



AppleCare Protection Plan

Getting Started Guide

Contents

- 5 English
- 23 Español
- 39 Português do Brasil

Fact Sheet

Peace of mind from Apple

The AppleCare Protection Plan extends the complimentary coverage on your Mac to three years of world-class support.* The plan includes expert telephone technical support, global repair, onsite repairs for desktop computers,** web-based resources, and powerful diagnostic tools (TechTool Deluxe from Micromat).

Coverage information

To qualify for the AppleCare Protection Plan, your Mac must still be under its original Apple hardware warranty. Keep the confirmation of coverage and the original sales receipts for your Apple product(s) and the AppleCare Protection Plan. Proof of purchase may be required if there is any question as to your product's eligibility for AppleCare Protection Plan coverage.

A separate AppleCare Protection Plan must be purchased for each Mac to be covered.

This AppleCare Protection Plan covers the Apple product(s) listed on the front left corner of this package. If you find that you have purchased a plan that does not match your Apple product(s), call the Apple phone number in the *Quick Reference Guide*.

Coverage for an Apple display is provided for Mac mini, Mac Pro, and MacBook Pro customers provided the computer and display were purchased at the same time and covered under the same plan.

The plan covers an Apple keyboard and mouse if included with the covered computer (or purchased with Mac mini). The plan also covers an AirPort Express or AirPort Extreme Base Station, Time Capsule, AirPort Extreme Card, Apple RAM, and MacBook Air SuperDrive you own and use with the covered computer.

If you sell the covered computer before the AppleCare Protection Plan expires, you may transfer the plan's coverage to the computer's new owner.**

Technical support options

If you experience difficulties with your covered product, refer to the *Quick Reference Guide* for troubleshooting tips. If you are not able to resolve the issue, Apple technical support representatives can help troubleshoot Apple hardware, the Mac OS, and many Apple-branded consumer applications. Apple technical support contact information and hours of operations are listed in the *Quick Reference Guide*.

Hardware repair service

Only the AppleCare Protection Plan ensures that Apple-authorized technicians will perform qualified repairs using genuine Apple parts. With this plan, parts and labor will be covered for three years from your Apple computer's original purchase date. One or more of the following service options may apply: carry-in service, direct mail-in service, onsite service, and Do-It-Yourself parts (which allow you to service your own product).

* From the computer's purchase date.

** See the enclosed *AppleCare Protection Plan Terms and Conditions* for complete details.

Quick Reference Guide

Try these simple steps before contacting Apple for help.

If you experience difficulties with your Mac, try these troubleshooting steps. If the issue persists, proceed to the next step. As a precaution, you should back up your data before you perform any of these steps.

1. Check connections.

Turn off the computer and ensure that all cables are securely connected to the computer. Turn the computer back on to see if the issue is resolved.

2. Disconnect peripheral devices.

Turn off the computer. Disconnect all peripheral devices except the display, mouse, and keyboard. Turn on the computer. If the issue is resolved, try to isolate it to a particular peripheral device by turning off the computer, reconnecting devices one at a time, and turning on the computer after connecting each device.

3. Refer to the troubleshooting section of the user's guide for your Mac, the onscreen help, and the Apple Support website.

From the desktop menu bar, open the Help menu and choose Mac Help. Mac 101, Discussions, and other technical resources are available 24 hours a day at www.apple.com/support.

4. Try these troubleshooting steps.

- Check compatibility. Make sure that the third-party software applications or third-party hardware you use are compatible with Mac OS X.

- Consult the Mac OS X Support website. Apple maintains a wealth of troubleshooting tips and useful technical resources at www.apple.com/support/macosex.

5. Use TechTool Deluxe from Micromat.

The AppleCare Protection Plan CD includes TechTool Deluxe, a powerful diagnostic utility that tests critical system components such as the processor, the random-access memory (RAM), the video random-access memory (VRAM), the hard disk, and more. As necessary, TechTool Deluxe can repair the disk structure and rebuild the directories.

To use TechTool Deluxe:

- Insert the AppleCare Protection Plan CD.
- Double-click the TechTool Deluxe CD icon on the desktop.

You may also download the latest version of TechTool Deluxe and create your own bootable CD. To download TechTool Deluxe, go to www.apple.com/support/techtool deluxe. You will be asked to enter your computer's serial number to validate your AppleCare Protection Plan coverage.

6. Contact Apple for assistance.

If these steps do not resolve the issue, please contact Apple for assistance. When you contact Apple, you will be asked to supply your AppleCare Protection Plan agreement number or your Apple product serial number.

Mexico:

(52) 55 5209-1280 (Mexico City)
01-800-2775322 (Outside Mexico City)
Monday - Friday
9:00 am – 7:00 pm central time*

Puerto Rico:

1-800-783-6523
Monday - Friday
9:00 am – 7:00 pm central time*

No Brasil:

0800-1-APPLE (0800-127753)

De segunda a sexta: das 8h00 às 20h00

Aos sábados: das 9h00 às 13h00*

Para a cidade de São Paulo:

(55) 03-0090*

De segunda a sexta: das 8h00 às 20h00

Aos sábados: das 9h00 às 13h00*

* 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
AppleCare Protection Plan for iPod
AppleCare Protection Plan for Apple Display
AppleCare Protection Plan for Apple TV

Terms and Conditions

As the Contract Holder identified above, your AppleCare Protection Plan ("APP"), AppleCare Protection Plan for iPod ("APP for iPod") AppleCare Protection Plan for Apple Display ("APP for Apple Display") or AppleCare Protection Plan for Apple TV ("APP for Apple TV"), (each referred to herein as the "Plan") is governed by these Terms and Conditions and constitutes your service contract with the Apple entity described in section 8 below ("Apple"). Subject to these Terms and Conditions, your Plan (i) covers defects for the Apple-branded product(s) listed in your Plan's Certificate or Proof of Coverage document ("Plan Confirmation") and the accessories that are contained in the product(s) original packaging ("Covered Equipment"), and (ii) provides you with access to telephone support and web-based support resources for the Covered Equipment. To obtain the Plan Confirmation you must register your Plan's unique agreement or registration number ("Plan Agreement Number") as described in the instructions included in the Plan's packaging. Customers choosing the Auto-Registration option, where available, will automatically receive their Plan Confirmation. The duration of the Plan ("Coverage Period") is for the period ending on the date specified in your Plan Confirmation. The price of the Plan is listed on the Plan's original sales receipt.

1. Repair Coverage

- a. *Scope of Coverage.* Your coverage for defects begins on the date your Covered Equipment's Apple hardware warranty expires and terminates at the end of the Coverage Period ("Repair Coverage Period"). Apple will provide both parts and labor, but reserves the right to request that you replace certain readily installable parts yourself, as described below. Apple may provide replacement product or parts that are manufactured from new, refurbished, or

serviceable used parts. The replacement product or parts will be functionally equivalent to the replaced products or parts and will assume the remaining coverage under the Plan. The products or parts that are replaced become Apple's property. Apple strongly advises you to record as a back up, data and software residing or recorded in the Covered Equipment, before having the Covered Equipment available for repair or replacement services. The scope of support provided to you will vary according to the Plan you purchased, as follows.

- (i) Under APP, Apple covers the Covered Equipment and one Apple branded display if purchased at the same time and registered with a covered Mac mini, Mac Pro or MacBook Pro, computer. An Apple-branded mouse and keyboard are also covered under APP if included with the Covered Equipment (or purchased with a Mac mini). An AirPort Extreme Card, an AirPort Express or AirPort Extreme Base Station, Time Capsule, an Apple-branded DVI to ADC display adapter, Apple RAM modules and MacBook Air SuperDrive are also covered under APP if owned by you and used with the Covered Equipment. If during the Repair Coverage Period there is a defect in the materials or workmanship of the Covered Equipment or the other covered items described above, Apple will at its option, repair or replace the affected item.
 - (ii) Under APP for iPod, Apple will, at its option, repair or replace the affected Covered Equipment, if (A) during the Repair Coverage Period there is a defect in the Covered Equipment's materials or workmanship or, (B) during the Coverage Period, the capacity of the covered iPod battery to hold an electrical charge has depleted fifty (50%) percent or more from its original specification, after being fully charged and the covered iPod playing music with all settings reset.
 - (iii) Under APP for Apple Display or APP for Apple TV, Apple will, at its option, repair or replace the affected Covered Equipment, if during the Repair Coverage Period there is a defect in the Covered Equipment's materials or workmanship.
- b. *Limitations.* The Plan does not cover:
- (i) Installation, removal or disposal of the Covered Equipment, or installation, removal, repair, or maintenance of non-Covered Equipment (including accessories, attachments, or other devices such as external modems) or electrical service external to the Covered Equipment;

- (ii) Damage to the Covered Equipment caused by accident, abuse, neglect, misuse (including faulty installation, repair, or maintenance by anyone other than Apple or an Apple Authorized Service Provider), unauthorized modification, extreme environment (including extreme temperature or humidity), extreme physical or electrical stress or interference, fluctuation or surges of electrical power, lightning, static electricity, fire, acts of God or other external causes;
 - (iii) Covered Equipment with a serial number that has been altered, defaced or removed;
 - (iv) Problems caused by a device that is not the Covered Equipment, including equipment that is not Apple-branded, whether or not purchased at the same time as the Covered Equipment;
 - (v) Service necessary to comply with the regulations of any government body or agency arising after the date of this Plan;
 - (vi) The provision of replacement equipment during the period when the Covered Equipment is being repaired;
 - (vii) Covered Equipment that has been lost or stolen. This Plan only covers Covered Equipment that is returned to Apple in its entirety;
 - (viii) Cosmetic damage to the Covered Equipment including but not limited to scratches, dents and broken plastic on ports;
 - (ix) Consumable parts, such as batteries, except in respect of battery coverage under APP for iPod or unless failure has occurred due to a defect in materials and workmanship;
 - (x) Preventative maintenance on the Covered Equipment; or
 - (xi) Damage to, or loss of any software or data residing or recorded in the Covered Equipment. When providing repair or replacement service, Apple will use reasonable efforts to reinstall the Covered Equipment's original software configuration and subsequent update releases, but will not provide any recovery or transfer of software or data contained on the serviced unit not originally included in the Covered Equipment.
- c. *Service Options.* Apple may provide service through one or more of the following options:
- (i) Carry-in service is available for most Covered Equipment products in select countries. Return the Covered Equipment requiring service to an Apple-owned

retail store or an Apple Authorized Service Provider location offering carry-in service. Service will be performed at the location, or the store or service provider may send the Covered Equipment to an Apple repair service location to be repaired. Once you are notified that service is complete, you will promptly retrieve the Covered Equipment.

- (ii) Onsite service is available for certain desktop computers in select countries if the location of the Covered Equipment is within 50 miles (80 kilometers) radius of an Apple Authorized Onsite Service Provider located in the country where the Covered Equipment is purchased or the Plan registered. Apple will dispatch a service technician to the location of the Covered Equipment. Service will be performed at the location, or the service technician will transport the Covered Equipment to an Apple Authorized Service Provider or Apple repair service location for repair. If the Covered Equipment is repaired at an Apple Authorized Service Provider or Apple repair service location, Apple will arrange for transportation of the Covered Equipment to your location following service.
- (iii) Direct mail-in service is available in select countries for Covered Equipment products. 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, Apple may send you packaging material) and you will ship the Covered Equipment to Apple's repair service location in accordance with its 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.

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, including but not limited to onsite service at any time. 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 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.

- d. *Obtaining Repair or Replacement Service.* To obtain service under this Plan, access the Apple website or call the toll-free telephone number listed in the AppleCare Quick Reference Guide ("Guide"). The Guide is included with your Plan's packaging. Telephone numbers may vary according to your location. When accessing the website, follow the instructions for requesting repair service provided by Apple. If calling, an Apple technical support representative will answer, request your Plan Agreement Number, advise you and determine what service is necessary for the Covered Equipment. All service is subject to Apple's prior approval. Location of service may vary due to your location. Keep your Plan Confirmation document and the original sales receipt for your Covered Equipment and your Plan. Proof of purchase may be required if there is any question as to your product's eligibility for Plan coverage.

2. Technical Support

- a. *Telephone and Web Support.* Your eligibility for technical support begins on the date your Covered Equipment's complimentary technical support expires or the date your Coverage Period begins, whichever is later, and terminates at the end of the Coverage Period ("Technical Coverage Period"). During the Technical Coverage Period Apple will provide you with access to telephone technical support 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 repairs are required. The scope of technical support provided to you will vary according to the Plan you purchased, as follows.
 - i) Under APP, Apple will provide technical support for the Covered Equipment, Apple's operating system software ("Mac OS") and Apple-branded consumer applications pre-installed with the Covered Equipment ("Consumer Software"). Apple will provide support for the then-current version of the Mac OS and Consumer Software, and the prior Major Release, but reserves the right to change the support it provides on any previous versions at any time. 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.

- (ii) Under APP for iPod, Apple will provide technical support for the Covered Equipment, software applications that are pre-installed with the Covered Equipment (“iPod 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. Apple will provide support for the then-current version of the iPod Software and the prior supported Major Release, but reserves the right to change the support it provides on any previous versions at any time.
 - (iii) Under APP for Apple Display, Apple will provide technical support for the Covered Equipment 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. Apple will provide support for the then-current version of the operating system that it provides connectivity assistance for under APP for Apple Display, and the prior supported Major Release, but reserves the right to change the support it provides on any previous versions at any time.
 - (iv) Under APP for Apple TV, Apple will provide technical support for the Covered Equipment, software applications that are pre-installed with the Covered Equipment (“Apple TV Software”) and connectivity issues between the Covered Equipment, a supported computer and a supported television. Apple will provide support for the then-current version of the Apple TV Software and the prior supported Major Release, but reserves the right to change the support it provides on any previous versions at any time. For purposes of this section, a “supported computer” means a computer that meets the Covered Equipment’s connectivity specifications and runs an operating system that is supported by the Covered Equipment, and a “supported television” means a television that meets the Covered Equipment’s connectivity specifications.
- b. *Limitations.* The Plan does not cover:
- (i) Your use of the Mac OS and Consumer Software as server-based applications;
 - (ii) Issues that could be resolved by upgrading your software to the then current version;

- (iii) Your use of or modification to the Covered Equipment, the Mac OS, iPod Software Apple TV Software or Consumer Software in a manner for which the Covered Equipment or software is not intended to be used or modified;
 - (iv) Third-party products or their effects on or interactions with the Covered Equipment, the Mac OS, iPod Software Apple TV Software or Consumer Software;
 - (v) Your use of a computer or operating system under APP for iPod that is unrelated to iPod Software or connectivity issues with the Covered Equipment;
 - (vi) Your use of a computer or operating system under APP for Apple Display that is unrelated to connectivity issues with the Covered Equipment;
 - (vii) Your use of a computer or operating system under APP for Apple TV that is unrelated to Apple TV Software or connectivity issues with the Covered Equipment;(viii) Apple software other than the Mac OS, iPod Software, Apple TV Software or Consumer Software as covered under the applicable Plan;
 - (ix) Mac OS software for servers;
 - (x) Mac OS software or any Apple-branded software designated as "beta," "prerelease," or "preview" or similarly labeled software;
 - (xi) Third-party web browsers, email applications, and Internet service provider software, or the Mac OS configurations necessary for their use, or
 - (xii) Damage to, or loss of any software or data residing or recorded in the Covered Equipment.
- c. *Obtaining Technical Support.* You may obtain technical support by calling the telephone numbers listed in the Guide. The Apple technical support representative will provide you technical support. Apple's hours of service are described in the Guide. Apple reserves the right to change its hours of technical service and telephone numbers at any time. Web-based support resources are offered to you at the Apple website listed in the Guide.

3. Your Responsibilities

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

- a. Provide your Plan Agreement Number and serial number of the Covered Equipment;
- b. Provide information about the symptoms and causes of the problems with the Covered

Equipment;

- c. 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; and
- d. Update software to currently published releases prior to seeking service.

4. Limitation of Liability

To the 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 it will be able to (i) repair or replace Covered Equipment without risk to or loss of programs or data, or (ii) maintain the confidentiality of data.

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. To the extent that liability under such laws and regulations may be limited, Apple's liability is limited, at its sole option, to replacement or repair of the Covered Equipment or supply of the service.

5. Cancellation

You may cancel this Plan at any time for any reason. If you purchased the Plan in one of the countries listed in section 8 below, you may cancel the Plan by following the instructions listed for your country of purchase. Unless applicable local law provides otherwise, Apple may cancel this Plan (i) upon no less than fifteen (15) days written notice to you if service parts for the Covered Equipment become unavailable, provided no claims under the Plan remain unresolved, or (ii) immediately upon written notice to you if you commit a fraud or provide fraudulent representation which is material to the issuance of the Plan, or Apple acting in good faith having known the true facts would not have issued a Plan to you. If Apple cancels this Plan, you will receive a pro-rata refund for the Plan's unexpired term, subject to the requirements for receiving a

full refund described in Section 8 below.

6. Transfer of Plan

You may transfer this Plan to a new owner of the Covered Equipment If you purchased the Plan in any of the countries listed in section 8 below, then send the notice of transfer to the address indicated. You must provide the Plan Agreement Number, the serial numbers of the Covered Equipment being transferred, proof of purchase of the Plan, and the name, address, telephone number and email address of the new owner.

7. General Terms

- a. Apple may subcontract or assign performance of its obligations under the Plan to third parties but shall not be relieved of its obligations to you in doing so.
- b. Apple is not responsible for any failures or delays in performing under the Plan that are due to events outside Apple's reasonable control.
- c. You are not required to perform preventative maintenance on the Covered Equipment to receive service under the Plan.
- d. Telephone and web based support resources under this Plan will be provided in English, Spanish and Portuguese only based on your country of residence.
- e. This Plan is offered and valid only in the countries listed in section 8 below according to your country of residence. This Plan is not offered to persons who have not reached the age of majority. This Plan is not available where prohibited by law.
- f. Except as expressly agreed by the parties, the terms and conditions of this Plan 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.
- g. Apple is not obligated to renew this Plan. If Apple does offer a renewal, it will determine the price and terms.
- h. For the applicable law governing this Plan in your country of residence please refer to section 8 below.
- i. There is no informal dispute settlement process available under this Plan. There is no deductible payment due to receive service under this Plan.

- j. The Plan's financial and legal obligor is the Apple entity identified in section 8 below applicable to your country of residence.
- k. 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 located in countries where data protection laws may be less comprehensive than your country of residence.
- l. 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, contact Apple at the telephone numbers provided.
- m. If services provided to you should fail to comply with any duties under the Plan, you may claim directly against Apple by calling the phone number listed in the Guide or writing to Apple at the address listed in section 8 below.
- n. For a list of Apple Authorized Service Providers that are available to provide service under the Plan in your country of purchase, please refer to Section 8.

8. Country Details

Brazil: Parties to Contract – Apple Computer Brasil Ltda. , Av. Chucuri Zaidan, 940, 16º andar, in the City of São Paulo, State of São Paulo, Brazil, enrolled at CNPJ under nº 00.623.904/0001-73.

Cancellation (Section 5) – Cancel by sending written notice to AppleCare, Apple Computer Brasil Ltda. , Av. Chucuri Zaidan, 940, 16º andar, in the City of São Paulo, State of São Paulo, Brazil. 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 30 days after your receipt of this Plan you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less (i) a cancellation fee of R\$25,00 or 10 percent of the pro-rata amount, whichever is less. Transfer (Section 6)

– Transfer by sending written notice to AppleCare, Apple Computer Brasil Ltda., Av. Chucuri Zaidan,

940, 16° andar, in the City of São Paulo, State of São Paulo, Brazil. General Terms (Section 7) – This Plan is offered and valid only in Brazil. The laws of the Federal Republic of Brazil govern this Plan. A list of Apple Authorized Service Providers that are available for service under the Plan is accessible at www.apple.com/la/centrosdeservicio/ and www.apple.com/la/centrosdeservicio/en.

Mexico: Parties to Contract – Apple Operations Mexico S.A. de C.V., Avenida Paseo de La Reforma No. 505, piso 33, Cuauhtemoc, Mexico, D.F. 06500. Cancellation (Section 5) – Cancel by sending written notice to AppleCare, Apple Operations Mexico S.A. de C.V., Avenida Paseo de La Reforma No. 505, piso 33, Cuauhtemoc, Mexico, D.F. 06500. 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 30 days after your receipt of this Plan you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less (i) a cancellation fee of USD\$25.00 or 10 percent of the pro-rata amount, whichever is less. Transfer (Section 6) – Transfer by sending written notice to AppleCare, Apple Operations Mexico S.A. de C.V., Avenida Paseo de La Reforma No. 505, piso 33, Cuauhtemoc, Mexico, D.F. 06500. General Terms (Section 7) – This Plan is offered and valid only in Mexico. The federal laws of Mexico govern this Plan. A list of Apple Authorized Service Providers that are available for service under the Plan is accessible at www.apple.com/la/centrosdeservicio/ and www.apple.com/la/centrosdeservicio/en.

Apple Inc. 1 Infinite Loop, Cupertino, California 95014 www.apple.com

ZLV3.0

Hoja informativa

La tranquilidad de la mano de Apple

El programa AppleCare Protection Plan amplía la cobertura básica de su ordenador Mac a tres años de soporte de máxima calidad*. Este programa incluye asistencia telefónica especializada, servicio de reparación a domicilio para ordenadores de sobremesa**, acceso a los recursos de Internet y potentes herramientas de diagnóstico (TechTool Deluxe de Micromat).

Información acerca de la cobertura

Para poder contratar el AppleCare Protection Plan, la garantía original del hardware Apple de su ordenador Mac debe seguir vigente. Conserve el comprobante de compra y la confirmación de la cobertura del AppleCare Protection Plan junto con las facturas de los productos Apple que adquiera, ya que puede necesitarlos para determinar la inclusión de un producto en la cobertura del programa.

Es imprescindible adquirir un AppleCare Protection Plan por cada ordenador Mac que desee cubrir.

Este programa cubre el/los producto/s de Apple incluido/s en la lista que aparece en el ángulo izquierdo de la cara frontal de esta caja. En caso de que haya adquirido un plan que no corresponda con su/s producto/s Apple, llame al número de teléfono de Apple que se indica en la *Guía de referencia*.

Se suministra cobertura para una pantalla Apple a los compradores de ordenadores Mac mini, Mac Pro y MacBook Pro, siempre que la pantalla y el ordenador se hayan adquirido al mismo tiempo y que estén cubiertos en el mismo plan.

El plan cubre un teclado y un ratón Apple –si venían con el ordenador cubierto o se adquirieron con el Mac mini–, así como una estación base AirPort Extreme o AirPort Express, Time Capsule, una tarjeta AirPort Extreme, la RAM de Apple y la unidad SuperDrive del MacBook Air que adquiera y use con el equipo.

En caso de que decida vender el ordenador durante el periodo de vigencia del programa AppleCare Protection Plan, podrá transferir la cobertura al nuevo propietario**.

Opciones de asistencia técnica

Si surge algún problema con el producto cubierto, consulte la *Guía de referencia*, en la que encontrará consejos sobre la solución de problemas. Si no es capaz de resolverlo, el personal técnico de Apple le ayudará a solucionar los problemas que surjan con el hardware de Apple, el Mac OS y la mayoría de las aplicaciones de Apple. En la *Guía de referencia* también encontrará la información de contacto del servicio de soporte técnico de Apple y el horario de atención al usuario.

Servicio de reparación del hardware

Únicamente el programa AppleCare Protection Plan garantiza que las reparaciones serán efectuadas por técnicos de Apple autorizados y utilizando componentes originales Apple. Además, todas las piezas nuevas y la mano de obra quedarán cubiertas durante tres años a partir de la fecha de compra original del ordenador Apple. El usuario puede asimismo recibir uno o varios de los servicios siguientes: servicio en un establecimiento autorizado, reparación por correspondencia directa, asistencia a domicilio y piezas autoinstalables por el usuario (con las que podrá reparar su producto usted mismo).

* A partir de la fecha de compra del ordenador.

** 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 tipo de problema con su Mac, intente solucionarlo siguiendo los pasos que se indican a continuación. Si el problema no desaparece, pruebe con el paso siguiente. Como medida de precaución, antes de comenzar es recomendable efectuar una copia de seguridad de todos sus datos.

1. Compruebe las conexiones.

Apague el ordenador y asegúrese de que todos los cables están correctamente conectados. Acto seguido, enciéndalo de nuevo y compruebe si se ha solucionado el problema.

2. Desconecte los dispositivos periféricos.

Apague el ordenador. Desconecte todos los dispositivos periféricos que tenga conectados excepto la pantalla, el ratón y el teclado. Vuelva a encender el equipo. Si el problema ha desaparecido, intente averiguar qué dispositivo lo causaba. Para ello, apague el ordenador, conecte un solo dispositivo y enciéndalo de nuevo. Realice esta operación con cada uno de los dispositivos hasta saber cuál de ellos provoca el problema.

3. Consulte el apartado sobre solución de problemas del manual del usuario de su ordenador Mac, la ayuda en pantalla y el sitio web de soporte de Apple.

En la barra de menús del escritorio, abra el menú Ayuda y seleccione Ayuda Mac. Varios recursos de Internet con información técnica, como el sitio web Mac 101 y los foros de debate, entre otros, están disponibles durante las 24 horas del día en la dirección www.apple.com/es/support.

4. Realice las siguientes operaciones para intentar solucionar el problema.

- Compruebe la compatibilidad del software. Asegúrese de que las aplicaciones de software o el hardware de otros fabricantes que utiliza son compatibles con el Mac OS X.

- Consulte el sitio web de soporte del Mac OS X. En www.apple.com/es/support/macosex puede encontrar numerosos consejos y recursos técnicos de gran utilidad acerca de cómo resolver problemas con el Mac OS X.

5. Use la herramienta TechTool Deluxe de Micromat.

El CD del programa AppleCare Protection Plan incluye la potente utilidad de diagnóstico TechTool Deluxe, que analiza los principales componentes de sistema, como el procesador, la memoria de acceso aleatorio (RAM), la RAM de vídeo (VRAM) y el disco rígido, entre otros. Si es necesario, TechTool Deluxe reparará la estructura del disco y reconstruirá los directorios.

Para utilizar TechTool Deluxe:

- Introduzca el CD del programa AppleCare Protection Plan en la unidad de discos de su ordenador.
- Haga doble clic en el icono del CD de TechTool Deluxe que aparecerá en el escritorio.

También puede descargar la versión más reciente de TechTool Deluxe y crear su propio CD de arranque. Para ello, vaya a www.apple.com/support/techtool deluxe. Se le solicitará que introduzca el número de serie de su ordenador para validar la cobertura de su AppleCare Protection Plan.

6. Póngase en contacto con Apple para obtener asistencia técnica.

Si ninguno de los pasos anteriores logra solucionar el problema, póngase en contacto con Apple para obtener ayuda. Cuando contacte con Apple, se le solicitará el número de contrato de su programa AppleCare Protection Plan o bien el número de serie del producto Apple.

En México:

(52) 55 5209-1280 (Ciudad de México)

01-800-2775322 (fuera de Ciudad de México)

9:00 am - 7:00 pm (de lunes a viernes)**

Tiempo del Centro

En Puerto Rico:

1-800-783-6523

9:00 am - 7:00 pm (de lunes a viernes)

Tiempo del Centro

* 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 Cobertura AppleCare

Plan de Cobertura AppleCare para iPod

Plan de Cobertura AppleCare para Apple Display

Plan de Cobertura AppleCare para Apple TV

Términos y Condiciones

En su carácter de Tenedor del Contrato, identificado en el recuadro anterior, el Plan de Cobertura AppleCare ("APP por sus siglas en inglés"), Plan de Cobertura AppleCare para iPod ("APP para iPod"), Plan de Cobertura AppleCare para Apple Display ("APP para Apple Display") o Plan de Cobertura AppleCare para Apple TV ("APP para Apple TV), (cada una, mencionadas en lo sucesivo como el "Plan") será regido por estos Términos y Condiciones y los mismos constituirán el contrato de servicio con la subsidiaria de Apple mencionada en la cláusula octava contenida más adelante ("Apple"). Sujeto a éstos Términos y Condiciones, su Plan (i) cubre defectos de Producto(s) de marca Apple listado(s) en el Certificado del Plan o documento de Prueba de Cobertura ("Confirmación del Plan") y los accesorios contenidos en la envoltura original del (los) producto(s) ("Equipo Cubierto"), y (ii) le proporciona acceso a la red de apoyo telefónica y de sitio web para apoyo relacionado con el Equipo Cubierto. Para poder obtener la Confirmación del Plan, usted como Cliente debe registrar su número de contrato único o número de registro ("Numero de Contrato del Plan") como se detalla en las instrucciones incluidas en el paquete del Plan. Los Clientes que elijan la opción de Auto-Registro, en las localidades en que exista la opción, recibirán automáticamente su Confirmación del Plan. La vigencia del Plan ("Periodo de Vigencia") es por el periodo especificado en la Confirmación del Plan. El Precio del Plan está listado en el recibo original del mismo.

1. Cobertura de Reparación

- a. *Alcance de Cobertura.* La cobertura para defectos comienza en la fecha de terminación de la garantía de hardware Apple del Equipo Cubierto, y termina al final del Periodo de Cobertura ("Periodo de Cobertura de Reparación"). Apple proporcionará las refacciones así como la

mano de obra necesaria para reparar el producto, sin embargo Apple se reserva el derecho de requerir que el Cliente reemplace ciertas piezas listas para instalación, como se describe a continuación. Apple podrá proporcionar productos de reemplazo o refacciones usando partes nuevas, partes reconstruidas, o partes usadas. Las partes o el producto reemplazado serán el equivalente funcional a los productos o partes que se estén reemplazando y serán cubiertos por el periodo restante del Plan. Las partes o productos reemplazados pasarán a ser propiedad de Apple. Apple sugiere enfáticamente respaldar toda aquella información o software contenidos en el Equipo Cubierto, previo a someter a dicho Equipo Cubierto a reparación o reemplazo. El alcance del servicio que se le proporcionará varía con relación al Plan que usted haya adquirido, a saber:

- (i) Bajo un APP, Apple cubre el Equipo Cubierto y un Display de marca Apple, en el supuesto de que haya sido adquirido simultáneamente y registrado con una Mac mini, Mac Pro o computadora MacBook Pro cubierta. También estarán cubiertos bajo APP, un ratón electrónico (mouse) y teclado Apple, en caso de que estén incluidos con el Equipo Cubierto (o que hayan sido adquiridos junto con una Mac mini). Una Airport Extreme Card, Airport Express o Airport Extreme Base Station, Time Capsule, un adaptador de pantalla DVI a ADC Apple, los módulos RAM Apple y la unidad SuperDrive del MacBook Air también están cubiertos bajo un APP si se utilizan junto con el Equipo Cubierto. Si durante el Periodo de Cobertura de Reparación surge algún defecto en los materiales o ensamblado del Equipo Cubierto u otros artículos cubiertos descritos con anterioridad, Apple, a su elección, reemplazará o reparará el equipo afectado.
- (ii) Bajo un APP para iPod, Apple, a su elección, reemplazará o reparará el Equipo Cubierto afectado, en el supuesto de que (A) durante el Periodo de Cobertura de Reparación surja algún defecto en los materiales o ensamblado o, (B) durante el Periodo de Cobertura, la capacidad de almacenamiento de energía de la batería iPod que está cubierta disminuya en un cincuenta (50%) por ciento o más de su especificación original, siempre y cuando haya sido totalmente cargada y se haya puesto a reproducir música después de haber seleccionado la opción de restablecer "Reset all settings".
- (iii) Bajo un APP para Apple Display o un PP para Apple TV, Apple, a su elección, reemplazará o reparará el Equipo Cubierto afectado, en el supuesto que durante el Periodo de Cobertura de Reparación surja algún defecto en los materiales o ensamblado

del Equipo Cubierto.

b. *Limitaciones.* El Plan no cubre lo siguiente:

- (i) Instalación, remoción o desecho del Equipo Cubierto, o instalación, remoción, reparación o mantenimiento de Equipo no Cubierto (incluyendo accesorios, equipo adjunto u otro equipo tales como modem externo) o servicio eléctrico externo al Equipo Cubierto.
- (ii) Daño al Equipo Cubierto ocasionado por accidente, abuso, negligencia, mal uso (incluyendo instalación, reparación o mantenimiento por cualquier persona distinta a Apple o un Prestador de Servicios Autorizado Apple), modificación no autorizada, climas extremos (incluyendo temperaturas o humedad extrema), exceso de estrés físico o eléctrico o interferencia, fluctuaciones de carga eléctrica, rayos, electricidad estática, fuego, fuerza mayor u otras causas externas;
- (iii) Equipo Cubierto con un número de serie el cual haya sido alterado, modificado o removido;
- (iv) Problemas causados por un aparato que no sea el Equipo Cubierto, incluyendo sin limitación, equipo que no es de marca Apple, sin importar que se haya adquirido simultáneamente o no con el Equipo Cubierto;
- (v) Servicio necesario a fin de dar cumplimiento con disposiciones de cualquier agencia u órgano de gobierno que entren en vigor después de la fecha del presente Plan;
- (vi) La entrega de equipo de reemplazo durante el tiempo en el cual el Equipo Cubierto permanezca en reparación;
- (vii) Equipo Cubierto que ha sido extraviado o robado. El presente Plan solo cubre Equipo Cubierto que sea devuelto a Apple en su totalidad;
- (viii) Daño cosmético al Equipo Cubierto incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa, rasguños, abolladuras y plástico roto en puertos;
- (ix) Consumibles, tales como baterías, excepto con relación a la cobertura de batería bajo un APP para iPod o a menos de que el defecto se origine por un defecto de materiales o ensamblado;
- (x) Mantenimiento preventivo en el Equipo Cubierto; o

- (xi) Daño a, o pérdida de cualquier software o información que se encuentre o esté almacenada en el Equipo Cubierto. Al momento de estar proporcionando servicios de reparación o reemplazo, Apple empleará esfuerzos razonables a fin de reinstalar el software que contenía originalmente el Equipo Cubierto debidamente actualizado, sin embargo no recuperará o transferirá información o software no contenida originalmente en el Equipo Cubierto;
- c. *Opciones de Servicio.* Apple podrá proporcionar el servicio a través de una o más de las siguientes opciones:
 - (i) El servicio llévelo-usted-mismo está disponible para la mayoría de productos de Equipo Cubierto en determinados países. El Cliente deberá devolver el Equipo Cubierto que necesite servicio a una tienda Apple o a un Centro de Prestación de Servicio Autorizado Apple que ofrezca éste servicio. El Servicio será prestado en dicho centro o en la tienda Apple, o bien el proveedor del servicio podrá enviar el Equipo Cubierto a algún centro de reparación Apple para su compostura. Una vez que se le notifique que el servicio ha sido completado, usted recogerá a la brevedad el Equipo Cubierto.
 - (ii) Servicio en el sitio está disponible para ciertas computadoras desk-top en determinados países si el Equipo Cubierto se encuentra dentro de un radio de 50 millas (80 kilómetros) alrededor de un Prestador de Servicio a Domicilio Autorizado Apple ubicado en el país donde el Equipo Cubierto fue adquirido o el Plan fue registrado. Apple despachará a un asesor técnico a la ubicación del Equipo Cubierto. El servicio se prestará en dicha ubicación o el asesor técnico transportará el Equipo Cubierto a un Prestador de Servicio Autorizado Apple o a un establecimiento de servicio Apple para ser reparado. En el supuesto de que el Equipo Cubierto sea reparado en un Centro de Prestación de Servicio Autorizado o algún centro de reparación Apple. Apple coordinará la devolución del Equipo Cubierto una vez concluido el servicio.
 - (iii) Servicio de correo está disponible en ciertos países para productos de Equipo Cubierto. En el supuesto de que Apple determine que el Equipo Cubierto califica para el servicio de correo, Apple enviará al Cliente una orden de envío prepagada (y en el supuesto de que usted no cuente con la envoltura original, Apple le podrá

enviar material de empaque) y usted enviará el Equipo Cubierto a la dirección que le proporcione Apple de conformidad con sus instrucciones. Una vez que haya concluido el servicio, Apple le devolverá el Equipo Cubierto. Apple pagará el importe relacionado con el envío del Equipo Cubierto en el supuesto de que sean acatadas sus instrucciones.

Apple se reserva el derecho a modificar el método por medio del cual presta el servicio de reparación o reemplazo al Cliente, así como el criterio para definir si el Equipo Cubierto califica para un método en particular, incluyendo de manera enunciativa pero no limitativa servicio a domicilio en cualquier momento. El servicio estará limitado a las opciones disponibles en el país en el cual el servicio sea solicitado. Las opciones de servicio, disponibilidad de partes y tiempos de respuesta podrán variar de país en país. En el supuesto de que en el país en el que se encuentre el Cliente, no se pueda prestar el servicio a su Equipo Cubierto, existe la posibilidad de que usted tenga que cubrir los gastos de envío. Si usted solicita el servicio en un país distinto a aquel en el cual adquirió el Equipo Cubierto, usted deberá de cumplir con cualesquier ley y regulación aplicable de exportación y será responsable por cualquier impuesto o derecho de exportación, impuesto al valor agregado, y cualesquier otros impuestos, derechos o cargos relacionados. Para servicio internacional, Apple podrá reparar o intercambiar productos y partes defectuosas con productos y partes similares que cumplan con estándares locales.

- d. *Obtención de Servicio de Reparación o Reemplazo.* A fin de obtener el servicio bajo el presente Plan, usted deberá de ingresar al sitio web de Apple o hablar al número gratuito señalado en la Guía de Referencia Rápida AppleCare (la “Guía”). La Guía está incluida en el paquete del Plan. Los números telefónicos podrán variar dependiendo del domicilio. Al ingresar al sitio web, usted deberá seguir las instrucciones marcadas para solicitar el servicio Apple. Si usted solicita el servicio vía telefónica, un representante de apoyo técnico Apple tomará su llamada, le solicitará el Número de Contrato del Plan, y le aconsejará y determinará el método de servicio que corresponde al Equipo Cubierto. Todo servicio requiere la aprobación previa de Apple. La ubicación en la cual se presta el servicio podrá variar. Usted deberá guardar el documento de Confirmación del Plan, el recibo original del Equipo Cubierto y el Plan. Apple le podrá solicitar, en cualquier momento los comprobantes de compra a fin de determinar la elegibilidad de su producto bajo la cobertura del Plan.

2. Apoyo Técnico

- a. *Apoyo Telefónico y en el Sitio Web.* Su elegibilidad para el apoyo técnico comenzará ya sea en la fecha de terminación del apoyo técnico gratuito del Equipo Cubierto, o bien, en la fecha en la que el Periodo de Cobertura comience, la que ocurra después y concluirá al final del Periodo de Cobertura (“Periodo de Cobertura Técnica”). Durante el Periodo de Cobertura Técnica Apple le proporcionará acceso a recursos de apoyo técnico telefónico y apoyo en sitio web. El apoyo técnico podrá incluir asistencia con la instalación, lanzamiento, configuración, problemas de manejo y recuperación (salvo recuperación de información), incluyendo almacenaje, sustracción, y manejo de archivos; interpretación de mensajes de error de sistema; y determinando cuándo se requiere reparación de hardware. El alcance del apoyo técnico que se le proporcione variará dependiendo del Plan que usted haya adquirido, de la siguiente manera:
- (i) Bajo un APP, Apple proporcionará servicio técnico para el Equipo Cubierto, el software del sistema operativo Apple (“Mac OS”) así como aplicaciones Apple pre-instaladas en el Equipo Cubierto (“Software de Consumidor”). Apple proporcionará apoyo para el Mac OS y Software de Consumidor actualizado, y el Gran Lanzamiento inmediato anterior, sin embargo se reserva el derecho de modificar en cualquier momento el servicio que presta para cualquier versión anterior a la actualizada. Para los propósitos de esta sección, “Gran Lanzamiento” significa una versión significativa de software la cual sea lanzada al mercado por Apple bajo formato “1.0” o “2.0” y la cual no está en formato beta o de pre-lanzamiento.
 - (ii) Bajo un APP para iPod, Apple proporcionará servicio técnico para el Equipo Cubierto, y aplicaciones de software pre-instalado en el Equipo Cubierto (“Software iPod”) y situaciones de conectividad entre el Equipo Cubierto y una computadora respaldada, entendiéndose como tal una computadora que satisface los requerimientos de conectividad y maneja un sistema operativo respaldado por el Equipo Cubierto. Apple proporcionará soporte para la entonces versión actualizada del Software iPod, y el Gran Lanzamiento inmediato anterior respaldado, sin embargo Apple se reserva el derecho de modificar en cualquier momento el servicio que presta para cualquier versión anterior.
 - (iii) Bajo un APP para Apple Display, Apple proporcionará asistencia técnica para el Equipo Cubierto y situaciones de conectividad entre Equipo Cubierto y una computadora

respaldada, entendiéndose como tal una computadora que satisface los requerimientos de conectividad y maneja un sistema operativo respaldado por el Equipo Cubierto. Apple proporcionará apoyo para la entonces actual versión del sistema operativo para el cual provea asistencia de conectividad bajo APP para Apple Display, y el Gran Lanzamiento inmediato anterior respaldado, sin embargo se reserva el derecho a modificar el servicio que presta para cualquier versión anterior en cualquier momento.

- (iv) Bajo un APP para Apple TV, Apple proporcionará soporte técnico para el Equipo Cubierto, aplicaciones de software que están preinstaladas en el Equipo Cubierto (“Software Apple TV”) y situaciones de conectividad entre el Equipo Cubierto, una computadora respaldada y un televisor respaldado. Apple proporcionará apoyo para la entonces actual versión del Software Apple TV y el anterior Gran Lanzamiento respaldado, sin embargo se reserva el derecho a modificar el servicio que presta para cualquier versión anterior en cualquier momento. Para los fines de esta sección, una “computadora respaldada” se entiende como una computadora que cumple con las especificaciones de conectividad del Equipo Cubierto y opera un sistema operativo que esta respaldado por el Equipo Cubierto, y por una “televisión respaldada” se entiende una televisión que cumple con las especificaciones de conectividad del Equipo Cubierto.

b. *Limitaciones.* El Plan no cubre:

- (i) El uso del sistema operativo Mac OS y del Software de Consumidor como aplicaciones de base de servidor;
- (ii) Asuntos que podrían resolverse mediante la actualización de su software a la versión actual;
- (iii) El uso o modificación por parte del Cliente al Equipo Cubierto, a Mac OS, Software iPod, Software Apple TV o Software de Consumidor de manera en la cual no sea adecuada para el Equipo Cubierto o el software;
- (iv) Productos de terceros o sus efectos en o sus interacciones con el Equipo Cubierto, el Mac OS, Software iPod, Software Apple TV o Software de Consumidor;
- (v) El uso de una computadora o sistema operativo bajo un APP para iPod el cual no esté relacionado con Software iPod o asuntos de conectividad con el Equipo Cubierto;

- (vi) El uso de una computadora o sistema operativo bajo un APP para Apple Display el cual no esté relacionado con asuntos de conectividad con el Equipo Cubierto;
 - (vii) El uso de una computadora o un sistema operativo bajo APP para Apple TV que no esté relacionado al Software Apple TV o a las situaciones de conectividad del Equipo Cubierto;
 - (viii) Apple software distinto a sistema operativo Mac OS, Software iPod, Software Apple TV o Software de Consumidor tal y como están cubiertos bajo el Plan;
 - (ix) Software Mac OS para servidores;
 - (x) Software Mac OS o cualquier software marca Apple designado como “beta,” “pre-lanzamiento,” “pre-estreno” o similar.
 - (xi) Navegadores web de terceros, correo electrónico, y software de prestación de servicio de Internet, o la configuración Mac OS necesaria para su uso, o
 - (xii) Daño a, o pérdida de cualquier software o información la cual se encuentre o esté grabada en el Equipo Cubierto.
- c. *Obtención de Apoyo Técnico.* El Cliente podrá obtener apoyo técnico llamando a los números telefónicos listados en la Guía. El representante de apoyo técnico Apple le proporcionará apoyo técnico. Los horarios de servicio Apple se detallan en la Guía. Apple se reserva el derecho de modificar dichos horarios de soporte técnico así como los números telefónicos en cualquier momento. El soporte en sitio web se proporciona en la página web listada en la Guía.

3. Responsabilidades del Cliente

A fin de recibir servicio bajo el Plan, usted se compromete a acatarse a lo siguiente:

- a. Proporcionar su Número de Contrato del Plan y número de serie del Equipo Cubierto;
- b. Proporcionar información relacionada con la naturaleza del problema del Equipo Cubierto;
- c. Seguir las instrucciones dictadas por Apple, incluyendo de manera enunciativa pero no limitativa abstenerse de enviar a Apple productos o accesorios no sujetos a servicios de reparación o reemplazo, y enviar los Equipos Cubiertos de acuerdo con las instrucciones de envío; y
- d. Actualizar su software a la última versión disponible previo a solicitar servicio.

4. Limitación de Responsabilidad

Al grado permitido por la legislación correspondiente, Apple, sus empleados y agentes bajo ninguna circunstancia serán responsables ante usted o ante cualquier dueño subsiguiente del Equipo Cubierto por cualquier daño o perjuicio, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa el costo de recuperación, reprogramación, o reproducción de cualquier programa o información o la falla de mantener la confidencialidad de cierta información, cualquier pérdida de negocio, ganancia, ingreso o ahorro anticipado que resulte de las obligaciones de Apple bajo el presente Plan. Al grado máximo permitido por la legislación correspondiente, la responsabilidad de Apple, sus empleados y agentes hacia el Cliente o cualquier dueño subsiguiente del Equipo Cubierto bajo ninguna circunstancia será mayor al precio original pagado por el Plan. Apple hace constar expresamente que de ninguna manera garantiza que (i) la prestación de servicios de reparación o reemplazo al Equipo Cubierto se prestará sin riesgo de pérdida de programas o información, o (ii) sin riesgo de divulgar información confidencial.

Para consumidores que se encuentren en jurisdicciones en las cuales existen leyes de protección al consumidor, los beneficios otorgados al consumidor bajo este Plan son adicionales a aquellos beneficios. En caso de que la responsabilidad bajo dichas leyes o regulaciones pueda ser limitada, la responsabilidad de Apple se limitará discrecionalmente, al reemplazo o reparación del Equipo Cubierto o a la prestación de servicio.

5. Cancelación

Usted podrá cancelar este Plan en cualquier momento por cualquier razón. En el supuesto de que usted haya adquirido este Plan en alguno de los países mencionados en la cláusula 8 contenida más adelante, usted podrá cancelar este Plan siguiendo las instrucciones proporcionadas para el país en el cual efectuó la compra. A menos que la legislación local estipule lo contrario, Apple podrá cancelar este Plan (i) con no menos de 15 (quince) días de aviso por escrito si las partes de servicio para el Equipo Cubierto no están disponibles, siempre y cuando no se encuentre pendiente ninguna reclamación, o (ii) inmediatamente mediante notificación por escrito si el Cliente comete fraude o se representa fraudulentamente al momento de solicitar el Plan, de manera que Apple, actuando en buena fe, de haber conocido la información correcta no le hubiera proporcionado el Plan. En el caso de que Apple cancele este Plan Apple le reembolsará la parte proporcional del resto de vigencia del Plan, sujeto a los requisitos para recibir un reembolso total contenidos en la cláusula 8 contenida más adelante.

6. Transferencia del Plan

Usted podrá transferir este Plan a un nuevo dueño del Equipo Cubierto. En el supuesto de que usted haya adquirido el Plan en cualquiera de los países enlistados en la cláusula 8 contenida más adelante, envíe la notificación de transferencia al domicilio indicado. Usted deberá proporcionar el Número de Contrato del Plan, los números de serie del Equipo Cubierto que se esté transfiriendo, comprobantes de compra del Plan, así como el nombre, dirección, número telefónico y dirección de correo electrónico del nuevo dueño.

7. Términos Generales

- a. Apple podrá subcontratar o asignar el cumplimiento de sus obligaciones bajo el Plan a terceras personas sin embargo esto no lo liberará de sus obligaciones al hacerlo.
- b. Apple no es responsable por cualquier falla o retraso en el cumplimiento del Plan que sean atribuibles a factores que estén fuera del control de Apple.
- c. No se requiere que usted lleve a cabo cualquier mantenimiento preventivo al Equipo Cubierto a fin de recibir el servicio cubierto bajo el Plan.
- d. El soporte telefónico y el soporte ofrecido a través de sitios web cubierto bajo este Plan se proporcionará en los idiomas inglés, español y portugués exclusivamente, dependiendo de su país de residencia.
- e. Este Plan se ofrece y es válido únicamente en los países listados en la cláusula 8 contenida más adelante, de acuerdo con su país de residencia. Este Plan no aplica para menores de edad. Este Plan no aplica en lugares en los cuales es prohibido por ley.
- f. Salvo lo acordado expresamente por las partes, los términos y condiciones de este Plan prevalecerán sobre cualesquiera otros términos adicionales o contrarios de cualquier orden de compra u otro documento, y constituyen el entendimiento total entre Apple y usted con relación al Plan.
- g. Apple no está obligado a renovar este Plan. En el supuesto de que Apple sí ofrezca la renovación del Plan, determinará los precios y términos.
- h. La ley aplicable para este Plan en su país de residencia se establece en la cláusula 8 contenida más adelante.

- i. No existe método alternativo de resolución de controversia ofrecida bajo este Plan. No existe pago deducible el cual se deba efectuar para recibir servicio bajo este Plan.
- j. El obligado en términos legales y financieros es la entidad o subsidiaria de Apple mencionada en la cláusula 8 contenida más adelante, dependiendo de su país de residencia.
- k. Usted está de acuerdo que cualquier información revelada a Apple bajo el presente Plan no se otorga con carácter confidencial ni propietario. Asimismo, usted acuerda que Apple podrá recopilar y procesar información en su nombre al momento de estar prestando el servicio. Esto incluye transferir su información a compañías afiliadas o prestadores de servicio ubicados en países en los cuales la protección de datos personales pueda ser menos completas que en su país de residencia.
- l. Apple tiene medidas de seguridad, las cuales deberían proteger sus datos personales contra acceso, revelación así como destrucción no autorizada. Usted será responsable por las instrucciones que dé a Apple con relación al procesamiento de sus datos personales y Apple buscará cumplir con dichas instrucciones como sea razonablemente necesario para la prestación del servicio y de las obligaciones cubiertas bajo este Plan. En el supuesto de que usted no esté de acuerdo con lo anterior o si usted tiene dudas con relación a como sus datos personales podrán verse afectados por dicho procesamiento, usted podrá contactar a Apple en los números telefónicos proporcionados.
- m. Si los servicios que se le presten en alguna manera no cumplen con las obligaciones mencionadas en el Plan, usted podrá hacer su reclamación directamente a Apple vía telefónica llamando al número telefónico mencionado en la Guía o bien por escrito enviado a Apple en la dirección mencionada en la cláusula 8 contenida más adelante.
- n. La cláusula 8 de este Plan incluye una lista de Prestadores de Servicios Autorizados Apple.

8. Detalles de los Países

Brasil: Partes que Contratan – Apple Computer Brasil Ltda., Av. Chucuri Zaidan, 940, 16 andar, en la ciudad de Sao Paulo, Estado de Sao Paulo, Brasil, inscrita a CNPJ bajo no. 00.623.904/0001-73. CANCELACIÓN (cláusula 5) – Cancele enviando notificación escrita a AppleCare, Apple Computer Brasil Ltda., Av. Chucuri Zaidan, 940, 16 andar, en la ciudad de Sao Paulo, Estado de Sao Paulo, Brasil. Salvo prohibición expresa de ley, si usted cancela dentro de los treinta (30) días de la compra de su Plan, o de haber recibido estos Términos y Condiciones, la que sea después, usted recibirá un reembolso total

menos el valor de cualquier servicio prestado bajo el Plan. Si usted cancela después de más de 30 días de haber recibido este Plan, usted recibirá un reembolso pro-rata del costo original del Plan menos (i) una tarifa de cancelación de R\$25,00 o diez por ciento de la cantidad pro-rata, la que sea menor. Transferencia (Cláusula 6) – Transferir enviando notificación por escrito a AppleCare, Apple Computer Brasil Ltda., Av. Chucrí Zaidan, 940, 16 andar, en la ciudad de São Paulo, Estado de São Paulo, Brasil. Términos Generales (Cláusula 7) – Este Plan se ofrece y es válido únicamente en Brasil. Las leyes de la República Federal de Brasil rigen este Plan. Una lista de Prestadores de Servicio Autorizados Apple que están disponibles para prestar servicios bajo este Plan se puede encontrar en <http://www.apple.com/la/centrosdeservicio/> y <http://www.apple.com/la/centrosdeservicio/en>.

México: Partes que Contratan – Apple Operations México, S.A. de C.V., Av. Paseo de la Reforma No. 505, piso 33, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F. 06500. Cancelación (cláusula 5) – Usted podrá cancelar el presente Plan enviando notificación escrita a AppleCare, Apple Operations México, S.A. de C.V., Av. Paseo de la Reforma No. 505, piso 33, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F. Salvo prohibición expresa de ley, si usted cancela dentro de los treinta (30) días siguientes a la compra del Plan, o de haber recibido estos Términos y Condiciones, la que sea después, usted recibirá un reembolso total del costo del Plan, menos el valor de cualquier servicio prestado bajo el Plan. Si usted cancela después de más de 30 días de haber recibido este Plan, usted recibirá un reembolso proporcional al costo original del Plan menos (i) una tarifa de cancelación de US\$25,00 (veinticinco dólares de los Estados Unidos de América) o (ii) diez por ciento de la cantidad proporcional, la que sea menor. Transferencia (Cláusula 6) – El Plan será transferido mediante envío de notificación por escrito a AppleCare, Apple Operations México, S.A. de C.V., Av. Paseo de la Reforma No. 505, piso 33, Cuauhtémoc, México, D.F. Términos Generales (Cláusula 7) – Este Plan se ofrece y es válido únicamente en México. Las leyes federales mexicanas rigen este Plan. Una lista de Prestadores de Servicio Autorizados Apple que están disponibles para prestar servicios bajo este Plan se puede encontrar en <http://www.apple.com/la/centrosdeservicio/> y <http://www.apple.com/la/centrosdeservicio/en>. Apple Inc. 1 Infinite Loop, Cupertino, California 95014 <http://www.apple.com>

MXv3.0

Ficha Descritiva

A Apple oferece tranquilidade a você

A AppleCare Protection Plan amplia a cobertura de cortesia de seu Mac para 3 anos de suporte world-class*. O plano inclui suporte técnico especializado por telefone, reparo global, reparo no local para computadores de mesa**, recursos baseados na web e poderosas ferramentas de diagnóstico (TechTool Deluxe de Micromat).

Informações sobre a cobertura

Para poder ter acesso ao AppleCare Protection Plan, o seu Mac ainda deve estar dentro do período de validade da garantia original de hardware fornecida pela Apple. Guarde a confirmação de cobertura e os recibos originais do(s) seu(s) produto(s) Apple e do AppleCare Protection Plan. O comprovante de compra pode ser solicitado se existir qualquer dúvida sobre a possibilidade de inclusão de seu produto dentro da cobertura do AppleCare Protection Plan.

Um AppleCare Protection Plan separado deve ser adquirido para cada Mac a ser coberto.

Este AppleCare Protection Plan cobre o(s) produto(s) Apple relacionados no canto esquerdo frontal do pacote. Se você achar que adquiriu um plano que não coincide com seu(s) produto(s) Apple, ligue para o número de telefone da Apple contido no *Guia de Referência Rápida*.

A cobertura para um monitor da Apple é fornecida aos compradores do Mac mini, Mac Pro et MacBook Pro desde que o computador e o monitor tenham sido comprados juntos e que estejam cobertos pelo mesmo plano.

O plano oferece cobertura a um teclado e a um mouse da Apple se estes forem fornecidos como parte integrante do computador que possui a cobertura (ou comprados com o Mac mini). O plano também oferece cobertura para estação base AirPort Express ou estação base AirPort Extreme, Time Capsule, placa AirPort Extreme, memória RAM da Apple e unidade SuperDrive do MacBook Air que você possua e utilize com o computador que possui a cobertura.

Se você vender o computador que possui a cobertura antes que o período de cobertura do AppleCare Protection Plan termine, você poderá transferir a cobertura do plano ao novo proprietário do computador**.

Opções de suporte técnico

Se você tiver dificuldades com o produto que possui a cobertura, consulte o Guia de Referência Rápida para obter dicas para a solução de problemas. Se você não puder solucionar o problema, representantes do suporte técnico da Apple podem ajudá-lo a solucionar problemas do hardware da Apple, do Mac OS e muitos outros aplicativos do consumidor da marca Apple. As informações de contato e os horários de funcionamento do suporte técnico da Apple estão relacionados no *Guia de Referência Rápida*.

Serviço de reparo de hardware

Somente o AppleCare Protection Plan pode garantir que reparos de qualidade serão realizados por técnicos autorizados da Apple e com peças originais da Apple. Com este plano, as peças e a mão-de-obra ficarão cobertas por três anos a partir da data de compra de seu computador Apple. Uma ou mais das seguintes opções de serviço podem ser solicitadas: entrega (realizada pelo próprio cliente), envio por correio direto, reparos no local do usuário e peças do tipo “faça você mesmo” (as quais permitem que o próprio usuário realize o reparo).

* A partir da data de compra do computador.

** Para obter mais detalhes, consulte os *Termos e Condições do AppleCare Protection Plan* incluídos.

Guia de Referência Rápida

Experimente realizar estes simples passos antes de solicitar a ajuda da Apple.

Se você tiver problemas com seu Mac, experimente realizar estes passos para a resolução de problemas. Se o problema persistir, prossiga para o próximo passo. Como precaução, faça uma cópia de segurança de seus dados antes de realizar qualquer um destes passos.

1. Verifique as conexões.

Desligue o computador e assegure-se de que todos os cabos estejam conectados corretamente ao computador. Volte a ligar o computador para verificar se o problema foi resolvido.

2. Desconecte os periféricos.

Desligue o computador. Desconecte todos os periféricos, exceto o monitor, o mouse e o teclado. Ligue o computador. Se o problema estiver resolvido, tente descobrir qual é o periférico que provoca o problema. Para isso, desligue o computador e volte a conectar um dispositivo por vez, ligando o computador após conectar cada dispositivo.

3. Consulte a seção de solução de problemas do guia do usuário do seu Mac, a ajuda na tela e o site de suporte da Apple.

Na barra de menus da mesa, abra o menu Ajuda e escolha Ajuda Mac. O Mac 101, as Discussões e outros recursos estão disponíveis 24 horas no site www.apple.com/br/support.

4. Experimente estes passos para resolução de problemas.

- Verifique a compatibilidade. Certifique-se de que os aplicativos de software de terceiros ou o hardware de terceiros que você utiliza sejam compatíveis com o Mac OS X.
- Consulte o site de suporte do Mac OS X. A Apple mantém muitas dicas de soluções de problemas e recursos técnicos úteis no site www.apple.com/br/support/macosx.

5. Use o TechTool Deluxe da Micromat.

O CD do AppleCare Protection Plan inclui o TechTool Deluxe, um excelente utilitário de diagnóstico que testa os principais componentes do sistema, tais como o processador, a Memória de Acesso Aleatório (RAM), a Memória de Acesso Aleatório de Vídeo (VRAM), o disco rígido, entre outros. Se necessário, o TechTool Deluxe pode reparar a estrutura do disco e reconstruir os diretórios.

Para utilizar o TechTool Deluxe:

- Insira o CD do AppleCare Protection Plan.
- Clique duas vezes no ícone do TechTool Deluxe X que aparece na mesa.

Você também pode descarregar a última versão do TechTool Deluxe e pode criar seu próprio CD inicializável. Para descarregar o TechTool Deluxe, visite o site www.apple.com/support/techtool deluxe. Você terá que digitar o número de série do seu computador para validar sua cobertura AppleCare Protection Plan.

6. Entre em contato com a Apple para obter assistência.

Se estes passos não solucionarem o problema, entre em contato com a Apple para solicitar assistência. Quando você entrar em contato com a Apple, o serviço de atendimento solicitará que você forneça o número de contrato de seu AppleCare Protection Plan ou o número de série de seu produto Apple.

No Brasil:

0800-1-APPLE (0800-127753)

De segunda a sexta: das 8h00 às 20h00

Aos sábados: das 9h00 às 13h00*

E para a cidade de São Paulo:

(55) 03-0090*

* Os números de telefone e os horários de funcionamento podem variar e estão sujeitos a alterações. Você pode encontrar as informações de contato locais e internacionais mais atualizadas no site www.apple.com/contact/phone_contacts.html.

Plano de Proteção AppleCare

Plano de Proteção AppleCare para iPod

Plano de Proteção AppleCare para Monitor Apple

Plano de Proteção AppleCare para Apple TV

Termos e Condições

Com relação ao Contratante acima identificado, o seu Plano de Proteção AppleCare ("PPA"), Plano de Proteção AppleCare para iPod ("PPA para iPod"), Plano de Proteção AppleCare para Monitor Apple ("PPA para Monitor Apple"), ou Plano de Proteção AppleCare para Apple TV ("PPA para Apple TV"), conforme for o caso (cada um deles aqui referido como o "Plano"), será regido pelos presentes Termos e Condições, os quais constituem um contrato de serviço entre V.Sa. e a afiliada da Apple identificada na cláusula 8 abaixo ("Apple"). Sujeito a estes Termos e Condições, o seu Plano (i) cobre defeitos no(s) produto(s) da marca Apple descritos no respectivo Certificado do Plano ou Comprovante de Cobertura ("Confirmação do Plano"), e os acessórios contidos na embalagem original do(s) produto(s) ("Equipamento Coberto"), e (ii) habilita V.Sa. a obter assistência por telefone e pela internet com relação ao Equipamento Coberto. Para obter a Confirmação do Plano, V.Sa. deverá registrar o número da inscrição ou contrato único do Plano ("Número do Contrato do Plano") conforme as instruções contidas na embalagem do Plano. Contratantes que optarem pelo auto registro, quando disponível, irão receber a respectiva Confirmação do Plano automaticamente. O Plano vigorará por um prazo ("Período de Cobertura") cuja data de término será especificada na respectiva Confirmação do Plano. O preço do Plano é o mencionado no recibo original de aquisição do Plano.

1. Cobertura relativa a Reparos

- a. *Escopo da Cobertura.* A cobertura relativa a reparos terá início na data de expiração da garantia da Apple para o hardware do Equipamento Coberto e vigorará até o término do Período de Cobertura ("Período de Cobertura de Reparos"). A Apple fornecerá peças e mão de obra, mas reserva-se o direito de solicitar que V.Sa. execute pessoalmente a troca de

componentes facilmente instaláveis, conforme descrito abaixo. A Apple poderá fornecer um produto ou componente de reposição fabricado com peças novas, reconcondicionadas ou usadas aproveitáveis. O produto ou componente de reposição será funcionalmente equivalente ao produto ou componente substituído e fará jus à cobertura remanescente sob o Plano. Os produtos ou componentes que forem substituídos serão de propriedade da Apple. A Apple recomenda expressamente que V.Sa. mantenha um back up dos dados e software instalados ou gravados no Equipamento Coberto antes que o mesmo seja entregue para a execução de serviços de reparo ou substituição. O escopo do suporte a ser fornecido dependerá do tipo de Plano adquirido, conforme segue:

- (i) sob o PPA a Apple fornecerá serviços para o Equipamento Coberto e um monitor da marca Apple, desde que este tenha sido comprado e registrado juntamente com um computador Mac mini, Mac Pro, ou MacBook Pro Mac coberto pelo Plano. Um mouse e um teclado da marca Apple também estarão cobertos pelo PPA desde que incluídos na embalagem do Equipamento Coberto (ou adquiridos juntamente com um Mac mini). Um cartão Airport Extreme, uma estação base Airport Extreme (Airport Extreme Base Station) ou Air Port Express, Time Capsule, um adaptador de monitor DVI para ADC da marca Apple, módulos de Random Access Memory (RAM) da Apple e uma unidade SuperDrive do MacBook Air também estarão cobertos pelo PPA desde que sejam de propriedade de V.Sa. e sejam utilizados por V.Sa. juntamente com o Equipamento Coberto. Se durante o Período de Cobertura de Reparos houver um defeito de material ou mão de obra no Equipamento Coberto ou outros itens cobertos acima mencionados, a Apple a critério desta irá reparar ou trocar o respectivo item.
- (ii) sob o PPA para iPod a Apple, a critério desta, irá reparar ou trocar o respectivo Produto Coberto se (A) durante o Período de Cobertura de Reparos houver um defeito de material ou mão de obra no Equipamento Coberto, ou (B) durante o Período de Cobertura a capacidade da bateria do iPod coberto de reter carga elétrica for igual ou inferior a 50% da sua especificação original após esta ter sido totalmente carregada e o iPod coberto ter tocado música com todos os ajustes reiniciados.
- (iii) sob o PPA para Monitor Apple ou PPA para Apple TV, a Apple, a critério desta, irá reparar ou trocar o respectivo Produto Coberto se durante o Período de Cobertura de Reparos houver um defeito de material ou mão de obra no Equipamento Coberto.

b. *Limitações.* O Plano não cobre:

- (i) A instalação, remoção ou desfazimento do Equipamento Coberto, ou a instalação, remoção, reparo ou manutenção de equipamento não coberto (incluindo-se acessórios, itens afixados, e outros aparelhos tais como modems externos) ou instalação elétrica externa ao Equipamento Coberto;
- (ii) Danos ao Equipamento Coberto causados por acidente, abuso, negligência, mau uso (inclusive instalação, reparo ou manutenção errada por qualquer terceiro que não seja a Apple ou um Prestador de Serviços Autorizado Apple), modificação não autorizada, ambiente inadequado (inclusive temperatura ou umidade excessiva), pressão ou interferência física ou elétrica excessiva, flutuação ou sobrecarga de energia elétrica, raios, eletricidade estática, incêndios, casos fortuitos ou outras causas externas;
- (iii) Equipamento Coberto com número de série que tenha sido alterado, desfigurado ou removido;
- (iv) Problemas causados por outro aparelho que não seja o Equipamento Coberto, inclusive por equipamento que não seja da marca Apple, quer tenha sido adquirido separada ou concomitantemente com o Equipamento Coberto;
- (v) Serviço necessário para cumprir com regulamentos de quaisquer órgãos ou agências governamentais, que venham a entrar em vigor após a data deste Plano;
- (vi) O fornecimento de equipamento reserva enquanto um Equipamento Coberto está sendo reparado;
- (vii) Equipamento Coberto que tenha sido perdido ou roubado. Este Plano somente cobre Equipamento Coberto que tenha sido devolvido por inteiro à Apple.
- (viii) Danos cosméticos ao Equipamento Coberto, incluindo-se, sem limitação, arranhões, amassados e plástico quebrado das portas;
- (ix) Partes consumíveis, tais como baterias, exceto com relação a cobertura de bateria sob o plano PPA para iPod ou se o problema for originário de defeito de material ou mão de obra;
- (x) Manutenção preventiva do Equipamento Coberto; ou
- (xi) Dano ou perda de quaisquer dados ou software instalados ou armazenados no

Equipamento Coberto.

Ao executar um reparo ou troca, a Apple envidará esforços razoáveis para reinstalar a configuração de software original do Equipamento Coberto e as posteriores versões de atualização, mas a Apple não será responsável pela recuperação ou transferência de dados ou software contidos em uma unidade reparada que não tenham sido incluídos no Equipamento Coberto original.

- c. *Opções de Serviço.* A Apple poderá fornecer o serviço através de uma ou mais das seguintes opções:
- (i) O serviço carry-in está disponível para a maioria dos produtos do Equipamento Coberto em alguns países. Leve o Equipamento Coberto que necessite de serviço a uma loja de varejo de propriedade da Apple ou às instalações de um Prestador de Serviço Autorizado Apple que ofereça serviço carry-in. O serviço será prestado no local, ou a loja ou prestador de serviço poderá enviar o Equipamento Coberto para uma oficina da Apple para a execução do serviço. V.Sa. retirará o produto coberto prontamente, após ter sido informado que o serviço foi concluído.
 - (ii) O serviço de assistência no local está disponível para determinados computadores do tipo desk top em alguns países, desde que a localização do Equipamento Coberto não ultrapasse um raio de 50 milhas (80 quilômetros) de distância de um prestador deste tipo de serviços autorizado pela Apple localizado no país onde o Equipamento Coberto foi comprado ou onde o Plano foi registrado. A Apple enviará um técnico até o local onde o Equipamento Coberto está localizado. O serviço será prestado no local ou o técnico transportará o Equipamento Coberto até um Prestador de Serviços Autorizado Apple ou oficina da Apple para a execução do serviço. Se o Equipamento Coberto for reparado nas instalações do Prestador de Serviços Autorizado Apple ou na oficina da Apple, a Apple providenciará o transporte do Equipamento Coberto de volta para o local de onde foi retirado após a conclusão do serviço.
 - (iii) O serviço de reparo pelo correio está disponível para os produtos do Equipamento Coberto em alguns países. Se a Apple determinar que o seu Equipamento Coberto é elegível para este tipo de serviço, a Apple irá fornecer os conhecimentos aéreos pré-pagos (e poderá fornecer material de embalagem se V.Sa. não tiver mais a embalagem original) e V.Sa. enviará o Equipamento Coberto para uma oficina da Apple, conforme

instruções a serem recebidas desta. Após a conclusão do serviço, a oficina da Apple devolverá o Equipamento Coberto para V.Sa. Se todas as instruções forem seguidas, a Apple irá pagar as despesas de transporte de e para o local onde o Equipamento Coberto estava localizado.

A Apple reserva-se o direito de modificar a qualquer tempo o método pelo qual a Apple poderá fornecer os serviços de reparo ou troca a V.Sa., e a elegibilidade do Equipamento Coberto para fazer jus a um método particular de serviço, inclusive, sem limitação, sob a forma de prestação do serviço de assistência no local. As opções de serviço serão apenas aquelas que estiverem disponíveis no país em que o serviço for solicitado. As opções de serviço, a disponibilidade de componentes e os prazos para execução dos serviços poderão variar conforme o país. V.Sa. poderá ter de arcar com custos de transporte e manuseio se o Equipamento Coberto não puder ser reparado no país em que o mesmo se encontra. Se V.Sa. adquirir o produto em um determinado país e solicitar serviços em um país diferente, V.Sa. será responsável pelo cumprimento de todas as leis e regulamentos aplicáveis à exportação, bem como será responsável pelo imposto de importação, impostos de valor agregado e quaisquer outros impostos e cobranças aplicáveis. Na prestação de serviços internacional, a Apple poderá reparar ou trocar produtos e peças defeituosas por produtos e partes comparáveis, e que cumpram com os padrões locais.

- d. *Obtenção de Serviço de Reparo ou Substituição.* Para obter serviço sob este Plano, acesse o website da Apple ou ligue para o número do atendimento telefônico gratuito indicado no Guia de Referência Rápida AppleCare ("Guia"). O Guia foi fornecido juntamente com a embalagem do Plano. Números de telefone podem variar dependendo da sua localização. Ao acessar o website, siga as instruções fornecidas pela Apple com relação a solicitações de reparos. Se fizer contato por telefone, V.Sa. será atendido por um representante de suporte técnico da Apple que irá solicitar o seu Número do Contrato do Plano, fornecerá aconselhamento e determinará que tipo de serviço é necessário com relação ao Equipamento Coberto. Todos os serviços estão sujeitos à aprovação prévia da Apple. O local de prestação dos serviços poderá variar de acordo com a sua localização. Mantenha o seu documento de Confirmação do Plano e o recibo original de aquisição do seu Equipamento Coberto e do seu Plano. Poderá ser exigida a comprovação da compra, se houver qualquer dúvida quanto à elegibilidade do seu produto para usufruir da cobertura do Plano.

2. Suporte Técnico

- a. *Suporte pelo Telefone e pela Internet.* A cobertura relativa a suporte técnico terá início na data de expiração do suporte técnico gratuito para o Equipamento Coberto ou a data de início do Período de Cobertura, o que ocorrer mais tarde, e vigorará até o término do Período de Cobertura ("Período de Cobertura de Suporte Técnico"). Durante o Período de Cobertura de Suporte Técnico a Apple fornecerá a V.Sa. o acesso aos recursos de suporte técnico pelo telefone e pelo website. O suporte técnico poderá incluir assistência na instalação, inicialização, configuração, localização e reparo de problemas ("troubleshooting"), e recuperação (exceto a recuperação de dados), inclusive o armazenamento, o arquivamento e o gerenciamento de arquivos; na interpretação de mensagens de erro de sistema; bem como na determinação sobre a necessidade de reparar o equipamento. O escopo do suporte técnico a ser fornecido a V.Sa. dependerá do tipo de Plano adquirido, conforme segue:
- (i) Sob o PPA a Apple fornecerá suporte técnico para o Equipamento Coberto, o software de operação de sistema Apple ("Mac OS") e aplicativos de software de consumo da Apple pré instalados no Equipamento Coberto ("Software de Consumo"). A Apple fornecerá suporte para a versão do Mac OS e do Software de Consumo vigente na época da solicitação e para a Versão Substantiva anterior, mas reserva-se o direito de alterar o suporte a ser fornecido com relação a quaisquer versões anteriores a qualquer tempo. Para os fins desta cláusula, uma Versão Substantiva significa uma versão do software que seja lançada comercialmente pela Apple sob um número de lançamento de formato "1.0" ou "2.0", que não seja uma versão beta ou pré lançamento.
 - (ii) Sob o PPA para iPod a Apple fornecerá suporte técnico para o Equipamento Coberto, aplicativos de software pré instalados no Equipamento Coberto ("Software do iPod") e questões relativas a conectividade entre o Equipamento Coberto e um computador de suporte, significando um computador que cumpre com as especificações de conectividade do Equipamento Coberto e opera um sistema operacional que seja suportado pelo Equipamento Coberto. A Apple fornecerá suporte para a versão do Software do iPod vigente na época da solicitação, e para a Versão Substantiva de suporte anterior, mas reserva-se o direito de alterar o suporte a ser fornecido com relação a quaisquer versões anteriores a qualquer tempo.

- (iii) Sob o PPA para Monitor da Apple, a Apple fornecerá suporte técnico para o Equipamento Coberto, e questões relativas a conectividade entre o Equipamento Coberto e um computador de suporte, significando um computador que cumpre com as especificações de conectividade do Equipamento Coberto e opera um sistema operacional que seja suportado pelo Equipamento Coberto. A Apple fornecerá suporte para a versão do sistema operacional coberto pelo suporte de conectividade da Apple sob o PPA para Monitor da Apple, e para a Versão Substantiva de suporte anterior, mas reserva-se o direito de alterar o suporte a ser fornecido com relação a quaisquer versões anteriores a qualquer tempo.
 - (iv) Sob o PPA para Apple TV, a Apple fornecerá suporte técnico para o Equipamento Coberto, os aplicativos de software pré instalados no Equipamento Coberto (“Software do Apple TV”) e questões relativas a conectividade entre o Equipamento Coberto, um computador de suporte, e uma televisão de suporte. A Apple fornecerá suporte para a versão do Software do Apple TV vigente na época da solicitação, e para a Versão Substantiva de suporte anterior, mas reserva-se o direito de alterar o suporte a ser fornecido com relação a quaisquer versões anteriores a qualquer tempo. Para os fins desta cláusula, um “computador de suporte” significa um computador que cumpre com as especificações de conectividade do Equipamento Coberto e opera um sistema operacional que seja suportado pelo Equipamento Coberto, e uma “televisão de suporte” significa uma televisão que cumpre com as especificações de conectividade do Equipamento Coberto.
- b. *Limitações.* O Plano não cobre:
- (i) uso do Mac OS e Software de Consumo como aplicativos para uso em rede;
 - (ii) um problema que poderia ser resolvido por meio de atualização do software para a versão mais recente do mesmo;
 - (iii) uso ou modificação do Equipamento Coberto, do Mac OS, do Software do iPod, do Software do Apple TV ou do Software de Consumo de forma não convencional para o Equipamento Coberto ou software;
 - (iv) produtos de terceiros ou consequências de seu uso ou interação com o Equipamento Coberto, o Mac OS, o Software do iPod, o Software do Apple TV ou o Software de Consumo;

- (v) o uso de um computador ou sistema operacional sob o PPA para iPod que não tenha relação com o Software do iPod ou problemas de conectividade com o Equipamento Coberto;
 - (vi) o uso de um computador ou sistema operacional sob o PPA para Monitor Apple que não tenha relação com problemas de conectividade com o Equipamento Coberto;
 - (vii) o uso de um computador ou sistema operacional sob o PPA para Apple TV que não tenha relação com o Software do Apple TV, nem com questões de conectividade com o Equipamento Coberto;
 - (viii) software da Apple que não seja o Mac OS, o Software do iPod, o Software do Apple TV, nem o Software de Consumo que for coberto pelo respectivo Plano;
 - (ix) software Mac OS para servidores;
 - (x) software Mac OS ou outro software da Apple que seja designado como software “beta”, “pré-lançamento,” ou “pré-exibição” ou software com designação semelhante;
 - (xi) navegadores (web browsers) de terceiros, aplicativos de email e software de provedor de serviços de acesso à internet , ou as configurações do Mac OS necessárias para o uso dos mesmos; ou
 - (xii) danos ou perda de qualquer software ou dados gravados ou contidos no Equipamento Coberto.
- c. *Obtenção de Suporte Técnico.* V.Sa. poderá obter suporte técnico pelo telefone ligando para o número de telefone indicado no Guia. O representante de suporte técnico da Apple fornecerá o suporte técnico. Os horários de atendimento estão descritos no Guia. A Apple reserva-se o direito de modificar seu horário para fornecimento de suporte técnico e números de telefone a qualquer tempo. Os recursos de suporte pela internet são oferecidos a V.Sa. através do website mencionado no Guia.

3. Responsabilidades do Contratante.

Para receber o serviço sob o Plano, V.Sa. concorda em cumprir o seguinte:

- (a) Fornecer o seu Número do Contrato do Plano e número de série do Equipamento Coberto;
- (b) Fornecer informações sobre os sintomas e causas dos problemas com o Equipamento Coberto;

- (c) Seguir as instruções da Apple, inclusive, sem limitação, deixando de enviar à Apple os produtos que não estejam sujeitos ao serviço de substituição ou reparo e embalando o Equipamento Coberto de acordo com as instruções recebidas com relação a transporte; e
- (d) Atualizar o software para a versão mais recente então disponível, antes de requerer o serviço.

4. Limitação de Responsabilidade

Sujeito aos limites da lei aplicável, a Apple e seus empregados e agentes não serão, sob nenhuma circunstância, responsáveis perante V.Sa. ou qualquer proprietário posterior, por quaisquer danos indiretos ou emergentes, incluindo, sem limitação, custos de recuperação, reprogramação ou reprodução de qualquer programa ou dado ou por falha de manter a confidencialidade de dados, por qualquer perda de negócios, de lucros, receita ou economia prevista, resultante das obrigações da Apple sob este Plano. Na medida máxima permitida pela lei aplicável, o limite de responsabilidade da Apple e seus empregados e agentes perante V.Sa. e qualquer proprietário posterior sob o Plano não poderá ser superior ao preço original pago pelo Plano. A Apple, especificamente, não garante que será capaz de (i) consertar ou substituir o Equipamento Coberto sem risco ou perda de programas ou dados, e (ii) manter a confidencialidade dos dados.

Quanto aos consumidores de jurisdições que tenham o benefício de leis ou regulamentos de proteção ao consumidor, os benefícios conferidos por este Plano são adicionais a todos os direitos e recursos previstos em tais leis e regulamentos. Na medida em que a responsabilidade sob tais leis e regulamentos possa ser limitada, a responsabilidade da Apple fica limitada, a critério exclusivo da Apple, à substituição ou reparo do Equipamento Coberto ou fornecimento do serviço.

5. Cancelamento

V.Sa. pode cancelar este Plano a qualquer tempo, por qualquer motivo. Caso V.Sa. tenha adquirido o Plano em um dos países mencionados na Cláusula 8 abaixo, V.Sa. poderá cancelar o Plano, através dos procedimentos estabelecidos para o respectivo país de aquisição. A menos que a lei local estabeleça de forma diferente, a Apple poderá cancelar este Plano, (i) mediante aviso por escrito com pelo menos 15 dias de antecedência se as peças de reposição do Equipamento Coberto tornarem-se indisponíveis, desde que não restem pendências não resolvidas sob o Plano ou (ii) imediatamente mediante aviso por escrito se V.Sa. cometer uma fraude ou V.Sa. fornecer informações fraudulentas que eram importantes para a aquisição do Plano, ou que se fossem do conhecimento da Apple, esta de boa fé teria recusado a sua inscrição no Plano. Caso a Apple

cancele este Plano, V.Sa. receberá o reembolso proporcional ao prazo remanescente de validade do Plano, sujeito aos pré requisitos para o recebimento de um reembolso integral mencionados na Cláusula 8 abaixo.

6. Transferência do Plano

V.Sa. pode transferir este Plano a um novo proprietário do Equipamento Coberto. Se V.Sa. tiver adquirido o Plano em qualquer dos países enumerados na Cláusula 8, queira enviar a notificação de transferência para o endereço nela mencionado. V.Sa. deve fornecer o Número do Contrato do Plano, o número de série do Equipamento Coberto que está sendo transferido, prova de compra do Plano, e o nome, endereço, número de telefone e endereço de e-mail do novo proprietário.

7. Termos Gerais

- (a) A Apple poderá subcontratar ou delegar o cumprimento das suas obrigações sob o Plano a terceiros, sem que isto signifique uma desoneração de suas obrigações perante V.Sa.
- (b) A Apple não será responsável por nenhuma falha ou atraso no cumprimento de suas obrigações sob o Plano causados por eventos que estejam fora do controle razoável da Apple.
- (c) V.Sa. não terá de fazer manutenção preventiva do Equipamento Coberto para receber o serviço sob o Plano.
- (d) Os recursos de suporte por telefone e internet sob este Plano serão fornecidos somente em inglês, espanhol e português, conforme o seu país de residência.
- (e) Este Plano é oferecido e válido apenas nos Países citados na Cláusula 8 abaixo conforme o seu país de residência. Este Plano não é oferecido a pessoas que não sejam maiores de idade. Este Plano não está disponível onde for proibido por lei.
- (f) Salvo se expressamente acordado pelas partes, os termos e condições deste Plano prevalecerão sobre quaisquer termos conflitantes, adicionais ou outros termos de qualquer pedido de compra ou outro documento e constituirão o entendimento completo entre V.Sa. e a Apple com respeito ao Plano.
- (g) A Apple não estará obrigada a renovar este Plano. Se a Apple oferecer renovação, deverá determinar o preço e os termos.

- (h) Para esclarecimentos sobre a lei de regência do Plano no seu país de residência, queira examinar a Cláusula 8 abaixo.
- (i) Não há procedimento informal de resolução de conflitos disponível sob este Plano. Não é devido o pagamento de um pagamento do tipo “franquia” para se obter o serviço sob o Plano.
- (j) A parte obrigada legal e financeiramente pelo Plano é a afiliada da Apple identificada na Cláusula 8 aplicável ao seu país de residência.
- (k) V.Sa. concorda que qualquer informação ou dado divulgado à Apple sob este Plano não é confidencial ou de propriedade exclusiva de V.Sa. Ademais, V.Sa. concorda que a Apple poderá receber e processar dados em seu nome quando prestar serviços. Isto poderá incluir transferência dos seus dados a afiliadas ou prestadoras de serviço localizadas em países, onde as leis de proteção de dados podem ser menos abrangentes do que no seu país de residência.
- (l) A Apple tem medidas de segurança, que procurarão proteger os seus dados contra acesso ou divulgação não autorizada, bem como destruição ilegal. V.Sa. será responsável pelas instruções que V.Sa. fornecer à Apple sobre o processamento de dados e a Apple procurará cumprir tais instruções, conforme razoavelmente necessário, para cumprir as obrigações de suporte e prestação de serviço sob o Plano. Caso V.Sa. não concorde com o disposto acima, ou se V.Sa. tiver dúvidas sobre como seus dados podem ser afetados ao serem processados desta forma, queira entrar em contato com a Apple através dos números de telefone fornecidos.
- (m) Se os serviços fornecidos a V.Sa. não cumprirem com as obrigações estabelecidas pelo Plano, V.Sa. poderá reclamar diretamente junto à Apple, através de contato pelo telefone mencionado no Guia ou notificando a Apple por escrito no endereço mencionado na Cláusula 8 abaixo.
- (n) Em havendo a necessidade de obter uma lista dos Prestadores de Serviço Autorizados da Apple que estão disponíveis para a prestação dos serviços sob o Plano no seu país de compra, queira consultar a cláusula 8.

8. Particularidades por País

As seguintes variações por país serão aplicáveis.

Brasil: Partes do Contrato – Apple Computer Brasil Ltda, Av. Chucuri Zaidan, 940, 16o. andar, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, Brasil, inscrita no CNPJ sob o no. 00.623.904/0001-73. Cancelamento (Cláusula 5) – Cancelar através do envio de notificação escrita para AppleCare, Apple Computer Brasil Ltda, Av. Chucuri Zaidan, 940, 16o. andar, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, Brasil. Salvo se a lei local dispor diferentemente, se V.Sa. cancelar o Plano dentro do prazo de 30 dias após a aquisição deste Plano, ou o recebimento destes Termos e Condições, o que ocorrer posteriormente, V.Sa. receberá um reembolso integral menos o valor de qualquer serviço fornecido a V.Sa. sob o Plano. Se V.Sa. cancelar o Plano fora do prazo de 30 dias após o recebimento deste Plano, V.Sa. receberá um reembolso proporcional do preço original de compra do Plano, menos (i) uma taxa de cancelamento de R\$25,00, ou 10% (dez por cento) do valor proporcional, se este valor for inferior à taxa. Transferência (Cláusula 6) - Transferir através do envio de notificação escrita para AppleCare, Apple Computer Brasil Ltda, Av. Chucuri Zaidan, 940, 16o. andar, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, Brasil. Termos Gerais (Cláusula 7) – Este Plano é oferecido e válido apenas no Brasil. O Plano será regido pelas leis da República Federativa do Brasil. A lista de Prestadores de Serviço Autorizados da Apple disponíveis para prestar serviços sob o Plano pode ser consultada no endereço www.apple.com/la/centrosdeservicio/ e www.apple.com/la/centrosdeservicio/en.

México: Partes do Contrato – Apple Operations México S.A. de C.V., Avenida Paseo de La Reforma No. 505, piso 33, Cuauhtemoc, México, D.F. 06500. Cancelamento (Cláusula 5) – Cancelar através do envio de notificação escrita para AppleCare, Apple Operations México S.A. de C.V., Avenida Paseo de La Reforma No. 505, piso 33, Cuauhtemoc, México, D.F. 06500. Salvo se a lei local dispor diferentemente, se V.Sa. cancelar o Plano dentro do prazo de 30 dias após a aquisição deste Plano, ou o recebimento destes Termos e Condições, o que ocorrer posteriormente, V.Sa. receberá um reembolso integral menos o valor de qualquer serviço fornecido a V.Sa. sob o Plano. Se V.Sa. cancelar o Plano fora do prazo de 30 dias após o recebimento deste Plano, V.Sa. receberá um reembolso proporcional do preço original de compra do Plano, menos (i) uma taxa de cancelamento de US\$25,00, ou 10% (dez por cento) do valor proporcional, se este valor for inferior à taxa. Transferência (Cláusula 6) - Transferir através do envio de notificação escrita para AppleCare, Apple Operations México S.A. de C.V., Avenida Paseo de La Reforma No. 505, piso 33,

Cuauhtemoc, México, D.F. 06500. Termos Gerais (Cláusula 7) – Este Plano é oferecido e válido apenas no México. O Plano será regido pelas leis federais do México. A lista de Prestadores de Serviço Autorizados da Apple que estão disponíveis para a prestação dos serviços sob o Plano pode ser consultada no endereço www.apple.com/la/centrosdeservicio/ e www.apple.com/la/centrosdeservicio/en.

Apple Inc. 1 Infinite Loop, Cupertino, California 95014 www.apple.com

BRv3.0

www.apple.com

© 2008 Apple Inc. All rights reserved. Apple, the Apple logo, AirPort, AirPort Express, AirPort Extreme, iPod, Mac, MacBook, Mac OS, Macintosh, and SuperDrive are trademarks of Apple Inc., registered in the U.S. and other countries. Time Capsule is a trademark of Apple Inc. AppleCare is a service mark of Apple Inc., registered in the U.S. and other countries. Other product and company names mentioned herein may be trademarks of their respective companies.

2Z034-4545-A

Printed in XXXX