

Contrato del programa AppleCare Extended Service para Latinoamérica y el Caribe

Términos y Condiciones

Su Contrato de Mantenimiento Prolongado para América Latina y el Caribe de AppleCare (el "Plan") será regido por estos Términos y Condiciones y constituye su contrato de mantenimiento con Apple Computer, Inc. ("Apple").

1. Cobertura

a. Cobertura. Por el periodo (el "Periodo de Cobertura") estipulado en su Certificado del Plan o en el documento Comprobatorio de Cobertura ("Confirmación de Plan"), Apple cubrirá defectos de materiales y de mano de obra del producto(s) de marca Apple mencionado en la Confirmación de Plan ("Equipo Cubierto"). La obligación de Apple de reparar o reemplazar será solo por el Equipo Cubierto que se encuentre en América Latina o la región del Caribe excepto por: (i) computadoras portátiles, que puedan operar independientemente sin un enchufe eléctrico; y (ii) Mac mini, para la cual Apple ofrecerá un servicio global de reparación y reemplazo.

b. Confirmación de Plan. A fin de obtener el Plan de Confirmación, usted debe inscribirse en el Plan de acuerdo a las siguientes normas proporcionadas por Apple. Para inscribirse, usted debe proporcionar el contrato único o el número de inscripción, el cual se encuentra en el empaque del Plan (el "Número de Contrato Plan"). Instituciones educativas que opten por la opción de Auto-Inscripción, donde sea posible, recibirán automáticamente el documento de Confirmación de Plan. Si usted adquirió el Plan junto con el producto de marca Apple a ser cubierto en una tienda de Apple, donde sea aplicable, el recibo de compra que le fue proporcionado, la cual contiene el gasto total en el que usted incurrió por el Plan, puede contener el Número de Contrato Plan, el cual confirma la cobertura de su producto bajo el Plan y su recibo fungirá como la Confirmación del Plan.

c. Fecha de Comienzo de Cobertura. Su cobertura por defectos comienza en la fecha en que su garantía de Cobertura de Hardware Apple vence. Un producto de la marca Apple esta cubierto bajo el Plan, si fue adquirido al mismo tiempo y fue inscrito con una computadora Mac mini, Power Mac o PowerBook cubierto. Un ratón o teclado de marca Apple también están cubiertos si están incluidos con el Equipo Cubierto o adquiridos al mismo tiempo que un Mac mini. Un Airport Extreme Card, un Airport Express y Estación Base AirPort Extreme, un adaptador DVI a ADC marca Apple, un RAM Apple y un módulo Bluetooth también están cubiertos bajo el plan si usted es el dueño y los utiliza junto con el Equipo Cubierto.

2. Periodo de Servicio

a. Opciones de Servicio. Si Apple determina que el Equipo Cubierto puede requerir servicio de mantenimiento o reemplazo, Apple podrá facilitar dicho servicio mediante alguna de las siguientes maneras: (i) Servicio Carry-In está disponible para la mayoría de los productos de Equipo Cubierto. Lleve el Equipo Cubierto que requiera servicio a un Proveedor de Servicio Autorizado Apple, o a una tienda de Apple que ofrezca el servicio carry-in, en caso de ser disponible. El servicio se llevará a cabo en este lugar, o se facilitará por medio de la tienda o proveedora de servicio a una estación de servicio y mantenimiento Apple. Una vez que usted sea notificado que el mantenimiento ha finalizado, usted consiente en recoger el producto lo más pronto posible. (ii) Servicio de envío-por-correo directo está disponible para la mayoría de los productos del Equipo Cubierto. Si Apple decide que su producto puede ser enviado por el servicio envío-por-correo, Apple le enviará facturas de envío pre-pagadas (y en caso de que usted ya no cuente con el empaque original, Apple podrá enviarle los materiales de empaque) y usted enviará el Equipo Cubierto a la estación de reparación y mantenimiento Apple de acuerdo con sus instrucciones. Una vez finalizado el servicio, la estación de reparación y mantenimiento Apple le regresará a usted el Equipo Cubierto. Apple cubrirá los costos de envío de ida y de vuelta si todas las instrucciones son acatadas. Apple se reserva el derecho a modificar el método por el cual ofrece el servicio de reparación y mantenimiento, y la elegibilidad de su Equipo Cubierto a recibir un servicio específico de mantenimiento, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa proporcionar servicio en el lugar donde se encuentre el producto. Su elegibilidad de recibir algún método de servicio en particular varía dependiendo de en que país se encuentra usted debido a que la disponibilidad de mantenimiento a partes es distinta en cada país.

b. Partes y Productos de Reemplazo. En el supuesto de que Apple repare o reemplace su Equipo Cubierto, usted comprende y consiente que los productos y partes que Apple le proporcione pueden estar fabricados con partes nuevas, reparados, o usadas. Las partes y productos de reemplazo serán funcionalmente equivalentes a los productos o partes reemplazadas y asumirán la cobertura restante dentro del Plan. Las partes y productos que sean reemplazados pasarán a ser propiedad de Apple.

c. Exclusiones. El Contrato no cubre: (i) Apoyo por teléfono o técnico de cualquier tipo, incluyendo apoyo relacionado con asuntos de Software; (ii) Daño al Equipo Cubierto ocasionado por un accidente, abuso, negligencia, mal uso (incluyendo instalación, reparo o mantenimiento inadecuado proporcionado por alguien distinto a Apple o un Proveedor de Servicio Autorizado Apple), modificación no autorizada, clima extremo (incluyendo temperaturas o humedad extrema), interferencia física o eléctrica extrema, fluctuaciones de energía, relámpagos, electricidad estática, fuego o causas de fuerza mayor o externas; (iii) Cualquier equipo que cuente con un número de serie que haya sido alterado o removido posterior a la venta inicial; (iv) Problemas causado por un equipo que no es el Equipo Cubierto, incluido equipo que no es de marca Apple, fuese o no adquirido al mismo tiempo que el Equipo Cubierto; (v) Servicio necesario para cumplir con las regulaciones específicas de cualquier órgano o agencia gubernamental que entre en vigor con fecha posterior a la fecha de este Contrato; (vi) Recuperación o reemplazo de cualquier información o software almacenado en el Equipo Cubierto; (vii) Daño estético al Equipo Cubierto (incluyendo de manera enunciativa más no limitativa a raspaduras, abolladuras, y plástico quebrado en puertos, que no afecten la función o impidan que usted use el equipo); (viii) Equipo Cubierto que haya sido robado o extraviado. Este Plan solo cubre el Equipo Cubierto que sea devuelto en su totalidad a Apple; (ix) El reemplazo de equipo provisional durante el periodo en que el Equipo Cubierto esté siendo reparado; (x) Partes consumibles, como pueden ser pilas, a menos de que el daño haya ocurrido por un defecto de fabricación o de materiales; y (xi) Mantenimiento preventivo al Equipo Cubierto.

3. Obteniendo el Servicio Para obtener el servicio contacte a un Proveedor de Servicio Autorizado Apple. Una lista detallada se puede encontrar en <http://www.apple.com/la/centrosdeservicio/en/>. El Proveedor de Servicio Autorizado Apple determinará si el producto requiere de mantenimiento, y en caso de ser así, le informará la forma en que se proporcionará el mismo. Mantenga su documento de Confirmación de Plan y su comprobante de pago del Equipo Cubierto. El comprobante de pago puede ser requerido en caso de que hubiera alguna duda sobre la elegibilidad de su producto para el servicio.

4. Sus Responsabilidades. Para recibir mantenimiento bajo el Plan, usted acuerda en acatar lo siguiente: a. Proporcionar su Número de Contrato de Plan y número de serie del Equipo Cubierto; b. Responder una serie de preguntas sobre los síntomas y causas del problema con el Equipo Cubierto; c. Seguir las instrucciones proporcionados por Apple o un Proveedor de Servicio Autorizado Apple, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa el abstenerse de enviar los productos no sujetos a reparación o mantenimiento así como empacar el Equipo Cubierto de acuerdo con las instrucciones de envío; y d. Actualizar el software Apple a versiones más recientes antes de solicitar el servicio.

5. Limitación de Riesgo APPLE Y SUS EMPLEADOS Y AGENTES NO SERAN BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA RESPONSABLES HACIA USTED O ALGUN DUEÑO CONSECUENTE POR CUALQUIER DAÑO INDIRECTO O CONSECUENCIAL, INCLUYENDO DE MANERA ENUNCIATIVA MAS NO LIMITATIVA EL COSTO DE RECUPERACIÓN, REPROGRAMACIÓN, O REPRODUCCION DE CUALQUIER PROGRAMA O INFORMACIÓN O LA FALLA DE MANTENER CUALQUIER INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, CUALQUIER PERDIDA DE NEGOCIO, UTILIDAD, GANANCIA, O AHORRO ANTICIPADO, DERIVADO DE LAS OBLIGACIONES DE APPLE BAJO ESTE PLAN. AL EXTENTO MÁXIMO PERMITIDO POR LA LEY APLICABLE, EL LIMITE DE RESPONSABILIDAD DE APPLE SUS EMPLEADOS Y AGENTES HACIA USTED Y CUALQUIER DUEÑO SUBSECUENTE DERIVADO DEL PLAN NO EXCEDERA EL PRECIO ORIGINALMENTE PAGADO POR EL PLAN. APPLE EXPRESAMENTE NO GARANTIZA QUE SERA CAPAZ DE (i) REPARAR O REEMPLAZAR EQUIPO CUBIERTO SIN RIESGO O PERDIDA DE PROGRAMAS O INFORMACION, Y (ii) MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN. PARA CONSUMIDORES QUE SE ENCUENTREN EN JURISDICCIONES QUE GOZAN DE BENEFICIOS DE LEYES O REGLAMENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, LOS BENEFICIOS OTORGADOS EN EL PRESENTE PLAN SON ADICIONALES A TODOS LOS DERECHOS Y FACULTADES CONCEDIDOS EN DICHS REGLAMENTOS O LEYES. AL GRADO QUE SI LA RESPONSABILIDAD BAJO DICHAS LEYES Y REGLAMENTOS ESTE LIMITADO, LA RESPONSABILIDAD DE APPLE ESTA LIMITADO, A SU OPCION EXCLUSIVA, DE REEMPLAZAR O REPARAR EL EQUIPO CUBIERTO O PROPORCIONAR MANTENIMIENTO.

6. Cancelación Usted podrá optar por cancelar este Contrato en cualquier momento y por cualquier razón. Si usted adquirió el Contrato en América Latina y el Caribe, podrá cancelar mediante escrito dirigido a Apple Latin America & Caribbean AppleCare Administration, One Alambra Plaza Suite 700, Coral Gables, Florida, 33134 USA. Deberá adjuntar una copia de su comprobante de pago. Si usted cancela dentro de los 30 días a partir del inicio de este Contrato, usted recibirá un reembolso total menos la cantidad de los servicios proporcionados; si usted cancela después de los 30 días a partir del inicio de este Contrato, usted recibirá un reembolso pro-rata del precio de compra original, menos (i) una multa de cancelación de \$25 USD o 10% de la cantidad pro-rata, la que sea menor de las dos, y (ii) el valor del servicio proporcionado. Apple podrá rescindir de este Contrato (a) a los 30 días de haber enviado una notificación por escrito o (b) en caso de fraude, inmediatamente después de haber enviado notificación por escrito. En caso de que Apple rescinda de este Contrato por cualquier motivo distinto a fraude, usted recibirá un reembolso pro-rata por el término vigente restante del Contrato. En caso de que Apple rescinda de este Contrato por motivo de fraude podrá requerir la reparación del daño de acuerdo a ley o equidad, incluyendo la recuperación de todos los daños a los que Apple sea acreedor.

7. Otros Términos a. Usted no podrá transferir este Plan a terceras personas. b. Apple podrá subcontratar o asignar el cumplimiento de sus obligaciones bajo este Contrato a terceras personas. Apple no será responsable por cualquier falla o retraso de cumplimiento bajo el Plan que este fuera del control razonable de Apple. c. El Plan solo está disponible para la venta en América Latina y el Caribe. Sin embargo, el Plan no está a la venta en México, Brazil, Puerto Rico o cualquier territorio de los Estados Unidos de América que se ubique dentro de la región Latinoamericana y el Caribe, como en cualquier lugar en que la ley lo prohíba. d. Los términos y condiciones de este Plan prevalecerán sobre cualquier término adicional o conflictivo de una orden de compra, y constituyen el entendimiento total de usted y de Apple en relación a los servicios proporcionados en este Contrato. e. Apple no está obligado de renovar este Contrato. En caso de que Apple ofrezca la renovación, Apple determinará el precio y los términos. f. Las leyes del Estado de California regirán este Plan, a menos de que las leyes de su país, estado o provincia estipule lo contrario. g. El obligado bajo este Plan es Apple Computer, Inc, c/o One Alambra Plaza Suite 700, Coral Gables, FL 33134, USA, a menos que la legislación de su país estipule lo contrario, en tal caso Apple fungirá como un agente del obligado. h. Usted consiente y comprende que será necesario que Apple recolecte, procese y utilice su información a fin de poder llevar a cabo el servicio y cumplir con las obligaciones contenidas dentro de este Plan. Esto podrá incluir la necesidad de transferir su información a una compañía afiliada o proveedores de servicio que se encuentren en la Unión Europea, India, Japón, Canadá, La República China o los Estados Unidos de América. i. Apple protegerá su información de acuerdo con la Política de Privacidad de Clientes Apple que se encuentra disponible en la página URL www.apple.com/legal/privacy. Si usted desea tener acceso a la información con la que cuenta Apple de usted o si usted desea modificarla, ingrese a la página www.apple.com/contact/myinfo para actualizar sus preferencias de contacto personal o puede contactar Apple en la dirección privacy@apple.com. j. Las partes acuerdan que este Plan, y cualquier cambio o enmienda subsecuente, solo será disponible en el idioma Inglés.