

Póliza de seguros para dispositivos Apple

Documento de información sobre productos de seguros

Empresa: **AIG Europe S. A. (Delegación en España)**

Domicilio fiscal en Paseo de la Castellana, 216, 28046, Madrid. El número de identificación fiscal es W-0186206-I. Inscrita en el Registro Administrativo de Entidades Aseguradoras con el número E0226.

Producto: **Póliza de AppleCare+**

El cliente recibirá toda la información precontractual y contractual sobre el producto de seguro en otros documentos. Este documento solo tiene fines informativos y ofrece una breve descripción del contenido principal de la póliza de seguros. Consulte la información siguiente y el documento con las condiciones generales de AppleCare+ para conocer todos los detalles.

¿De qué tipo de seguro se trata?

AppleCare+ es una póliza de seguros que, durante su periodo de vigencia, cubre la reparación o el reemplazo de su dispositivo Apple (Apple TV, Apple Watch, HomePod, iPad —incluido un Apple Pencil y un teclado para iPad de la marca Apple—, iPhone, iPod o Auriculares) cubiertos en caso de sufrir daño accidental o un agotamiento prematuro de la batería. Además, le concede accesoprioritario al soporte técnico telefónico de Apple.



¿Qué cubre?

- ✓ AppleCare+ cubre la reparación o el reemplazo de sus dispositivos Apple asegurados en caso de daño accidental, con cada reclamación sujeta a una franquicia.
- ✓ En los casos en los que su dispositivo Apple cubierto incluya una batería integrada recargable, las baterías que no puedan almacenar una carga eléctrica del ochenta por ciento (80 %) o más respecto a las especificaciones originales.
- ✓ AppleCare+ le concede acceso prioritario a la línea de soporte técnico telefónico de Apple si su dispositivo Apple cubierto deja de funcionar correctamente.



¿Qué no cubre?

- ✗ La póliza no cubre el robo o la pérdida de su dispositivo Apple; los daños causados por el desgaste normal ni aquellos producidos de forma intencional; los provocados por un incendio o los daños superficiales que no afectan al funcionamiento del dispositivo.
- ✗ La póliza no cubre los fallos debidos a un defecto en el diseño, la mano de obra, la modificación o cualquier alteración del dispositivo Apple asegurado.
- ✗ La póliza no cubre los productos que no sean dispositivos de la marca Apple o Beats asegurados con la póliza.
- ✗ La póliza no cubre los servicios ni las reparaciones realizadas por cualquier agente ajeno a Apple o que no sea un Proveedor de servicios autorizado Apple.
- ✗ Las personas menores de 18 años o cuyo domicilio habitual esté fuera de España no podrán contratar la póliza.
- ✗ La póliza no cubre los problemas que puedan solucionarse actualizando el software a la última versión.
- ✗ La póliza no cubre el daño ni la pérdida de software o de datos; tampoco cubre la recuperación ni la reinstalación de software.



¿Las coberturas presentan restricciones?

- ! Cada reclamación válida en concepto de daño accidental recogida en esta póliza está sujeta a una franquicia que debe abonar para tener derecho a las ventajas de la póliza.
- ! Si agota el límite financiero disponible para cada periodo de doce (12) meses de cobertura continuada, la cobertura por Daño accidental de esta Póliza cesará. No obstante, la cobertura de Soporte técnico y por Agotamiento de la batería continuará hasta el aniversario de la fecha de compra de la Póliza o hasta el fin del Periodo de cobertura.
- ! El dispositivo Apple cubierto solo puede repararse o reemplazarse a través de Apple. No se ofrecerá ningún beneficio en efectivo en virtud de esta póliza.



¿Dónde puedo recibir cobertura?

- ✓ Si adquiere la cobertura para su dispositivo Apple, disfrutará de la protección de la póliza de AppleCare+ en todo el mundo, lo que le permite devolver el dispositivo asegurado a Apple, un Distribuidor autorizado Apple o un Proveedor de servicios autorizado Apple.
- ✓ Si desea realizar una reclamación 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 Usted responsable de abonar todas las tasas de aduanas, impuestos de valor añadido, y otros impuestos y cargos asociados que puedan aplicarse.



¿Cuáles son mis obligaciones?

- Deberá tomar todas las precauciones razonables para proteger el dispositivo Apple cubierto de un evento asegurado, y deberá utilizar y mantener el dispositivo Apple cubierto de acuerdo con las instrucciones del fabricante.
- Debe presentar su reclamación lo antes posible a través de uno de los métodos, y siguiendo el procedimiento de reclamación, descritos en esta póliza.
- Al presentar una reclamación, debe facilitar información sobre los síntomas y las causas del daño que ha sufrido el dispositivo cubierto o sobre los problemas que ha experimentado con este. Para que Apple pueda solucionar los problemas de su dispositivo y ayudarlo de cualquier otra forma con su reclamación, deberá facilitar algunos datos si se le solicitan, como el número de serie, el modelo, la versión del sistema operativo y el software instalado en el dispositivo, entre otros.
- Asegúrese, siempre que sea posible, de tener una copia de seguridad del software y los datos presentes en el Equipo cubierto. Apple no será responsable de la pérdida del software o los datos contenidos en el dispositivo cubierto enviado como parte de una reclamación en virtud de la presente póliza.
- Usted será responsable de reinstalar todos los programas de software, los datos y las contraseñas en el dispositivo.



¿Cuándo y cómo debo pagar?

Si opta por abonar la prima con un pago único inicial, dicho pago debe haberse realizado para poder recibir cobertura o soporte técnico. No se aprobará ninguna reclamación realizada en virtud de la presente póliza si la prima no está pagada en su totalidad.

Si desea pagar la prima en cuotas, deberá establecer un acuerdo de plan de pagos con un proveedor de plan de pagos, y recibirá la cobertura del hardware o el soporte técnico desde el momento en que firme el acuerdo de plan de pagos. Debe asegurarse de abonar las cuotas conforme con los términos y condiciones del acuerdo de plan de pagos.



¿Cuándo empieza y finaliza la cobertura?

La cobertura empieza en la fecha en la que adquiera AppleCare+. Esto implica que, si adquiere AppleCare+ hasta 60 días después de comprar su dispositivo Apple, el dispositivo estará cubierto a partir de dicha fecha. La cobertura de soporte técnico empieza el día que expira la cobertura de soporte técnico gratuita ofrecida por el fabricante, que empieza el día que adquiere el dispositivo Apple.

La cobertura finaliza 24 meses después de la fecha de compra de AppleCare+, tal y como figura en el recibo de compra de todos los dispositivos excepto Apple TV, los modelos Apple Watch Edition y Apple Watch Hermès, o 36 meses después de la fecha de compra de AppleCare+, tal y como figura en el recibo de compra de Apple TV, los modelos Apple Watch Edition y Apple Watch Hermès.

La cobertura puede finalizar antes si ha ejercido su derecho de cancelación o ya no cumple los requisitos para presentar una reclamación por daño accidental porque ha agotado el límite financiero durante un periodo de 12 meses de cobertura continuada. La cobertura de hardware por agotamiento de la batería y soporte técnico continuará hasta el comienzo del siguiente periodo de 12 meses, en el aniversario de la fecha de compra de la Póliza, o el final del Periodo de cobertura, siempre que no haya ejercido su derecho de cancelación.



¿Cómo cancelo el contrato?

Podrá cancelar la presente póliza en cualquier momento y por cualquier motivo. Si ha presentado una reclamación y se ha beneficiado de ventajas en virtud de AppleCare+, el valor de dicho beneficio se deducirá de cualquier importe que se le reembolse. Por lo tanto, es posible que no se le reembolse importe alguno. Si abonó la prima con un pago único inicial, puede cancelar la póliza llamando a Apple (puede encontrar el número correspondiente en support.apple.com/es-es/HT201232) o mediante carta a: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda.

Si está pagando la prima por cuotas, póngase en contacto con el proveedor del plan de pagos y solicite que cancele la póliza.

Si cancela la póliza en el plazo de treinta (30) días de la fecha de compra de esta, recibirá el reembolso de toda la prima o de las cuotas que haya abonado (en caso de que pague la prima en cuotas). Si la cancelación se realiza una vez transcurridos los treinta (30) días a partir de la compra de la póliza, recibirá el reembolso de una parte de la prima abonada, en función de la parte restante del Periodo de cobertura. Si la prima se ha abonado en cuotas, no se realizará el reembolso de ninguna de estas.

En cualquier caso, a cualquier reembolso realizado se le deducirán los impuestos del seguro y los cargos del Consorcio de Compensación de Seguros correspondientes que estuvieran incluidos en la prima.

Información importante sobre su intermediario de seguros

Amazon EU S.a.r.l. , en adelante referida como AEU, es una sociedad privada de responsabilidad limitada (société à responsabilité limitée) inscrita en el Registro de Comercio y Sociedades de Luxemburgo bajo el número B101.918 y con domicilio social en el 38, Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburgo que ha recibido autorización de la autoridad reguladora de seguros de Luxemburgo (Commissariat aux Assurances) para ejercer como corredor de seguros (courtier d'assurance) registrado bajo el número 2019CM003. Puede verificar el registro en la página web del Commissariat aux Assurances (7, boulevard Joseph II, L-1840, Luxemburgo) en www.caa.lu o a través del número de teléfono (+352) 22 69 11 1.

AEU, en calidad de corredor, actúa en su nombre cuando gestiona las disposiciones de los seguros en la web de Amazon y le aconseja solamente en lo concerniente a dichas disposiciones. Sobre la base de un análisis justo del segmento de mercado, AUE ha seleccionado el producto AppleCare+ suscrito por American International Group UK Limited (AIG) como la cobertura del seguro para productos Apple a la venta en el sitio web de Amazon y lo recomienda como adecuado para clientes que compren dichos productos. AEU no proporciona una recomendación personal sobre la base de un análisis personal. Usted no paga una tarifa por el servicio de mediación de seguros de AEU. AEU recibe un porcentaje de la prima de Apple Distribution International en calidad de comisión por parte del corredor.

Esta póliza cumple con sus demandas y necesidades si desea proteger su producto Apple contra daños accidentales o el agotamiento de la batería durante el período seleccionado.

Infórmenos si tiene una queja con respecto a nuestros servicios de corretaje visitando www.amazon.es/gp/help/customer/contact-us .Si su queja no se resuelve a su entera satisfacción, dentro de los 6 meses posteriores a nuestra decisión final, puede remitir el asunto a la Comisaría de Garantías ("CAA") escribiéndoles por correo postal a 7 Joseph Boulevard II, L-1840 Luxemburgo, por correo electrónico a reclamation@caa.lu o a través del sitio web de la CAA en www.caa.lu. Alternativamente, puede utilizar el sitio web de resolución de disputas en línea de la Comisión Europea en www.ec.europa.eu/consumers/odr/