A Apple recomenda que o Cliente feche todos os arquivos e aplicações que não sejam relevantes para a solução do Incidente com Suporte. O software de acesso remoto e as características do computador do Cliente permitem ao Cliente, a qualquer momento, encerrar a sessão do Serviço de Suporte via acesso remoto.

6. **Limitações da Garantia.** EMBORA A APPLE NÃO POSSA ASSEGURAR QUE O INCIDENTE COM SUPORTE SEJA RESOLVIDO, A APPLE ENVIDARÁ TODOS OS ESFORÇOS RAZOÁVEIS PARA PRESTAR, DE MODO PROFISSIONAL, OS SERVIÇOS DE SUPORTE, NOS TERMOS DO PLANO DE SERVIÇO. NA EXTENSÃO PERMITIDA POR LEI, A PRESENTE GARANTIA E OS DIREITOS AQUI EXPRESSOS SÃO EXCLUSIVOS E SUBSTITUEM TODAS AS GARANTIAS, OBRIGAÇÕES E CONDIÇÕES, SEJAM ORAIS, ESCRITAS, LEGAIS, EXPRESSAS OU TÁCITAS. NA MEDIDA PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL, A APPLE E OS SEUS LICENCIADOS ISENTAM-SE ESPECIALMENTE DE PRESTAR QUAISQUER OUTRAS GARANTIAS LEGAIS OU IMPLÍCITAS RELACIONADAS COM OU QUE DE QUALQUER FORMA NÃO ESTEJAM ABRANGIDAS POR ESTES TERMOS E CONDIÇÕES, INCLUINDO QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS OU GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO OU DE QUE O PRODUTO É ADEQUADO A UM FIM ESPECÍFICO.

7. **Limitação de Responsabilidade.** NA MEDIDA PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL, A RESPONSABILIDADE DA APPLE E DOS SEUS LICENCIADOS DE ACORDO COM ESTES TERMOS E CONDIÇÕES ESTÁ LIMITADA AO VALOR PAGO PELO CLIENTE PELO PLANO DE SERVIÇO SOLICITADO PELO CLIENTE. A APPLE E OS SEUS LICENCIADOS NÃO SE RESPONSABILIZAM POR QUAISQUER DANOS EMERGENTES (DIRETOS OU INDIRETOS) E LUCROS CESSANTES, PERDA DE RECEITAS, PERDA DE DADOS, PERDA DE USO OU EQUIPAMENTO OU INSTALAÇÕES, OU INTERRUPTÃO DO NEGÓCIO QUE DE QUALQUER FORMA NÃO ESTEJAM ABRANGIDAS POR ESTES TERMOS E CONDIÇÕES, SOB QUALQUER HIPÓTESE, INDEPENDENTEMENTE DE A APPLE OU OS SEUS LICENCIADOS TEREM SIDO ALERTADOS ACERCA DA POSSIBILIDADE DE OCORRÊNCIA DE TAIS DANOS. OUTRAS EXCLUSÕES PODEM ESTAR PREVISTAS NOS TERMOS DE LICENÇA APLICÁVEIS AO SOFTWARE DE ACESSO REMOTO DISPONÍVEL EM <http://www.apple.com/legal/applecare/remotesupport>. CASO O CLIENTE ESTEJA PROTEGIDO PELOS TERMOS DA LEI DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR OU OUTRA LEGISLAÇÃO NO PAÍS DE AQUISIÇÃO OU, NO CASO DE APLICABILIDADE DIVERSA NO PAÍS DO SEU DOMICÍLIO, OS DIREITOS CONFERIDOS POR ESTES TERMOS E CONDIÇÕES SÃO ADICIONAIS A TODOS OS

DIREITOS COFERIDOS PELA REFERIDA LEGISLAÇÃO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR OU OUTRA LEGISLAÇÃO. ALGUNS PAÍSES, ESTADOS OU PROVÍNCIAS NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO OU LIMITAÇÃO DE DANOS EMERGENTES OU LUCROS CESSANTES, OU EXCLUSÕES OU LIMITAÇÕES ÀS GARANTIAS, PELO QUE AS LIMITAÇÕES OU EXCLUSÕES ACIMA REFERIDAS PODEM NÃO SE APLICAR AO CLIENTE. ESTES TERMOS E CONDIÇÕES CONFEREM AO CLIENTE DIREITOS LEGAIS ESPECÍFICOS, E O CLIENTE PODE IGUALMENTE TER OUTROS DIREITOS, OS QUAIS PODEM VARIAR POR PAÍS, ESTADO OU PROVÍNCIA.

8. Vigência e Término. Salvo em caso de rescisão antecipada nos termos do disposto nesta cláusula, o Plano de Serviço tem vigência de doze (12) meses, a contar da Data de Entrada em Vigor ou até que todos os Incidentes com Suporte contratados sejam utilizados, o que ocorrer primeiro (exceto se a Apple autorizar o contrário por escrito). A Apple não prestará Serviços de Suporte após o término da vigência do Plano de Serviço, salvo em caso de renovação do Plano de Serviço na data ou anterior à data do término. A Apple pode terminar um Plano de Serviço a qualquer tempo (a) se, após notificar o Cliente por escrito, com uma antecedência mínima de quinze (15) dias, o Cliente não efetuar o pagamento dos valores devidos pelo Plano de Serviço, ou (b) se, após notificar o Cliente por escrito, com antecedência mínima de trinta (30) dias, o Cliente não tenha solvido o descumprimento de algum dos termos e condições aqui previstos, ou (c) se o Cliente não cumprir com qualquer obrigação do contrato de licença de software que regula a utilização de software, nos termos do Plano de Serviço. Salvo se disposto de forma contrária em lei e desde que não tenham sido prestados quaisquer serviços ao Cliente, o Cliente pode cancelar, por qualquer motivo, um Plano de Serviço dentro de trinta (30) dias da data de compra do Plano de Serviço ou da Data de Entrada em Vigor, o que ocorrer por último e receberá o reembolso de todos os valores pagos. As solicitações de reembolso devem ser enviados por escrito, juntamente com o comprovante de compra ao endereço do Contato de Reembolso indicado abaixo. As cláusulas 6, 7 e 12 manter-se-ão em vigor após o término destes Termos e Condições.

9. Apple; Lei Aplicável. “Apple” está identificada ao final destes Termos e Condições, conforme o país de domicílio do Cliente. ESTES TERMOS E CONDIÇÕES SÃO GOVERNADOS PELA LEI DO PAÍS DE AQUISIÇÃO OU, SE DE FORMA CONTRÁRIA, PELA LEI DO PAÍS DE DOMICÍLIO, E OS TRIBUNAIS DO RESPECTIVO PAÍS SERÃO OS COMPETENTES PARA DIRIMIR QUALQUER QUESTÃO DECORRENTE DESTES TERMOS E CONDIÇÕES.

10. Serviços Adicionais ou Software. Quaisquer serviços adicionais prestados como parte do Plano de Serviço são regulados por estes termos e condições. No caso de os Serviços de Suporte serem prestados na localidade do Cliente como parte do Plano de Serviço, o Cliente deve assegurar que a Apple tenha acesso ao local durante esse período e deve assegurar um ambiente de trabalho seguro e suficiente para a prestação dos Serviços de Suporte pela Apple. Em caso de fornecimento de software como parte do Plano de Serviço, o software é de titularidade da Apple Inc. e/ou dos seus licenciados. O Cliente pode instalar, reproduzir, e utilizar o software exclusivamente para fins de suporte aos Produtos com Suporte, no entanto, exceto na medida permitida por lei, o Cliente não pode descompilar, praticar atos de engenharia reversa, modificar, alugar, emprestar ou criar derivados do software. Se o software estiver sujeito às disposições de um contrato de licença de software autônomo, os termos do contrato de licença autônomo regulam a utilização do software. Qualquer software produzido para o Governo dos Estados Unidos sob os termos aqui previstos é classificado como “software de computador restrito” tal como definido na cláusula 52.227-19 do FAR. Os direitos do Governo dos Estados Unidos em relação ao software estão previstos na cláusula 52.227-19 do FAR.

11. Proteção de Dados. O Cliente aceita e entende que é necessário que a Apple colete, processe e utilize dados do Cliente para prestar o serviço e cumpra as suas obrigações nos termos do Plano de Serviço. Tal pode incluir a transmissão de dados do Cliente para empresas filiadas ou prestadoras de serviços, de acordo com os termos e condições da Política de Privacidade da Apple (<http://www.apple.com/legal/warranty/privacy>). A Apple protegerá a

informação do Cliente, conforme definido na Política de Privacidade da Apple. Caso o Cliente pretenda ter acesso aos seus dados ou efetuar alguma alteração, poderá atualizar suas informações na página de Atualização de Privacidade (<http://www.apple.com/contact/myinfo>). A Apple pode gravar parte ou todas as chamadas telefônicas entre o Cliente e a Apple para fins de treinamento, garantia de qualidade e para referências.

12. Disposições Gerais. O Cliente não pode ceder os direitos ou obrigações previstos no Plano de Serviço. Qualquer cessão de direitos ou obrigações que não autorizada será considerada nula. A Apple não se responsabiliza por atrasos no cumprimento ou descumprimentos do suporte decorrente de causas que não estejam sob o seu controle. A renúncia a qualquer direito resultante de alguma falha ou descumprimento dos termos aqui previstos, não constitui renúncia a quaisquer direitos resultantes de falhas ou descumprimentos posteriores. Caso o tribunal de uma jurisdição considere qualquer disposição destes Termos e Condições inválida ou ineficaz, as demais disposições permanecerão válidas e eficazes, e as partes substituirão a disposição inválida ou ineficaz por outra válida e eficaz, que respeite a vontade inicial das partes e os efeitos econômicos destes Termos e Condições. Estes Termos e Condições, incluindo quaisquer termos adicionais aqui mencionados, constituem o acordo integral entre a Apple e o Cliente relativo ao Plano de Serviço e aos Serviços de Suporte prestados e revoga todas as negociações, acordos ou declarações anteriormente firmados entre as partes relativos a esta matéria, e qualquer aditamento, eliminação ou alteração de qualquer uma das disposições aqui previstas, somente será aplicável à Apple se formalizada por escrito e assinada por um representante autorizado da Apple. Qualquer termo ou condição constante de algum pedido ou outro documento enviado pelo Cliente não será válido ou eficaz e fica recusado.

VARIAÇÕES POR PAÍS

As seguintes variações por país prevalecerão se contrárias à qualquer disposição deste Plano:

AUSTRÁLIA

Os direitos descritos nestes termos e condições relativos a devolução, reembolsos e garantias são adicionais aos direitos legais outorgados pelo Competition and Consumer Act de 2010 e qualquer outra legislação Australiana de proteção ao consumidor.

BÉLGICA

O Cliente declara e reconhece que ao contatar a Apple para Serviços de Suporte, não exercerá qualquer direito relativo a algum contrato de compra firmado anteriormente, nos termos do artigo 94 ter. do Trade Practices Act de 14 de Julho de 1991.

ALEMANHA

Cláusula 7. Limitação de Responsabilidade. Clientes que sejam consumidores devem observar: a Apple somente será responsável por perdas nos termos do Plano de Serviço, de acordo com as seguintes disposições: (i) responsabilidade ilimitada por perdas causadas de forma intencional ou negligência grave, (ii) responsabilidade ilimitada por morte, lesão corporal ou outros danos corporais causados com dolo ou negligência grave, (iii) por perdas resultantes da falta de alguma das características das garantias, até o valor que está coberto pela finalidade da garantia e que era previsível à Apple quando a garantia foi concedida, (iv) conforme o disposto no Product Liability Act para os casos de responsabilidade do produto, ou (v) por perdas causadas pelo descumprimento dos deveres principais da Apple, previstos no Plano de Serviço, os quais foram decisivos para a celebração do Plano de Serviço e nos quais o Cliente confia. Exclui-se qualquer outra extensão de responsabilidade.

ITÁLIA

Cláusula 4. Responsabilidade do Cliente. À cláusula 4 adiciona-se o seguinte:

Os custos com email e chamadas telefônicas serão aqueles praticados pelo prestador de serviços telefônicos/internet.

NORUEGA

Cláusula 8. Vigência e término. À cláusula 8 adiciona-se o seguinte:

Caso seja um consumidor, por favor, note que o direito ao arrependimento, nos termos do Norwegian Act sobre o direito ao arrependimento de uma compra (Lei n.º 105 de 21 de Dezembro 2000), está previsto na cláusula 8, sobre Vigência e Término.

SUÉCIA

Cláusula 1. Serviços. À cláusula 1 adiciona-se:

Se as alterações realizadas nos Serviços de Suporte são materialmente prejudiciais ao Cliente, o Cliente tem direito a rescindir o Plano de Serviço, nos termos da cláusula 8 abaixo.

Cláusula 8. Vigência e Rescisão. “Se a Apple efetuar qualquer alteração aos Serviços de Suporte que seja prejudicial ao Cliente, por exemplo, mediante o cancelamento dos Serviços de Suporte referentes a produtos do Cliente, o Cliente tem direito a rescindir o Plano de Serviço e a receber uma compensação no valor equivalente ao prazo remanescente do Plano de Serviço” é adicionado após de “Salvo quando previsto de forma diversa por lei e quando não tenham sido prestados quaisquer serviços ao Cliente, o Cliente pode cancelar um Plano de Serviço, por qualquer motivo, dentro dos trinta (30) dias da data de compra do Plano de Serviço ou Data de Entrada em vigor, o que ocorrer por último e receberá um reembolso de todos os valores pagos”.

MÉXICO

Cláusula 11. Proteção de Dados: À cláusula 11 adiciona-se o seguinte:

“O tratamento dos dados pessoais em poder da Apple, ou aqueles que o Cliente fornece à Apple para cumprimento das obrigações de serviço e suporte previstas no Plano de Serviço, se dará em conformidade com o disposto na Lei do “Instituto Federal de Acceso a la información y Protección de Datos” e na Lei de “Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares”, as quais regulamentam a matéria.

Entidade Apple por Região/País de Aquisição:

Américas:

Brasil

Apple Computer Brasil Ltda.

Av. Cidade Jardim, 400- 2o andar, São Paulo, São Paulo 01454-901, Brasil

Canadá

Apple Canada Inc.
7495 Birchmount Rd.; Markham, Ontario; L3R 5G2 Canada

México

Apple Mexico, S.A. de C.V.

Prolongación Paseo de la Reforma #600, Suite 132, Colonia Peña Blanca, Santa Fé, Delegación
Álvaro Obregón, México, D.F., CP 01210, México

Estados Unidos e outros Países Americanos

Apple Inc. 1 Infinite Loop; Cupertino, CA 95014, U.S.A.

Europa, Oriente Médio e África

Todos os Países: Apple Distribution International

Hollyhill Industrial Estate Hollyhill, Cork, República da Irlanda

Ásia Pacífico:

Austrália; Nova Zelândia; Fiji, Papua Nova Guiné

Vanuatu
Apple Pty. Limited. PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235, Austrália.

Hong Kong

Apple Asia Limited

2401 Tower One, Times Square, Causeway Bay, Hong Kong

Índia

Apple India Private Ltd.

19th Floor, Concorde Tower C, UB City No 24, Vittal Mallya Road, Bangalore 560-001, Índia

Japão

Apple Japan Inc.
3-20-2 Nishishinjuku, Shinjuku-ku, Tokyo, Japan

Coreia

Apple Korea Ltd.

3901, ASEM Tower; 159, Samsung-dong, Gangnam-Gu; Seoul 135-798, Republic of Korea

Afeganistão, Bangladesh, Butão, Brunei, Camboja, Guam, Indonésia, Laos, Cingapura, Malásia, Nepal, Paquistão, Filipinas, Sri Lanka, Vietnã.

Apple South Asia Pte. Ltd.

7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore 569086

República da China

Apple Computer Trading (Shanghai) Co. Ltd. Room 1815, Tower Building, No. 1, Ji Long Road, Wai Gao Qiao Free Trade Zone, Shanghai, P.R.C.

Tailândia

Apple Asia LLC

16A, No. 333 Tun Hwa S. Road. Sec. 2, Taipei, Tailândia

Thailand

Apple South Asia (Thailand) Limited

25th Floor, Suite B2, Siam Tower, 989 Rama 1 Road, Pataumwan, Bangkok, 10330

Outros Países da Ásia Pacífico

Apple Inc.

1 Infinite Loop; Cupertino, CA 95014, U.S.A. 041012

041012 Remote Support Brazilian Portuguese v1