

Política de AppleCare+ con robo y pérdida para iPhone

NOTA SOBRE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR:

AppleCare+ con robo y pérdida para iPhone es una póliza de seguros que cubre el riesgo de robo, pérdida o daños en su iPhone y la necesidad de asistencia técnica. AppleCare+ con robo y pérdida no ofrece cobertura para los fallos por defectos en el diseño, en los materiales o en la fabricación. Estos fallos estarán cubiertos de forma independiente por la Ley de Defensa del Consumidor, por la garantía limitada de Apple o directamente por Apple durante el mismo periodo que el periodo de cobertura de AppleCare+ con robo y pérdida, aunque no haya comprado o mediante leasing su producto Apple directamente a Apple. Si un producto está defectuoso, es posible que el consumidor disfrute de determinados derechos en virtud de la ley de defensa del consumidor española y de otras normativas relacionadas. Además, podrá ejercer cualquier otro derecho que le conceda la Ley de Consumidores y Usuarios española.

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

Gracias por adquirir AppleCare+ con robo y pérdida, una póliza de seguros suscrita por la sucursal en España de AIG Europe S. A., que acepta asegurar su iPhone según los términos y condiciones detallados en la presente póliza.

AppleCare+ con robo y pérdida cubre la reparación o el reemplazo de su dispositivo en caso de robo, pérdida, daño accidental o agotamiento de la batería, así como el acceso al soporte técnico de Apple (tal y como se establece en la cláusula 4.9).

La Póliza la distribuyen Apple y Distribuidores autorizados de Apple. Apple también gestionará, en nombre de AIG, algunas reclamaciones y todas las quejas que pueda tener (más información en la cláusula 12).

AppleCare+ con robo y pérdida no cubre los fallos debidos a defectos en el dispositivo, aunque tales fallos quedan cubiertos de forma independiente por los derechos que le concede la ley de defensa del consumidor, la garantía limitada de Apple o directamente por Apple durante el mismo periodo que el periodo de cobertura de AppleCare+ con robo y pérdida, aunque no haya adquirido su producto Apple (por compra o leasing) directamente de Apple (tal y como se establece en la cláusula 5.1.9).

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

1. Definiciones

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

- 1.1. «Daño accidental» hace referencia a daños físicos, roturas o fallos en el Equipo cubierto como resultado de un evento imprevisto o no intencionado ocasionado al manipularlo (por ejemplo, caída del Equipo cubierto o contacto con líquidos), o como consecuencia de un evento externo (por ejemplo, condiciones ambientales o atmosféricas extremas). Los daños deben afectar al funcionamiento del Equipo cubierto e incluyen grietas en la pantalla que afecten a su visualización.

- 1.2. «Límite Financiero del Daño Accidental» hace referencia a la responsabilidad máxima que AIG asume para la cobertura de un Daño Accidental durante cada periodo de doce (12) meses de cobertura, cuyo importe no será superior al precio de venta del Equipo Cubierto en el momento de la compra.
- 1.3. «AIG» hace referencia a la sucursal de AIG Europe S. A. en España, cuyo domicilio fiscal se encuentra en el Paseo de la Castellana, n.º 216, 28046, Madrid (España).
- 1.4. «**Póliza anual**» hace referencia a una Póliza de doce meses de cobertura que se renueva automáticamente cada doce meses hasta un máximo de cinco años desde la fecha de compra de la Póliza original, salvo que se cancele antes de conformidad con la cláusula 10 de esta Póliza o se rechace la renovación, y que se paga anualmente y de manera periódica en doce cuotas de igual valor.
- 1.5. «Anexo» se refiere el documento en el que se establece la información sobre el precio del Equipo Cubierto, que se incorpora y forma parte de la Póliza.
- 1.6. «Apple» hace referencia a Apple Distribution International Limited (o a sus agentes designados), que distribuye la presente Póliza y gestiona las reclamaciones y reclamaciones en nombre de AIG.
- 1.7. «Proveedor de servicios autorizado Apple» hace referencia a un proveedor de servicios externo nombrado como agente de Apple para gestionar reclamaciones en nombre de AIG. Puede encontrar una lista de tales proveedores en locate.apple.com/es/es.
- 1.8. «Distribuidor autorizado de Apple» hace referencia a un distribuidor externo con autorización de Apple para distribuir la presente Póliza al mismo tiempo que le suministra a Usted, mediante venta o leasing, el Equipo cubierto.
- 1.9. «Garantía limitada de Apple» hace referencia a la garantía voluntaria del fabricante que, con sus propias condiciones del servicio, Apple proporciona a los compradores o arrendatarios mediante leasing del Equipo cubierto, y que proporciona beneficios que no reemplazan los derechos obtenidos en virtud de la ley de defensa del consumidor, sino que se suman a ellos.
- 1.10. «Aviso de impago» hace referencia al aviso que le hace el Proveedor del plan de pagos, y donde se le notifica que no ha satisfecho el pago de una Cuota y/o que tiene una deuda en virtud del Acuerdo de plan de pagos, al tener pendiente el pago de Cuotas.
- 1.11. «Agotamiento de la batería» hace referencia, en cuanto a la batería recargable integrada en el Equipo cubierto, a la incapacidad de dicha batería para mantener una carga eléctrica por encima del 80 % del valor original especificado.
- 1.12. «Cliente de empresa» hace referencia a un cliente que se ha registrado en la tienda en línea para empresas de Apple y que ha adquirido el Equipo cubierto en dicha tienda.
- 1.13. «Cargos del Consorcio de Compensación de Seguros» se refiere a la tasa o el impuesto que debe pagarse en la fecha de compra de la Póliza, cuyo tipo aplicable es del 0,018 % y que se incluye en la Prima.

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

- 1.14. «Software de consumo» hace referencia al software operativo («SO») del Equipo Cubierto, a las aplicaciones de software preinstaladas en este y a las aplicaciones de la marca Apple que se instalan posteriormente en el Equipo Cubierto y que pueden variar con el tiempo.

- 1.15. «Periodo de cobertura» hace referencia al periodo establecido en la cláusula 3.
- 1.16. «Equipo cubierto» hace referencia al iPhone identificado por el número de serie de producto que se encuentra en el certificado del comprobante de cobertura (POC), así como a los accesorios originales incluidos en la misma caja. El Equipo cubierto debe haberse adquirido (mediante compra o leasing) como nuevo a Apple o a un Distribuidor autorizado de Apple. En el caso de que la propiedad del Equipo se le haya transferido, se le debe haber transferido también la Póliza en conformidad con lo expuesto en la cláusula 11 de la presente Póliza. El Equipo cubierto incluye cualquier producto de reemplazo que Apple le proporcione en virtud de las cláusulas 4.1.2 o 4.3 de esta Póliza.
- 1.17. «**Póliza de plazo fijo**» hace referencia a una Póliza sujeta a un pago único o que se abona a través de un Acuerdo de plan de pagos para una cobertura de veinticuatro meses.
- 1.18. «Cobertura de Hardware» es la cobertura que proporciona la reparación o el reemplazo del Equipo cubierto por eventos de Daño accidental o Agotamiento de la batería.
- 1.19. «Cuota» hace referencia a cualquier suma que debe pagarse en virtud de un Acuerdo de plan de pagos.
- 1.20. «Evento asegurado» hace referencia (a) al robo o la pérdida de su Equipo cubierto, (b) al Daño accidental de su Equipo cubierto, (c)) al Agotamiento de la batería o (d) a la necesidad de utilizar el Soporte técnico dentro del Periodo de cobertura.
- 1.21. «Impuesto del seguro» hace referencia al impuesto de la prima del seguro, que está incluido en la Prima y que se calcula mediante el tipo aplicable en la fecha de compra de la Póliza. El impuesto del seguro aplicable figura en el Anexo.
- 1.22. «Pérdida» hace referencia al extravío accidental de su Equipo cubierto cuando no hay posibilidad de recuperarlo.
- 1.23. «Acuerdo de plan de pagos» hace referencia al acuerdo entre Usted y el Proveedor del plan de pagos para financiar el pago de la Prima completa de una Póliza de plazo fijo mediante Cuotas.
- 1.24. «Proveedor del plan de pagos» hace referencia a la parte con la que Usted pacta un Acuerdo de plan de pagos, y que puede ser Apple, un Distribuidor autorizado de Apple o una institución financiera externa.
- 1.25. «Certificado POC» hace referencia al documento que sirve como prueba de cobertura, que Usted recibe cuando adquiere la presente Póliza y que incluye los detalles del seguro y el número de serie del Equipo cubierto por la Póliza. Si ha adquirido la presente Póliza en una tienda Apple Store o a través de un Distribuidor autorizado de Apple, el recibo de compra original también puede servir como Certificado POC.
- 1.26. «Póliza» hace referencia al presente documento de seguro en el que se detallan los términos y condiciones de AppleCare+ con robo y pérdida de su Póliza anual o Póliza de plazo fijo (según se indica en el certificado del comprobante de cobertura o POC) y que, junto con el Anexo y el Certificado del comprobante de cobertura (POC) que recibió al adquirir AppleCare+ con robo y pérdida, constituye su contrato legal de seguro con AIG.
- 1.27. «Franquicia de la Póliza» significa la franquicia correspondiente al Equipo Cubierto, tal y como se establece en el Anexo, a abonar por Usted por cada reclamación por Daños Accidentales o Robo y Pérdida que realice en virtud de esta Póliza.

- 1.28. «Prima» se refiere al importe que Usted acepta pagar por la cobertura de esta Póliza, tal y como se establece en el Anexo. La Prima incluye el Impuesto del seguro, al tipo aplicable, así como los Cargos del Consorcio de Compensación de Seguros.
- 1.29. «Soporte técnico» hace referencia al acceso al servicio de asistencia técnica de Apple si el Equipo cubierto deja de funcionar correctamente; Apple ofrece esta asistencia en los demás casos a cambio de una tarifa de pago por incidente.
- 1.30. «Robo» hace referencia a la apropiación indebida y deshonesto no autorizada de su Equipo cubierto por parte de otra persona, con la intención de privarle permanentemente de dicho equipo.
- 1.31. «Cobertura de robo y pérdida» se refiere a la cobertura que proporciona la sustitución de su Equipo cubierto debido a Robo o Pérdida. **Debe tener la función Buscar activada en su Equipo cubierto en el momento de la Pérdida o el Robo. Durante el proceso de reclamación por Robo o Pérdida, la función Buscar debe permanecer activada y su Equipo cubierto debe permanecer asociado a su ID de Apple.**
- 1.32. «Límite financiero de robo y pérdida» hace referencia a la responsabilidad máxima que AIG asume por la Cobertura de robo y pérdida durante cada periodo de doce (12) meses de cobertura, cuyo importe no será superior al precio de venta del Equipo cubierto en el momento de la compra.
- 1.33. «Usted» hace referencia a la persona que posee o tiene en leasing el Equipo cubierto, y a cualquier persona a la que se transfiera una Póliza de plazo fijo en virtud de la cláusula 11.

2. La Póliza

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

3. Tipo de póliza y periodo de cobertura

- 3.1. Tanto si ha adquirido una Póliza de plazo fijo como una Póliza anual, su tipo de Póliza y el Periodo de cobertura aparecerán en el recibo de compra y en el certificado del comprobante de cobertura (POC).
- 3.2. En ambos tipos de Póliza, la Cobertura de robo y pérdida, la Cobertura del hardware y el soporte técnico empiezan a partir de la fecha de compra de la Póliza. Por tanto, si adquiere AppleCare+ con robo y pérdida después de la compra o el comienzo del leasing del Equipo cubierto, solo recibirá la Cobertura de robo y pérdida, Cobertura del hardware, y el soporte técnico a partir de esa fecha.
- 3.3. Póliza de duración determinada: la Cobertura de robo y pérdida, la cobertura de hardware y la cobertura de soporte técnico finalizan veinticuatro meses después de la fecha de compra de la Póliza, tal y como se refleja en el certificado del comprobante de cobertura (POC). La Prima se debe pagar mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito u otra fuente de pago autorizada, por ejemplo, Apple Pay (la «Fuente de pago»).

Si Su pago no se ha completado correctamente (por ejemplo, si falla su tarjeta de débito o crédito de pago), se le informará y deberá tomar medidas para completar el pago. Si se produce un Evento asegurado y su pago no se ha completado, no tendrá derecho a recibir cobertura.

- 3.4. Póliza anual: la duración de la Póliza es de doce (12) meses (un año) y la Prima se paga en Cuotas mensuales del mismo importe. Su Póliza se renovará automáticamente cada año, durante un máximo de 5 años, a partir de la fecha de compra de la primera Póliza anual, que figura en el recibo de venta original de dicha Póliza. Usted se compromete a conservar almacenada en su archivo la fuente de pago utilizada para la compra inicial de su póliza. En los meses sucesivos, el importe de la Cuota de la Prima mensual se cargará automáticamente en el Método de pago antes del día del aniversario de la compra inicial de AppleCare+ con robo y pérdida (según aparece en el recibo de compra). Si, por alguna razón, no se puede hacer el cargo en su Fuente de pago y no ha utilizado otros medios para pagar la Prima puntualmente, su Póliza puede suspenderse y, en última instancia, cancelarse, según lo estipulado en la cláusula 10. En el caso de que Apple ya no pueda prestar servicio para el Equipo cubierto, Apple rechazará la renovación de la Póliza y se lo notificará por escrito con dos meses de antelación a la fecha de caducidad del Periodo de cobertura, tras la cual su Póliza dejará de renovarse. Usted también puede rechazar la renovación de la Póliza enviando una notificación por escrito a AIG con un (1) mes de antelación a la fecha de caducidad del Periodo de cobertura.
- 3.5. La cobertura que ofrecen ambos tipos de Pólizas puede finalizar antes si Usted ejerce su derecho a cancelarla en cualquier momento y por cualquier motivo en virtud de la cláusula 10. Aunque ya no tenga derecho a presentar reclamaciones por Robo y Pérdida, su Cobertura de Hardware y Soporte Técnico continuará activa durante el Periodo de Cobertura.
- 3.6. Esta Póliza no cubre los daños al Equipo cubierto causados por un Evento Asegurado que haya ocurrido antes de la compra de esta Póliza o después de que se haya cancelado o rescindido de otro modo la Póliza.

4. Cobertura

- 4.1. **Cobertura del hardware.** Si realiza una reclamación válida en virtud de la Cobertura del hardware descrita en la presente Póliza, AIG dispondrá con Apple una de las siguientes opciones:
 - 4.1.1. reparar el Equipo cubierto con piezas nuevas o con piezas originales de Apple previamente utilizadas que se hayan probado y cumplan los requisitos de funcionamiento de Apple; o
 - 4.1.2. de no ser práctico o económicamente viable realizar una reparación, reemplazar el Equipo cubierto por un dispositivo nuevo de la marca o por un dispositivo formado por piezas originales de Apple nuevas o previamente utilizadas y que se hayan probado y superen los requisitos de funcionamiento de Apple. Todos los productos de reemplazo proporcionados en virtud de esta Póliza tendrán las mismas características o sustancialmente similares (por ejemplo, un modelo diferente o el mismo modelo en un color diferente, con las mismas prestaciones o capacidades tecnológicas o funcionales, o unas mejoradas) que el Equipo cubierto original (sujeto a las actualizaciones de Software de consumo aplicables), o, a elección de Apple, el producto de reemplazo será el mismo modelo o uno más reciente, pero con tecnologías, prestaciones o capacidades funcionales diferentes a las del Equipo cubierto original. En caso de reemplazo, Apple o el Apple Proveedor de servicios autorizado se quedarán con el Equipo cubierto original, que pasará a ser propiedad de Apple. A efectos del servicio, Apple o el Proveedor de servicios autorizado Apple pueden utilizar un Equipo cubierto o piezas de reemplazo procedentes de un país diferente al del Equipo cubierto o las piezas originales.

- 4.2. Si la reparación o el reemplazo según las cláusulas 4.1.1 y 4.1.2 no es posible o no está disponible, AIG le reembolsará con crédito para una tienda Apple, una tarjeta regalo de Apple o una transferencia bancaria por un importe equivalente al precio de venta actual de Apple para el Equipo cubierto original (o, si Apple no vende actualmente ese modelo de Equipo cubierto, el precio de venta al público al que Apple vendió por última vez el modelo de Equipo cubierto) o el importe pagado por el Equipo cubierto según se indica en el comprobante de compra original, el que sea mayor. En caso de que se realice un reembolso de acuerdo con esta cláusula, el Equipo cubierto original pasará a ser propiedad de Apple y su Póliza se cancelará automáticamente ya que ya no está en posesión del Equipo cubierto.
- 4.3. **Cobertura de robo y pérdida.** Si presenta una reclamación válida en virtud de la Cobertura de robo y pérdida de esta Póliza, AIG se encargará de que Apple le suministre un reemplazo para el Equipo cubierto con un dispositivo nuevo de la marca Apple o un dispositivo formado por piezas originales de Apple nuevas o previamente utilizadas que se hayan probado y hayan superado los requisitos de funcionamiento de Apple. Todos los productos de reemplazo proporcionados en virtud de esta Póliza tendrán las mismas características o sustancialmente similares (por ejemplo, un modelo diferente o el mismo modelo en un color diferente, con las mismas prestaciones o capacidades tecnológicas o funcionales, o unas mejoradas) que el Equipo cubierto original (sujeto a las actualizaciones de Software de consumo aplicables), o, a elección de Apple, el producto de reemplazo será el mismo modelo o uno más reciente, pero con tecnologías, prestaciones o capacidades funcionales diferentes a las del Equipo cubierto original. En el caso de una sustitución, si finalmente recupera el dispositivo perdido o robado, deberá devolver el dispositivo original a Apple o al Proveedor de servicios autorizado Apple, que se quedará con el Equipo cubierto original, el cual pasará a ser propiedad de Apple. En lo referente al servicio, Apple o el Proveedor de servicios autorizado por Apple pueden utilizar un Equipo cubierto o piezas de reemplazo procedentes de un país diferente al del Equipo cubierto o las piezas originales.
- 4.4. Si el reemplazo según la cláusula 4.3 no es posible o no está disponible, AIG le reembolsará con crédito para una tienda Apple, una tarjeta regalo de Apple o una transferencia bancaria por un importe equivalente al precio de venta actual de Apple para el Equipo cubierto original (o, si Apple no vende actualmente ese modelo de Equipo cubierto, el precio de venta al público al que Apple vendió por última vez el modelo de Equipo cubierto) o el importe pagado por el Equipo cubierto según se indica en el comprobante de compra original, el que sea mayor. En caso de que se realice un reembolso de acuerdo con la cláusula 4.4, Su Póliza se cancelará automáticamente ya que ya no está en posesión del Equipo cubierto. Si finalmente recupera el dispositivo perdido o robado, deberá devolver el dispositivo original a Apple o al Proveedor de servicios autorizado Apple, que se quedará con el Equipo cubierto original, el cual pasará a ser propiedad de Apple.
- 4.5. Si se le proporciona un reemplazo o la reparación en virtud de las cláusulas 4.1 o 4.3, Apple (o el Proveedor de servicios autorizado por Apple) puede, como parte de la cobertura de la presente Póliza, instalar el software y el sistema operativo más recientes que sean aplicables al Equipo cubierto (si los hubiera). Las aplicaciones de otros fabricantes instaladas en el Equipo cubierto original (en caso de haberlas) pueden no ser compatibles con el Equipo cubierto como resultado de la actualización del software y el sistema operativo. Si Usted realiza una reclamación en un país distinto de aquel donde adquirió (mediante compra o leasing) el Equipo cubierto, Apple (o el Proveedor de servicios autorizado Apple) puede reparar o reemplazar los productos y las piezas con productos y piezas localmente comparables.

- 4.6. **Franquicia de la Póliza.** A fin de disfrutar de las prestaciones de las cláusulas 4.1 y 4.3, en cada reclamación válida de Daño accidental, Robo o Pérdida que Usted haga en virtud de la presente Póliza, deberá abonar la Franquicia que corresponda al coste de la reclamación, según lo dispuesto en el Anexo. La Franquicia de la Póliza se puede pagar a Apple o al Proveedor de Servicios Autorizado Apple mediante una Fuente de Pago autorizada.

Tenga en cuenta que si presenta una reclamación por daños accidentales o una reclamación por robo y pérdida, en su caso, en un país distinto de España al amparo de esta Póliza, es posible que deba abonar la Franquicia de la Póliza, o las tasas locales equivalentes, en la moneda de ese país y al tipo de cambio aplicable en ese país. Para más detalles, visite apple.com/es/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ y seleccione el dispositivo y el lugar adecuados en los que solicita el servicio para ver las condiciones y tasas aplicables.

Para las reclamaciones por Daños accidentales solo en la pantalla o solo en el cristal trasero del iPhone, el Equipo cubierto no debe tener ningún daño adicional más allá de los daños en la pantalla o en el cristal trasero, incluidos, entre otros, una carcasa doblada o abollada, que impida a Apple reemplazar la pantalla o el cristal trasero del Equipo cubierto. Los Equipos cubiertos con Daños adicionales se clasificarán como reclamaciones por Otros daños accidentales del iPhone.

Para una reclamación por Daños accidentales en la pantalla y el cristal trasero del iPhone, el Equipo cubierto no debe tener ningún daño adicional más allá de los daños en la pantalla y el cristal trasero, incluidos, entre otros, una carcasa doblada o abollada, que impida a Apple sustituir la pantalla y el cristal trasero del Equipo cubierto. Los Equipos cubiertos con Daños adicionales se clasificarán como reclamaciones por Otros daños accidentales del iPhone. Las reclamaciones por Daños accidentales de la Pantalla y Cristal trasero del iPhone están sujetas a las Franquicias de la Póliza de Solo Pantalla y Solo Cristal Trasero especificadas en el Anexo.

Si opta por utilizar el Servicio de Reemplazo Urgente («ERS», por sus siglas en inglés) para una reclamación por Daños accidentales en la pantalla del iPhone, el cristal trasero del iPhone o la pantalla y el cristal trasero del iPhone, su reclamación se cargará como Otros daños accidentales del iPhone.

Las reparaciones por daños accidentales en la pantalla y el vidrio de la parte trasera solo están disponibles para iPhone. Las reparaciones por daños accidentales en el vidrio de la parte trasera solo están disponibles para todos los modelos de iPhone 12, 13, 14, 15 y 16.

- 4.7. **Límite de las reclamaciones: cobertura de hardware y soporte técnico.** No existe límite en el número de reclamaciones que puede realizar para la cobertura de hardware y el soporte técnico durante el período de cobertura. Es posible que las reclamaciones que se presenten y reciban Apple o AIG en virtud de la cláusula 7 después de su periodo de cobertura no estén cubiertas por la Póliza.

- 4.8. **Límite de las reclamaciones: Robo y pérdida.** Se pueden realizar un máximo de dos reclamaciones válidas en virtud de la Cobertura por Robo y Pérdida durante cada período de 12 meses, a partir del inicio de su Período de Cobertura, tal y como figura en el recibo de compra original. Una vez resuelta la segunda reclamación en virtud de la Cobertura de Robo o Pérdida en cada periodo de 12 meses, la cobertura de Robo y Pérdida de esta Póliza cesará hasta el aniversario de la fecha de compra de su Póliza, cuando comience el siguiente periodo de 12 meses, si procede, y durante este nuevo periodo se podrán realizar dos reclamaciones más en virtud de la Cobertura de Robo y Pérdida. Toda reclamación que no se utilice expirará al final de cada período de

12 meses. Su derecho en virtud de la Cobertura de Hardware y Soporte Técnico continuará hasta el final del Período de Cobertura, independientemente del número de reclamaciones por Robo y Pérdida que haya realizado.

- 4.9. **Soporte técnico.** Si Usted hace una reclamación válida en virtud de esta cláusula de la Póliza, tendrá acceso prioritario a la línea de ayuda del Soporte técnico de Apple en caso de que el Equipo cubierto deje de funcionar correctamente. El Soporte técnico cubrirá el Equipo cubierto, el Software de consumo y cualquier problema de conectividad entre el Equipo cubierto y un Apple TV o cualquier televisor compatible, y un dispositivo inalámbrico u ordenador compatible que cumpla con las especificaciones de conectividad del Equipo cubierto. Cubrirá tanto la versión entonces actual de cualquier Software de consumo aplicable como cualquier Versión principal anterior. Se entiende por «Versión principal» una versión significativa de software que Apple haya comercializado con un formato numérico de tipo «1.0» o «2.0» y que no se encuentre en el formato beta ni de prelanzamiento.

5. Exclusiones

5.1. Cobertura del hardware. La Cobertura del hardware de conformidad con esta Póliza no le cubre por:

- 5.1.1. un equipo distinto del Equipo cubierto;
- 5.1.2. daños causados por:
 - 5.1.2.1. mal uso o uso incorrecto, es decir, daños causados de forma intencionada, lo que incluye el uso consciente del Equipo cubierto con un fin distinto del previsto, o de un modo distinto del previsto;
 - 5.1.2.2. la modificación efectiva (o el intento de modificación o alteración) del Equipo cubierto; o
 - 5.1.2.3. servicios o reparaciones (incluidas actualizaciones) realizadas por alguien distinto de Apple o un Proveedor de servicios autorizado Apple.
- 5.1.3. Equipo cubierto con el número de serie alterado, dañado o eliminado, Equipo cubierto que haya sido abierto, reparado, modificado o alterado por alguien distinto de Apple o un representante autorizado de Apple, o Equipo cubierto que contenga piezas no autorizadas por Apple;
- 5.1.4. La pérdida o el robo del Equipo cubierto;
- 5.1.5. Equipo cubierto (incluidos todos sus componentes principales) que no se devuelva a Apple;
- 5.1.6. daños superficiales en el Equipo cubierto que no afecten a la funcionalidad de este, lo que incluye, entre otros, grietas muy finas, arañazos, abolladuras, roturas del plástico en los puertos y decoloración;
- 5.1.7. daños o fallos causados por el desgaste o el uso normal del Equipo cubierto;
- 5.1.8. daños causados por el fuego;

- 5.1.9. fallos debidos a defectos en los materiales, la fabricación y/o el diseño; sin embargo, tales fallos quedan cubiertos de forma independiente por la Ley de defensa del consumidor, por la Garantía limitada de Apple o directamente por Apple durante el mismo periodo que el Periodo de cobertura de AppleCare+, incluso aunque no haya adquirido su producto de Apple en esta compañía;
- 5.1.10. cualquier pérdida cubierta por el Consorcio de Compensación de Seguros;
- 5.1.11. la pérdida, pérdida de uso, daño, corrupción, imposibilidad de acceso o imposibilidad de manipulación de cualquier hardware o software electrónico, o sus componentes, que se utilicen para almacenar, procesar, acceder, transmitir o recibir información dentro del Equipo cubierto debido a cualquier causa o pérdida que no sean las pérdidas cubiertas específicamente indicadas en esta Póliza, incluido cualquier acceso no autorizado o uso no autorizado de dicho sistema, un ataque de denegación de servicio o la recepción o transmisión de código malicioso; o
- 5.1.12. la pérdida, pérdida de uso, daño, corrupción, imposibilidad de acceso o imposibilidad de manipulación de cualquier dato electrónico almacenado en el Equipo cubierto, incluyendo cualquier pérdida causada por el acceso no autorizado o el uso no autorizado de dichos datos, un ataque de denegación de servicio o la recepción o transmisión de código malicioso.
- 5.2. Soporte técnico. El Soporte técnico de conformidad con esta Póliza no le cubre por:
 - 5.2.1. el uso o la modificación del Equipo cubierto o el Software de consumo para fines diferentes de los previstos o de maneras no acordes al manual del usuario, las especificaciones técnicas u otras guías sobre el Equipo cubierto publicadas en el sitio web de Apple;
 - 5.2.2. problemas que pueden resolverse actualizando el software (incluido el Software de consumo) a su versión más reciente;
 - 5.2.3. productos de otros fabricantes u otros productos o software de la marca Apple (distintos del Equipo cubierto o el Software de consumo), o los efectos de tales productos sobre el Equipo cubierto o el Software de consumo, o sobre las interacciones con el Equipo cubierto o el Software de consumo;
 - 5.2.4. el uso de un ordenador o sistema operativo no relacionado con el Software de consumo, o problemas de conectividad no derivados del Equipo cubierto;
 - 5.2.5. el software del SO o cualquier Software de consumo designado como «beta», «prerelease» (versión preliminar) o «preview» (versión previa), o software etiquetado de forma similar;
 - 5.2.6. los daños o las pérdidas de software o datos contenidos o guardados en el Equipo cubierto;
 - 5.2.7. la recuperación o la reinstalación de programas de software y datos de usuario;
 - 5.2.8. el asesoramiento relacionado con el uso cotidiano del Equipo cubierto si no hay un problema subyacente con el hardware o el software;
 - 5.2.9. cualquier pérdida cubierta por el Consorcio de Compensación de Seguros;

- 5.2.10.** la pérdida, pérdida de uso, daño, corrupción, imposibilidad de acceso o imposibilidad de manipulación de cualquier hardware o software electrónico, o sus componentes, que se utilicen para almacenar, procesar, acceder, transmitir o recibir información dentro del Equipo cubierto debido a cualquier causa o pérdida que no sean las pérdidas cubiertas específicamente indicadas en esta Póliza, incluido cualquier acceso no autorizado o uso no autorizado de dicho sistema, un ataque de denegación de servicio o la recepción o transmisión de código malicioso; o
- 5.2.11.** la pérdida, pérdida de uso, daño, corrupción, imposibilidad de acceso o imposibilidad de manipulación de cualquier dato electrónico almacenado en el Equipo cubierto, incluyendo cualquier pérdida causada por el acceso no autorizado o el uso no autorizado de dichos datos, un ataque de denegación de servicio o la recepción o transmisión de código malicioso.
- 5.3.** Cobertura de robo y pérdida. La cobertura de robo y pérdida incluida en la presente Póliza no cubre lo siguiente:
- 5.3.1.** Cualquier Robo o Pérdida de un Equipo cubierto en el que la función «Buscar» no esté activada durante el Periodo de cobertura, lo que incluye el momento del Robo o la Pérdida. Durante el proceso de reclamación por Robo o Pérdida, la función Buscar debe permanecer activada y su Equipo cubierto debe permanecer asociado a su ID de Apple.
- 5.3.2.** La pérdida de valor de su Equipo cubierto o cualquier pérdida causada por un virus en dicho equipo (o a consecuencia de este).
- 5.3.3.** La pérdida de software o datos almacenados o registrados en el Equipo cubierto.
- 5.3.4.** la recuperación o la reinstalación de programas de software y datos de usuario.
- 5.3.5.** La pérdida de uso del Equipo cubierto, lo que incluye cualquier pérdida consecencial (esto incluye, entre otras cosas, cualquier pérdida económica u otra pérdida de volumen de negocios, prestaciones, actividad comercial, fondo de comercio o ahorros previstos).
- 5.3.6.** Cualquier Robo o Pérdida del Equipo cubierto causada por cualquier acto deliberado provocado por Usted, sus empleados o cualquier persona que utilice el Equipo cubierto con su permiso.
- 5.3.7.** Los costes o cargos por la sustitución de los kits para coche y otros accesorios que ya no puedan utilizarse con el Equipo cubierto.
- 5.3.8.** La mala conducta intencionada con el dispositivo cubierto (lo que incluye la incitación a ello mediante fraude o falsedad), el comercio ilegal o la confiscación por parte de un gobierno o autoridad pública..
- 5.3.9** Cualquier producto que no sea el Equipo cubierto.
- 5.3.10.** Pérdidas financieras causadas por el uso no autorizado del Equipo cubierto; esto incluye, entre otras cosas, lo siguiente:

- 5.3.10.1. **Compras realizadas con datos almacenados de una tarjeta de débito o crédito, una cuenta bancaria o Apple Pay;**
- 5.3.10.2. **Acceso no autorizado a su banca por internet.**
- 5.3.10.3. **El uso no autorizado del Equipo cubierto para hacer llamadas o enviar mensajes.**
- 5.3.11. **la pérdida, la pérdida de uso, el daño, la corrupción, la imposibilidad de acceso o la imposibilidad de manipulación de cualquier hardware o software electrónico (o de sus componentes) que se utilice para almacenar, procesar, transmitir o recibir información (o acceder a esta) dentro del Equipo cubierto debido a cualquier causa o pérdida distinta a las pérdidas cubiertas específicamente indicadas en esta Póliza, lo que incluye cualquier acceso o uso no autorizado de dicho sistema, un ataque de denegación de servicio o la recepción o transmisión de código malicioso, o bien**
- 5.3.12. **la pérdida, la pérdida de uso, el daño, la corrupción, la imposibilidad de acceso o la imposibilidad de manipulación de cualquier dato electrónico almacenado en el Equipo cubierto, lo que incluye cualquier pérdida causada por el acceso o el uso no autorizado de dichos datos, un ataque de denegación de servicio o la recepción o transmisión de código malicioso.**

6. Condiciones generales

- 6.1. Para poder disfrutar de toda la protección de su Póliza, debe cumplir tanto esta cláusula como las cláusulas 7, 8 y 9, ya que son condiciones de la presente Póliza. **El no cumplimiento de estas condiciones puede resultar en el rechazo de su reclamación.**
- 6.2. Las siguientes condiciones se aplican a la presente Póliza:
 - 6.2.1. **Buscar.** Una de las condiciones para recibir la Cobertura de robo y pérdida es que debe tener la función **Buscar** activada en su Equipo cubierto durante el periodo de cobertura y en el momento de la Pérdida o el Robo. Durante el proceso de las reclamaciones de Robo o Pérdida, la función **Buscar** debe permanecer activada y su Equipo cubierto debe permanecer asociado a su ID de Apple.
 - 6.2.2. **Piezas originales.** Como condición para poder recibir la Cobertura del hardware, debe devolverse a Apple la totalidad del Equipo cubierto, incluidas todas las piezas originales o cualquier componente de reemplazo autorizado por Apple.
 - 6.2.3. **Exclusiones de la cobertura.** La cobertura en virtud de la Póliza está sujeta a las exclusiones establecidas en la cláusula 5.
 - 6.2.4. **Pago de la Prima y cobertura de las Pólizas de plazo fijo.** Si Usted opta por abonar la Prima de una Póliza de plazo fijo con un pago único inicial, dicho pago debe haberse completado para poder recibir la Cobertura de robo o pérdida, la Cobertura del hardware o el Soporte técnico. No se aprobará ninguna reclamación en virtud de la presente Póliza si la Prima no se ha abonado en su totalidad. Si desea pagar la Prima de una Póliza de plazo fijo en Cuotas, deberá establecer un Acuerdo de plan de pagos con un Proveedor de plan de pagos, y podrá recibir la Cobertura de robo y pérdida, la Cobertura del hardware o el Soporte técnico desde el momento en que firme el Acuerdo de plan de pagos.

6.2.5. **Pago de la Prima y cobertura de las Pólizas anuales.** Los pagos de las Cuotas de la Prima se cargarán cada mes en la Fuente de pago utilizada para comprar la primera Póliza anual. Si el pago mensual no se puede realizar correctamente (por ejemplo, si hay algún problema con la tarjeta de crédito o débito registrada), se le informará debidamente y deberá tomar las medidas oportunas para completar el pago. Si no abona la Cuota mensual de la Prima, la cobertura que le otorga la Póliza se suspenderá, de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 10.

6.2.6. **Deber de cuidado.** Deberá tomar todas las precauciones razonables para proteger el Equipo cubierto de un Evento asegurado, y deberá utilizar y mantener el Equipo cubierto de acuerdo con las instrucciones de este.

6.2.7. **Lugar de residencia y edad.**

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

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

7. Cómo se realiza una reclamación de cobertura de hardware

7.1. Debe informar del siniestro lo antes posible visitando una tienda Apple Store o un Proveedor de servicios autorizado Apple, accediendo a support.apple.com/es-es o llamando a Apple (el número de teléfono local es 900 812 703). Para prestarle asistencia, Apple le pedirá el número de serie de su Equipo Cubierto. El siniestro se resolverá mediante las opciones establecidas en la cláusula 7.4.

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

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

7.4. Los siniestros de la Cobertura del hardware válidas se pueden presentar con una de las siguientes opciones:

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

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

- 7.4.2. **Servicio de reparación por correo.** Apple le facilitará el embalaje y el franqueo pagado necesarios para que envíe a Apple el Equipo cubierto. Cuando el problema esté identificado o la reparación se haya completado, Apple le devolverá el Equipo cubierto o un reemplazo del Equipo cubierto. Siempre y cuando Usted siga todas las instrucciones, Apple pagará los gastos de franqueo desde su ubicación y hasta ella.
- 7.4.3. **Servicio de reemplazo exprés («ERS»).** Apple exigirá la devolución del Equipo cubierto y una autorización de tarjeta de crédito en garantía del precio de venta del producto de reemplazo y de los gastos de envío aplicables. **Si no puede autorizar una operación con tarjeta de crédito, no tendrá acceso a este servicio.** Apple le enviará un producto de reemplazo junto con instrucciones para la devolución del Equipo cubierto. Si sigue todas las instrucciones, Apple cancelará la autorización de la tarjeta de crédito y Usted no recibirá ningún cargo por el producto de reemplazo ni por el envío desde su ubicación y hasta ella. Si Usted no devuelve el Equipo cubierto original según las indicaciones, o si devuelve un producto distinto del Equipo cubierto, Apple cargará en su tarjeta de crédito la cantidad autorizada.

Tiene la opción de utilizar el ERS para reclamaciones por daños accidentales que afecten solo a la pantalla, solo al vidrio de la parte trasera o a la pantalla y al vidrio de la parte trasera, siempre y cuando abone la Franquicia aplicable a la categoría «iPhone - Otros daños accidentales», incluida en el Anexo, ya que se le suministrará un Equipo Cubierto como reemplazo.

- 7.5. Cuando no sea posible facilitar alguno de los métodos de servicio anteriores, podría ser necesario cambiar el método por el que Apple le proporciona la Cobertura del hardware.

7.6. **Cómo hacer una reclamación de cobertura de robo y pérdida**

Deberá informar de su reclamación lo antes posible a través de uno de estos métodos

En línea: support.apple.com/es-es/iphone/theft-loss-claims

Por teléfono: 900812703

Puede encontrar más información, incluida ayuda sobre cómo comprobar el estado de su solicitud una vez que la haya comunicado:

En línea: support.apple.com/HT208491

- 7.7. Deberá presentar (si se lo solicitan) un número de referencia del delito o una copia del informe policial sobre este, así como un comprobante de compra del Equipo cubierto, una copia de un documento identificativo oficial con fotografía (como un pasaporte o un permiso de conducir) y el certificado del comprobante de cobertura (POC), para validar que su producto Apple es un Equipo cubierto.
- 7.8. Las opciones de servicio de la Cobertura de robo y pérdida y la Cobertura del hardware pueden variar de un país a otro en función de la capacidad local. En el caso de la Cobertura de robo y pérdida, esto significa que quizá solo podamos suministrar un iPhone de sustitución en el país en el que compró esta Póliza.
- 7.9. Si desea realizar un siniestro en virtud de la presente Póliza en un país distinto del país de compra, deberá cumplir todas las leyes y normativas aplicables sobre importación y exportación, y será responsable de abonar todas las tasas de aduanas, impuestos de valor añadido y otros impuestos y cargos asociados que puedan aplicarse.

- 7.10. Para recibir **Soporte técnico**, puede presentar una reclamación llamando por teléfono a Apple (puede encontrar el número local en support.apple.com/HT201232); le solicitarán el número de serie del Equipo cubierto para poder ofrecerle asistencia.

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

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

8. Sus responsabilidades cuando comunica un siniestro

- 8.1. Cuando haga una reclamación en virtud de la presente Póliza (en función de las circunstancias de su reclamación), debe cumplir con lo siguiente:
- 8.1.1. Debe proporcionar información sobre las circunstancias relacionadas con el Robo o la Pérdida, los síntomas y las causas del daño que ha sufrido el Equipo cubierto o los problemas que usted haya tenido con este.
 - 8.1.2. Deberá denunciar (si se lo solicitan) el Robo o la Pérdida a las fuerzas del orden (es decir, la policía) y darle a AIG o Apple una copia del número de referencia del delito o del informe policial.
 - 8.1.3. Para que Apple pueda determinar el problema y asistirle en el siniestro, Usted deberá proporcionar información si así se solicita, lo que puede incluir, entre otros datos, el número de serie y el modelo del Equipo cubierto, la versión del sistema operativo y del software instalados, la naturaleza de los periféricos conectados o instalados en el Equipo cubierto, los mensajes de error mostrados, las acciones realizadas antes de que el Equipo cubierto presentara el problema y cualquier paso aplicado para resolverlo.
 - 8.1.4. Debe seguir las instrucciones de Apple o del Proveedor de servicios autorizado Apple, y empaquetar el Equipo cubierto de acuerdo con las instrucciones de envío que le proporcionen Apple o el Proveedor de servicios autorizado Apple.
 - 8.1.5. No debe enviar productos ni accesorios que no sean parte de una reclamación (por ejemplo, fundas protectoras, cargadores de coche, etc.), ya que no podrán devolverse.
 - 8.1.6. Asegúrese, siempre que sea posible, de tener una copia de seguridad del software y los datos presentes en el Equipo cubierto. Apple borrará los contenidos del Equipo cubierto y reformateará los soportes de almacenamiento. Ni AIG ni Apple serán responsables de la pérdida del software o los datos contenidos en el Equipo cubierto enviado como parte de una reclamación en virtud de la presente Póliza.
 - 8.1.7. Con la excepción de las reclamaciones de Cobertura de robo y pérdida, deberá enviarle a Apple todos los componentes principales del producto objeto de la reclamación, de modo que Apple pueda evaluar su validez.
- 8.2. Usted será responsable de reinstalar cualquier otro programa de software, datos y contraseñas.

- 8.3. Dentro de los límites legales aplicables, ni AIG, ni Apple, ni los Proveedores de servicios autorizados Apple ni sus respectivos empleados y agentes serán responsables ante Usted por cualquier pérdida indirecta en que pueda incurrir, como los gastos de recuperar, reprogramar o reproducir datos o programas, o pérdidas de negocios, beneficios, ingresos o ahorros previstos, como resultado de un incumplimiento de las obligaciones en virtud de esta Póliza.

9. Engaño, fraude y uso ilegal

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

10. Cancelación

- 10.1. Independientemente del tipo de Póliza, Usted podrá cancelar la presente Póliza en cualquier momento y por cualquier motivo con efecto inmediato y puede tener derecho a un reembolso como se describe a continuación llamando a Apple (puede encontrar el número local en support.apple.com/HT201232). También puede escribir a Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda y Su Póliza será cancelada al recibir Su notificación.
- 10.2. Para cancelar esta Póliza con la devolución del Equipo cubierto (excepto en el programa de cambio por descuento autorizado de Apple), si lo permite la política de devolución del canal de venta original del Equipo cubierto, diríjase a dicho canal (Apple o un Distribuidor autorizado de Apple). Usted (o el Proveedor del plan de pagos) recibirá el reembolso completo de la Póliza.
- 10.3. Si compró esta Póliza a un Distribuidor autorizado de Apple y la cancela dentro de los treinta (30) días posteriores a la compra de esta Póliza, es posible que deba cancelarla a través del Distribuidor autorizado de Apple para recibir un reembolso completo de la Prima.
- 10.4. Para poder recibir cualquier reembolso, se le pedirá que proporcione el recibo de venta original y/o el Certificado POC.
- 10.5. Para las Pólizas de plazo fijo:
- 10.5.1. Si paga su Prima a plazos, puede cancelarla poniéndose en contacto con Apple o con el proveedor del plan de pago y solicitar que cancelen su Póliza en su nombre.
- 10.5.2. Si cancela esta Póliza de acuerdo con la cláusula 10.1, por decisión propia y no por la devolución del Equipo cubierto, puede tener derecho a un reembolso de la Prima, que se calculará de la siguiente manera:
- 10.5.2.1. Si se pone en contacto con Apple para cancelar la presente Póliza dentro del plazo de treinta (30) días desde la fecha de compra de la Póliza y abonó la Prima con un único pago inicial, recibirá un reembolso igual a la totalidad de la Prima pagada. Si la cancelación se produce dentro del plazo de treinta (30) días desde la fecha de compra de la Póliza y optó por pagar la Prima en Cuotas, deberá informar al Proveedor del plan de pagos de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 10.2 y solicitar la cancelación del Acuerdo de plan de pagos. En estas circunstancias, el Proveedor del plan de pagos le reembolsará cualquier Cuota ya pagada.

- 10.5.2.2. Si se pone en contacto con Apple para cancelar esta Póliza pasados treinta (30) días de la fecha de compra de la Póliza, tendrá derecho a un reembolso prorrateado en función del porcentaje de tiempo restante de vigencia de la Póliza. Si ya ha realizado una reclamación válida en virtud de la presente Póliza y cancela esta, independientemente del momento en que lo haga, AIG deducirá de cualquier reembolso el valor del beneficio que haya recibido Usted, lo que podría resultar en el no reembolso de Prima alguna.
- 10.6. Para las Pólizas anuales:
- 10.6.1. Si no se paga la primera Cuota de la Prima, AIG tiene el derecho de resolver el contrato o exigir el pago de la Prima. Si no se paga la Prima antes de que se produzca una pérdida, AIG quedará exento de sus obligaciones. Si no se paga una Cuota mensual posterior de la Prima, la cobertura se suspenderá un (1) mes después del último mes en el que se pagó la Prima (es decir, sesenta [60] días después del último pago de la Prima). Si la Póliza no se ha resuelto con arreglo a lo expuesto anteriormente, la cobertura suspendida volverá a estar activa veinticuatro (24) horas después del pago de la Prima.
- 10.6.2. No se pagará la reclamación de ningún accidente que tenga lugar una vez transcurrido el periodo de gracia de un mes si la Prima sigue sin pagarse.
- 10.6.3. Si cancela esta Póliza de conformidad con la cláusula 10.1, podría tener derecho a un reembolso de la Prima, cantidad que se calculará del siguiente modo:
- 10.6.3.1. Si se pone en contacto con Apple para cancelar esta Póliza anual durante los catorce (14) días posteriores a la fecha de la compra inicial o de cada pago mensual de la Prima, recibirá el reembolso completo de la última cuota mensual de la Prima que haya abonado.
- 10.6.3.2. Si se pone en contacto con Apple para cancelar su Póliza anual más de catorce (14) días después de la fecha de compra inicial o más de catorce (14) días después del pago de la última cuota mensual de la Prima, recibirá un reembolso prorrateado de la última cuota mensual de la Prima que haya pagado en función del porcentaje de tiempo restante de vigencia de su Póliza para ese mes.
- 10.6.4. También puede cancelar la facturación automática de los pagos mensuales de la Prima de su Póliza anual desactivando la facturación de la renovación de la Prima en support.apple.com/HT202039 en su Equipo cubierto y seleccionando Cancelar una suscripción o directamente a través de su plataforma de facturación. La acción de desactivar la facturación de la Prima de renovación se considerará una expresión de Su intención de cancelar la Póliza Anual al final del último mes por el que se pagó Su última cuota mensual de la Prima. Su Póliza anual permanecerá activa hasta la medianoche del último día de ese mes, momento en el que se cancelará, no se cobrarán más cuotas de la Prima y no se le reembolsará ninguna Prima.
- 10.7. Los reembolsos a los que tenga derecho se abonarán a la fuente de pago que utilizó para comprar la póliza o a su fuente de pago registrada para las pólizas anuales y, si esto no fuera posible, mediante transferencia bancaria. Si su Póliza a Plazo Fijo está financiada a través de un Proveedor de Planes de Pago, cualquier reembolso podrá abonarse al Proveedor de Planes de Pago que pagó la póliza.
- 10.8. Si ya ha efectuado una reclamación válida en virtud de su póliza, en caso de cancelación, AIG deducirá de cualquier reembolso el valor de la prestación recibida, por lo que es posible que no se le reembolse ninguna prima.

- 10.9. Cualquier reembolso que se deba podrá ser neto de cualquier Impuesto sobre Seguros y de los gastos del Consorcio de Compensación de Seguros que estuvieran incluidos en la Prima, si ésta no puede ser recuperada de la autoridad competente.
- 10.10. En el caso de las Pólizas anuales, si entrega su Equipo cubierto a Apple o a un Distribuidor Autorizado Apple como parte de un programa de entrega autorizado por Apple, dicha entrega se considerará una expresión de su intención de cancelar su Póliza anual. Dependiendo de la fecha de su canje, puede tener derecho a un reembolso de conformidad con la cláusula 10.6.3.
- 10.11. AIG o Apple, en nombre de AIG, podrá oponerse a la renovación de su Póliza en caso de que Apple ya no pueda prestar servicio a su Equipo cubierto, en cuyo momento se le notificará a Usted con dos meses de antelación su oposición a la renovación de su Póliza antes de la fecha de vencimiento del periodo de seguro y su Póliza dejará de renovarse. También podrá oponerse a la renovación de la póliza notificándolo por escrito a AIG al menos un (1) mes antes de la conclusión del periodo de seguro en curso.

11. Transferencia de una Póliza de plazo fijo

- 11.1. Puede transferir cualquier Póliza de plazo fijo si transfiere el Equipo cubierto a una persona que resida en España (excepto en las Islas Canarias, Ceuta y Melilla) y que tenga dieciocho (18) años de edad o más. Esta nueva parte quedará cubierta durante el resto del Periodo de cobertura. Un Cliente comercial solo puede transferir la presente Póliza de plazo fijo a otro Cliente comercial. No puede transferir su Póliza anual.
- 11.2. Debe notificar la transferencia a Apple, en nombre de AIG, cuanto antes. Puede hacerlo llamando a Apple (puede encontrar el número local en support.apple.com/HT201232) o enviando un escrito a: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda. Cuando notifique a Apple la transferencia de la Póliza, debe proporcionar el número de serie del Equipo cubierto, así como el nombre, la dirección postal y la dirección de correo electrónico del nuevo propietario o arrendatario, de modo que Apple pueda enviar a este un Certificado POC actualizado. Usted deberá proporcionar al nuevo propietario o arrendatario las presentes condiciones generales, así como notificarle el número de reclamaciones por Pérdida y Robo (de haberlas) que haya presentado.
- 11.3. La transferencia de la Póliza será efectiva cuando Apple, en nombre de AIG, emita al nuevo propietario o arrendatario un Certificado POC actualizado.

12. Quejas

- 12.1. Solo para quejas relacionadas con siniestros de cobertura de robo y pérdida:

Si en alguna ocasión el servicio que recibe en relación con la tramitación de su reclamación de cobertura de robo y pérdida no satisface sus expectativas, póngase en contacto con AIG utilizando los datos de contacto apropiados que se indican a continuación, facilitando su nombre y el número de serie del Equipo Cubierto para ayudar a AIG a tramitar sus comentarios de forma más eficiente. AIG puede atender su consulta en el idioma europeo de su país de residencia.

En línea:	aigtheftandloss.es/
Por teléfono:	900930413
E-mail:	appleescalationteam@aig.com

12.2. Para todas las demás quejas:

AIG y Apple piensan que Usted se merece un servicio amable, justo y sin demoras. Por acuerdo entre ambas empresas, Apple se encargará de gestionar cualquier reclamación relacionada con la cobertura de hardware y el soporte técnico, así como de todas las reclamaciones de suscripción en nombre de AIG. Si en alguna ocasión el servicio recibido no satisface sus expectativas, Usted podrá contactar con Apple empleando los datos que se indican a continuación. Deberá proporcionar su nombre y el número de serie del Equipo cubierto para ayudar a Apple a gestionar sus comentarios con mayor eficiencia. Apple puede gestionar cualquier consulta realizada en el idioma europeo de su país de residencia.

<u>Por escrito:</u>	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda
<u>Por teléfono:</u>	Puede encontrar el número correspondiente en support.apple.com/HT201232
<u>En línea:</u>	Mediante Contactar con el Soporte técnico de Apple, en support.apple.com/es-es/contact
<u>En persona:</u>	En cualquier tienda de Apple de las que aparecen en apple.com/es/retail/storelist

12.3. No obstante lo anterior, también tiene derecho a informar de cualquier reclamación a AIG cuando lo desee, ya sea directamente o una vez que Apple la haya resuelto, en caso de que no le satisfaga la resolución que Apple haya tomado en nombre de AIG. De acuerdo con la Orden Ministerial ECO/734/2004 del 11 de marzo, las reclamaciones a AIG deben realizarse por correo electrónico a la siguiente dirección: atencioncliente.es@aig.com.

12.4. AIG acusará el recibo de la queja en un plazo de diez días laborables, mantendrá al remitente informado del progreso del procesamiento de la reclamación y dará una respuesta en el plazo de un (1) mes (salvo que se den circunstancias concretas que impidan a la empresa hacerlo; en ese caso, se informará debidamente al remitente).

12.5. Además, tiene derecho a remitir cualquier reclamación a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, si considera que AIG comete prácticas abusivas o daña los derechos que le otorga la presente Póliza. Para presentar una reclamación de este tipo, debe demostrar que ya ha remitido la reclamación a AIG y que la resolución ha sido contraria a su solicitud o no se ha provisto durante el mes posterior a la presentación de la reclamación. Estos son los detalles del contrato: Servicio de Reclamaciones - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones («DGSPF») Calle Miguel Ángel n.º 21, 28046 – Madrid (dgsfp.mineco.es).

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

12.6. Dado que AIG Europe S. A. es una entidad aseguradora afincada en Luxemburgo, los remitentes de reclamaciones que sean personas físicas y actúen fuera del ámbito de su actividad profesional pueden, además de seguir el procedimiento de reclamación expuesto anteriormente, tomar las siguientes medidas si no están satisfechos con la respuesta de AIG o no reciben respuesta transcurridos 90 días:

- Elevar la reclamación a la oficina central de la empresa, enviando un escrito a AIG Europe S. A. «Service Reclamations Niveau Direction» 35D Avenue JF Kennedy L- 1855 Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg o a la dirección de correo electrónico aigeurope.luxcomplaints@aig.com.

- Ponerse en contacto con uno de los organismos de mediación de Luxemburgo, cuya información de contacto encontrarán en el sitio web de AIG Europe S. A.: (aig.lu/); o
- Solicitar un proceso de resolución extrajudicial al Luxembourg Commissariat Aux Assurances (CAA), enviando un escrito a CAA, 7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg, al número de fax +352 22 69 10, a la dirección de correo electrónico reclamation@caa.lu o al sitio web de CAA: caa.lu.

Todas las solicitudes presentadas al CAA o a cualquiera de los organismos de mediación de Luxemburgo deberán redactarse en luxemburgués, alemán, francés o inglés.

- 12.7. Si no está de acuerdo con la decisión adoptada con respecto a una reclamación, puede remitir sus diferencias a un órgano institucional de arbitraje antes de acudir a los tribunales.
- 12.8. Igualmente, las partes pueden referir sus disputas a un mediador en virtud de la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- 12.9. En cualquier caso, el tribunal competente para cualquier disputa surgida de la presente Póliza será el correspondiente a su domicilio.
- 12.10. Si desea presentar una reclamación de una póliza de seguros adquirida en línea, puede utilizar la plataforma en línea sobre Resolución de litigios de la Comisión Europea, que puede encontrar en ec.europa.eu/consumers/odr.

13. Cláusula de compensación por parte del Consorcio de Compensación de Seguros por cualquier pérdida derivada de eventos extraordinarios relativos a daños a la propiedad y la responsabilidad civil derivada del uso de vehículos a motor en España

- 13.1. Según lo estipulado en el nuevo texto del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros, constituido por el Real Decreto Legislativo 7/2004 del 29 de octubre, los asegurados de pólizas que incluyan obligatoriamente el recargo en favor del mencionado organismo público tienen derecho a contratar la cobertura de riesgos extraordinarios con cualquier asegurador que satisfaga las condiciones requeridas por la legislación vigente.
- 13.2. La compensación por las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios acaecidos en España y que conlleven riesgos en dicho país y, en el caso de daños personales, también los derivados de acontecimientos extraordinarios acaecidos en el extranjero cuando el asegurado de la póliza tenga su residencia habitual en España, la abonará el Consorcio de Compensación de Seguros si el asegurado ha pagado los recargos aplicables en favor de dicho organismo, y siempre que se den las siguientes circunstancias:
- a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro tomada con la entidad aseguradora.
- b) Que, aun estando amparado por póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o que, hallándose en una situación de insolvencia, estuviese sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o esta hubiera sido asumida por el propio Consorcio de Compensación de Seguros.

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

14. Información general preliminar

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

14.2. Las condiciones generales de la presente Póliza solo estarán disponibles en español y toda comunicación relativa a la Póliza se realizará en este idioma.

14.3. **AIG no proporcionará cobertura ni pagará ninguna reclamación ni proporcionará beneficio alguno bajo esta Póliza si la provisión de dicha cobertura, pago, reclamación o provisión de beneficio expone a AIG, a la empresa matriz de AIG o a la entidad controladora final a sanciones, prohibiciones o restricciones bajo las resoluciones de Naciones Unidas o las leyes, normativas o sanciones económicas o comerciales del Reino Unido, El Gran Ducado de Luxemburgo, la Unión Europea o los Estados Unidos de América.**

14.4. Este seguro lo suscribe la delegación en España de AIG Europe S. A. AIG Europe S. A. es una empresa registrada en Luxemburgo. R.C.S. número B 218806. Domicilio fiscal: 35 D de Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburgo (aig.lu/). AIG Europe S. A. (Delegación en España) tiene registradas sus oficinas en el Paseo de la Castellana, n.º 216, 28046 Madrid. Esta sucursal está registrada en el Registro Mercantil de Madrid, volumen 37770, hoja M-672859, entrada 1. El número de identificación fiscal es W-0186206-I. Teléfono: (+34) (0) 9156 77400. Está registrada con el número E0226 en el Registro Administrativo de Entidades Aseguradoras de la DGSFP (se puede consultar en: rpp.dgsfp.mineco.es/).

14.5. AIG Europe S. A. cuenta con la autorización del Ministère des Finances de Luxemburgo y se somete a la supervisión del Commissariat aux Assurances, con la siguiente sede: 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburgo, Gran Ducado de Luxemburgo (Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, caa.lu/). En algunos o en todos los aspectos, los sistemas regulatorios de aplicación en otros países en los que AIG Europe S. A. (Delegación en España) haga negocios serán distintos de los de Luxemburgo. En cuanto a su actuación comercial en España, AIG Europe S. A. se somete a la regulación de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

14.6. De estar disponible, puede encontrar un informe sobre la solvencia y la situación financiera de AIG Europe, S. A. en el siguiente enlace: aig.lu/.

14.7. Apple Distribution International Limited y sus agentes o representantes autorizados distribuyen la presente Póliza y pueden gestionar las reclamaciones surgidas de esta en nombre de AIG. Apple Distribution International Limited tiene su domicilio fiscal en Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda. Apple Distribution International Limited está regulada por el Central Bank of Ireland.

14.8. Si tiene una Póliza anual, AIG (o Apple, en nombre de AIG) le notificará por escrito cualquier cambio en las condiciones generales de esta Póliza, incluidos los que afecten a la Prima o la Franquicia, con dos meses de antelación a la fecha de

caducidad de la Póliza. Solo efectuaremos cambios sustanciales si se produce alguna modificación en la ley que afecte a esta Póliza, por ejemplo, un cambio en el impuesto de la prima del seguro; para ajustar la fluctuación del tipo de cambio de moneda; para reflejar un cambio en nuestro enfoque de suscripción, como la ampliación o mejora de la cobertura; o si es necesario para ajustar los costes de satisfacción de las reclamaciones, siguiendo este procedimiento.

Si acepta los cambios, esta Póliza seguirá vigente.

De lo contrario, podrá cancelar la Póliza de conformidad con lo expuesto en la cláusula 10.1.

Tanto en las Pólizas anuales como en las Pólizas de plazo fijo, si AIG cambia las condiciones para mejorar la cobertura sin que ello suponga un coste adicional, tales condiciones se aplicarán inmediatamente a esta Póliza.

15. Resolución de disputas

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

Cómo utiliza AIG la información personal

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

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

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

- administración de seguros; por ejemplo, para el envío de comunicaciones o el procesamiento de reclamaciones y pagos.
- análisis y toma de decisiones relativas a la provisión y las condiciones de seguros, y a la resolución de reclamaciones;
- cuidado y consejos acerca de problemas médicos o viajes;
- gestión de nuestras actividades de venta y nuestra infraestructura de TI;
- prevención, detección e investigación de delitos; por ejemplo, fraude o blanqueo de dinero.
- establecimiento y defensa de derechos legales;
- cumplimiento de leyes y normativas (lo que incluye el cumplimiento de la legislación de países distintos de su país de residencia);
- supervisión y registro de llamadas telefónicas para fines de calidad, formación y seguridad;

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

Transferencias internacionales. Debido a la naturaleza global de nuestras actividades mercantiles, su información personal podría transferirse a determinadas partes ubicadas en otros países (lo que incluye Estados Unidos, China, México, Malasia, Filipinas, las islas Bermudas y otros países que pueden contar con un sistema de protección de datos distinto al del país en que usted tiene su residencia). Siempre que realicemos esta clase de transferencias, tomaremos una serie de medidas encaminadas a garantizar que su información personal esté

adecuadamente protegida y que se transfiera de acuerdo con los requisitos de la legislación de protección de datos. Nuestra Política de privacidad ofrece más información sobre las transferencias internacionales (véase más adelante).

Seguridad de la información personal. Se han diseñado medidas de seguridad técnicas y físicas adecuadas para mantener su información personal en un lugar seguro. Siempre que proporcionemos información personal a un tercero (incluidos nuestros proveedores de servicios) o pidamos a un tercero que recabe información personal en nuestro nombre, seleccionaremos a dichas partes con extremo cuidado y les exigiremos que adopten las medidas de seguridad apropiadas.

Sus derechos. La legislación de protección de datos le concede una serie de derechos relativos al uso que hagamos de su información personal. Es posible que estos derechos solo se apliquen en determinadas circunstancias y estén sometidos a ciertas exenciones. Entre estos derechos pueden estar el derecho de acceso a la información personal, el derecho de corrección de datos inexactos, el derecho a la eliminación de datos y el derecho a suspender el uso que podamos hacer de tales datos. Entre estos derechos pueden estar el derecho a transferir sus datos a otra organización, el derecho a objetar el uso que hacemos de su información personal, el derecho a solicitar intervención humana en ciertas decisiones que realizamos de forma automática, el derecho a retirar su consentimiento y el derecho a protestar ante la autoridad supervisora de protección de datos. Nuestra Política de privacidad proporciona más información sobre sus derechos y el modo de ejercerlos (véase más adelante).

Política de privacidad. Para obtener más información sobre sus derechos y el modo en que recabamos, utilizamos y revelamos su información personal, consulte nuestra Política de privacidad en aig.com.es/politicia-de-privacidad. También puede solicitar una copia por escrito mediante carta al Responsable de protección de datos, AIG Europe S. A., Paseo de la Castellana n.º 216, 28046 Madrid, o por correo electrónico a protecciondedatos.es@aig.com.

Aceptación expresa

Usted acepta expresamente que ha recibido todos los documentos de la Póliza y reconoce su aceptación. Del mismo modo, confirma la recepción de toda la información indicada en la sección «Información para el asegurado» antes de firmar la presente Póliza.

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

Aceptación de los términos y condiciones de AppleCare+ con robo y pérdida

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

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

Al firmar a continuación, confirma que ha leído y que comprende el contenido y el ámbito de todas las cláusulas de la presente Póliza, sobre todo las referidas al artículo 3 de la Ley de Contrato de Seguro española, destacadas en letra negrita, que pueden suponer una limitación de sus derechos como titular de la Póliza.

Indique el número de Póliza de AppleCare+ con robo y pérdida que figura en la Prueba de cobertura:

Firma del titular de la póliza

Fecha

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

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

applecare.spain@aig.com