

## Condiciones de Servicio

### Américas:

ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA DE APPLE (DESCRITO BAJO EL ENCABEZADO "Entidad Apple por Región/País de Adquisición") SE PROVEE DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES LINEAMIENTOS:

1. LA RESPONSABILIDAD DE APPLE Y SUS PROVEEDORES ESTARÁ LIMITADA AL VALOR TOTAL DEL VALOR DEL ACCESO AL SOPORTE TÉCNICO REMOTO APPLE, NO EXCEDERÁ EN NINGÚN MOMENTO LA RESPONSABILIDAD LIMITADA DEL CONTRATO DE SU PLAN ACTUAL DE PROTECCIÓN APPLE CARE, SU ACTUAL CONTRATO DE SOPORTE TECNICODE APPLE O, SI NO CUENTA CON UN CONTRATO DE SOPORTE TÉCNICO APPLE, ES EL MONTO EQUIVALENTE EN MONEDA NACIONAL DE 50 DÓLARES AMERICANOS, POR INCIDENTE.

2. A PESAR QUE APPLE NO PUEDE GARANTIZAR QUE AL PROVEER SOPORTE TÉCNICO REMOTO SE RESUELVA SU PROBLEMA, APPLE HARÁ TODO ESFUERZO RAZONABLE PARA EJECUTAR SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO DE FORMA PROFESIONAL. EN LA MEDIDA EN QUE SEA PERMITIDO POR LEY, LA GARANTÍA EXPRESS Y SUS REMEDIOS AQUÍ DESCRITOS SON EXCLUSIVOS Y REEMPLAZAN TODA OTRA GARANTÍA, REMEDIOS Y/O CONDICIONES, SEAN VERBALES O ESCRITAS, POR LEY, EXPRESAS O IMPLÍCITAS. EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY, APPLE EXPRESAMENTE SE LIBERA DE TODA GARANTÍA IMPLÍCITA O, EN RELACIÓN CON O DERIVADOS DE CUALQUIER FORMA DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, INCLUYENDO CUALQUIER GARANTÍA O COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR. EXCEPTO A LO SEÑALADO ANTERIORMENTE, EN NINGÚN CASO APPLE TENDRÁ CUALQUIER RESPONSABILIDAD RESPECTO A DAÑOS DIRECTOS, INDIRECTOS, ESPECIALES, IMPREVISTOS O, INCLUYENDO MAS NO LIMITADA A DAÑOS POR PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA DE DATOS, LA PÉRDIDA DE USO, EQUIPO O INSTALACIONES O INTERRUPCIÓN DE NEGOCIOS, COMO RESULTADO DE CUALQUIER FORMA DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES BAJO CUALQUIER TEORÍA DE RESPONSABILIDAD, SE INFORME O NO A APPLE DE LA POSIBILIDAD DE ESTOS DAÑOS.

### EUROPA, MEDIO ORIENTE Y ÁFRICA

1) ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA DE APPLE (DESCRITO BAJO EL ENCABEZADO "Entidad Apple por Región/País de Adquisición") SE PROVEE DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES LINEAMIENTOS:

a. PARA SERVICIOS PRESTADOS DENTRO DE LA GARANTÍA LIMITADA DE 1 AÑO DE APPLE Y/O DE LA ASISTENCIA TÉCNICA GRATUITA DURANTE UN PLAZO DE 90 DÍAS: LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA DE APPLE, DETALLADOS A CONTINUACIÓN.

b. PARA SERVICIOS PRESTADOS DENTRO DEL PLAN DE PROTECCIÓN APPLE CARE ("APP"): LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES PREVISTOS EN SU DOCUMENTO DE APP.

c. PARA CLIENTES QUE CONTRATEN ASISTENCIA TÉCNICA (INCLUYENDO LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS CUYO PAGO SE REALICE POR INCIDENTE) MEDIANTE EL SITIO WEB DE APPLE O DEL CENTRO DE CONTACTO DE APPLE: LAS CONDICIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA DE APPLE, SE DETALLAN A CONTINUACIÓN.

d. PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO PROFESIONAL DE APPLE CARE PRESTADOS A CLIENTES: LAS CONDICIONES INDICADAS EN SU CONTRATO DE ASISTENCIA SUSCRITO CON APPLE.

e. PARA TODO OTRO CLIENTE (INCLUYENDO SERVICIOS PRESTADOS EN CUMPLIMIENTO CON LEGISLACIÓN VIGENTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR): LAS CONDICIONES DE

ASISTENCIA TÉCNICA DE APPLE SE DETALLAN A CONTINUACIÓN.

## **Asistencia Técnica AppleCare**

### **Términos y Condiciones del Plan**

AL PONERSE EN CONTACTO CON APPLE PARA SOLICITAR LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA QUE SE OFRECEN DE ACUERDO AL PLAN DE SERVICIO AL QUE SE HACE REFERENCIA A CONTINUACIÓN ("PLAN DE SERVICIO") O AL REGISTRAR UN PLAN DE SERVICIO CON APPLE, LA PERSONA O ENTIDAD ("CLIENTE") ACEPTA QUE LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES ("TÉRMINOS Y CONDICIONES") RIGEN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PLAN DE SERVICIO CORRESPONDIENTE. SI EL CLIENTE NO ACEPTA ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, NO DEBERÁ PONERSE EN CONTACTO CON APPLE NI REGISTRAR EL PLAN DE SERVICIO. PARA CANCELAR UN PLAN DE SERVICIO YA CONTRATADO Y RECIBIR EL REEMBOLSO DE LAS CANTIDADES DESEMBOLSADAS, EL CLIENTE DEBERÁ PONERSE EN CONTACTO CON APPLE SEGÚN SE DESCRIBE A CONTINUACIÓN. EL PLAN DE SERVICIO ENTRARÁ EN VIGOR AL ACEPTAR APPLE EL REGISTRO DEL CLIENTE ("FECHA DE ENTRADA EN VIGOR").

1. **Servicios.** A partir de la aceptación del registro del Cliente, Apple proporcionará servicios de asistencia ("Servicios de Asistencia") en materia de productos de software de Apple o tecnologías relacionadas ("Productos Cubiertos") como parte del Plan de Servicio aplicable, según se describe en la página web <http://www.apple.com/legal/applecare/techsupport> ("Página de Asistencia del Plan de Servicio"). Apple se reserva el derecho a modificar los Servicios de Asistencia proporcionados o los Productos Cubiertos por el Plan de Servicio. Dicha modificación puede realizarse en cualquier momento mediante actualizaciones en la Página de Asistencia del Plan de Servicio. Apple no modificará los Servicios de Asistencia ni los Productos cubiertos en la medida en que: (i) se reduzca el nivel de esfuerzo que Apple proporciona en los Servicios de Asistencia, o (ii) afecte sustancialmente a la obligación de Apple de proporcionar los Servicios de Asistencia, o (iii) afecte sustancialmente a los derechos que el Cliente tiene en relación con los Servicios de Asistencia. Apple avisará a los Clientes de cualquier actualización que afecte al Plan de Servicio del Cliente al menos con treinta (30) días de antelación a la publicación de la misma. Para ello, Apple utilizará la dirección de correo electrónico que ingrese el Cliente al registrar el Plan de Servicio. Las condiciones que se describen en la Página de Asistencia del Plan de Servicio se incorporan a las presentes Condiciones del Plan. En caso de contradicción entre las condiciones del presente documento y las de la Página de Asistencia del Plan de Servicio, prevalecerán las condiciones de la Página de Asistencia del Plan de Servicio.

### 2. **Limitaciones.**

. 2.1 Incidencias de Asistencia. Los planes de servicio se proporcionan en paquetes de Incidencias de Asistencia, que pueden ser individuales, múltiples o ilimitados. Una Incidencia de Asistencia es un problema específico cuyo origen se pueda atribuir a una sola causa. Apple se esforzará dentro de lo razonable para resolver las Incidencias de Asistencia, pero no garantiza que sea posible hacerlo. Apple, a su entera discreción, decidirá qué constituye una Incidencia de Asistencia y, en la medida en que la ley lo permita, si la Incidencia de Asistencia está resuelta. Normalmente, una Incidencia de Asistencia se considera resuelta cuando el Cliente recibe alguna de las siguientes alternativas: (a) información que resuelve el problema; (b) información sobre cómo obtener una solución de software que resuelva el problema; (c) aviso de que la incidencia se produce por un problema conocido irresuelto o por incompatibilidad con un Producto Cubierto; (d) información que identifica que el problema se resuelve con una actualización a una nueva versión del Producto Cubierto; o (e) aviso de que el problema se ha identificado como un problema de hardware. En los Planes de Servicio con número limitado de Incidentes de Asistencia, cada contacto por Incidencias de

Asistencia que realice el Cliente reducirá el número de incidencias a las cuales el Cliente irá recibiendo asistencia.

- . 2.2 Tiempos de Respuesta. Apple se esforzará dentro de lo razonable para responder a una solicitud de Servicio de Asistencia dentro de un plazo razonable o del tiempo de respuesta estipulado en el Plan de Servicio aplicable ("Tiempo de Respuesta") si este fuera menor, pero no garantiza que la respuesta se produzca en un plazo específico. Todos los Tiempos de Respuesta se miden conforme al horario laboral del Plan de Servicio indicado en la Página de Asistencia del Plan de Servicio.
- . 2.3 Versión Actualizada. Salvo disposición expresa en contra, todos los productos que cubre el servicio deben haberse actualizado a la última versión.
- . 2.4 Uso. Los Servicios de Asistencia no están diseñados para su uso en el ámbito de instalaciones nucleares, navegación aérea, sistemas de comunicación, máquinas de control de tráfico aéreo u otras actividades en las que la incapacidad de los Servicios de Asistencia para lograr el resultado deseado pudiera tener como consecuencia la muerte, lesiones o daños materiales o de medio ambiente graves.
- . 2.5 Contactos Técnicos. Los Servicios de Asistencia se prestan a una o varias personas designadas por el Cliente al momento del registro, de acuerdo a lo contemplado en el Plan de Servicio ("Contacto(s) Técnico(s)"). Los Contactos Técnicos constituyen los únicos enlaces entre el Cliente y Apple en relación con la asistencia técnica del Plan de Servicio. En el caso de Planes de Servicio con múltiples Contactos Técnicos, si el Cliente desea modificar la designación de Contactos Técnicos, debe comunicarlo por escrito a Apple con una antelación no inferior a cinco (5) días, mediante la Dirección para Solicitar Reembolsos reseñada adelante o, si el Plan de Servicio lo contempla, deberá introducir los cambios directamente en el sitio web personalizado y seguro del Cliente, siguiendo las indicaciones incluidas en los documentos de instrucciones entregados al inicio del Plan de Servicio.

**3. Exclusiones.** Salvo especificación contraria en el Plan de Servicio, Apple no proporcionará Servicios de Asistencia relacionados con problemas que surjan de: (a) el uso de un Producto Cubierto que sea utilizado como aplicación basada en servidor; (b) problemas que se puedan resolver con la actualización del Producto Cubierto; (c) la modificación o el uso del Producto Cubierto de manera distinta a la prevista; (d) los productos o tecnologías de otros fabricantes y sus efectos e interacciones con el Producto Cubierto; (e) el deterioro de los medios en los que se proporciona el Producto Cubierto o de la computadora en el que esté instalado el Producto Cubierto; (f) el uso de un sistema informático incompatible con el Producto Cubierto; y (g) problemas relacionados con Internet, correo electrónico, administración de archivos, configuración de redes, ejecución de scripts o scripts FX, programación, compilación, depuración, diseño de infraestructuras, creación de contenidos, personalización de contenidos, planificación o diseño de proyectos multimedia, administración de recursos, elaboración de presupuestos, capacitación, diagnóstico in situ, u otros problemas que no pertenezcan al ámbito de los Servicios de Asistencia descritos en el Plan de Servicio.

**4. Responsabilidades del Cliente.** Para recibir Servicio de Asistencia, el Cliente deberá registrar el Plan de Servicio y seguir las instrucciones de acceso que le proporciona Apple. El Cliente es responsable de todos los gastos ocasionados al establecer y mantener comunicación, sea por correo electrónico y/o teléfono, con Apple. Al solicitar Servicios de Asistencia, el Cliente colaborará con Apple, lo que implica facilitar información precisa para que Apple pueda diagnosticar un problema. El Cliente es responsable de cualquier restauración o reconstrucción de archivos, datos o programas que hayan sufrido pérdidas o alteraciones. El Cliente efectuará y mantendrá una copia de respaldo de seguridad de datos completa así como un plan de

recuperación de información ante desastres. El Cliente es el único responsable de la seguridad de su información confidencial, secreta o sujeta a derechos de autor. El Cliente no revelará a Apple información confidencial, sujeta a derechos de propiedad o de cualquier otra índole que pueda implicar cualquier tipo de responsabilidad para Apple. El Cliente tendrá un conocimiento razonable de los productos para los que solicita un Servicio de Asistencia y del sistema informático con el que se opera. El Cliente no puede transferir los Servicios de Asistencia a terceros. Los Servicios de Asistencia se proporcionan exclusivamente para uso interno del Cliente, y cualquier distribución no autorizada de los Servicios de Asistencia será motivo de expiración inmediata de estas condiciones. El Cliente adoptará medidas razonables para evitar la distribución y el uso no autorizados de los Servicios de Asistencia. El Cliente no abusará de los Servicios de Asistencia. Esto incluye, entre otros casos, recurrir a los Servicios de Asistencia para tratar problemas que ya se hayan solucionado.

**5. Servicios de Asistencia con Acceso Remoto.** Como parte de un Plan de Servicio, Apple puede proveer Servicios de Asistencia mediante acceso remoto por Internet, en cuyo caso accederá y, si el Cliente lo permite, controlará la computadora del Cliente y recopilará información de dicho equipo mediante la instalación y el uso de software de acceso remoto. La instalación y el uso de software de acceso remoto por parte del Cliente implican autorización explícita a Apple para prestar los Servicios de Asistencia de forma remota. La totalidad o parte de los archivos del software de acceso remoto puede permanecer en la computadora del Cliente una vez terminada la sesión del Servicio de Asistencia. La titularidad del software de acceso remoto y de todos los derechos de propiedad intelectual correspondientes le continuarán perteneciendo a Apple Inc. y/o sus licenciantes. El uso del software de acceso remoto correspondiente puede estar sujeto a condiciones adicionales de licencias, las cuales están disponibles en <http://www.apple.com/es/legal/applecare/remotesupport>. El Cliente no está autorizado en ningún momento a modificar ni aplicar ingeniería inversa a ningún elemento del software de acceso remoto. Al prestar Servicios de Asistencia con acceso remoto, Apple solo accederá, controlará y recopilará información de la computadora del Cliente que estime razonablemente necesaria para analizar y resolver la Incidencia de Asistencia. Apple recomienda al Cliente cerrar todos los archivos y aplicaciones no relevantes en el contexto de la Incidencia de Asistencia. El software de acceso remoto o las características de la computadora del Cliente permitirán al Cliente cancelar la sesión de Servicio de Asistencia con acceso remoto en cualquier momento.

**6. Limitación de Responsabilidad de la Garantía.** A PESAR DE QUE APPLE NO PUEDE GARANTIZAR QUE SE PUEDA LOGRAR RESOLVER TODA INCIDENCIA DE ASISTENCIA, APPLE TRATARÁ EN UNA MEDIDA RAZONABLE DE PRESTAR LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PLAN DE SERVICIO DE UNA MANERA PROFESIONAL. EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY LO PERMITA, LA GARANTÍA Y LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN LEGAL AQUÍ EXPRESAS SON EXCLUSIVAS Y SUSTITUYEN A CUALESQUIERA OTRAS GARANTÍAS, MEDIDAS DE PROTECCIÓN LEGAL Y CONDICIONES, YA SEAN VERBALES O ESCRITAS, OTORGADAS POR LA LEY, EXPLÍCITAS O IMPLÍCITAS. EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY LO PERMITA, APPLE Y SUS LICENCIANTES EXCLUYEN ESPECÍFICAMENTE CUALQUIER GARANTÍA OTORGADA POR LA LEY O IMPLÍCITA RELACIONADA CON ESTAS CONDICIONES, INCLUYENDO CUALQUIER GARANTÍA O COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR.

**7. Límite de responsabilidad.** EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY LO PERMITA, LA RESPONSABILIDAD DE APPLE Y SUS LICENCIANTES, DE ACUERDO A LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES, SE LIMITA A LAS CANTIDADES QUE EL CLIENTE HUBIERA ABONADO POR EL PLAN DE SERVICIO SOLICITADO. APPLE Y SUS LICENCIANTES NO TENDRÁN, BAJO NINGÚN CONCEPTO, RESPONSABILIDAD ALGUNA SOBRE DAÑOS INDIRECTOS, ESPECIALES, ACCESORIOS O EMERGENTES, INCLUYENDO DE FORMA EJEMPLIFICATIVA MAS NO LIMITATIVA, DAÑOS POR PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA DE DATOS, PÉRDIDA DE CAPACIDAD DE USO, EQUIPO O INSTALACIONES, O INTERRUPCIÓN DE ACTIVIDAD EMPRESARIAL, DERIVADOS DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES BAJO CUALQUIER HIPÓTESIS DE RESPONSABILIDAD,

INDEPENDIENTEMENTE DE HABÉRSELE INFORMADO A APPLE Y/O A SUS LICENCIANTES DE LA POSIBILIDAD DE ESTOS DAÑOS. OTROS DESCARGOS DE RESPONSABILIDAD PUEDEN FIGURAR EN LAS CONDICIONES DE LAS LICENCIAS APLICABLES AL SOFTWARE DE ACCESO REMOTO, DISPONIBLES EN <http://www.apple.com/legal/applicare/remotesupport>. SI AL CLIENTE LO AMPARAN LEYES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL PAÍS DONDE SE ADQUIERA EL PRODUCTO (O, SI FUERA OTRO, SU PAÍS DE RESIDENCIA), LOS BENEFICIOS AQUÍ CONFERIDOS SERÁN ADICIONALES A CUALQUIER DERECHO Y MEDIDA DE PROTECCIÓN LEGAL DERIVADOS DE NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. EN LAS JURISDICCIONES QUE NO PERMITAN LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS EMERGENTES O ACCESORIOS, O LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS, DICHAS LIMITACIONES O EXCLUSIONES PODRÁN NO APLICAR AL CLIENTE. ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES OTORGAN AL CLIENTE DERECHOS ESPECÍFICOS A LOS QUE CUALES PODRÁN INCLUIRSE OTROS DERECHOS QUE PODRÁN VARIAR DE ACUERDO A LA JURISDICCIÓN EN QUE SE ENCUENTRE.

**8. Vigencia y Término.** Salvo que se de por terminado antes, de acuerdo a las condiciones de este apartado, el Plan de Servicio tendrá una vigencia de 12 (doce) meses a partir de la fecha de entrada en vigor o hasta utilizar todas las Incidencias de Asistencia contratadas, lo que suceda antes (salvo que Apple autorice otra opción por escrito). Apple no prestará Servicios de Asistencia con posterioridad a la fecha de vencimiento del Plan de Servicio salvo que este sea renovado en una fecha igual o anterior a la fecha de vencimiento. Apple puede anular un Plan de Servicio en cualquier momento si: (a) después de notificar al Cliente por escrito con al menos quince (15) días de antelación, el Cliente no pagase montos adeudados en relación al Plan de Servicio, o (b) después de notificar al Cliente por escrito con al menos treinta (30) días de antelación, el Cliente no subsanase el incumplimiento de estas condiciones, o (c) el Cliente incumpliese una condición de cualquier contrato de licencia de software que rija el uso de software proporcionado con un Plan de Servicio. Salvo que la ley disponga lo contrario, y siempre que el Cliente no haya recibido ningún Servicio de Asistencia, puede cancelar el Plan de Servicio por cualesquiera motivos en el plazo de treinta (30) días desde la fecha de contratación del Plan de Servicio o desde la fecha de entrada en vigor, si esta fuese posterior, y recibir el reembolso de todas las cantidades abonadas. Las solicitudes de reembolso se deben enviar por escrito, junto con la correspondiente acreditación de contratación, a la dirección para solicitar reembolsos que se indica más adelante. En cualquier caso, los apartados 6, 7 y 12 seguirán vigentes, incluso después de los presentes Términos y Condiciones llegaran a su término.

**9. Apple; Ley aplicable.** “Apple” se identifica de acuerdo a al País de residencia del Cliente, como se señala en la tabla al final del documento. **ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES SE REGISTRARÁN POR LAS LEYES DEL PAÍS DONDE SE REALICE LA COMPRA O, SI FUESE DIFERENTE, LAS DEL PAÍS DE RESIDENCIA DEL CLIENTE, SERÁN COMPETENTES EN LA MATERIA LOS TRIBUNALES DE LOS RESPECTIVOS PAÍSES.**

**10. Servicios o software adicionales.** Estos Términos y Condiciones regirán cualquier servicio adicional proporcionado como parte del Plan de Servicio. En caso de que los Servicios de Asistencia se presten en las instalaciones del Cliente como parte del Plan de Servicio, el Cliente proporcionará a Apple acceso a las instalaciones a la hora convenida, así como un entorno laboral lo suficientemente seguro como para que Apple pueda prestar los Servicios de Asistencia. Si el software se proporciona como parte de un Plan de Servicio, dicho software será propiedad intelectual de Apple Inc. o sus licenciantes. El Cliente puede instalar, reproducir y utilizar el software exclusivamente para el correcto funcionamiento de los Productos Cubiertos, sin embargo, salvo en aquellos casos que lo permita la ley específicamente, no podrá descompilar, realizar ingeniería inversa, modificar, alquilar, arrendar, prestar ni crear obras derivadas del software. Si el software está sujeto a las condiciones de algún otra licencia, esta regirá el uso del software. Todo software que se ponga a disposición del Gobierno de Estados Unidos en estas condiciones se considerará “software restringido” (“restricted computer

software”) según se define en la cláusula 52.227-19 del Reglamento Federal de Adquisiciones (FAR, por sus siglas en inglés). Los derechos del Gobierno de Estados Unidos sobre el software se describen en la cláusula 52.227-19 del FAR.

**11. Protección de datos.** El Cliente reconoce y acepta que Apple necesita recopilar, procesar y utilizar datos del Cliente para cumplir con las obligaciones de servicio y asistencia previstas en el Plan de Servicio. Esto puede incluir la transmisión de datos del Cliente a compañías asociadas o proveedores de servicios conforme a lo estipulado en la Política de Privacidad de Apple (<http://www.apple.com/legal/warranty/privacy>). Apple protegerá los datos del Cliente con arreglo a la Política de Privacidad de Apple. Si desea acceder a la información que Apple posee sobre Ud. y realizar cualquier modificación en ella, puede actualizar las preferencias de contacto personales en la página web <http://www.apple.com/es/contact/myinfo>. Con propósitos de capacitación, control de calidad y referencia, Apple podrá grabar la totalidad o parte de las conversaciones mantenidas entre el Cliente y Apple.

**12. General.** El Cliente no puede ceder ni traspasar los derechos ni las obligaciones que adquiera con el Plan de Servicio. Cualquier cesión que no cuente con la pertinente autorización se considerará nula. Apple no será responsable por retraso de asistencia ni falta de la misma, cuando éstas se deban a causas que estén fuera de su control. La renuncia a ejercer alguno de los derechos y disposiciones de estos Términos y Condiciones no constituye renuncia alguna al resto de los derechos o disposiciones de las mismas. Si un tribunal de una jurisdicción competente resuelve que alguna disposición de estos Términos y Condiciones no es válida o no es realizable, el resto de los Términos y Condiciones seguirán siendo válidos y exigibles, y las partes sustituirán la disposición que no sea válida o realizable por una que lo sea y cual logre el objetivo original de las partes así como los efectos económicos de los Términos y Condiciones. Los presentes Términos y Condiciones, incluido cualquier término o condición adicional a la que aquí se haga referencia, constituyen el acuerdo entero entre Apple y el Cliente respecto al Plan de Servicio y los Servicios de Asistencia que se mencionan en este documento, y sustituyen a toda negociación y acuerdo anterior. Ninguna adición, supresión o modificación será vinculante para Apple, salvo que un representante autorizado de Apple la realice por escrito y la firme. Se rechaza expresamente cualquier Condición sobre cualquier pedido u otro documento que envíe el Cliente y, por tanto, no tendrá validez ni será exigible.

## **VARIACIONES POR PAÍSES**

En caso de contradicción con otras estipulaciones del Plan, prevalecerán las siguientes variaciones por países:

### **AUSTRALIA**

Los derechos descritos en los Términos y Condiciones respecto a devoluciones, reembolsos y garantías son adicionales a los derechos a los cuales podrá tener derecho el Cliente, de acuerdo a la Ley de Competencia y Consumidor 2012 (*Competition and Consumer Act 2010*) y diversas leyes y legislación en materia de protección al consumidor de Australia.

### **BÉLGICA**

El Cliente declara que, al ponerse en contacto con Apple para solicitar Servicios de Asistencia, no se encuentra ejerciendo algún derecho respecto a ningún contrato previo y sin vigencia de ventas, de acuerdo con el artículo 94 de la Ley de Prácticas Comerciales del 14 de julio de 1991 (*Trade Practices Act of 14 July 1991*).

### **ALEMANIA**

Cláusula 7. Límite de responsabilidad. Si los Clientes son Consumidores, se aplicará lo siguiente: Apple será responsable de las pérdidas según las condiciones del Plan de Servicio solamente en los siguientes supuestos: (i) responsabilidad ilimitada en el caso de pérdidas causadas de manera intencionada o debidas a imprudencia temeraria, (ii) responsabilidad ilimitada en caso de muerte, lesiones o graves daños físicos causados de manera intencionada o por negligencia, (iii) por pérdidas que sean consecuencia de la falta de características garantizadas, hasta la suma que cubra el objetivo de la garantía y que fuera predecible por parte de Apple en el momento en que otorgó la garantía, (iv) de acuerdo con la Ley de Responsabilidad de los Productos (*Product Liability Act*), si la responsabilidad recae en el producto, o (v) por pérdidas ocasionadas por incumplimiento de Apple de obligaciones que conformen la esencia del Plan de Servicio que fueran decisivas para la realización del Plan de Servicio y en las que el Cliente pueda confiar. Se excluye cualquier otra responsabilidad más amplia de Apple a los efectos.

## ITALIA

Cláusula 4. Responsabilidades del Cliente. Se añade a la cláusula 4:

Los costes de las comunicaciones por correo electrónico y teléfono son los que ejerza la compañía telefónica o el proveedor de Internet.

## NORUEGA

Cláusula 8. Vigencia y Término: Se añade a la cláusula 8:

Si usted es un consumidor, recuerde que su derecho a retractarse de acuerdo a los términos de la Ley Noruega de Devolución de Compras (*Norwegian Act on the right to Repent a Sale*) (Ley no. 105, del 21 de diciembre de 2000), esto se toma en consideración bajo el presente y se cubre en el apartado 8: Vigencia y Término.

## SUECIA

Cláusula 1. Servicios. Se añade a la cláusula 1:

Si los cambios realizados en los Servicios de Asistencia son sustancialmente perjudiciales para el Cliente, este tiene derecho a anular el Plan de Servicio conforme a las disposiciones del apartado 8.

Cláusula 8. Vigencia y Término. Se añade: "Si Apple realiza algún cambio en los Servicios de Asistencia que sean sustancialmente perjudicial para el Cliente, como cancelar servicios de asistencia del producto del Cliente, este tendrá derecho de terminar el Plan de Servicio y recibir el reembolso de una cantidad equivalente al plazo restante del Plan de Servicio" siguiendo: "Salvo que la ley disponga lo contrario, y siempre que el Cliente no haya recibido ningún Servicio de Asistencia, puede cancelar el Plan de Servicio por cualesquiera motivos en el plazo de treinta (30) días desde la fecha de contratación del Plan de Servicio o desde la fecha de entrada en vigor, si esta fuese posterior, y recibir el reembolso de todas las cantidades abonadas."

## MÉXICO

Cláusula 11. Protección de Datos. Se añade a la cláusula 11:

“El tratamiento de datos personales en posesión de Apple, o aquellos que el Cliente le provea a Apple con la finalidad de cumplir con las obligaciones de servicio y asistencia previstas en el Plan de servicio, se apegará a la legislación en la materia regulada por el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.”

041012 Remote Support ALAC Spanish v1