



AppleCare
Protection Plan
for iPhone

Getting Started Guide

Contents

- 5 English
- 31 Italiano
- 49 Español

AppleCare Protection Plan for iPhone

Fact Sheet

Service and support from the people who know your iPhone best

Every iPhone comes with one year of repair coverage and 90 days of technical support. The AppleCare Protection Plan for iPhone extends your coverage to two years from the date of your iPhone purchase.¹ Whether you use iPhone with a Mac or PC, just one phone call can help resolve most issues.

Coverage information

This comprehensive plan is available for all iPhone models within their one-year limited warranty. If you sell the covered iPhone before the AppleCare Protection Plan for iPhone expires, you may transfer the plan to the new owner.² For each iPhone you want to cover, you must purchase a separate AppleCare Protection Plan for iPhone.

Keep your Proof of Coverage document, the original iPhone sales receipt, and the AppleCare Protection Plan for iPhone receipt. Apple may require proof of purchase if any questions arise about the eligibility of your iPhone for the AppleCare Protection Plan.

Technical support options

If you experience difficulties with your iPhone, try the troubleshooting steps on the iPhone Support website at www.apple.com/uk/support/iphone. If you're not able to resolve the issue, AppleCare representatives can help troubleshoot your iPhone and its connection with iTunes. Apple technical support contact information and hours of operation are listed in the *Quick Reference Guide*. Under the AppleCare Protection Plan for iPhone, Apple offers the same complete service for both Mac and Windows users.

Hardware service

This plan extends repair and replacement service from the Apple one-year warranty to two years from your iPhone purchase date. This plan also extends service coverage to the iPhone battery when

its capacity to hold an electrical charge has depleted fifty percent (50%) or more from its original specification.

Either the carry-in or direct mail-in service option may apply when you obtain service. Refer to the *Quick Reference Guide* for additional details about obtaining service. The replacement equipment that Apple provides as part of the repair or replacement service may be new, used, or refurbished.

1. This plan extends your service coverage to two years from the date of your iPhone purchase. The plan must be purchased while your iPhone is still under its original one-year warranty. Service coverage may be subject to certain restrictions. AppleCare Protection Plan benefits are in addition to any legal rights provided by consumer protection laws in your jurisdiction.
2. See the enclosed *AppleCare Protection Plan Terms and Conditions* for complete details.

AppleCare Protection Plan for iPhone

Quick Reference Guide

Try these simple steps before contacting Apple for help.

If you experience problems with your iPhone, try the troubleshooting steps on the iPhone Support website at www.apple.com/uk/support/iphone. As a precaution, back up all content before you troubleshoot your iPhone.

1. **Verify that you have the latest iTunes.**

You can download the latest iTunes at www.apple.com/uk/itunes/download.

2. **Visit the iPhone Support website.**

The iPhone Support website has links to service option availability, iPhone tutorial, Communities, and other resources to answer various how-to questions, which are available 24 hours a day at www.apple.com/uk/support/iphone.

3. **Contact Apple for more assistance.**

If the steps in this guide do not resolve your issue, contact Apple. An Apple representative will ask you for your AppleCare Protection Plan for iPhone agreement number or your iPhone serial number, which is located on the SIM tray or in the About screen on your iPhone. From the Home screen, tap Settings > General > About and scroll down.

UK

(44) 0844 209 0611

Monday - Friday

8:00 am - 7:45 pm

Saturday

10:00 am - 5:45 pm*

Ireland

(353) 1850 946 191

Monday - Friday

8:00 am - 7:45 pm

Saturday

10:00 am - 5:45 pm*

* Telephone numbers and hours of operation may vary and are subject to change. You can find the most up-to-date local and international contact information at www.apple.com/contact/phone_contacts.html.

AppleCare Protection Plan for iPhone

Europe/Middle East/Africa

Terms and Conditions

How Consumer Rights Affect this Plan

FOR CONSUMERS, WHO ARE COVERED BY CONSUMER PROTECTION LAWS OR REGULATIONS IN THEIR COUNTRIES, THE BENEFITS CONFERRED BY THE ABOVE-MENTIONED PLANS ARE IN ADDITION TO ALL RIGHTS AND REMEDIES CONVEYED BY SUCH CONSUMER PROTECTION LAWS AND REGULATIONS. NONE OF THE TERMS OF THIS PLAN WILL BE DETRIMENTAL TO THE RIGHTS GRANTED TO CONSUMERS BY APPLICABLE MANDATORY RULES, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO THE RIGHT TO CLAIM FOR THE APPLICATION OF THE REMEDIES SET FORTH BY WARRANTY RULES AND THE RIGHT TO CLAIM FOR THE REIMBURSEMENTS OF DAMAGES IN CASE OF FULL OR PARTIAL BREACH OR NOT-CORRECT FULFILLMENT BY APPLE OF ITS CONTRACTUAL OBLIGATIONS. FOR FURTHER INFORMATION PLEASE REFER TO SECTION 12 ("Country Variation") BELOW.

1. The Plan.

This service contract governs the hardware service and technical support provided to you by Apple Distribution International or its successor in title ("Apple") under the above-mentioned plan (the "Plan") for the Apple branded product and the accessories contained in its original packaging ("Covered Equipment") listed on your proof of coverage document ("Plan Confirmation").

2. When Coverage Begins and Ends.

Coverage begins when you purchase the Plan and ends on the date specified in your Plan Confirmation ("Coverage Period"). To obtain your Plan Confirmation, register your Covered Equipment and your Plan's registration number ("Plan Agreement Number") with Apple. If auto-registration is available, your original sales receipt will be your Plan Confirmation. The terms of this Plan, the original sales receipt for your Plan and the Plan Confirmation are each part of your service contract. The price of the Plan is contained in the original sales receipt. The hardware

service and technical support coverage provided by the Plan is additional to the coverage provided by the manufacturer's hardware warranty and complimentary technical support.

3. What is Covered?

3.1 Hardware Service

If during the Coverage Period, you submit a valid claim by notifying Apple that (i) a defect in materials and workmanship has arisen in the Covered Equipment or, (ii) the capacity of the covered iPhone battery to hold an electrical charge has depleted fifty (50%) percent or more from its original specifications, Apple will either (a) repair the defect at no charge, using new or refurbished parts that are equivalent to new in performance and reliability, or (b) exchange the Covered Equipment with a replacement product that is new or equivalent to new in performance and reliability, and is at least functionally equivalent to the original product. If Apple exchanges the Covered Equipment, the original product becomes Apple's property and the replacement product is your property, with coverage for the remaining period of the Plan.

3.2 Technical Support

During the Coverage Period, Apple will provide you with access to telephone and web-based technical support resources. Technical support may include assistance with installation, launch, configuration, troubleshooting, and recovery (except for data recovery), including storing, retrieving, and managing files; interpreting system error messages; and determining when hardware service is required. Apple will provide support for the then-current version of the supported software, and the prior Major Release. For purposes of this section, "Major Release" means a significant version of software that is commercially released by Apple in a release number format such as "1.0" or "2.0" and which is not in beta or pre-release form. The scope of technical support provided to you will vary according to your Plan.

3.3 Scope of Technical Support

Under the Plan, Apple will provide technical support for the Covered Equipment, iPhone OS ("iOS") and software applications that are pre-installed with the Covered Equipment (both referred to as "Consumer Software") and connectivity issues between the Covered Equipment and a "Supported Computer," meaning a computer that meets the Covered Equipment's connectivity specifications and runs an operating system that is supported by the Covered Equipment.

4. What is not Covered?

4.1 Hardware Service.

Apple may restrict service to the Covered Equipment's original Country of Purchase. The Plan does not apply to:

- (i) Installation, removal or disposal of the Covered Equipment, or provision of equipment while the Covered Equipment is being serviced;
- (ii) Damage caused by (a) a product that is not the Covered Equipment, (b) accident, abuse, misuse, liquid contact, fire, earthquake or other external causes, (c) operating the Covered Equipment outside the permitted or intended uses described by the manufacturer, or (d) service (including upgrades and expansions) performed by anyone who is not a representative of Apple or an Apple Authorized Service Provider ("AASP");
- (iii) Covered Equipment with a serial number that has been altered, defaced or removed, or has been modified to alter its functionality or capability without the written permission of the manufacturer;
- (iv) Covered Equipment that has been lost or stolen. This Plan only covers Covered Equipment that is returned to Apple in its entirety;
- (v) Cosmetic damage to the Covered Equipment including but not limited to scratches, dents and broken plastic on ports;
- (vi) Preventative maintenance on the Covered Equipment; or
- (vii) Defects caused by normal wear and tear or otherwise due to normal aging of the product.

4.2 Technical Support.

The Plan does not include:

- (i) Your use of the iOS and Consumer Software as server-based applications;
- (ii) Issues that could be resolved by upgrading software to the then current version;
- (iii) Third-party products or their effects on or interactions with the Covered Equipment, the iOS or Consumer Software;

- (iv) Your use of a computer or operating system that is unrelated to Consumer Software or connectivity issues with the Covered Equipment;
- (v) Apple software other than the iOS or Consumer Software, as covered under the Plan;
- (vi) iOS software or any Apple-branded software designated as “beta,” “prerelease,” or “preview” or similarly labeled software; or
- (vii) Damage to, or loss of any software or data residing or recorded on the Covered Equipment. Recovery and reinstallation of software programs and user data are not covered under this Plan.

5. How to Obtain Service and Support.

You may obtain hardware services and technical support by accessing the Apple website (www.apple.com/support/country) or by calling Apple at the telephone number listed in the Getting Started Guide. If calling, an Apple technical support representative will answer, request your Plan Agreement Number or Covered Equipment serial number, before providing assistance. Keep your Plan Confirmation document and the original sales receipt for your Covered Equipment and your Plan, as it will be required if there is any question as to your product’s eligibility for coverage.

6. Hardware Service Options.

6.1 Apple will provide hardware services through one or more of the following options:

- (i) Carry-in service. Carry-in service is available for most Covered Equipment. Return the Covered Equipment to an Apple-owned retail store location or an AASP offering carry-in service. Service will be performed at the location, or the store may send the Covered Equipment to an Apple repair service (“ARS”) location to be repaired. Once you are notified that service is complete, you will promptly retrieve the Covered Equipment.
- (ii) Mail-in service. Direct mail-in service is available for most Covered Equipment. If Apple determines that your Covered Equipment is eligible for mail-in service, Apple will send you prepaid way bills (and if you no longer have the original packaging, packaging material) and you will ship the Covered Equipment to an ARS location in accordance with Apple’s instructions. Once service is complete, the Apple repair service location will return the Covered Equipment to you. Apple will pay for shipping to and from your location if all instructions are followed.

- (iii) Express replacement or do-it-yourself (“DIY”) parts service. Express replacement is available for certain Covered Equipment products, and DIY parts service is available for many Covered Equipment parts or accessories, allowing you to service your own product. If express replacement or DIY parts service is available in the circumstances, the following process will apply.
 - (a) Service where Apple requires return of the replaced product or part. Apple may require a credit card authorization as security for the retail price of the replacement product or part and applicable shipping costs. If you are unable to provide credit card authorization, service may not be available to you and Apple will offer alternative arrangements for service. Apple will ship a replacement product or part to you with installation instructions, if applicable, and any requirements for the return of the replaced product or part. If you follow the instructions, Apple will cancel the credit card authorization, so you will not be charged for the product or part and shipping to and from your location. If you fail to return the replaced product or part as instructed or return a replaced product or part that is ineligible for service, Apple will charge the credit card for the authorized amount.
 - (b) Service where Apple does not require return of the replaced product or part. Apple will ship you free of charge a replacement product or part accompanied by instructions on installation, if applicable, and any requirements for the disposal of the replaced product or part.
 - (c) Apple is not responsible for any labor costs you incur relating to express replacement or DIY parts service. Should you require further assistance, call Apple at the telephone number listed in the Getting Started Guide.

6.2 Apple reserves the right to change the method by which Apple may provide repair or replacement service to you, and your Covered Equipment’s eligibility to receive a particular method of service. Service will be limited to the options available in the country where service is requested. Service options, parts availability and response times may vary according to country. You may be responsible for shipping and handling charges if the Covered Equipment cannot be serviced in the country it is in. If you seek service in a country that is not the country of purchase, you will comply with all applicable import and export laws and regulations and be responsible for all custom duties, V.A.T. and other associated taxes and

charges. For international service, Apple may repair or exchange defective products and parts with comparable products and parts that comply with local standards.

7. Your Responsibilities.

To receive service or support under the Plan, you agree to comply with the following:

- (i) Provide your Plan Agreement Number and a copy of your Plan's original proof of purchase, if requested;
- (ii) Provide information about the symptoms and causes of the issues with the Covered Equipment;
- (iii) Respond to requests for information, including but not limited to the Covered Equipment serial number, model, version of the operating system and software installed, any peripherals devices connected or installed on the Covered Equipment, any error messages displayed, actions taken before the Covered Equipment experienced the issue and steps taken to resolve the issue;
- (iv) Follow instructions Apple gives you, including but not limited to refraining from sending Apple products and accessories that are not subject to repair or replacement service and packing the Covered Equipment in accordance with shipping instructions;
- (v) Update software to currently published releases prior to seeking service; and
- (vi) Make sure to backup software and data residing on the Covered Equipment. DURING APP FOR IPHONE SERVICE, APPLE WILL DELETE THE CONTENTS OF THE IPHONE AND REFORMAT THE STORAGE MEDIA. Apple will return your iPhone or provide a replacement iPhone as the iPhone was originally configured, subject to applicable updates. Apple may install iOS updates as part of hardware service that will prevent the iPhone from reverting to an earlier version of the iOS. Third party applications installed on the iPhone may not be compatible or work with the iPhone as a result of the iOS update. You will be responsible for reinstalling all other software programs, data and passwords.

8. Limitation of Liability

TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, APPLE AND ITS EMPLOYEES AND AGENTS WILL UNDER NO CIRCUMSTANCES BE LIABLE TO YOU OR ANY SUBSEQUENT OWNER FOR ANY INDIRECT OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO COSTS OF RECOVERING, REPROGRAMMING, OR REPRODUCING ANY PROGRAM OR DATA OR THE FAILURE

TO MAINTAIN THE CONFIDENTIALITY OF DATA, ANY LOSS OF BUSINESS, PROFITS, REVENUE OR ANTICIPATED SAVINGS, RESULTING FROM APPLE'S OBLIGATIONS UNDER THIS PLAN. TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, THE LIMIT OF APPLE AND ITS EMPLOYEES AND AGENT'S LIABILITY TO YOU AND ANY SUBSEQUENT OWNER ARISING UNDER THE PLAN SHALL NOT EXCEED THE ORIGINAL PRICE PAID FOR THE PLAN. APPLE SPECIFICALLY DOES NOT WARRANT THAT (i) IT WILL BE ABLE TO REPAIR OR REPLACE COVERED EQUIPMENT WITHOUT RIGHT TO OR LOSS OF PROGRAMS OR DATA, (ii) IT WILL MAINTAIN THE CONFIDENTIALITY OF DATA, OR (iii) THAT THE OPERATION OF THE PRODUCT WILL BE UNINTERRUPTED OR ERROR-FREE.

FOR CONSUMERS IN JURISDICTIONS WHO HAVE THE BENEFIT OF CONSUMER PROTECTION LAWS OR REGULATIONS, THE BENEFITS CONFERRED BY THIS PLAN ARE IN ADDITION TO ALL RIGHTS AND REMEDIES PROVIDED UNDER SUCH LAWS AND REGULATIONS. NOTHING IN THIS AGREEMENT SHALL EXCLUDE OR LIMIT APPLE'S LIABILITY FOR (I) DEATH OR PERSONAL INJURY CAUSED BY ITS NEGLIGENCE, OR (II) FRAUD. TO THE EXTENT THAT LIABILITY UNDER SUCH LAWS AND REGULATIONS MAY BE LIMITED, APPLE'S LIABILITY IS LIMITED, AT ITS SOLE OPTION, TO REPLACE OR REPAIR OF THE COVERED EQUIPMENT OR SUPPLY OF THE SERVICE. SOME STATES OR PROVINCES DO NOT ALLOW THE EXCLUSION OR LIMITATION OF INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, SO SOME OR ALL OF THE ABOVE LIMITATIONS MAY NOT APPLY TO YOU.

9. Cancellation

You may cancel this Plan at any time for any reason. If you decide to cancel this Plan, call Apple at the telephone number listed in the Getting Started Guide, or send or fax written notice with your Plan Agreement Number to Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland (fax number: +353-(0)21-428-3917). A copy of the Plan's original proof of purchase must accompany your notice. Unless local law provides otherwise, if you cancel within thirty (30) days of your Plan's purchase, or receipt of these Terms and Conditions, whichever occurs later, you will receive a full refund less the value of any service provided under the Plan. If you cancel more than thirty (30) days after your receipt of this Plan, you will receive a pro rata refund of the original purchase price, based on the percentage of unexpired Coverage Period from the Plan's date of purchase, less (a) a cancellation fee listed in section 12 or ten percent (10%) of the pro-rata amount, whichever is less, and (b) the value of any service provided to you under the Plan. Unless applicable local law provides otherwise, Apple may cancel this Plan for fraud or material misrepresentation. Unless applicable local law provides otherwise, Apple may also cancel this plan

if service parts for the Covered Equipment become unavailable, upon thirty (30) days' prior written notice. If Apple cancels this Plan for the unavailability of service parts, you will receive a pro-rata refund for the Plan's unexpired term.

10. Transfer of Plan

- (i) *With Transfer of Covered Equipment to New Owner.* Subject to the restrictions set forth below, you may make a one-time permanent transfer of all of your rights under the Plan to another party, provided that: (a) the transfer includes the original Proof of Purchase, the Plan's Confirmation and all of the Plan's packaging material, including printed materials and these Terms and Conditions; (b) you notify Apple of the transfer by sending or faxing notice of transfer to Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland, fax number +353-(0)21-428-3917, respectively, and (c) the party receiving the Plan accepts the Terms and Conditions of the Plan. When notifying Apple of the transfer of the Plan, you must provide the Plan Agreement Number, the serial numbers of the Covered Equipment being transferred, and the name, address, telephone number and email address of the new owner.
- (ii) *With Transfer From Original Covered Equipment to New Covered Equipment.* You may make a one time, permanent transfer of the coverage under the Plan to a new Apple product that is owned and purchased by you within thirty (30) days of the Covered Equipment purchase. The new product must be eligible for coverage under the Plan and at the time of transfer both products must be covered under the Apple one (1) year limited warranty. Apple will issue a Plan Confirmation for the new product, which will then become the Covered Equipment. When notifying Apple of the transfer, you must provide the Plan Agreement Number, the serial numbers and Proof of Purchase of the products being transferred by sending or faxing, where available, notice of transfer to Apple as set forth in the section immediately above.

11. General Terms

- (i) Apple may subcontract or assign performance of its obligations to third parties but shall not be relieved of its obligations to you in doing so.
- (ii) Apple is not responsible for any failures or delays in performing under the Plan that are due to events outside Apple's reasonable control.

- (iii) You are not required to perform preventative maintenance on the Covered Equipment to receive service under the Plan.
- (iv) This Plan is offered and valid only if you are a resident of a country in which Apple or its affiliated companies offers the Plan that are set forth here: <http://www.apple.com/legal/applecare/emeaiphonedcountrylist.html>. This Plan is not offered to persons who have not reached the age of majority. This Plan may not be available in all states, and is not available where prohibited by law.
- (v) In carrying out its obligations Apple may, at its discretion and solely for the purposes of monitoring the quality of Apple's response, record part or all of the calls between you and Apple.
- (vi) You agree that any information or data disclosed to Apple under this Plan is not confidential or proprietary to you. Furthermore, you agree that Apple may collect and process data on your behalf when it provides service. This may include transferring your data to affiliated companies or service providers in accordance with the Apple Customer Privacy Policy.
- (vii) Apple has security measures, which should protect your data against unauthorized access or disclosure as well as unlawful destruction. You will be responsible for the instructions you give to Apple regarding the processing of data, and Apple will seek to comply with those instructions as reasonably necessary for the performance of the service and support obligations under the Plan. If you do not agree with the above or if you have questions regarding how your data may be impacted by being processed in this way, call Apple at the telephone number listed in the Getting Started Guide.
- (viii) **Apple will protect your information in accordance with Apple Customer Privacy Policy available at URL www.apple.com/legal/warranty/privacy. If you wish to have access to the information that Apple holds concerning you or if you want to make changes, access URL www.apple.com/contact/myinfo to update your personal contact preferences or you may contact Apple's European data controller at privacyeurope@apple.com.**
- (ix) The terms of the Plan, including the original sales receipt of the Plan and the Plan Confirmation, prevail over any conflicting, additional, or other terms of any purchase order or other document, and constitute your and Apple's entire understanding with respect to the Plan.

- (x) You must purchase and register the Plan while your Apple-branded iPhone is within Apple's One Year Limited warranty. Apple is not obligated to renew this Plan. If Apple does offer a renewal, it will determine the price and terms.
- (xi) There is no informal dispute settlement process available under this Plan.
- (xii) The financial obligations of this Plan are backed by Apple Distribution International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland. Should Apple Distribution International fail to meet those obligations, Apple Operations Europe, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Ireland would assume such obligations.
- (xiii) In the event any section or portion of a section of these terms and conditions are deemed invalid, void or unenforceable, that section or portion of a section shall be severed from these terms and conditions, and the remaining terms and conditions shall continue in full force and effect.
- (xiv) These terms and conditions shall be governed by and construed under the laws of the country in which the Plan was purchased. This choice of law does not include the conflicts of laws provisions thereof nor the UN Sales Convention.
- (xv) There is no deductible payment due in respect of a claim made under this Plan.
- (xvi) The Plan will not be cancelled due to pre-existing conditions in the Covered Equipment that are eligible for service under the Plan.

12. Country Variations

The following country, province and state variations will control if inconsistent with any other provisions of this Plan:

UNITED KINGDOM

SECTION 8 - SECTION 8 IS REPLACED BY THE FOLLOWING PROVISIONS:

8.1 - Apple is not responsible for ensuring that the Plan is suitable for your required purpose.

8.2 - Nothing in these Terms and Conditions shall limit or exclude Apple's liability (i) for death or personal injury caused by its negligence or (ii) for fraud or (iii) any liability which cannot be excluded by law.

8.3 - Subject to clauses 8.2 and 8.4, Apple will not be liable whether in contract, tort (including negligence) or otherwise for any loss or damage caused by it or its employees or agents under and / or in connection with this Plan:

- i) where such loss or damage is not a reasonably foreseeable result of any such breach; or
- ii) for any increase in loss or damage resulting from breach by you of any term of this Plan; or
- iii) for any losses that relate to a business operated by you (including without limitation lost data, lost profits or business interruption).

8.4 Subject to clause 8.2, if you are not a consumer, Apple's maximum liability whether in contract, tort (including negligence) or otherwise for any loss or damage caused by it or its employees or agents under and / or in connection with this Plan shall be limited to a sum equivalent to the amount which you paid Apple for the Plan.

8.5 – These terms and conditions do not affect your statutory rights as a consumer, nor your right to cancel the Plan as per Section 9. For further information about your statutory rights contact your local Trading Standards Department or Citizens' Advice Bureau.

Section 9 - You have the right to cancel this Plan within forty-five (45) days of purchase and receive a full refund unless you have received support or services under the Plan. After the 45-day cancellation period, you may cancel the Plan at any time within the Plan's term and obtain a pro rata refund of the Plan's original purchase price, based on the remaining period of full unexpired months of cover provided by the Plan. If you have received service and support, the Plan will continue in accordance with these Terms and Conditions.

Section 11 (ix) is replaced with the following:

If you are a consumer: These terms and conditions together with any previous written or oral representations given or made by Apple or any representative of Apple constitute your and Apple's entire understanding with respect to the Plan. Such terms shall prevail over any conflicting, additional, or other terms of any purchase order or other document submitted by you.

If you are not a consumer: The terms of the Plan, including the original sales receipt of the Plan and the Plan Confirmation, prevail over any conflicting, additional, or other terms of any purchase order or other document, and constitute your and Apple's entire understanding with respect to the Plan. Any other warranties, conditions and / or terms which might otherwise be implied into these terms and conditions are hereby excluded to the fullest extent permitted by law.

IRELAND

SECTION 8 - SECTION 8 IS REPLACED BY THE FOLLOWING:

8.1- IF YOU ARE A CONSUMER, NOTHING IN THESE TERMS AND CONDITIONS SHALL LIMIT OR EXCLUDE OUR LIABILITY FOR BREACH OF ANY TERM IMPLIED BY STATUTE.

8.2 - IF YOU ARE NOT A CONSUMER:

- THESE TERMS AND CONDITIONS SET OUT THE FULL EXTENT OF OUR OBLIGATIONS AND LIABILITIES IN RESPECT OF THE PLAN;
- THERE ARE NO WARRANTIES, CONDITIONS OR OTHER TERMS THAT ARE BINDING ON US EXCEPT AS EXPRESSLY STATED IN THESE TERMS AND CONDITIONS; AND
- ANY WARRANTY, CONDITIONS OR OTHER TERM CONCERNING THE PLAN WHICH MIGHT OTHERWISE BE IMPLIED INTO OR INCORPORATED IN THESE TERMS AND CONDITIONS BY STATUTE, COMMON LAW OR OTHERWISE (INCLUDING WITHOUT LIMITATION ANY IMPLIED TERM AS TO QUALITY, FITNESS FOR PURPOSE, REASONABLE CARE AND SKILL) IS HEREBY EXPRESSLY EXCLUDED. IN PARTICULAR, APPLE WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ENSURING THAT THE PLAN IS SUITABLE FOR YOUR PURPOSES.

8.3 - NOTHING IN THESE TERMS AND CONDITIONS SHALL LIMIT OR EXCLUDE OUR LIABILITY FOR DEATH OR PERSONAL INJURY CAUSED BY OUR NEGLIGENCE OR FOR FRAUD.

8.4 - SUBJECT TO CLAUSE 8.3, WE WILL NOT BE LIABLE UNDER THESE TERMS AND CONDITIONS FOR ANY LOSS OF INCOME, LOSS OF PROFITS, LOSS OF CONTRACTS, LOSS OF DATA OR FOR ANY OTHER INDIRECT OR CONSEQUENTIAL LOSS OR DAMAGE OF ANY KIND HOWSOEVER ARISING AND WHETHER CAUSED BY TORT (INCLUDING NEGLIGENCE), BREACH OF CONTRACT OR OTHERWISE.

8.5- SUBJECT TO CLAUSE 8.3, OUR MAXIMUM AGGREGATE LIABILITY UNDER THESE TERMS AND CONDITIONS, WHETHER IN CONTRACT, TORT (INCLUDING NEGLIGENCE) OR OTHERWISE, SHALL IN NO CIRCUMSTANCES EXCEED THE AMOUNT PAYABLE BY YOU TO US IN RESPECT OF THE PLAN.

Section 9 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

DENMARK

Section 8:

Section 8 (Limitation of liability) is supplemented by the following provision:

The limitation of liability set forth in section 8 shall not apply to losses and/or damages that have been caused by wilful or grossly negligent acts. This complies whether or not such liability is based on contract or any other theory.

Mandatory liability under the Product Liability Act is not affected by the limitation of liability mentioned in section 8.

Section 9:

Section 9 is supplemented by the following provision:

- a) If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Online Store web site or through another distance contract (e.g. over the phone), you may cancel the Plan within 14 days following your purchase of the Plan, or the receipt of these Terms and Conditions, whichever occurs later, and you will receive a full refund of the purchase price in accordance with the Consumers Contract Act.
- b) If you cancel your purchase more than 30 days after your receipt of this Plan, but no later than 6 months after the purchase, you will receive a pro-rata refund of the purchase price, less a cancellation fee of DKK 180 or 10 per cent of the pro-rata refund, whichever amount is less.
- c) If you cancel your purchase after the above-mentioned 6 months period you will receive a pro-rata refund of the purchase price but will not be charged any cancellation fee in accordance with the Danish Act on Certain Consumer Contracts.

Provided that in all cases (a) - (c) the value of any services provided prior to cancellation shall be deducted from any refund due.

FRANCE

SECTION 8 - SECTION 8 IS REPLACED BY THE FOLLOWING:

8.1- IF YOU ARE A CONSUMER, NOTHING IN THE PLAN SHALL LIMIT OR EXCLUDE OUR LIABILITY FOR BREACH OF ANY TERM IMPLIED BY MANDATORY CONSUMER LAWS AND, MORE GENERALLY, ANY RIGHTS YOU MAY HAVE UNDER MANDATORY CONSUMER LAWS.

8.2 - IF YOU ARE NOT A CONSUMER:

- THESE TERMS AND CONDITIONS SET OUT THE FULL EXTENT OF OUR OBLIGATIONS AND LIABILITIES IN RESPECT OF THE PLAN;

- THERE ARE NO WARRANTIES, CONDITIONS OR OTHER TERMS THAT ARE BINDING ON US EXCEPT AS EXPRESSLY STATED IN THESE TERMS AND CONDITIONS; AND
 - ANY OTHER WARRANTY AND/OR OBLIGATION CONCERNING THE PLAN WHICH WE MIGHT BORN PURSUANT TO LAW (INCLUDING ANY IMPLIED TERM AS TO CARE AND SKILL) IS HEREBY EXPRESSLY EXCLUDED. IN PARTICULAR, APPLE WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ENSURING THAT THE PLAN IS SUITABLE FOR YOUR PURPOSES.
- 8.3 - NOTHING IN THESE TERMS AND CONDITIONS SHALL LIMIT OR EXCLUDE OUR LIABILITY FOR DEATH OR PERSONAL INJURY FOR WHICH WE WOULD BE FOUND RESPONSIBLE, FOR FRAUD (DOL) OR FOR WILFUL MISCONDUCT (FAUTE LOURDE).
- 8.4 - SUBJECT TO CLAUSES 8.1 AND 8.3, WE WILL NOT BE LIABLE UNDER THESE TERMS AND CONDITIONS FOR ANY LOSS OF INCOME, LOSS OF PROFITS, LOSS OF OPPORTUNITIES, LOSS OF DATA OR FOR ANY OTHER INDIRECT LOSS.
- 8.5- SUBJECT TO CLAUSES 8.1 AND 8.3, OUR MAXIMUM AGGREGATE LIABILITY UNDER THESE TERMS AND CONDITIONS SHALL IN NO CIRCUMSTANCES EXCEED THE AMOUNT YOU PAID IN RESPECT OF THE PLAN.

Section 9 – Section 9 is completed and amended as follows:

If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

If you are a consumer and have purchased the Plan by way of a "distance selling" technique, as per French consumer laws, you have the right, in accordance with Articles L.121-20 and L.121-20-1 of the French Consumer code, to cancel the Plan without charge during a period of 7 days following your purchase of the Plan (or such longer period as is expressly provided, in specific circumstances, by the said Articles of the French Consumer code). All amounts you have paid for the Plan will be reimbursed to you. However, should supply of the services under the Plan have begun with your consent prior to expiry of the said 7-day period, the aforementioned cancellation right shall not be applicable. After the said 7-day cancellation period in the event it is applicable or at any time should supply of the services have begun with your consent prior to expiry of the said period, as per the above, your cancellation rights shall be as set out in Section 9 (Cancellation), as the same is completed by this Section 12 (Country Variations).

Section 11 – Section 11 is completed and amended as follows:

Duration of this Plan is indicated in the Plan Confirmation.

If you are a consumer and have purchased the Plan by way of a “distance selling” technique, as per French consumer laws, paragraph (ii) of Section 11 (General Terms) is replaced with the following:

Apple is not responsible for any failures or delays in performing under the Plan that are due to (i) you, (ii) an unforeseeable and insuperable action or omission of a third party or (iii) a force majeure event.

Moreover, in accordance with French law, apart from this Plan, and if applicable, Apple provides consumers a guarantee for defects of conformity (Articles L.211-1 et seq. of the French Consumer code) and for hidden defects under the conditions stated in Articles 1641 to 1649 of the French Civil code.

In accordance with Article L.211-15 of the French Consumer code, the following Articles apply to consumers and are here below reproduced in their entirety (as translated by Apple):

Article L.211-4 of the French Consumer code: “The seller must deliver a good which conforms to the contract and will be liable for defects of conformity existing at the time of delivery. The seller will also be liable for defects of conformity resulting from the packing, the instructions for assembly or the installation when the seller was in charge of installation pursuant to the contract or when the said installation is carried out under the seller’s responsibility.”

Article L.211-5 of the French Consumer code: “To be conform to the contract, the good must:

1° Be fit for the purpose for which a good of the same type is normally used and, if applicable:

- comply with the description given by the seller and possess the qualities which the seller has held out to the buyer as a sample or model;
- have the qualities which the buyer can legitimately expect, taking into account the public statements made by the seller, the producer or its representative, including in advertising or on labelling;

2° Or have the features defined by mutual agreement of the parties or be fit for any special use sought by the buyer, made known to the seller and which the seller has accepted.”

Article L.211-12 of the French Consumer code: “Legal action based on defect of conformity lapses two years after delivery of the good.”

Article 1641 of the French Civil code: "The Seller is bound by a warranty on account of the hidden defects of the good sold that render it unfit for the use for which it was intended, or that so reduce the said use, that the buyer would not have acquired the good, or would have offered a lower price for it, had they been known to him."

Article 1648 par. 1 of the French Civil code: "Legal action based on redhibitory defects must be introduced by the buyer within a period of two years following the discovery of the defect."

For these terms and conditions, including the aforementioned extracts of the French Consumer and Civil codes, in French, please go to <http://www.apple.com/legal/warranty/>.

GERMANY

SECTION 6.2 - SECTION 6.2 IS REPLACED BY THE FOLLOWING:

6.2 Apple reserves the right to change the method by which Apple may provide repair or replacement service to you, and your Covered Equipment's eligibility to receive a particular method of service. Such changes will not have a negative impact on your rights or mitigate your rights under the Plan. Service will be limited to the options available in the country where service is requested. The options for Germany are detailed at www.apple.com/de/support. Service options, parts availability and response times may vary according to country. You may be responsible for shipping and handling charges if the Covered Equipment is outside the country of purchase and cannot be serviced in the country it is in. If you seek service in a country that is not the country of purchase, you will comply with all applicable import and export laws and regulations and be responsible for all custom duties, V.A.T. and other associated taxes and charges. For international service, Apple may repair or exchange defective products and parts with comparable products and parts that comply with local standards.

SECTION 8 - SECTION 8 IS REPLACED BY THE FOLLOWING:

THE BENEFITS CONFERRED BY THE PLAN ARE IN ADDITION TO ANY STATUTORY RIGHTS OR CLAIMS IN THE EVENT OF DEFECTS IN WORKMANSHIP OR TITLE OF THE COVERED EQUIPMENT AND DO NOT RESTRICT SUCH RIGHTS. YOUR RIGHTS IN THE EVENT OF ANY DEFECTS IN WORKMANSHIP OR TITLE OF DELIVERABLES UNDER THE PLAN ARE GOVERNED BY STATUTORY LAW AND LIMITED AS FOLLOWS: IF YOU DO NOT ACT AS A "CONSUMER" WITHIN THE MEANING OF SECTION 13 GERMAN CIVIL CODE (I.E. A CUSTOMER PURCHASING THE PLAN FOR A PURPOSE OUTSIDE THE SCOPE OF ITS TRADE, BUSINESS OR INDEPENDENT PROFESSION), BUT AS AN "ENTREPRENEUR" WITHIN THE

MEANING OF SECTION 14 GERMAN CIVIL CODE THE LIMITATION PERIOD SHALL BE ONE YEAR FROM RECEIPT OF THE PRODUCTS OR SERVICES.

ANY LIABILITY IN DAMAGES BASED ON ANY LEGAL THEORY SHALL BE SUBJECT TO THE FOLLOWING LIMITATION:

- (I) APPLE'S LIABILITY FOR DAMAGES CAUSED BY SLIGHT NEGLIGENCE, IRRESPECTIVE OF ITS LEGAL GROUND, SHALL BE LIMITED AS FOLLOWS:
 - (A) APPLE SHALL BE LIABLE UP TO THE AMOUNT OF THE FORESEEABLE DAMAGES TYPICAL FOR THIS TYPE OF CONTRACT DUE TO A BREACH OF MATERIAL CONTRACTUAL OBLIGATIONS;
 - (B) APPLE SHALL NOT BE LIABLE DUE TO A SLIGHTLY NEGLIGENT BREACH OF ANY OTHER DUTY OF CARE APPLICABLE.
- (II) THE AFORESAID LIMITATIONS OF LIABILITY SHALL NOT APPLY TO ANY MANDATORY STATUTORY LIABILITY, IN PARTICULAR TO LIABILITY UNDER THE GERMAN PRODUCT LIABILITY ACT (PRODUKTHAFTUNGSGESETZ), AND LIABILITY FOR CULPABLY CAUSED INJURIES OF LIFE, BODY OR HEALTH. IN ADDITION, SUCH LIMITATIONS OF LIABILITY SHALL NOT APPLY IF AND TO THE EXTENT APPLE HAS ASSUMED A SPECIFIC GUARANTEE.
- (III) SUBSECTIONS (I) AND (II) SHALL APPLY ACCORDINGLY TO APPLE 'S LIABILITY FOR FUTILE EXPENSES.
- (IV) THE AFORESAID LIMITATIONS OF LIABILITY SHALL ALSO APPLY TO THE LIABILITY OF APPLE'S EMPLOYEES AND AGENTS.
- (V) THE FOREGOING SHALL NOT AFFECT ANY SHIFT IN A BURDEN OF PROOF TO YOUR DISADVANTAGE.

Section 9 – Section 9 is replaced by the following:

You may cancel this Plan at any time for any reason. If you decide to cancel either call Apple at the telephone number listed in the Getting Started Guide, or send or fax written notice with your Plan Agreement Number to Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland (fax number: +353-(0)21-428-3917). A copy of the Plan's original proof of purchase must accompany your notice. If you cancel within thirty (30) days of your Plan's purchase, or receipt of these Terms and Conditions, whichever occurs later, you will receive a full refund less the value of any service provided under the Plan. If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, based on the

percentage of unexpired Coverage Period from the Plan's date of purchase, less (a) a cancellation fee of €25.00 or ten per cent (10%) of the pro-rata amount, whichever is less, and (b) the value of any service provided to you under the plan. Apple may cancel this Plan for fraud or material misrepresentation.

Section 11.v to 11.viii - Section 11.v to 11.viii shall not apply to any personal data collected or processed by Apple through an establishment of Apple in Germany. Where legally required, Apple will separately ask you for your consent with regard to such data.

ITALY

AppleCare Protection Plan benefits are in addition to rights provided by consumer protection laws in your jurisdiction.

Under articles 128-135 of the Legislative Decree n. 206 6 September 2005 (Consumer Code), Italian consumers have up to 26 months to claim against the seller that a product was defective when delivered. Defects apparent in the first 6 months, are presumed to have existed at delivery. A consumer making a claim under the Consumer Code may contact an Apple Authorized Service Provider to assess if a defect existed at delivery.

Section 8 -

- a. If you are a consumer, nothing in these Terms and Conditions shall limit or exclude Apple's liability in case of violation of the legislation applicable to the Plan.
- b. If you are not a consumer:
 - (i) these terms and conditions set out the full extent of our obligations and liabilities in respect of the services under this Plan; (ii) there are no warranties, conditions or other terms that are binding on Apple except as expressly stated in the Plan; (iii) any warranty, condition or other term concerning the products or services which might otherwise be implied into or incorporated in the Plan by statute, common law, laws applicable in the country where you purchased the Plan or otherwise (including without limitation any implied term as to quality, fitness for purpose, reasonable care and skill) is hereby expressly excluded to the maximum extent permitted by law. In particular, we will not be responsible for ensuring that the Plan is suitable for your purposes. c. Nothing in the Plan shall limit or exclude Apple's liability (i) for death or personal injury caused by our negligence or (ii) for fraud or (iii) any breach of the obligations implied by applicable compulsory national laws as to title or (iv) any liability

which cannot be excluded or limited by law, in particular under Articles 33 and followings of the Code of Consumer. d. Subject to clause 8.c in this section, Apple will not be liable under the Plan for any loss of income, loss of profits, loss of contracts, loss of data or for any indirect or consequential loss or damage of any kind howsoever arising and whether caused by tort (including negligence), breach of contract or otherwise. e. Subject to clause 8.c in this section, Apple's maximum aggregate liability under the Plan whether in contract, tort (including negligence) or otherwise shall in no circumstances exceed the amount payable by you to Apple in respect of the Plan.

Section 9 - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

If you are a consumer, in the event Apple cancels this Plan, you will receive from Apple a cancellation fee equal to double the cancellation fee that you would have paid if you had cancelled the Plan at the time Apple cancels.

If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site or through the phone, you may cancel this Plan within fourteen days following your purchase of the plan. You will receive full refund. Articles 50 - 61 of the Italian Legislative Decree No. 206 of 6 September 2005 (Consumer Protection Code) will apply to this Plan if (i) this Plan is entered through the Apple Store web site, or (ii) this Plan is executed as a "distance contract".

THE NETHERLANDS

Section 8 (Limitation of liability) is replaced by the following:

For consumers

The benefits conferred by this Plan are in addition to all rights and remedies provided to you by the applicable mandatory (consumer) laws, including your right to seek for damages in the event of total or partial non-conformity or inadequate performance by Apple of any of its contractual obligations.

For non-consumers

This Plan sets out the full extent of Apple's obligations and liabilities in respect of the performance of any services under this Plan. There are no warranties, conditions or other terms that are binding on Apple except as expressly stated in this Plan. Any warranty, condition or other term concerning

products or services which might otherwise be implied into or incorporated in this Plan by the applicable law (including, but not limited to, any implied term as to quality, fitness for purpose, reasonable care and skill) is hereby expressly excluded to the maximum extent permitted by law. In particular, Apple shall not be responsible for ensuring that the Plan is suitable for your purposes.

To the maximum extent permitted by applicable mandatory law, Apple and its employees and agents will under no circumstances be liable to you or any subsequent owner for any indirect or consequential damages, including but not limited to costs of recovering, reprogramming, or reproducing any program or data or the failure to maintain the confidentiality of data outside the scope of the Dutch Personal Data Protection Act (Wet Bescherming Persoonsgegevens), any loss of business, profits, revenue or anticipated savings, resulting from Apple's obligations under this Plan.

For all purchasers of the Plan

To the maximum extent permitted by applicable mandatory law, Apple's and its employees' and agent's maximum liability to you and any subsequent owner arising under the Plan is limited, at Apple's sole option, to the original price paid for the Plan, or replacing or repairing the Covered Equipment.

Apple specifically does not warrant that it will be able to repair or replace Covered Equipment without risk to or loss of programs or data.

Nothing in this agreement shall exclude or limit Apple's liability for (i) death or personal injury caused by its negligence, (ii) fraud; or (iii) intentional misconduct or gross negligence of Apple's senior management.

Section 9 (Cancellation) is completed by the following:

If you cancel more than thirty (30) days after your receipt of this Plan, you will receive a pro rata refund of the original purchase price, based on the percentage of unexpired Coverage Period from the Plan's date of purchase, less (a) a cancellation fee of € 25 or ten percent (10%) of the pro-rata amount, whichever is less.

If you are a consumer and you have purchased this Plan through a distance contract (e.g. through the Apple website or by phone), you may cancel the Plan within fourteen (14) days after the purchase of this Plan, unless Apple already commenced the services provided under the Plan within this fourteen (14) day period

NORWAY:

CANCELLATION (Section 9) - If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, based on the percentage of unexpired Coverage Period from the Plan's date of purchase, less a cancellation fee of NOK 200.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site or through another distance contract (e.g. through the phone), you may according to the Act on the right to repent a sale after a cooling-off period of December 21st 2000, no.105 ("the Cancellation Act") cancel this Plan within fourteen days after Apple has met the disclosure requirements pursuant to the Cancellation Act and your receipt of the repent form, and you will receive a full refund. If you purchased this Plan through a distance contract other than phone and you make use of the services available under this Plan before the expiry of the cooling-off period you will receive a full refund less the value of any service provided under the Plan.

Your rights under the Cancellation Act are in addition to the rights granted to you under section 9.

SPAIN

SECTION 8 -

8.1- IF YOU ARE A CONSUMER AS DEFINED IN THE SPANISH CONSUMER ACT, NOTHING IN THESE TERMS AND CONDITIONS SHALL LIMIT, EXCLUDE OR AFFECT THE LEGAL RIGHTS THAT YOU HAVE AS A CONSUMER IN CASE OF LACK OF CONFORMITY OF THE PRODUCTS.

8.2 - IF YOU ARE NOT A CONSUMER:

- THESE TERMS AND CONDITIONS SET OUT THE FULL EXTENT OF OUR OBLIGATIONS AND LIABILITIES IN RESPECT OF THE PLAN;
- THERE ARE NO WARRANTIES, CONDITIONS OR OTHER TERMS THAT ARE BINDING ON US EXCEPT AS EXPRESSLY STATED IN THESE TERMS AND CONDITIONS; AND
- ANY WARRANTY, CONDITION OR OTHER TERM CONCERNING THE PLAN WHICH MIGHT OTHERWISE BE IMPLIED INTO OR INCORPORATED IN THESE TERMS AND CONDITIONS BY STATUTE OR REGULATION, CUSTOMARY LAW OR OTHERWISE (INCLUDING WITHOUT LIMITATION ANY IMPLIED TERM AS TO QUALITY, FITNESS FOR PURPOSE, REASONABLE CARE AND SKILL) IS HEREBY EXPRESSLY

EXCLUDED. IN PARTICULAR, APPLE WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ENSURING THAT THE PLAN IS SUITABLE FOR YOUR PURPOSES.

8.3 - NOTHING IN THESE TERMS AND CONDITIONS SHALL LIMIT OR EXCLUDE OUR LIABILITY FOR DEATH OR PERSONAL INJURY CAUSED BY OUR NEGLIGENCE OR FOR FRAUD.

8.4 - SUBJECT TO CLAUSE 8.3, AND TO THE MAXIMUM EXTEND PERMITTED BY APPLICABLE LAW, WE WILL NOT BE LIABLE UNDER THESE PLAN FOR ANY LOSS OF INCOME, LOSS OF PROFITS, LOSS OF CONTRACTS, LOSS OF DATA OR FOR ANY INDIRECT OR CONSEQUENTIAL LOSS OR DAMAGE OF ANY KIND HOWSOEVER ARISING AND WHETHER CAUSED BY TORT, BREACH OF CONTRACT OR OTHERWISE.

8.5- SUBJECT TO CLAUSE 8.3, AND TO THE MAXIMUM EXTEND PERMITTED BY APPLICABLE LAW, OUR MAXIMUM AGGREGATE LIABILITY UNDER THE CONTRACT WHETHER IN CONTRACT, TORT OR OTHERWISE SHALL IN NO CIRCUMSTANCES EXCEED THE AMOUNT PAYABLE BY YOU TO US IN RESPECT OF THE PLAN.

Section 9 - If you are a consumer and you have entered this Plan through the Apple Store web site or through the telephone, you may cancel this Plan within fourteen days following your purchase of the Plan. You will receive full refund.

If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less a cancellation fee of €25.00 or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less.

APPLE DISTRIBUTION INTERNATIONAL, HOLLYHILL INDUSTRIAL ESTATE, HOLLYHILL, CORK, REPUBLIC OF IRELAND
WWW.APPLE.COM

042512 APP iPhone EMEA English v5.4

AppleCare Protection Plan per iPhone

Scheda prodotto

Servizio e supporto offerti da chi meglio conosce iPhone

iPhone è venduto con un anno di copertura per riparazioni e 90 giorni di assistenza tecnica. Il programma AppleCare Protection Plan per iPhone amplia la tua copertura di due anni dalla data di acquisto di iPhone.¹ Sia che usi iPhone con un Mac che con un PC, con una semplice chiamata telefonica potrai risolvere la maggior parte dei problemi.

Informazioni sulla copertura

Questo programma globale è disponibile per tutti i modelli di iPhone la cui garanzia limitata di un anno è ancora in vigore. Se vendi iPhone prima che AppleCare Protection Plan per tale iPhone sia scaduto, puoi trasferire il programma di copertura assicurativa al nuovo proprietario.² Per ogni dispositivo da assicurare, devi acquistare un programma AppleCare Protection Plan separato.

Conserva il documento che testimonia la copertura, la ricevuta di acquisto originale di iPhone e quella del programma AppleCare Protection Plan per iPhone. Qualora sorgessero dubbi relativamente all'idoneità di iPhone per il programma AppleCare Protection Plan per iPhone, Apple potrebbe richiederti la ricevuta di acquisto.

Opzioni relative all'assistenza tecnica

In caso di difficoltà con iPhone, consulta la sezione dedicata alla risoluzione dei problemi tecnici sul sito web di supporto per iPhone su www.apple.com/it/support/iphone. Se non dovessi riuscire a risolvere il problema, i rappresentanti di AppleCare possono aiutarti a risolvere eventuali problemi tecnici di iPhone e del suo funzionamento con iTunes. Nella *Guida Rapida* sono elencate le informazioni di contatto del servizio di assistenza tecnica di Apple e le ore in cui il tale servizio è operativo. Con la copertura del programma AppleCare Protection Plan per iPhone, Apple offre lo stesso servizio completo sia agli utenti Mac che Windows.

Servizio hardware

Questo programma amplia il servizio di riparazione e sostituzione, compreso nella garanzia di un anno di Apple, a due anni dalla data di acquisto di iPhone. Questo programma amplia inoltre il servizio di copertura per la batteria di iPhone ai casi in cui la sua capacità di conservazione della carica elettrica diminuisce del cinquanta per cento (50%) o più rispetto alle specifiche originali.

Quando ottieni il servizio, sono applicabili entrambe le opzioni: il servizio carry-in o per corriere espresso. Per ulteriori dettagli su come ottenere il servizio, consulta la *Guida Rapida*. Il dispositivo fornito da Apple come parte della riparazione o in sostituzione di quello per cui si richiede assistenza può essere nuovo, usato o ricondizionato.

1. Questo programma amplia la tua copertura di due anni dalla data di acquisto di iPhone. Il programma deve essere acquistato mentre la garanzia originale di un anno di iPhone è ancora valida. Il servizio di copertura potrebbe essere soggetto ad alcune restrizioni. I vantaggi di AppleCare Protection Plan si aggiungono a qualunque diritto legale fornito dalle leggi di tutela del consumatore vigenti nella tua giurisdizione.
2. Per informazioni complete, consulta il documento allegato contenente le *Condizioni Generali del servizio AppleCare Protection Plan*

Guida rapida

Prima di contattare il supporto tecnico di Apple, prova a eseguire queste semplici procedure.

In caso di problemi con iPhone, consulta la sezione dedicata alla risoluzione dei problemi tecnici sul sito web di supporto per iPhone su www.apple.com/it/support/iphone. Per precauzione, è bene fare una copia di backup dei dati prima di iniziare.

1. Assicurati di avere l'ultima versione di iTunes.

Puoi scaricarla da www.apple.com/it/itunes/download.

2. Visita il sito web di supporto per iPhone.

Il sito web di supporto per iPhone contiene link alle opzioni di servizio disponibili, al tutorial di iPhone, Community e ad altre risorse con risposte alle domande sui vari modi di procedere, disponibili 24 ore su 24 all'indirizzo www.apple.com/it/support/iphone.

3. Contatta Apple per ulteriore assistenza.

Se dopo avere provato a eseguire le procedure descritte in questa guida il problema dovesse persistere, contatta Apple. Un rappresentante di Apple ti chiederà il numero di contratto AppleCare Protection Plan o il numero di serie di iPhone, che si trova sul vassoio della SIM o nella schermata Info di iPhone. Dalla schermata iniziale, tocca Impostazioni > Generali > Info e fai scorrere la pagina.

In Italia

(39) 199 120 800

Lunedì-venerdì

9:00-19:45*

In Svizzera:

(41) 0848 000 132

Lunedì-venerdì

9:00-19:45*

10.00-17.45 (sabato)*

* I numeri di telefono e gli orari del servizio potrebbero variare e sono soggetti a modifiche. Puoi trovare le informazioni di contatto locali e internazionali più aggiornate su www.apple.com/it/contact/phone_contacts.html.

AppleCare Protection Plan per iPhone

Europa/Medio Oriente/India/Africa

Condizioni Generali

Come le norme a tutela del consumatore riguardano il presente Piano

PER I CONSUMATORI DEI PAESI DOVE SONO PREVISTE NORME E REGOLAMENTI A TUTELA DEL CONSUMATORE, I BENEFICI CONFERITI DAI PIANI MENZIONATI SI AGGIUNGONO A TUTTI I DIRITTI ED I RIMEDI PREVISTI DALLE PREDETTE NORME E REGOLAMENTI. NESSUN TERMINE DEL PRESENTE PIANO PREGIUDICHERÀ I DIRITTI CONFERITI AI CONSUMATORI DALLE NORME INDEROGABILI APPLICABILI, IVI INCLUSO IL DIRITTO DI PRETENDERE L'APPLICAZIONE DEI RIMEDI PREVISTI DALLE NORME IN MATERIA DI GARANZIA E DI PRETENDERE IL RISARCIMENTO DEI DANNI IN CASO DI INADEMPIMENTO TOTALE O PARZIALE O DI NON CORRETTO ADEMPIMENTO DA PARTE DI APPLE ALLE PROPRIE OBBLIGAZIONI CONTRATTUALI. PER MAGGIORI INFORMAZIONI CONSULTA LA SEZIONE N. 12 ("VARIAZIONE IN BASE AL PAESE") DI SEGUITO.

1. Il Piano

Il presente contratto di servizi regola i servizi hardware e di supporto tecnico forniti al consumatore da Apple Distribution International o dai suoi aventi causa ("Apple") sulla base del piano sopraindicato (il "Piano") per i prodotti e gli accessori a marchio Apple contenuti nella confezione originale ("Apparecchiatura Coperta") indicati nel documento di copertura ("Conferma del Piano") del consumatore.

2. Quando la Copertura inizia e cessa

La Copertura inizia a decorrere dall'acquisto del Piano da parte del Consumatore e cessa nella data specificata nella Conferma del Piano del consumatore ("Periodo di Copertura"). Al fine di ottenere la Conferma del Piano il consumatore deve registrare la propria Apparecchiatura Coperta ed il proprio numero di registrazione del Piano ("Numero di Contratto del Piano") presso Apple. Ove disponibile l'opzione di auto registrazione, la prova di acquisto costituirà la Conferma del Piano del consumatore. Il prezzo del Piano è indicato nella prova di acquisto originale. La copertura di

servizio di assistenza hardware e di supporto tecnico prevista dal Piano si aggiunge alla garanzia prevista dalla garanzia hardware fornita dal produttore e dal relativo supporto tecnico.

3. Che Cosa è Coperto?

3.1 Servizio di assistenza Hardware

Qualora nel corso del Periodo di Copertura, il consumatore formuli una richiesta valida comunicando ad Apple che (i) è stato riscontrato un difetto di fabbricazione o di manodopera nell'Apparecchiatura Coperta o, (ii) la capacità della batteria dell'Apparecchiatura Coperta di trattenere una carica elettrica sia diminuita del cinquanta (50%) per cento o più rispetto alle specifiche originarie, Apple potrà sia (a) riparare gratuitamente la parte difettosa, utilizzando parti nuove o rimesse a nuovo che siano pari al nuovo in prestazioni ed affidabilità, ovvero (b) sostituire l'Apparecchiatura Coperta con un prodotto sostitutivo che sia nuovo o pari al nuovo in prestazioni ed affidabilità ed avente funzionalità equivalente a quella del prodotto originale. Qualora Apple sostituisca l'Apparecchiatura Coperta, il prodotto originale diverrà di proprietà di Apple ed il prodotto sostitutivo di proprietà del consumatore, con copertura per il residuo periodo di durata del Piano.

3.2 Supporto Tecnico

Durante il Periodo di Copertura, Apple fornirà al cliente l'accesso alle risorse di supporto tecnico telefonico e via internet. Il Supporto Tecnico può includere assistenza con installazione, lancio, configurazione, troubleshooting e recupero (ad eccezione del recupero di dati), inclusi l'archiviazione, il recupero e la gestione di files, l'interpretazione di messaggi di errori di sistema; nonché la determinazione se è necessario il servizio di assistenza hardware. Apple fornirà supporto per la ultima release disponibile del software supportato, e per la precedente Major Release. Ai fini della presente sezione "major Release" significa una rilevante versione del software che sia stata posta in commercio da Apple con un numero format di release quale "1-0" o "2.0" e che non sia in forma beta o pre-release. L'ambito del supporto tecnico fornito al cliente varierà sulla base del Piano del cliente.

3.3 Ambito del Supporto tecnico

Sulla base del Piano, Apple fornirà supporto tecnico per l'Apparecchiatura Coperta, per iPad OS ("iOS") e per applicazioni software che sono preinstallate sulla Apparecchiatura Coperta (entrambe indicate come "Consumer Software") per problemi di connessione tra la

Apparecchiatura Coperta e un "Supported Computer", inteso come un computer che soddisfa le specifiche di connessione dell'Apparecchiatura Coperta.

4. Che cosa non è Coperto?

4.1 Servizio di assistenza Hardware

Apple può limitare il servizio di assistenza al paese di acquisto originario dell'Apparecchiatura Coperta. Il Piano non si applica a:

- (i) installazione, rimozione o eliminazione dell'Apparecchiatura Coperta, ovvero fornitura di apparecchiatura per il periodo in cui l'Apparecchiatura Coperta è sottoposta al servizio di assistenza;
- (ii) Danni causati da (a) un prodotto diverso dall'Apparecchiatura Coperta, (b) incidente, abuso, uso non appropriato, contatto con sostanze liquide, incendio, terremoto o altre cause esterne, (c) utilizzo della Apparecchiatura Coperta al di fuori degli usi consentiti o propri della stessa indicati dal produttore, ovvero (d) servizi (inclusi upgrade ed espansioni) prestati da soggetti diversi da incaricati di Apple ovvero da una Apple Authorized Service Provider ("AASP");
- (iii) L'Apparecchiatura Coperta contraddistinta da un numero di serie modificato, cancellato o rimosso, ovvero che sia stata modificata per alterare le sue funzionalità o prestazioni senza l'autorizzazione scritta da parte del produttore;
- (iv) L'Apparecchiatura Coperta che sia stata persa o rubata. Il presente Piano copre esclusivamente l'Apparecchiatura Coperta che sia stata restituita integra ad Apple;
- (v) I danni di tipo "estetico" ivi inclusi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, graffi, ammaccature, rottura degli elementi in plastica delle porte;
- (vi) Manutenzione preventiva sulla Apparecchiatura Coperta; o
- (vii) I difetti causati dalla normale usura ovvero altrimenti imputabili alla normale obsolescenza del prodotto;

4.2 Supporto Tecnico

Il Piano non comprende

- (i) L'utilizzo da parte del cliente di iOS e Consumer Software come applicazioni server-based;

- (ii) Problematiche che possono essere risolte con un upgrade del software alla ultima release disponibile;
- (iii) Prodotti fabbricati da terzi o effetti degli stessi su o interazioni con l'Apparecchiatura Coperta, iOS o Consumer Software;
- (iv) L'uso da parte del cliente di un computer o di un sistema operativo che non sia collegato all'Apparecchiatura Coperta ovvero problematiche di connessione con l'Apparecchiatura Coperta;
- (v) Il software Apple diverso dall'iOS ovvero dal Consumer Software, coperto sulla base del Piano;
- (vi) Il software iOS o qualsivoglia altro software Apple individuato come "beta," "prerelease," o "preview" ovvero software analogamente contraddistinti; ovvero
- (vii) Danni a, o perdite di qualsiasi software o dati presenti o registrati sull'Apparecchiatura Coperta. Il recupero e la reinstallazione di programmi software e user data non sono coperti sulla base del presente Piano.

5. Come Ottenere Servizi di assistenza e Supporto?

Il cliente potrà ottenere i servizi hardware e il supporto tecnico accedendo al sito web Apple (www.apple.com/support/country) ovvero chiamando Apple al numero telefonico indicato nella Getting Started Guide (la "Guida"). In caso di chiamata, un incaricato per il supporto tecnico Apple risponderà al cliente, richiederà il Numero di Contratto del Piano ovvero il numero seriale dell'Apparecchiatura Coperta, prima di prestare l'assistenza. Si raccomanda di conservare il documento della Conferma del Piano nonché la prova dell'acquisto originale dell'Apparecchiatura Coperta e del Piano, poiché potrebbe essere necessaria qualora vi siano dubbi circa la applicabilità della copertura al prodotto.

6. Opzioni dei Servizi Hardware

6.1 Apple potrà fornire i servizi hardware attraverso una o più delle seguenti opzioni:

- (i) servizio di assistenza carry-in. Il cliente porterà l'Apparecchiatura Coperta presso un Apple Retail Store o presso un AASP che fornisce il servizio di assistenza "carry-in". Il servizio di assistenza sarà prestato presso tale sede; alternativamente, il punto vendita potrà inviare l'Apparecchiatura Coperta presso un centro assistenza Apple ("ARS") affinché provveda alla riparazione o alla sostituzione. Una volta ricevuta la

comunicazione relativa al completamento del servizio di assistenza di assistenza, il cliente s'impegna a ritirare tempestivamente l'Apparecchiatura Coperta.

- (ii) servizio di assistenza mail-in. Qualora Apple ritenga che il servizio di assistenza mail-in sia applicabile alla Apparecchiatura Coperta, Apple provvederà ad inviare al cliente documenti prepagati per l'invio (e nel caso in cui il cliente non abbia conservato l'imballaggio originale, Apple potrà inviare anche il materiale necessario per l'imballaggio) e il cliente provvederà a spedire l'Apparecchiatura Coperta presso il centro ARS Apple, conformemente alle istruzioni ricevute. Una volta prestatato il servizio di assistenza, il centro ARS restituirà l'Apparecchiatura Coperta o un prodotto sostitutivo al cliente. Apple si farà carico delle spese di spedizione da e verso la sede del cliente a condizione che tutte le istruzioni siano eseguite.
- (iii) sostituzione Express o servizio di ricambio parti do-it-yourself ("DIY"). La sostituzione Express è disponibile per taluni prodotti della Apparecchiatura Coperta, e il servizio di ricambio parti DIY è disponibile per molte parti dell'Apparecchiatura Coperta, consentendo al cliente di procedere alla riparazione del proprio prodotto. Nel caso in cui il servizio di ricambio parti DIY risulti disponibile, si applica la procedura descritta di seguito.
 - (a) Servizio di assistenza in caso di richiesta di restituzione della parte o del prodotto sostituito da parte di Apple. A garanzia del pagamento del prezzo relativo al prodotto o alle parti di ricambio e alle spese di spedizione, Apple può richiedere al cliente un'autorizzazione per l'addebito del prezzo su carta di credito. Nel caso in cui il cliente non possa fornire detta autorizzazione, il servizio di assistenza potrebbe non essere disponibile; in tal caso, Apple offrirà al cliente un servizio di assistenza alternativo. Apple provvederà a spedire al cliente il prodotto o la parte di ricambio, allegando le istruzioni per l'installazione e altre indicazioni relative alla restituzione della parte o del prodotto sostituito. Se il cliente si atterrà alle istruzioni ricevute, Apple annullerà l'autorizzazione relativa all'addebito su carta di credito, pertanto il prezzo relativo alla parte o al prodotto di ricambio, nonché alle spese di spedizione al e dal domicilio del cliente, non sarà addebitato al cliente. Qualora la parte o il prodotto sostituito non venga restituito come da istruzioni o il cliente restituisca una parte o un prodotto sostituito non idoneo per il servizio di assistenza, Apple addebiterà sulla carta di credito del cliente l'importo autorizzato.

- (b) Servizio di assistenza senza richiesta di restituzione della parte o del prodotto sostituito da parte di Apple. Apple spedisce gratuitamente al cliente il prodotto o la parte per la sostituzione, allegando le eventuali istruzioni per l'installazione, nonché qualsiasi altra indicazione relativa alla dismissione del prodotto o della parte sostituita.
- (c) Apple non si fa carico di alcuna spesa relativa alla manodopera sostenuta dal cliente in relazione alla sostituzione express o al servizio di assistenza parti DIY. Nel caso in cui il cliente dovesse necessitare di ulteriore assistenza, potrà contattare Apple al numero telefonico indicato nella Guida.

6.2 Apple si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le modalità di fornitura del servizio di riparazione o sostituzione, nonché i requisiti affinché l'Apparecchiatura Coperta possa usufruire di una particolare modalità di assistenza. Il servizio di assistenza sarà limitato alle opzioni disponibili nel paese ove il servizio di assistenza è richiesto. Le opzioni relative al servizio di assistenza, la disponibilità delle parti di ricambio ed i tempi di risposta potranno essere soggetti a variazioni a seconda del Paese. Il cliente potrebbe essere responsabile del pagamento delle spese di spedizione e gestione se il servizio di assistenza non può essere prestato all'Apparecchiatura Coperta nel Paese dove si trova. Qualora il cliente richieda la prestazione del servizio di assistenza in Paese diverso dal Paese di acquisto, il cliente dovrà rispettare le leggi sulle importazioni e le esportazioni applicabili, e sarà responsabile del pagamento di tasse doganali, IVA e ogni eventuale onere applicabile. Per il servizio di assistenza di assistenza internazionale, Apple potrà riparare o sostituire le parti e i prodotti difettosi con parti e prodotti equivalenti che rispettano gli standard locali.

7. Responsabilità del Cliente

Per usufruire del servizio di assistenza e del supporto previsto dal presente Piano, resta inteso che il cliente dovrà seguire le seguenti indicazioni:

- (i) Fornire il proprio Numero di Contratto del Piano e copia della prova di acquisto originale, se richiesta;
- (ii) Fornire informazioni circa i sintomi e le cause delle problematiche riguardanti l'Apparecchiatura Coperta;
- (iii) Rispondere alle richieste di informazioni, tra cui a titolo esemplificativo il numero seriale dell'Apparecchiatura Coperta, il modello, la versione del sistema operativo e del software

installato, qualsiasi dispositivo periferico connesso a o installato sulla Apparecchiatura Coperta, qualsiasi messaggio di errore che appare sul display, le attività poste in essere prima che si verificasse la problematica sull'Apparecchiatura Coperta e le misure adottate per risolvere la problematica;

- (iv) Seguire le istruzioni impartite da Apple al cliente, incluse a mero titolo esemplificativo astenersi dall'inviare ad Apple prodotti ed accessori che non siano soggetti al servizio di riparazione o sostituzione e imballare l'Apparecchiatura Coperta in conformità alle istruzioni per la spedizione;
- (v) Aggiornare il software alle ultime release pubblicate prima di richiedere il servizio; e
- (vi) Assicursi di eseguire un back up del software e dei dati presenti sull'Apparecchiatura Coperta. DURANTE L'APP PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA IPAD, APPLE CANCELLERÀ I CONTENUTI DELL'IPAD E RIFORMATTERÀ GLI STORAGE MEDIA. Apple restituirà al cliente il suo iPad o fornirà in iPad sostitutivo avente l'originaria configurazione dell'iPad, con gli aggiornamenti applicabili. Apple potrà installare nell'ambito del servizio di assistenza hardware aggiornamenti iOS che impediscano all'iPad di ritornare ad una versione iOS precedente. Le applicazioni di terzi installate sull'iPad potrebbero essere non compatibili o non funzionanti con l'iPad a seguito dell'aggiornamento iOS. Il cliente sarà responsabile della reinstallazione di tutti gli altri programmi software, dati e password.

8. Limitazioni di responsabilità

ENTRO IL LIMITE MASSIMO CONSENTITO DALLA LEGGE APPLICABILE, APPLE E I SUOI DIPENDENTI E RAPPRESENTANTI NON SARANNO IN ALCUNA CIRCOSTANZA RITENUTI RESPONSABILI NEI CONFRONTI DEI CLIENTI O DEI SUCCESSIVI PROPRIETARI PER TUTTI GLI EVENTUALI DANNI INDIRETTI O CONSEGUENZIALI, IVI INCLUSI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO, I COSTI DI RIPRISTINO, RIPROGRAMMAZIONE O RIPRODUZIONE DI QUALSIASI PROGRAMMA O DATO, O LA MANCATA RISERVATEZZA DI DATI, LA PERDITA COMMERCIALE, IL MANCATO GUADAGNO, IL MANCATO RICAVO O RISPARMIO PRESUNTO, CHE SIANO RICONDUCIBILI AGLI OBBLIGHI DI APPLE PREVISTI DAL PRESENTE PIANO. NEI LIMITI IN CUI CIÒ SIA CONSENTITO DALLA LEGGE APPLICABILE, IL LIMITE DELLA RESPONSABILITÀ DI APPLE E DI SUOI DIPENDENTI E RAPPRESENTANTI NEI CONFRONTI DEI CLIENTI E DEI SUCCESSIVI PROPRIETARI DERIVANTE DAL PRESENTE PIANO NON ECCEDERÀ IL PREZZO ORIGINARIAMENTE PAGATO PER L'ACQUISTO DEL PIANO. IN PARTICOLARE,

APPLE NON GARANTISCE CHE SARÁ IN GRADO DI (i) RIPARARE O SOSTITUIRE L'APPARECCHIATURA COPERTA SENZA RISCHI CONNESSI ALLA PERDITA DI PROGRAMMI O DATI E DI (ii) MANTENERE LA RISERVATEZZA DEI DATI O (iii) CHE IL FUNZIONAMENTO DEL PRODOTTO SARA' ININTERROTTO O ESENTE DA ERRORI.

NULLA DI QUANTO PREVISTO DAL PRESENTE CONTRATTO ESCLUDE O LIMITA LA RESPONSABILITÀ DI APPLE IN CASO DI (I) MORTE O LESIONI PERSONALI CAUSATE DA PROPRIA NEGLIGENZA O (II) DOLO.

PER I CONSUMATORI DI PAESI IN CUI BENEFICIANO DI NORME E REGOLAMENTI PER LA TUTELA DEL CONSUMATORE, LE GARANZIE PREVISTE DAL PRESENTE PIANO SONO DA CONSIDERARSI AGGIUNTIVE RISPETTO A TUTTI I DIRITTI E I RIMEDI PREVISTI DA DETTE LEGGI E NORME. NEI LIMITI IN CUI LE RESPONSABILITÀ SULLA BASE DI TALI NORME E REGOLAMENTI POSSONO ESSERE LIMITATI, LA RESPONSABILITÀ DI APPLE È LIMITATA, A SUA ESCLUSIVA DISCREZIONE; ALLA SOSTITUZIONE O ALLA RIPARAZIONE DELL'APPARECCHIATURA COPERTA OVVERO ALLA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA. NULLA DI QUANTO PREVISTO DAL PRESENTE PIANO PREGIUDICHERÁ I DIRITTI DEI CONSUMATORI PREVISTI DALLE LEGGI APPLICABILI, IVI INCLUSO IL DIRITTO DEL CONSUMATORE DI CHIEDERE IL RISARCIMENTO DEI DANNI IN CASO DI INADEMPIMENTO ASSOLUTO O PARZIALE OVVERO IN CASO DI INESATTO ADEMPIMENTO DELLE OBBLIGAZIONI CONTRATTUALI DA PARTE DI APPLE.

9. **Recesso**

È possibile recedere in qualsiasi momento dal presente Piano, per qualsivoglia ragione. Nel caso in cui il cliente decida di recedere dal Piano può contattare Apple al numero di telefono indicato nella Guida, ovvero spedire per posta o a mezzo fax una comunicazione scritta recante il Numero di Contratto del Piano al seguente indirizzo: Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Repubblica d'Irlanda, ovvero inviare tale comunicazione via fax (numero di fax: +353-(0)21-428-3917). A tale comunicazione deve essere allegata una copia della prova di acquisto originale del Piano. Salvo quanto diversamente previsto dalle leggi locali, in caso di recesso esercitato entro trenta (30) giorni dall'acquisto del Piano, ovvero, se successiva, dalla ricezione delle presenti Condizioni Generali, il cliente riceverà un rimborso totale del prezzo pagato, dedotto il valore dell'assistenza eventualmente fornita ai sensi del Piano. In caso di recesso esercitato oltre trenta (30) giorni dalla ricezione del presente Piano, il cliente riceverà un rimborso proporzionale al prezzo di acquisto originario, calcolato in base della percentuale del Periodo di Copertura non

maturato, dedotti (a) la penale per il recesso di cui alla sezione 8 ovvero, se inferiore, il dieci per cento (10%) dell'importo pro quota, nonché (b) il valore dell'eventuale assistenza fornita in base al Piano. Salvo quanto diversamente previsto dalle leggi locali applicabili, nel caso in cui le parti di ricambio dell'Apparecchiatura Coperta non siano più disponibili, Apple potrà recedere dal presente Piano inviando un preavviso scritto di trenta (30) giorni. Qualora Apple receda dal presente Piano, il cliente riceverà un rimborso proporzionale al periodo di durata del Piano non ancora trascorso.

10. Trasferimento del Piano

- (i) Con Trasferimento dell'Apparecchiatura Coperta ad un Nuovo Proprietario. Entro i limiti di seguito illustrati, è possibile trasferire in via permanente una tantum di tutti i propri diritti nell'ambito del presente Piano a un soggetto terzo, purché: (a) il trasferimento includa una copia della prova d'acquisto originale del Piano, la Conferma del Piano e tutto il materiale packaging riferito al presente Piano, ivi inclusi materiali cartacei e le presenti Condizioni Generali; (b) il cliente comunichi il trasferimento ad Apple inviando via posta o via fax la notifica del trasferimento ad Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irlanda, fax: +353-(0)21-428-3917, e (c) il soggetto terzo che riceve il Piano legga e accetti le Condizioni Generali del Piano. Al momento della notifica del trasferimento del Piano ad Apple, è necessario fornire il Numero di Contratto del Piano, i numeri di serie dell'Apparecchiatura Coperta trasferita, una copia della prova d'acquisto originale del Piano e il nome, indirizzo, numero di telefono e indirizzo e-mail del nuovo proprietario.
- (ii) Con Trasferimento dall'Originale Apparecchiatura Coperta ad una Nuova Apparecchiatura Coperta. È possibile trasferire in via permanente una tantum la copertura sulla base del Piano ad un nuovo prodotto che sia di proprietà ed acquistato dal cliente entro trenta (30) giorni dall'acquisto dell'Apparecchiatura Coperta. Il nuovo prodotto deve essere idoneo alla copertura della copertura sulla base del Piano e al momento del trasferimento entrambi i prodotti devono essere coperti sulla base della garanzia limitata Apple di un(1) anno. Apple emetterà una Conferma del Piano per il nuovo prodotto, che pertanto diverrà l'Apparecchiatura Coperta. Una volta comunicato ad Apple il trasferimento, il cliente dovrà fornire il Numero di Contratto del Piano. Il numero seriale e la Prova di Acquisto dei prodotti oggetto del trasferimento inviando a mezzo posta o via fax, ove possibile, la comunicazione di trasferimento nei confronti di Apple come prevista dalla sezione immediatamente precedente.

11. Disposizioni Generali

- (i) Apple può subappaltare o cedere l'esecuzione dei propri obblighi a terzi. Apple non sarà tuttavia sollevata dai propri obblighi nei confronti del cliente.
- (ii) Apple non è responsabile di eventuali inadempimenti o ritardi nell'esecuzione dei propri obblighi derivanti dal presente Piano causati da eventi al di fuori del suo ragionevole controllo.
- (iii) Al fine di ricevere il servizio di assistenza ai sensi del Piano, non è necessaria l'esecuzione di manutenzione preventiva sull'Apparecchiatura Coperta.
- (iv) Il presente Piano è offerto e valido solo se il cliente è residente in un Paese nel quale Apple o le sue società controllate offrono il Piano come di seguito indicato:
<http://www.apple.com/legal/applecare/emeaiphonedcountrylist.html>. Il presente Piano non è offerto a soggetti non ancora maggiorenni. Il presente Piano potrebbe non essere disponibile in ogni Stato e provincia e non è disponibile laddove proibito dalla legge.
- (v) Nell'adempimento dei propri obblighi, Apple potrà, a propria discrezione ed esclusivamente allo scopo di verificare la qualità delle risposte fornite, registrare parzialmente o interamente le conversazioni tra Apple ed il cliente.
- (vi) Il cliente concorda che le informazioni o i dati forniti ad Apple in base al Piano non sono confidenziali o di proprietà esclusiva del cliente. Inoltre, il cliente concorda che Apple possa raccogliere e trattare i dati del cliente stesso durante il processo di fornitura del servizio di assistenza o per rispettare le leggi applicabili. Ciò potrebbe comportare la necessità di trasferire i dati del cliente a società collegate ovvero a fornitori del servizio di assistenza di assistenza in conformità alla Customer Privacy Policy di Apple consultabile sul sito web indicato di seguito.
- (vii) Apple ha messo a punto misure di sicurezza atte a proteggere i dati dei clienti contro l'accesso non autorizzato o alla divulgazione o alla distruzione illegale dei dati stessi. Il cliente sarà responsabile per le istruzioni impartite ad Apple sul trattamento dei dati, ed Apple cercherà di conformarsi a tali istruzioni nella misura necessaria secondo ragionevolezza al fine di fornire il servizio di assistenza e l'assistenza di cui al Piano. Qualora il cliente non dovesse concordare con quanto suesposto o se avesse domande riguardanti l'impatto che potrebbe

derivare ai propri dati dal trattamento degli stessi, è invitato a contattare Apple al numero di telefono indicato nella Guida.

- (viii) Apple proteggerà le informazioni del cliente in conformità alla propria policy in materia di privacy del cliente disponibile all'indirizzo www.apple.com/legal/warranty/privacy. Il cliente, per accedere alle proprie informazioni di cui Apple risulta in possesso o per apportarvi delle modifiche, deve consultare il sito web URL www.apple.com/contact/myinfo, ovvero contattare il controller dei dati personali europeo di Apple all'indirizzo e-mail privacyeurope@apple.com.
- (ix) Le Condizioni Generali di cui al presente Piano sono destinate a prevalere su ogni condizione discordante, aggiuntiva ovvero qualunque altra condizione eventualmente prevista da ordini di acquisto o da qualsiasi altro documento, e costituiscono l'intero accordo tra Apple e il cliente in relazione al Piano.
- (x) Il cliente deve acquistare e registrare il Piano durante il periodo in cui il prodotto a marchio Apple è coperto dalla Garanzia Annuale Limitata Apple. Apple non è obbligata a rinnovare il presente Piano. Nel caso in cui Apple dovesse proporre di rinnovare il Piano, ne determinerà il prezzo e le condizioni.
- (xi) Il presente Piano non prevede un procedimento di composizione amichevole delle controversie.
- (xii) Gli obblighi finanziari del presente Piano sono sostenuti da Apple Distribution International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Repubblica d'Irlanda. Nel caso in cui Apple Distribution International non adempia a tali obblighi, questi ultimi saranno assunti da Apple Operations Europe, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irlanda.
- (xiii) Nel caso in cui una sezione o parte di una sezione delle presenti Condizioni Generali sia ritenuta non valida, nulla o inapplicabile, detta sezione o parte di sezione sarà eliminata dalle Condizioni Generali e le restanti Condizioni Generali continueranno ad essere valide ed efficaci.
- (xiv) Il presente Piano sarà disciplinato dalle leggi vigenti nel Paese in cui il Piano è stato acquistato ed attivato. Tale scelta in materia di legislazione applicabile non include le norme in materia di diritto internazionale privato né la Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci.
- (xv) Non è consentito compensare pagamenti dovuti con riferimento a contestazioni formulate sulla base del presente Piano.

(xvi) Il Piano non sarà cancellato a causa di condizioni preesistenti nell'Apparecchiatura Coperta che sia idonea per i servizi sulla base del Piano.

12. Variazioni Paese

Le seguenti variazioni in base al Paese di acquisto prevarranno nel caso in cui si discostino da altre disposizioni del presente Piano:

ITALIA

I vantaggi dell'AppleCare Protection Plan si aggiungono ai diritti previsti dalla normativa a tutela del consumatore applicabile nel tuo paese.

Ai sensi degli articoli 128–135 del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 ("Codice del Consumo"), i consumatori italiani hanno fino a 26 mesi per denunciare al venditore un difetto del prodotto esistente al momento della consegna dello stesso. Si presume che i difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna del prodotto esistessero già al momento della consegna. Un consumatore che intenda fare valere la garanzia ai sensi del Codice del Consumo può rivolgersi ad un Centro di Assistenza Autorizzato Apple per accertare l'esistenza del difetto al momento della consegna."

Sezione 8

- Se il cliente è un consumatore, nessuna previsione delle presenti Condizioni Generali limiterà o escluderà la responsabilità di Apple in caso di violazione delle norme applicabili al Piano.
- Se il cliente non è un consumatore:
- le presenti condizioni generali stabiliscono il limite massimo degli obblighi e delle responsabilità con riferimento ai servizi di assistenza sulla base del presente Piano;
- non vi sono garanzie, condizioni o altri termini vincolanti per Apple ad eccezione di quelle espressamente previste dal Piano;
- qualsiasi garanzia, condizione o altro termine relativo ai prodotti o ai servizi di assistenza che potrebbe essere richiamata o resa applicabile al Piano in forza di leggi, common law, norme applicabili nel Paese in cui il cliente ha acquistato il Piano ovvero altrimenti (inclusa a mero titolo esemplificativo qualsivoglia condizione relativa alla qualità, idoneità allo scopo, ragionevole diligenza e perizia) è qui espressamente esclusa nei limiti massimi consentiti dalla legge. In particolare, Apple non sarà tenuta a garantire che il Piano sia idoneo per le esigenze del cliente.

- Nessuna previsione nel Piano limiterà o escluderà la responsabilità di Apple (i) per morte o lesioni personali causate da negligenza di Apple o (ii) per dolo ovvero (iii) per qualsiasi violazione delle obbligazioni richiamate dalle norme inderogabili nazionali in materia di proprietà ovvero (iv) per qualsivoglia responsabilità che non può essere esclusa o limitata per legge, ed in particolare per quanto dispongono gli articoli 33 e ss. del Codice del Consumo.
- Fermo quanto previsto dalla clausola 8.c della presente sezione, Apple non sarà responsabile sulla base del Piano per alcuna perdita di fatturato, mancato guadagno, perdita di contratti, perdita di dati ovvero per qualsiasi perdita o danno indiretto o consequenziale di qualsivoglia natura di ogni origine e sia derivante da fatto illecito (anche di natura colposa), che da inadempimento contrattuale o di diversa natura.
- Fermo quanto previsto alla clausola 8c nella presente sezione, la responsabilità massima complessiva di Apple sulla base del Piano, sia di natura extracontrattuale, extracontrattuale (anche colposa) che di diversa natura non potrà in ogni caso eccedere l'importo dovuto dal cliente ad Apple con riferimento al Piano.

Sezione 9 - Qualora il cliente eserciti il recesso oltre 30 giorni dopo aver ricevuto il presente Piano, il cliente riceverà un rimborso per quota del prezzo di acquisto originario del Piano, dedotto un indennizzo per recesso pari al minor importo tra Euro 25,00 ed il 10% dell'importo pro quota.

Qualora il cliente sia un consumatore, nel caso in cui Apple receda dal presente Piano, il cliente riceverà da Apple un indennizzo per il recesso pari al doppio di quanto il cliente avrebbe pagato se fosse receduto dal Piano all'epoca del recesso da parte di Apple.

Qualora il cliente sia un consumatore e abbia stipulato il presente Piano attraverso il sito internet Apple Store o via telefono, il cliente potrà recedere dal presente Piano entro i quattordici giorni successivi all'acquisto del Piano da parte dello stesso. Il cliente riceverà un rimborso integrale. Qualora (i) il presente Piano sia stipulato attraverso il sito internet Apple Store, o (ii) il presente Piano sia concluso come un "contratto a distanza", gli Articoli da 50 a 61 del Decreto legislativo Italiano no. 206 del 6 settembre 2005 (Codice del Consumo) si applicheranno al presente Piano.

APPLE SALES INTERNATIONAL, HOLLYHILL INDUSTRIAL ESTATE, HOLLYHILL, CORK, IRLANDA

042512 APP iPhone Italian v5.4

AppleCare Protection Plan para iPhone

Hoja informativa

Servicio de asistencia técnica por parte de especialistas en iPhone

Todos los iPhone ofrecen un año de cobertura de reparación y 90 días de asistencia técnica gratuita. El AppleCare Protection Plan para iPhone amplía esta cobertura a dos años a partir de la fecha de compra del iPhone.¹ Tanto si usa el iPhone con un Mac como con un PC, podrá resolver prácticamente todos sus problemas con tan solo una llamada de teléfono.

Información acerca de la cobertura

Este plan integral está disponible para todos los modelos de iPhone cuya garantía limitada de un año aún permanezca en vigor. En caso de que decida vender el iPhone durante el periodo de vigencia del AppleCare Protection Plan para iPhone, podrá transferir el plan al nuevo propietario.² Para cada iPhone que desee cubrir, es necesario adquirir un AppleCare Protection Plan para iPhone distinto.

Conserve el documento de confirmación de la cobertura del plan y la factura de compra original del iPhone, junto con el comprobante del AppleCare Protection Plan para iPhone, ya que Apple podría necesitarlos para determinar la inclusión de su iPhone en la cobertura del plan.

Opciones de asistencia técnica

Si experimenta algún problema con el iPhone, siga los consejos que figuran en el sitio web de soporte del iPhone: www.apple.com/es/support/iphone. Si no es capaz de resolverlo, el personal técnico de Apple le ayudará a solucionar los problemas relacionados con su iPhone y con su conexión a iTunes. En la *Guía de referencia* encontrará la información de contacto del servicio de soporte técnico de Apple y el horario de atención al usuario. Con el AppleCare Protection Plan para iPhone, Apple ofrece el mismo servicio de cobertura tanto a los usuarios de Mac como a los usuarios de Windows.

Servicio para el hardware

Este plan amplía el servicio de reparación y sustitución de la garantía de un año de Apple a dos años a partir de la fecha de compra del iPhone. Asimismo, extiende la cobertura a la batería del iPhone en caso de que su capacidad de carga se reduzca en un cincuenta por ciento (50%) o menos con respecto a su capacidad original.

La prestación del servicio puede efectuarse en un establecimiento autorizado o bien por correspondencia directa. Consulte la *Guía de referencia* para obtener más detalles acerca de cómo obtener el servicio. Como parte del servicio de reparación o sustitución proporcionado, Apple puede suministrar componentes nuevos, usados o restaurados.

1. Este plan amplía la cobertura de reparación a dos años a partir de la fecha de compra del iPhone. Debe adquirirse antes de que termine el período de garantía original del iPhone (un año). La cobertura de reparación puede estar sujeta a ciertas restricciones. Las ventajas del AppleCare Protection Plan se sumarán a todos los derechos legales conferidos por las leyes de protección al consumidor vigentes en su jurisdicción.
2. Si desea obtener más detalles, consulte el documento *Condiciones del AppleCare Protection Plan* adjunto.

Guía de referencia

Antes de ponerse en contacto con Apple para solicitar ayuda, realice estas sencillas operaciones.

Si experimenta algún problema con el iPhone, siga los consejos que figuran en el sitio web de soporte del iPhone: www.apple.com/es/support/iphone. Como medida de precaución, antes de comenzar es recomendable efectuar una copia de seguridad de todos sus datos contenidos en el iPhone.

1. Compruebe que dispone de la última versión de iTunes.

Puede descargar la versión más reciente de iTunes en www.apple.com/es/itunes/download.

2. Visite el sitio web de soporte del iPhone.

En el sitio web de soporte del iPhone, www.apple.com/es/support/iphone, tiene a su disposición una serie de enlaces que le permitirán acceder las 24 horas del día a todas las opciones de servicio disponibles, a las lecciones de iniciación del iPhone, a Comunidades y a otros recursos de ayuda acerca del funcionamiento y la solución de problemas.

3. Póngase en contacto con Apple para obtener más asistencia.

Si mediante las instrucciones de esta guía no ha podido resolver el problema, póngase en contacto con Apple. El representante de Apple que le atienda le solicitará el número de contrato de su AppleCare Protection Plan para iPhone y el número de serie de su iPhone, que se encuentra en la bandeja de la tarjeta SIM o en la pantalla Información del iPhone. Para acceder a esta pantalla desde la pantalla de inicio, pulse Ajustes > General > Información.

En España:

(34) 902 151 992

De 09:00 a 19:45 h. (de lunes a viernes)*

* Números de teléfono y horarios de servicio sujetos a posibles modificaciones. Puede consultar la información de contacto local e internacional más actualizada en la dirección: www.apple.com/contact/phone_contacts.html.

Plan de Protección AppleCare para iPhone

Europa, Oriente Medio y África

Condiciones del Plan

Los derechos de los consumidores. Efectos sobre el Plan

PARA AQUELLOS CONSUMIDORES PROTEGIDOS POR LEGISLACIÓN EN MATERIA DE DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS EN SUS PAÍSES RESPECTIVOS, LOS BENEFICIOS PREVISTOS EN ESTE PLAN TENDRÁN CARÁCTER ADICIONAL A LOS DERECHOS Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN RECONOCIDAS EN LA CITADA LEGISLACIÓN. LAS CONDICIONES DE ESTE PLAN NO PODRÁN, EN NINGÚN CASO, PERJUDICAR LOS DERECHOS OTORGADOS A LOS CONSUMIDORES POR LA LEGISLACIÓN VIGENTE, QUE INCLUYEN, SIN CARÁCTER LIMITATIVO, EL DERECHO DE RECLAMAR LA APLICACIÓN DE LAS ACCIONES PREVISTAS POR LA NORMATIVA SOBRE GARANTÍAS Y EL DERECHO A RECLAMAR UNA INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO TOTAL O PARCIAL, O DE CUMPLIMIENTO INADECUADO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES ASUMIDAS POR APPLE. PODRÁ OBTENER MÁS INFORMACIÓN EN EL APARTADO 12 ("Variación por países").

1. El Plan.

Este contrato de prestación de servicios establece las condiciones del servicio de hardware y soporte técnico que le ofrece Apple Distribution International o su sucesor como titular ("Apple") dentro del citado plan (el "Plan") con relación al producto de marca Apple y los accesorios incluidos en el embalaje original ("Equipo Cubierto") que consta en su comprobante de cobertura ("Confirmación del Plan").

2. Periodo de cobertura.

La cobertura comienza en el momento de realizar la contratación del Plan y finaliza en la fecha prevista en su Confirmación del Plan ("Periodo de Cobertura"). Para obtener la Confirmación del Plan deberá registrar en Apple el Equipo Cubierto y el número identificativo del registro del Plan (el "Número de Contrato del Plan"). Para aquellos clientes que opten por la alternativa del auto-registro, cuando esta opción esté disponible, su recibo original de compra será su Confirmación

del Plan. Las condiciones de este Plan, su recibo original de contratación del mismo y la Confirmación del Plan forman parte de su contrato de prestación de servicios. El precio del Plan figura en su recibo de compra original. El servicio de hardware y la cobertura de soporte técnico ofrecido dentro del Plan tienen carácter adicional a la cobertura otorgada por la garantía de hardware del fabricante y el soporte técnico gratuito.

3. Ámbito de cobertura

3.1 Servicio de hardware

En caso de que, durante el Periodo de Cobertura, Ud. presente una reclamación válida notificando a Apple que (i) existe un defecto de materiales o mano de obra del Equipo Cubierto o (ii) la capacidad para mantener la carga eléctrica de la batería del iPhone cubierto se hubiera reducido en un cincuenta por ciento (50%) ó más respecto a sus especificaciones originales, Apple (a) reparará el defecto de forma gratuita, utilizando piezas de nueva fabricación reacondicionadas equivalentes a piezas nuevas, tanto en rendimiento como en fiabilidad, o (b) sustituir el Equipo Cubierto por un producto que sea nuevo o equivalente a uno nuevo, tanto en rendimiento como en fiabilidad, y que sea, como mínimo, funcionalmente equivalente al producto original. En caso de sustitución del Equipo Cubierto, el producto original pasará a ser propiedad de Apple, mientras que el producto sustituido será de su propiedad, con cobertura durante el periodo restante del Plan.

3.2 Soporte técnico

Durante el Periodo de Cobertura, Apple le proporcionará acceso al soporte técnico telefónico y al soporte técnico con recursos online. El soporte técnico podrá incluir asistencia en la instalación, lanzamiento, configuración, resolución de problemas y recuperación (excepto recuperación de datos), incluyendo almacenamiento, recuperación y gestión de archivos, sistema de interpretación de mensajes de error, y determinación del momento en que sea necesario realizar reparaciones de hardware. Apple proporcionará soporte técnico para la versión del software de apoyo vigente en cada momento y para la Versión Principal previa. A los efectos de este apartado, se entenderá por "Versión Principal" una versión de software significativa lanzada comercialmente por Apple con un formato numérico de tipo "1.0" o "2.0." y que no se encuentre en un formato Beta o de prelanzamiento. El ámbito del soporte técnico que reciba variará en función del Plan contratado.

3.3 Ámbito de cobertura del soporte técnico

Dentro del Plan, Apple proporcionará soporte técnico para el Equipo Cubierto, el iOS del iPhone (“iOS”) y las aplicaciones de software preinstaladas con el Equipo Cubierto (definidas conjuntamente como “Software del Producto”), así como con relación a problemas de conectividad entre el Equipo Cubierto y el “Ordenador de Apoyo”, es decir, un Equipo que cumpla las especificaciones de conectividad del Equipo Cubierto y que utilice un sistema operativo soportado por el Equipo Cubierto.

4. Limitaciones de la cobertura

4.1 Servicio de hardware

Apple podrá limitar el servicio al País de Compra original correspondiente al Equipo Cubierto. El plan no cubre:

- (i) la instalación, retirada y eliminación del Equipo Cubierto, ni la entrega de un equipo sustitutivo durante la reparación o sustitución del Equipo Cubierto;
- (ii) los daños causados por (a) un producto que no sea el Equipo Cubierto, (b) accidente, uso indebido, negligencia, contacto con un líquido, incendio, terremoto u otras causas externas, (c) el uso del Equipo Cubierto para fines distintos de los permitidos o previstos por el fabricante, o (d) un servicio (incluidas las actualizaciones y ampliaciones) por parte de una persona que no sea un representante de Apple o un Proveedor de Servicios Autorizado de Apple (“PSAA”);
- (iii) un Equipo Cubierto cuyo número de serie hubiera sido alterado, desfigurado o eliminado, o que haya sido modificado para alterar su funcionalidad o prestaciones sin el permiso por escrito del fabricante;
- (iv) un Equipo Cubierto que haya sido objeto de pérdida o robo. Este Plan solamente cubre el Equipo Cubierto que se devuelva a Apple en su integridad;
- (v) los daños superficiales en el Equipo Cubierto, incluidos, entre otros, las raspaduras, abolladuras y plásticos rotos en puertos;
- (vi) el mantenimiento preventivo del Equipo Cubierto; o
- (vii) defectos debidos al desgaste o envejecimiento natural del producto.

4.2 Servicio técnico

El Plan no incluye:

- (i) el uso que Ud. realice del iOS y del Software del Producto como aplicaciones instaladas en un servidor;
- (ii) cuestiones que podrían resolverse actualizando el software a la versión vigente en cada momento;
- (iii) productos de terceros o sus efectos o interacciones sobre el Equipo Cubierto, el iOS o el Software del Producto;
- (iv) el uso de un ordenador o sistema operativo que no esté relacionado con el Software del Producto o problemas de conectividad con el Equipo Cubierto;
- (v) otros tipos de Software de Apple que no sean el iOS ni el Software del producto, según su cobertura dentro del Plan;
- (vi) software del iOS o cualquier software marca Apple designado como “beta,” “prelanzado” o “preestrenado” o etiquetado de manera similar; o
- (vii) daños o pérdida de cualquier software o información almacenada o grabada en el Equipo Cubierto. La recuperación y la nueva instalación de programas de software y datos de usuario no están cubiertas por este Plan.

5. Obtención de servicios y soporte

Para obtener los servicios de hardware y soporte técnico contemplados en el Plan, acceda al sitio web de Apple para su país (www.apple.com/support/country) o llame al número de teléfono referenciado en la “Getting Started Guide” (Guía de Referencia). Si llama por teléfono, le atenderá un representante del servicio técnico de Apple, quien le solicitará su Número de Contrato del Plan o el número de serie del Equipo Cubierto antes de prestarle asistencia. Conserve el documento de Confirmación del Plan y el recibo original de compra de su Equipo Cubierto y de su Plan, ya que es posible que se le requiera presentar esta documentación en caso de duda sobre la inclusión de su producto en la cobertura del Plan.

6. Opciones de servicio de hardware.

6.1 Apple podrá prestar los servicios de hardware a través de una o varias de las siguientes alternativas:

- (i) El servicio de reparación en un establecimiento autorizado. Este servicio está disponible para la mayor parte del Equipo Cubierto. Para ello, deberá llevar el Equipo Cubierto a un Apple Store o a un Proveedor de Servicios Autorizado Apple que ofrezca este servicio. La tienda podrá realizar la reparación en su local o enviar el Equipo Cubierto a un centro de reparación de Apple ("CRA") para su reparación. Cuando le informen de que las tareas de reparación han finalizado, Ud. deberá recoger el Equipo Cubierto con la mayor brevedad posible.
- (ii) El servicio de reparación por correo. Este servicio está disponible para la mayor parte del Equipo Cubierto. Si Apple considera que su Equipo Cubierto reúne los requisitos para el servicio de reparación por correo, le remitirá el albarán de transporte prepagado (y, si Ud. no dispone del embalaje original, material de embalaje) y Ud. deberá seguir sus instrucciones para enviar el Equipo Cubierto al centro de reparación de Apple correspondiente. Una vez finalizadas las tareas de reparación pertinentes, el centro de reparación de Apple le remitirá el Equipo Cubierto. Si sigue todas nuestras instrucciones, Apple satisfará los gastos de transporte hasta y desde el lugar donde Ud. se encuentre.
- (iii) El servicio de sustitución rápida o servicio de envío para su sustitución a cargo del usuario. El servicio de sustitución rápida está disponible para determinados productos del Equipo Cubierto, y el servicio de envío para su sustitución a cargo del usuario es aplicable a gran parte de las piezas y accesorios del Equipo Cubierto. Mediante este servicio, Ud. mismo será el encargado de reparar su propio producto. Si el servicio de sustitución rápida o servicio de envío para su sustitución a cargo del usuario estuviera disponible, se aplicará, en su caso, el siguiente procedimiento:
 - (a) Servicio de reparación que requiere la devolución de las piezas o del producto sustituido a Apple. Apple puede solicitar una autorización de cargo en su tarjeta de crédito como fianza por el precio de venta del producto o la pieza de recambio, así como por los gastos de transporte pertinentes. Si Usted no pudiera proporcionar una autorización de cargo en su tarjeta de crédito, es posible que no pueda beneficiarse de este servicio, en cuyo caso Apple le ofrecería métodos alternativos para prestarle el servicio. Apple le enviará una pieza o producto de sustitución

acompañados de las instrucciones para su instalación y los requisitos necesarios para la devolución del producto o pieza sustituidos, en su caso. Si Usted sigue las instrucciones, Apple cancelará la autorización de la tarjeta de crédito, de manera que no se le cobrará el producto ni la pieza, ni tampoco los gastos de transporte desde y hasta el lugar de destino. Si, en cambio, no siguiera todas las instrucciones facilitadas para la devolución de la pieza sustituida o devolviera un producto o pieza sustituidos no incluidos en el servicio, Apple cargará en su tarjeta de crédito el importe autorizado.

- (b) Servicio de reparación en el que no se requiere la devolución del producto o la pieza sustituida. Apple le remitirá gratuitamente una pieza o producto de recambio acompañados de las instrucciones para su instalación, en su caso, y cualquier otro requisito necesario para desechar la pieza o producto sustituido.
- (c) Apple no se hace cargo de ningún coste de mano de obra que Usted pueda asumir con relación al servicio de sustitución rápida o al servicio de envío para su sustitución a cargo del usuario. En caso de que precise asistencia adicional, póngase en contacto con Apple a través del número de teléfono indicado en la “Getting Started Guide” (Guía de Referencia).

6.2 Apple se reserva el derecho a modificar el método de prestación del servicio de reparación o sustitución y los requisitos necesarios para recibir cada tipo de servicio. El servicio estará limitado a las opciones disponibles en el país en que se solicite. Las opciones de servicio, la disponibilidad de piezas y los plazos de respuesta pueden variar en función del país en el que se preste el servicio. Es posible que Usted deba asumir los costes de gestión y de envío en caso de que la reparación del Equipo Cubierto no pueda realizarse en su país. Si solicita servicio técnico en un país distinto del país de compra, deberá cumplir la legislación aplicable en materia de importaciones y exportaciones, y se hará cargo de aranceles, IVA y otros impuestos y gravámenes asociados. Si necesita servicio técnico internacional, Apple podrá reparar o sustituir piezas o productos defectuosos por piezas y productos similares que cumplan los estándares locales.

7. Obligaciones asumidas por Usted

Para recibir los servicios y la asistencia previstos en el Plan, Usted se compromete a llevar a cabo lo siguiente:

- (i) Facilitar su Número de Contrato del Plan y una copia del comprobante de compra original del Plan, en caso de que así se le solicite;
- (ii) Proporcionar información sobre los síntomas y causas de los problemas del Equipo Cubierto;
- (iii) Responder a cualquier solicitud de información, como por ejemplo, entre otras, la relativa al número de serie, modelo, y versión del sistema operativo y de los programas instalados en el Equipo Cubierto, así como de periféricos conectados o instalados en el Equipo Cubierto, mensajes de error que aparezcan, acciones llevadas a cabo antes de que el Equipo Cubierto presentara el problema y medidas adoptadas para solucionarlo;
- (iv) Seguir las instrucciones que Apple le facilite, incluidas, entre otras, abstenerse de remitir a Apple los productos y accesorios que no sean objeto del servicio de reparación o sustitución y embalar el Equipo Cubierto con arreglo a las instrucciones de envío;
- (v) Actualizar el software a las versiones vigentes antes de solicitar el servicio; y
- (vi) Asegurarse de guardar copias de seguridad del software y de la información almacenada en el Equipo Cubierto. DURANTE EL SERVICIO DE REPARACIÓN DE SU IPHONE, APPLE ELIMINARÁ EL CONTENIDO DEL IPHONE Y REFORMATARÁ LOS MEDIOS DE ALMACENAJE. Su Equipo Cubierto o de sustitución le serán devueltos con la misma configuración que tenía cuando fue adquirido, sujeto a las actualizaciones aplicables. Apple puede instalar actualizaciones del iOS como parte de su servicio de hardware que impedirán que el iPhone vuelva a una versión anterior del iOS. Es posible que las aplicaciones de terceros instaladas en el Equipo Cubierto no sean compatibles o no funcionen con el iPhone como consecuencia de la actualización del iOS. Usted será responsable de instalar de nuevo todos los demás programas de software, datos y contraseñas.

8. Limitación de Responsabilidad

EN LA MAYOR MEDIDA PERMITIDA POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, APPLE Y SUS EMPLEADOS Y AGENTES NO SERÁN EN NINGÚN CASO RESPONSABLES FRENTE A USTED O CUALQUIER PROPIETARIO POSTERIOR POR LOS DAÑOS INDIRECTOS O EMERGENTES, INCLUIDOS, A TÍTULO MERAMENTE ENUNCIATIVO Y NO LIMITATIVO, LOS COSTES DE LA RECUPERACIÓN, REPROGRAMACIÓN Y REPRODUCCIÓN DE CUALESQUIERA PROGRAMAS O DATOS O EL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS Y DE LA PÉRDIDA DE NEGOCIO, BENEFICIOS, INGRESOS O AHORROS PREVISTOS, RESULTANTES DE LAS OBLIGACIONES DE APPLE

DERIVADAS DEL PLAN. EN LA MAYOR MEDIDA PERMITIDA POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, EL LÍMITE DE LA RESPONSABILIDAD DE APPLE Y SUS EMPLEADOS Y AGENTES FRENTE A USTED Y CUALQUIER PROPIETARIO POSTERIOR EN VIRTUD DEL PLAN NO PODRÁ EXCEDER EL PRECIO INICIAL SATISFECHO POR EL MISMO. EN PARTICULAR, APPLE NO GARANTIZA QUE PUEDA (i) REPARAR O SUSTITUIR EL EQUIPO CUBIERTO SIN RIESGO PARA LOS PROGRAMAS Y DATOS O PÉRDIDA DE LOS MISMOS, (ii) MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, NI (iii) EVITAR LA INTERRUPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL PRODUCTO O LA EXISTENCIA DE ERRORES.

PARA AQUELLOS CONSUMIDORES RESIDENTES EN JURISDICCIONES PROTEGIDAS POR LEGISLACIÓN EN MATERIA DE DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, LOS BENEFICIOS PREVISTOS EN ESTE PLAN TENDRÁN CARÁCTER ADICIONAL A LOS DERECHOS Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN RECONOCIDAS EN LA CITADA LEGISLACIÓN. NADA DE LO ESTIPULADO DE ESTE CONTRATO EXCLUIRÁ NI LIMITARÁ LA RESPONSABILIDAD DE APPLE EN CASO DE (I) FALLECIMIENTO O LESIONES PERSONALES OCASIONADAS POR SU NEGLIGENCIA Y (II) FRAUDE.

EN LA MEDIDA EN QUE ESTA RESPONSABILIDAD PUEDA LIMITARSE CON ARREGLO AL DERECHO APLICABLE, LA RESPONSABILIDAD DE APPLE SE LIMITARÁ, A SU EXCLUSIVA DISCRECIÓN, A LA SUSTITUCIÓN O REPARACIÓN DEL EQUIPO CUBIERTO O A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. ALGUNOS ESTADOS O PROVINCIAS NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE LOS DAÑOS INDIRECTOS O EMERGENTES, Y POR ELLO ES POSIBLE QUE LAS LIMITACIONES PREVISTAS ANTERIORMENTE NO LE RESULTEN APLICABLES.

9. Cancelación

Este Plan podrá ser cancelado en cualquier momento y por cualquier motivo. Si decide cancelarlo, llame al número de teléfono que figura en la "Getting Started Guide" (Guía de Referencia), o envíe por correo o por fax una notificación por escrito indicando su Número de Contrato del Plan al Servicio de Atención al Cliente de Apple, en Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda (número de fax: +353-(0)21-428-3917). Deberá adjuntar a su notificación una copia del documento original acreditativo de la contratación del Plan. A menos que la legislación local disponga otra cosa, si efectúa la cancelación en un plazo de treinta (30) días desde la fecha de contratación de su Plan o la de recepción de estas Condiciones, si fuera posterior, recibirá el reembolso íntegro del mismo, deduciendo el valor de los servicios prestados en virtud del Plan. Si efectúa la cancelación transcurridos más de treinta (30) días desde la recepción del Plan,

recibirá un reembolso proporcional del precio inicial de contratación del Plan correspondiente a la parte del Periodo de Cobertura que no hubiera expirado aún, menos: (a) cualquier comisión de cancelación aplicable fijada en la cláusula 12 o un diez por ciento (10%) del importe proporcional, si fuera menor, y (b) el valor de los servicios prestados en virtud al Plan. A menos que la legislación local disponga otra cosa, Apple podrá cancelar el presente Plan si no hubiera piezas de recambio disponibles para el Equipo Cubierto, con un preaviso por escrito de treinta (30) días. Si Apple cancelara el Plan debido a la falta de disponibilidad de piezas para llevar a cabo el servicio, Usted percibirá un reembolso proporcional al período del Plan que no hubiera expirado aún.

10. Transmisión del Plan

- (i) *Con transmisión del Equipo Cubierto a un Nuevo Titular.* Conforme a las restricciones descritas a continuación, Usted podrá transmitir de forma permanente sus derechos garantizados por el Plan a un tercero siempre que: (a) en la transmisión incluya el Comprobante original de Contratación del Plan, la Confirmación del Plan y el embalaje original del Plan, incluido todo material impreso y estas Condiciones; (b) notifique a Apple la transmisión, enviando por correo o por fax una notificación de transmisión al Servicio de Atención al Cliente, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda (número de fax: +353-(0)21-428-3917 y (c) el receptor del Plan acepte las Condiciones del mismo. Cuando notifique a Apple la transmisión del Plan, deberá facilitar su Número de Contrato del Plan, los números de serie del Equipo Cubierto objeto de transmisión y el nombre, domicilio, número de teléfono y dirección de correo electrónico del nuevo propietario.
- (ii) *Con transmisión del Equipo Cubierto Original al Nuevo Equipo Cubierto.* Usted podrá transmitir de forma permanente la cobertura del Plan a un nuevo producto Apple que adquiera en un plazo de treinta (30) días a partir de la compra del mismo. El nuevo producto deberá cumplir los requisitos para la cobertura del Plan, y en el momento de la transmisión, ambos productos deberán estar cubiertos por la garantía limitada de Apple, de un (1) año de duración. Apple emitirá una Confirmación del Plan para el nuevo producto, que entonces se convertirá en el Equipo Cubierto. Cuando notifique a Apple la transmisión del Plan, deberá facilitar su Número de Contrato del Plan, los números de serie y el comprobante de compra de los productos objeto de transmisión, notificando la transmisión a Apple por correo o por fax, cuando sea posible, según lo indicado en el apartado anterior.

11. Condiciones generales

- (i) Apple podrá subcontratar o ceder a terceros el cumplimiento de sus obligaciones, sin que ello suponga que quede exenta de las mismas frente a Usted.
- (ii) Apple no será responsable de incumplimiento o retraso alguno en el cumplimiento del Plan por acontecimientos que razonablemente estén fuera de su control.
- (iii) Usted no estará obligado a llevar a cabo un mantenimiento preventivo del Equipo Cubierto para recibir los servicios del Plan.
- (iv) Este Plan se ofrece y es válido únicamente si Ud. es residente en uno de los países en que Apple o sus filiales lo ofrecen, según lo indicado en el siguiente enlace: <http://www.apple.com/legal/applicare/emeaiphonedcountrylist.html>. Este Plan no se ofrece a personas menores de edad. Es posible que no esté disponible en todos los estados, y no se ofrecerá en aquellos lugares en los que esté prohibido por ley.
- (v) En el cumplimiento de sus obligaciones, Apple podrá, a su discreción y exclusivamente para supervisar la calidad de su servicio, grabar la totalidad o parte de las conversaciones telefónicas mantenidas con Ud.
- (vi) Usted acepta que cualquier información o datos revelados a Apple conforme a este Plan no son confidenciales y no son de su propiedad. Además, Usted acepta que Apple lleve a cabo la recopilación y tratamiento de sus datos en la prestación de los servicios de reparación y sustitución. Ello puede incluir la transmisión de sus datos a compañías asociadas o prestadoras de servicios de mantenimiento o reparación con arreglo a la Política de Privacidad del Cliente de Apple.
- (vii) Apple tiene medidas de seguridad que deberían proteger sus datos contra el acceso no autorizado, revelación, o destrucción ilegal. Usted será responsable de las instrucciones que dé a Apple con respecto al tratamiento de sus datos, y Apple se esforzará en cumplir estas instrucciones en la forma que sea razonablemente necesaria para el cumplimiento de las obligaciones de asistencia y reparación conforme a este Plan. Si no está de acuerdo con lo anterior o desea plantear alguna consulta respecto las consecuencias del tratamiento de sus datos de este modo, contacte con Apple a través de los número de teléfono indicado en la "Getting Started Guide" (Guía de Referencia).

- (viii) Apple protegerá sus datos conforme a la Política de Privacidad del Cliente de Apple, disponible en la dirección www.apple.com/legal/warranty/privacy. Si desea acceder a la información que Apple dispone sobre Ud., o desea realizar modificaciones, puede hacerlo a través de la página web www.apple.com/contact/myinfo, para actualizar sus preferencias personales de contacto o puede ponerse en contacto con el responsable de datos europeo de Apple en privacyeurope@apple.com.
- (ix) En caso de conflicto, las Condiciones del presente Plan (incluyendo el comprobante original de contratación del Plan y la Confirmación del Plan) prevalecerán sobre cualesquiera otras contrarias o adicionales u otras condiciones que puedan figurar en los pedidos de compra u otros documentos, y constituyen el acuerdo íntegro entre Usted y Apple con respecto al Plan.
- (x) Ud. ha de comprar y registrar el Plan mientras su iPhone de marca Apple se encuentre en el periodo de Un Año de Garantía Limitada de Apple. Apple no está obligada a renovar este Plan. En el caso de que sí le ofrezca una renovación, Apple determinará el precio y las condiciones.
- (xi) No existe un procedimiento informal de resolución de conflictos en el ámbito del Plan.
- (xii) Las obligaciones económicas del Plan están respaldadas por Apple Distribution International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda. Si Apple Distribution International no las cumpliera, Apple Operations Europe, HollyHill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irlanda, asumirá dichas obligaciones.
- (xiii) Si algún apartado o parte de un apartado de estas Condiciones se declarara nulo o ineficaz, dicho apartado o parte del mismo se suprimirá y los restantes conservarán su plena vigencia y eficacia.
- (xiv) Estas Condiciones se regirán e interpretarán según las leyes del país en el cual se contrate el Plan. Esta elección de derecho aplicable no incluye sus disposiciones sobre conflicto de ley ni la Convención de las Naciones Unidas sobre Compraventa de Bienes.
- (xv) No debe efectuarse ningún pago deducible para recibir los servicios previstos de este Plan.
- (xvi) Este Plan no podrá cancelarse debido a condiciones preexistentes en el Equipo Cubierto que se cumplan los requisitos para recibir servicios dentro del Plan.

12. Variaciones por países

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

ESPAÑA

APARTADO 8:

8.1- SI ES UD. UN CONSUMIDOR, SEGÚN LO PREVISTO EN LA LEY DE DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, NADA DE LO QUE FIGURA EN EL PLAN LIMITARÁ, EXCLUIRÁ O AFECTARÁ LOS DERECHOS QUE LE OTORGA LA LEY EN SU CALIDAD DE CONSUMIDOR EN CASO DE FALTA DE CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS.

8.2 - SI UD. NO ES UN CONSUMIDOR:

- ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DETALLAN NUESTRAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES EN TODA SU EXTENSIÓN CON RESPECTO AL PLAN;

- NO EXISTEN OTRAS GARANTÍAS, CONDICIONES U OTROS TÉRMINOS VINCULANTES PARA APPLE SALVO LOS EXPRESAMENTE MANIFESTADOS EN ESTAS CONDICIONES;Y

- QUEDAN EXPRESAMENTE EXCLUIDOS DEL PRESENTE CUALESQUIERA GARANTÍAS, CONDICIONES U OTROS TÉRMINOS RELATIVOS AL PLAN QUE PUDIERAN DE OTRO MODO VINCULARSE O INCORPORARSE AL MISMO POR DISPOSICIÓN LEGISLATIVA, DERECHO CONSUETUDINARIO, O DE CUALQUIER OTRA FORMA (INCLUYENDO, SIN LIMITARSE A ELLO, CUALESQUIERA TÉRMINOS IMPLÍCITOS DE CALIDAD O IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO, Y CUIDADO Y PERICIA RAZONABLES). EN ESPECIAL, APPLE NO SERÁ RESPONSABLE DE GARANTIZAR QUE EL PLAN SEA ADECUADO A LOS FINES DESEADOS POR UD.

8.3 - NADA DE LO QUE FIGURA EN EL PLAN LIMITARÁ O EXCLUIRÁ LA RESPONSABILIDAD DE APPLE POR MUERTE O LESIONES PERSONALES CAUSADOS POR NUESTRA CULPA O NEGLIGENCIA.

8.4 - CON SUJECCIÓN A LA CLÁUSULA 8.3 ANTERIOR, Y CON EL ALCANCE MÁXIMO PERMITIDO POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, APPLE NO SERÁ RESPONSABLE, DE ACUERDO CON EL PLAN, POR LA PÉRDIDA DE INGRESOS O BENEFICIOS, PÉRDIDA DE NEGOCIO, PÉRDIDA DE DATOS NI POR CUALQUIER PÉRDIDA INDIRECTA NI POR DAÑOS DE CUALQUIER CLASE, SEA CUAL FUERE LA FORMA EN QUE SE PRODUZCAN Y TANTO SI SON CAUSADOS POR RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL, INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL O DE CUALQUIER OTRO TIPO.

8.5 - CON SUJECCIÓN A LA CLÁUSULA 8.3, Y CON EL ALCANCE MÁXIMO PERMITIDO POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA TOTAL DE APPLE, SEGÚN EL PLAN, YA SEA POR RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL, EXTRA CONTRACTUAL U OTRAS, NO EXCEDERÁ EN NINGÚN CASO DEL IMPORTE QUE UD. NOS HAYA PAGADO EN RELACIÓN AL PLAN.

Apartado 9 - Si Ud. es un consumidor y ha suscrito el presente Plan a través de la página web de Apple Store o por teléfono, podrá cancelarlo en un plazo de catorce días a partir de la contratación del mismo. En tal caso, percibirá el importe íntegro de la cantidad abonada.

Si realiza la cancelación transcurridos más de 30 días desde la recepción del Plan, percibirá un reembolso proporcional del precio de compra inicial, menos una comisión de cancelación de 25,00 € o el 10 por ciento del importe proporcional, si fuera menor.

Números de teléfono

En España:

(34) 902 151 992

De 9.00 a 19.45h (de lunes a viernes)*

Página web de soporte: www.apple.com/es/support

Política de protección de datos: www.apple.com/es/legal/privacy

* Los números de teléfono y el horario de servicio pueden variar y están sujetos a modificación.

Podrá encontrar los datos de contacto actualizados, tanto locales como internacionales, en el enlace siguiente: www.apple.com/support/contact/phone_contacts.html. Los números de teléfono gratuitos no están disponibles en todos los países. Podrán aplicarse tarifas telefónicas locales y nacionales.

Apple Distribution International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, República de Irlanda

www.apple.com

042512 APP iPhone Spanish v5.4

www.apple.com

© 2012 Apple Inc. All rights reserved. Apple, the Apple logo, iPhone, iTunes, and Mac are trademarks of Apple Inc., registered in the U.S. and other countries. AppleCare is a service mark of Apple Inc., registered in the U.S. and other countries.

The Bluetooth® word mark and logos are registered trademarks owned by Bluetooth SIG, Inc. and any use of such marks by Apple is under license. Other product and company names mentioned herein may be trademarks of their respective companies.

1Z034-6533-A
Printed in XXXX