

關於iPhone產品的AppleCare服務計劃 - 亞太區

條款和條件

閣下關於iPhone產品的AppleCare 服務計劃（簡稱“計劃”）受本條款和條件管轄，並且構成了閣下與以下第8條中列出的Apple（簡稱“Apple”）所訂立的合同。在遵守這些條款和條件的前提下，閣下的計劃(i)涵蓋了在計劃證明書或涵蓋範圍證明文件（簡稱“計劃確認書”）中列出的Apple品牌iPhone產品、與所涵蓋的iPhone同時使用並在閣下購買計劃後兩（2）年內原始購買的一部Apple品牌iPhone藍芽耳機、以及在涵蓋iPhone產品原包裝中附帶的硬體附件（合稱“涵蓋設備”）的瑕疵，並(ii)為閣下的涵蓋設備提供電話和網路技術支援資源。閣下必須將閣下專有的計劃協定號或註冊號（簡稱“計劃協定編號”）予以註冊才能獲得計劃確認書，計劃協定編號在計劃包裝中的說明書中有標明。選擇自動註冊的顧客，在任何有此服務的區域將自動收到他們的計劃確認書。本計劃的持續期（簡稱“涵蓋期”）是指截至閣下的計劃確認書中確定的日期之前的期間。本計劃的價格將在原始銷售收據中列出。Apple可將本計劃下提供的服務，限於涵蓋設備的原購買國。

維修涵蓋範圍

a. **涵蓋範圍。**閣下的瑕疵涵蓋資格自閣下涵蓋設備的Apple硬體保修期到期當日起生效，至涵蓋期終止之日失效（簡稱“維修涵蓋期”）。如果(i)在維修涵蓋期內，涵蓋設備有材料或工藝上的瑕疵，或(ii)在維修涵蓋期內，所涵蓋的iPhone電池維持充電的容量衰減至原始規格的百分之五十(50%)或以上，（於充分充電後在重設所涵蓋的iPhone所有設定的情況下播放音響或視像），Apple將自行酌情維修或更換受到影響的涵蓋設備。Apple將提供零部件和人力資源，但可能需要閣下按下文說明自己更換某些容易安裝的零部件。Apple可能會提供一些用新的或在功能或可靠性上等同新的零部件製造的更換產品或零部件。更換產品或零部件與被更換產品或零部件在功能上是一致的，並享有計劃中剩餘的涵蓋服務。被更換產品或零部件將歸Apple所有。Apple極力建議閣下在維修涵蓋設備之前，將涵蓋設備中存儲或記錄的資料和軟體予以錄製備份。

b. **限制。**本計劃不涵蓋：

- (i) 涵蓋設備的安裝、移除或處理，或者非涵蓋設備（包括配件、附件或其他裝置）的安裝、移除、維修或維護，或者涵蓋設備的外部網路或蜂窩服務；
- (ii) 由於意外、濫用、疏忽、錯誤使用（包括由Apple或Apple授權服務商以外的人員的不當安裝、維修或維護）、未經授權的修改、極端環境刺激（包括極端溫度或濕度）、極端物理壓力、電壓刺激或干擾、電流的波動或起伏、閃電、靜電、火災、天災或其他外部因素所導致的對涵蓋設備的損壞；
- (iii) 涵蓋設備的系列號被更改、損壞或移除；
- (iv) 非涵蓋設備裝置所造成的問題，包括非Apple品牌的設備，不論其是否與涵蓋設備同時購買；
- (v) 本計劃生效後，任何政府部門或機構規定要求提供的服務；
- (vi) 網路功能或蜂窩服務或病毒導致的問題，或引進涵蓋設備的其他軟體問題；
- (vii) 遺失或被盜的涵蓋設備。本計劃僅適用於被完整退回給Apple的涵蓋設備；
- (viii) 涵蓋設備的表面損壞，包括但不限於刮痕、凹痕、埠的塑膠破損；
- (ix) 對涵蓋設備的預防性維護；
- (x) 涵蓋設備維修期間替代產品的提供；
- (xi) 涵蓋設備上存儲或記錄的任何軟體或資料的損壞或丟失。在服務過程中，閣下的iPhone的內容將被刪除，儲存媒體將會重新格式化。閣下的iPhone或被更換的iPhone返還時與原始購買時的配置相同，並進行適當更新。Apple可能安裝系統軟體（“iPhone作業系統”）更新，作為閣下的服務一部分，以防止iPhone返回iPhone作業系統的較早版本。基於iPhone作業系統更新的原因，已在iPhone安裝的第三方應用軟體未必能與iPhone相容或共同運作。閣下需重新安裝所有其他軟體程式、資料和設置密碼。本計劃的涵蓋範圍不包括恢復和重新安裝軟體程式和用戶資料；

- (xii) 由於正常磨損或產品正常老化而在其他方面引起的瑕疵；
- (xiii) 其設計為會日漸減少的保護塗層，除非是材料或工藝上有瑕疵而導致產生故障，或
- (xiv) 除在此特別規定外，任何其他非因材料和工藝瑕疵或一般及慣常使用涵蓋設備所導致的損壞。

c. 服務選擇。 Apple可通過以下一種或多種方式提供服務:

- (i) 送修服務。將需要服務的涵蓋設備送至Apple專屬零售店，其將當場為閣下修理，或者轉至Apple修理服務站點進行維修。當通知閣下修理完畢時，閣下即可取回產品。
- (ii) 直接郵寄服務。如果Apple認為閣下的涵蓋設備適合郵寄服務，Apple會寄給閣下預付費的運貨單（如果閣下沒有了原包裝，Apple可以寄給閣下包裝材料），然後閣下就可以根據Apple的指示將涵蓋設備寄到Apple的維修服務站點。維修完畢，Apple維修服務站點將向閣下返還涵蓋設備。如果閣下是按照我們的所有指示進行的，Apple會支付涵蓋設備的來回運費。
- (iii) 許多涵蓋設備的零部件或配件享有自行維修零部件服務，允許閣下對自己的產品自行維修。如果情況允許自行維修，則須按以下步驟進行：
 - (A) Apple要求返還被更換零部件的自行維修零部件服務。Apple可能會要求信用卡授權，作為被更換零部件的零售價格及由此產生的運費的保證金。如果閣下不能提供信用卡授權，那麼閣下將不能享受自行維修零部件服務，Apple將為閣下提供其他服務安排。Apple將會寄給閣下更換零部件、安裝說明書和要求寄回被更換零部件的信函。如果閣下按照要求將零部件寄回，Apple將取消信用卡授權，這樣閣下就不需承擔零部件費用及來回運費。如果閣下未按要求寄回被更換的零部件或寄回不符合服務資格的被更換產品，Apple將收取信用卡授權金額。
 - (B) 不要求返還被更換零部件的自行維修零部件服務。Apple將免費為閣下郵寄更換零部件、安裝說明書以及要求處理被更換零部件的信函。

(C) 在自行維修零部件服務中，Apple不承擔任何由此所造成的人力費用。如閣下需要進一步的幫助，可撥打AppleCare 快速參考指南（簡稱“指南”）所列的免費電話號碼與Apple聯繫。該指南也在計劃書的包裝裏。

Apple保留改變向閣下提供維修或更換服務的方式，以及隨時更改涵蓋設備享受某特定服務標準的權利。服務種類、零部件供應以及回應時間可能有所不同。

d. 獲取維修或更換服務

如需獲得本計劃下的服務，請登錄或撥打指南所列Apple網站或免費電話。電話號碼可能因閣下所在地而有所不同。如果訪問網站，請遵照Apple的指示請求維修服務。如果撥打電話，Apple技術支援代表將為閣下服務，技術支援代表將會詢問閣下的計劃協定編號，建議並決定閣下的涵蓋設備所需的服務類型。所有的服務都須得到Apple的預先批准。服務地點可能根據閣下所在的位置而有所不同。請保留閣下的計劃確認書以及涵蓋設備和計劃的原始銷售收據，如果Apple對於閣下的產品是否屬於計劃的涵蓋範圍有疑問，可能會要求閣下出示購買憑證。

2. 技術支援

a. 電話和網路支援。閣下可獲得的技術支援自閣下涵蓋設備的免費技術支援期期滿或閣下的涵蓋期開始之日起生效（以較遲者為準），至涵蓋期終止之日失效（簡稱“技術涵蓋期”）。在技術涵蓋期內，Apple將為閣下提供獲得電話技術支援和網路技術支援的資源。技術支援可包括協助安裝、啟動、配置、排除故障和恢復（資料恢復除外），包括存儲、找回和管理檔；解釋系統錯誤資訊；並決定何時需要硬體維修。Apple將為涵蓋設備、iPhone操作系統和預安裝在涵蓋設備的應用軟體（簡稱“iPhone軟體”）以及涵蓋設備與一台支援電腦的連接事項提供技術支援。該支援電腦指滿足涵蓋設備的連接規格並運行涵蓋設備所支援的作業系統的電腦。Apple將為iPhone操作系統及iPhone軟體的當前版本和之前的主要發行版本提供支援，但保留隨時改變為之前版本提供支援的權利。為本條之目的，“主要發行版本”指Apple為商業目的發行的主要的軟體版本，其上有類似“1.0”或“2.0”字樣的發行號且不是演示版或預發行版。

b. 限制。本計劃不涵蓋：

- (i) 將軟體升級到現行版本即可解決的事項；
- (ii) 以不適當的使用或修改涵蓋設備或軟體的方法使用或修改涵蓋設備、iPhone操作系統或iPhone軟體；
- (iii) 第三方產品或這些產品會對涵蓋設備、iPhone操作系統或iPhone軟體產生影響或與其互相影響；
- (iv) 對電腦或作業系統的使用與iPhone軟體或與涵蓋設備的連接事項無關；
- (v) 除在適用計劃下涵蓋的iPhone操作系統或iPhone軟體外的其他Apple軟體；
- (vi) 被指定為“試用”、“預發行”或“預覽”用的iPhone操作系統軟體或任何Apple品牌軟體，或有類似標籤的軟體；以及
- (vii) 涵蓋設備上存儲或錄入的任何軟體或資料的損壞或丟失。

c. 獲取技術支援

閣下可通過撥打以下所列免費電話來獲取技術支援。Apple技術支援代表將為閣下提供技術支援，關於Apple的服務時間在下面列明。Apple有權隨時改變其提供技術服務的時間和電話號碼。通過Apple的網址(www.apple.com/support)，閣下可獲得網路支援資源。

3. 閣下的責任

要獲得本計劃下的服務和支援，閣下必須同意遵守以下規定：

- a. 提供閣下的計劃協定編號和涵蓋設備序列號；
- b. 提供涵蓋設備產生問題的症狀和引起該問題的原因的有關資訊；

- c. 回應所提出的資訊要求，包括但不限於涵蓋設備序列號、型號、操作系統版本和已安裝軟體、連接或安裝在涵蓋設備的任何周邊裝置、所顯示的任何錯誤信息、涵蓋設備出現問題前採取的行動與解決問題採取的步驟；
- d. 依照Apple給閣下的指導，包括但不限於避免非出於維修或更換目的而寄送產品給Apple，並且按照運輸指示包裝涵蓋設備；以及
- e. 在尋求服務前將軟體升級到現行版本。

3. 法律責任限定

在適用法律允許的最大範圍內，Apple及其員工和代理在任何情況下，皆不會對閣下或任何後來的產品擁有者因本計劃下Apple的義務而造成的下列損失承擔法律責任：任何間接或後繼的損失，包括但不限於恢復、重新編程、再造任何程式或資料的費用；未能維護資料的保密性所造成的損失；任何商業、利潤、收入或預期節餘的損失。在適用法律允許的最大範圍內，本計劃下Apple及其員工和代理因對閣下或任何後來的產品擁有者承擔法律責任所需支付的費用，不得超過本計劃的原始購買價格。Apple明確地不擔保其可以（i）維修或更換涵蓋設備而不對程式或資料造成任何風險或損失；以及（ii）維持資料的保密性。

對位於實施消費者保護法律法規的國家的消費者而言，本計劃下規定的利益是在該等法律法規提供的所有權利和救濟之外的額外利益。如果該等法律法規所規定的法律責任可以加以限制，Apple的法律責任即限於自行酌情提供更換或維修涵蓋設備服務，或是否提供服務。有些州或省不允許排除或限制附帶性或後果性損害賠償的責任，因此，部分或所有上述限制可能對閣下不適用。

5. 取消

閣下可隨時以任何理由取消本計劃。如果閣下決定取消，閣下可以撥打指南上所列的電話號碼，也可以在任何地方將書面通知和計劃協定編號寄給或傳真給第8條列出的閣下所在國家或地區的Apple機構的地址，閣下的通知須附上計劃的原始購買憑證副本。除非當地法律另有規定，如果閣下在購買計劃或收到本條款和條件（以兩者之間較後發生

的時間為準)的三十(30)天內取消,閣下將收到扣除在本計劃下已提供服務的價值後的全部退款。如果閣下在收到本計劃超過三十(30)天後取消,閣下將收到根據剩餘的涵蓋期某個百分比按比例退回的原購買價格,並扣除(a)以下第8條所列的適用取消費或者比例退款金額的百分之十(10%)(以較少者為準),以及(b)在本計劃下已向閣下提供服務的價值。除非當地的適用法律另有規定,如果涵蓋設備的維修零部件無法提供,Apple在提前三十(30)天書面通知後可取消本計劃。如果Apple取消本計劃,閣下會收到本計劃剩餘期限的按比例退款。

6. 計劃轉讓

在須遵守以下限制的情況下,閣下可以將計劃下閣下所有權利一次性永久轉讓給另一方,但前提是:(a)轉讓須包括原始購買憑證、計劃證明書和計劃的所有包裝材料,包括印刷品和這些條款與條件;(b)閣下請將轉讓通知寄至或傳真(如有)至第8條所列閣下購買國家的Apple地址;以及(c)接收計劃的一方閱讀並接受計劃的條款與條件。在通知Apple轉讓計劃時,閣下必須提供計劃協定編號、被轉讓涵蓋設備的序列號、計劃的購買憑證、新所有人的名稱、地址、電話號碼和郵箱地址。

7. 一般條款

- a. Apple可以將其在本計劃下的義務轉包或轉讓給第三方執行,但並不免除承擔對閣下的義務。
- b. Apple對計劃履行中由於超出Apple可合理控制的事件而造成的故障或延誤不承擔責任。
- c. 閣下無須對涵蓋設備進行預防性維護,才能獲得本計劃項下的服務。
- d. 本計劃僅提供給以下第8條列出的國家或地區,並僅在這些國家和地區有效。本計劃不向未成年人提供。本計劃不一定在所有州提供,若受到法律禁止,則本計劃無法提供。
- e. Apple在履行義務時可僅基於監察Apple的回應品質為目的,酌情決定對閣下與Apple之間的部分或全部電話內容進行錄音。
- f. 閣下同意閣下在本計劃下透露給Apple的任何資訊或資料,都不是保密的或是閣下

專有的。另外，閣下同意Apple在提供服務時，可以代表閣下收集和處理資料，這將包括按照Apple客戶的隱私保護政策，將閣下的資料傳輸至Apple的關聯公司或服務提供商。

- g. Apple會採取安全措施，以保護閣下的資料免受未授權的獲得或透露及非法的破壞。閣下將負責向Apple指示如何處理資料，Apple將合理必要地遵照這些指示，以履行本計劃下的服務和支援義務。如果閣下對以上有異議，或對於閣下的資料在處理過程中可能受到的影響有疑問，可以通過指南所列電話聯繫Apple。
- h. Apple將按照Apple客戶的隱私保護政策保護閣下的資訊，該政策可見於www.apple.com/legal/privacy。如果閣下想訪問Apple持有的關於閣下的資訊或想對資訊做出更改，請登錄www.apple.com/contact/myinfo更新閣下的個人聯繫方式，閣下亦可通過privacy@apple.com聯繫Apple。
- i. 本計劃的條款與條件優先於任何購貨訂單或其他文件中與之相衝突的、額外的或其他規定，並構成閣下與Apple關於該計劃達成的所有諒解。
- j. 閣下在本計劃的權利，是閣下可享有的任何保修權以外的額外權利。閣下須在閣下的Apple品牌iPhone一年有限保修期生效期間，購買和註冊本計劃。Apple沒有義務續展本計劃。如果Apple提供續展的計劃，價格和條款將由Apple決定。
- k. 本計劃下沒有非正式的爭議解決方法。
- l. 本計劃的財政和法律義務人是以下第8條中列出的適用於閣下居住地的Apple機構。
- m. 在閣下居住國本計劃適用的法律，請參照以下第8條。

8. 不同國家和地區的規定

如本計劃其他任何條款與下列規定不一致，以下列規定為準：

- a) 新加坡： 合約方--Apple南亞有限公司，地址為7 Ang Mo Kio Street 64，Singapore，569086（簡稱“Apple”）。 取消（第5條）--如果取消，將書面通知寄至Apple南亞有限公司的AppleCare Administration，地址為7 Ang Mo Kio Street 64，Singapore，569086。如果閣下在收到本計劃超過30天後取消，閣下將收到在本計劃原購買價格基礎上的比例退款，減去（i）取消費\$45（新加坡幣）或比例退款金額的10%，以較少者為準，和（ii）在本計劃下向閣下提供的服務的價值。 轉讓（第6條）--

如果轉讓，將書面通知寄至Apple南亞有限公司的AppleCare Administration，地址為7 Ang Mo Kio Street 64，Singapore，569086。 一般條款（第7條）--本計劃僅在新加坡提供並有效。新加坡共和國法律管轄本計劃。

b) 香港: 合約方--Apple亞洲有限公司，地址為香港銅鑼灣時代廣場一座2401室（簡稱“Apple”）。 取消（第5條）--如果取消，將書面通知寄至Apple亞洲有限公司的AppleCare Administration，地址為香港銅鑼灣時代廣場一座2401室。如果閣下在收到本計劃超過30天後取消，閣下將收到在本計劃原購買價格基礎上的比例退款，減去（i）取消費\$195（港幣）或比例退款金額的10%，以較少者為準，和（ii）在本計劃下向閣下提供的服務的價值。 轉讓（第6條）--如果轉讓，將書面通知寄至Apple亞洲有限公司的AppleCare Administration，地址為香港銅鑼灣時代廣場一座2401室。 一般條款（第7條）--本計劃僅在香港地區提供並有效。香港特別行政區法律管轄本計劃。

c) 澳大利亞: 合約方--Apple有限公司，地址為PO Box A2629，Sydney South，NSW，1235，Australia（簡稱“Apple”）。 取消(第5條)--如果取消，將書面通知寄至Apple有限公司的AppleCare Administration，地址為PO Box A2629，Sydney South，NSW，1235，Australia。如果閣下在收到計劃超過30天後取消，閣下將收到在本計劃原購買價格基礎上的比例退款，減去（i）取消費\$50（澳幣）或比例退款金額的10%，以較少者為準，和（ii）在本計劃下向閣下提供的服務的價值。 轉讓（第6條）--如果轉讓，將書面通知寄至Apple有限公司的AppleCare Administration，地址為PO Box A2629，Sydney South，NSW，1235，Australia。 一般條款（第7條）--本計劃僅在澳大利亞提供並有效。新南威爾士法律管轄本計劃。

d) 新西蘭: 合約方--Apple有限公司，地址為PO Box A2629，South Sydney，NSW 1235，Australia（簡稱“Apple”）。 取消（第5條）--如果取消，將書面通知寄至Apple有限公司的AppleCare Administration，地址為PO Box A2629，South Sydney，NSW 1235，Australia。如果閣下在收到本計劃超過30天後取消，閣下將收到在本計劃原購買價格基礎上的比例退款，減去（i）取消費\$50（新西蘭元）或比例退款金額的10%，以較少者為準，和（ii）在本計劃下向閣下提供的服務的價值。 轉讓（第6條）--如果轉讓，將書面通知寄至Apple有限公司的AppleCare Administration，地址為PO Box

A2629, South Sydney, NSW 1235, Australia。
西蘭提供並有效。新南威爾士法律管轄本計劃。

一般條款（第7條）--本計劃僅在新

APP iPhone Trad CH v1.0