

關於iPhone產品的AppleCare Protection Plan - 亞太區

條款和條件

有關您iPhone產品之AppleCare Protection Plan（簡稱“本計畫”）應受本條款和條件規範，並且構成您與以下第8條中列出的Apple公司（簡稱“Apple”）所訂立的合約。根據這些條款和條件，本計畫（i）涵蓋了在計畫證明書或涵蓋範圍證明文件（簡稱“計畫確認書”）中所列的Apple品牌iPhone產品、與所涵蓋的iPhone同時使用並在您購買本計畫後兩（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）為您的涵蓋設備提供電話和網路技術支援資源。您必須將您專有的計畫合約號碼或註冊號碼（簡稱“計畫合約編號”）予以註冊才能獲得計畫確認書，計畫合約編號在計畫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畫確認書。本計畫的持續期（簡稱“涵蓋期”）是指截至您的計畫確認書中確定的日期之前的期間。本計畫的價格將在原始銷售收據中列出。Apple可將本計畫下提供的服務，限於涵蓋設備的原購買國。

1. 維修涵蓋範圍

a. **涵蓋範圍**。對瑕疵產品之維修涵蓋期間自您的涵蓋設備中Apple硬體保固期屆滿日起生效，至涵蓋期終止日止失效（簡稱“維修涵蓋期”）。如果(i)在維修涵蓋期內，涵蓋設備有材料或技術上的瑕疵，或(ii)在維修涵蓋期內，在所涵蓋的iPhone完全充電並重新設定後而播放音響或視像時，所涵蓋的iPhone電池的電量從原規格驟減百分之五十(50%)或以上時，Apple有權選擇維修或更換有問題的涵蓋設備。Apple將為您提供零件和人力資源，但可能要求您按下文說明自行更換某些容易安裝的零件。Apple可能會提供更換的產品或零件，此等產品或零件係使用新零件或在性能與可靠性方面與新零件相當的零件而製造。更換產品或零件與被更換的產品或零件在功能上是一致的，並享有本計畫中剩餘的涵蓋期。被更換的產品或零件將歸Apple所有。Apple極力建議您在準備將維修涵蓋設備送修之前，將涵蓋設備中儲存或記錄的資料和軟體予以錄製備份。

b. **限制**。本計畫不涵蓋：

- (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手機服務；
- (ii) 由於意外、濫用、疏忽、錯誤使用（包括由Apple或Apple授權無線服務提供者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（包括溫度或濕度的極端變化）、極端的物理壓力、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) 涵蓋設備的序列號被更改、損壞或移除；
- (iv) 非涵蓋設備所造成的問題，包括非Apple品牌的設備，不論其是否與涵蓋設備同時購買；
- (v) 本計畫生效後，任何政府部門或機構要求提供的服務；
- (vi) 網路功能或手機服務或病毒導致的問題，或其他軟體導致的涵蓋設備問題；
- (vii) 涵蓋設備遺失或被盜。本計畫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) 涵蓋設備上儲存或記錄的任何軟體或資料的損壞或遺失。在服務過程中，您的iPhone的內容將被刪除，儲存媒體將會重新格式化。您的iPhone或被更換的iPhone返還時與原始購買時的配置相同，並將進行適當更新。Apple可能安裝系統軟體（“iPhone作業系統”）更新，作為您的服務一部分，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。您需重新安裝所有其他軟體程式、資料和設置密碼。本計畫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，但材料或技術上有瑕疵而導致故障時不在此限，或
- (xiv) 除此處有特別規定外，任何其他非因材料和技術上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有權選擇以下列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專屬零售店或Apple授權無線服務提供者，其將當場為您修理，或者轉至Apple修理服務站進行維修。當通知您修理完成時，您應立即取回產品。
- (ii) 直接郵寄服務。如果Apple認為您的涵蓋設備適合郵寄服務，Apple會寄給您預付運費的運貨單（如果您沒有了原包裝，Apple可以寄給您包裝材料），然後您就可以根據Apple的指示將涵蓋設備寄到Apple的維修服務站。維修完畢，Apple維修服務站將返還涵蓋設備予您。如果您是按照我們的指示進行時，Apple會支付涵蓋設備的來回運費。
- (iii) 許多涵蓋設備的零件或配件享有自行維修零件服務，允許您對自己所購買的產品自行維修。如果情況允許自行維修，則須按以下步驟進行：
 - (A) Apple要求返還被更換零件的自行維修零件服務。Apple可能會要求信用卡授權，作為被更換零件的零售價格及由此產生的運費的保證金。如果您不能提供信用卡授權，那麼您將不能享受自行維修零件服務，Apple將為您提供其他服務安排。Apple將會寄給您更換零件、安裝說明書和要求寄回被更換零件的信函。如果您按照要求將零件寄回，Apple將取消信用卡授權，這樣您就不需承擔零件費用及來回運費。如果您未按要求寄回被更換的零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件的自行維修零件服務。Apple將免費為您郵寄須更換的零件、安裝說明書以及要求處理被更換零件的信函。
- (C) 在自行維修零件服務中，Apple不承擔任何由此所造成的人力費用。如您需要進一步的幫助，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。該指南已附在計畫書的包裝裏。

Apple保留改變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、零件供應以及回應時間可能有所不同。

d. 獲得維修或更換服務

如需獲得本計畫下的服務，請登入或撥打指南所列Apple網站或免費電話。電話號碼可能因您所在地而有所不同。如果造訪網站，請遵照Apple的指示請求維修服務。如果撥打電話，Apple技術支援代表將為您服務，技術支援代表將會詢問您的計畫合約編號，建議並決定您的涵蓋設備所需的服務類型。所有的服務都須得到Apple的事先批准。服務地點可能根據您所在的位置而有所不同。請保留您的計畫確認書以及涵蓋設備和本計畫的原始銷售收據，如果Apple對於您的產品是否屬於本計畫的涵蓋範圍有疑問時，可能會要求您出示購買憑證。

2. 技術支援

a. 電話和網路支援。自您的涵蓋設備附贈的技術支援期間屆滿日或您的涵蓋期開始日（以兩者較晚之日為準）起，至涵蓋期屆滿之日止（簡稱“技術涵蓋期”），您具有獲得的技術支援之資格。在技術涵蓋期內，Apple將為您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），包括儲存、找回和管理檔案；解釋系統錯誤資訊；和決定何時需要硬體維修。Apple將為您的涵蓋設備、iPhone操作系統和預先安裝在涵蓋設備的應用軟體（簡稱“iPhone軟體”）以及連結涵蓋設備與一台支援電腦的事項提供技術支援。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軟體的當時版本和之前的主要發行版本提供支援。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試用版或預發行版。

b. 限制。本計畫不涵蓋：

- (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) 本計畫涵蓋的iPhone操作系統或iPhone軟體以外的其他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) 涵蓋設備上儲存或錄入的任何軟體或資料的損壞或遺失。

c. 獲取技術支援

您可透過撥打以下所列免費電話來獲取技術支援。Apple技術支援代表將為您提供技術支援，關於Apple的服務時間請參下述。Apple有權隨時改變其提供技術服務的時間和電話號碼。透過Apple的網址(www.apple.com/support)，您可獲得網路支援資源。

3. 您的責任

要獲得本計畫下的服務和支援，您必須同意遵守以下規定：

- a. 提供您的計畫合約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給您的指導，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，並且按照運輸說明包裝涵蓋設備；以及
- e. 在尋求服務前將軟體升級到現行版本。

4. 責任限制

在適用法律允許的最大範圍內，Apple及其員工和代理人在任何情況下，皆不會對您或任何後來的產品擁有者的間接或衍生性損失承擔法律責任，包括但不限於因Apple履行本計畫下的義務而恢復、重新編程、再造任何程式或資料的費用；未能維護資料的機密性所造成的損失；任何商業、利潤、收入或預期儲蓄的損失。在適用法律允許的最大範圍內，本計畫下Apple及其員工和代理人因對您或任何後來的產品擁有者承擔法律責任所需支付之金額，不得超過本計畫的原始購買價格。Apple明確地不擔保（i）維修或更換涵蓋設備不會對程式或資料造成任何風險或損失；以及（ii）維持資料的機密性。

對於實施消費者保護法律的國家的消費者而言，本計畫下規定的利益是在該等法律提供的權利和救濟之外的額外利益。如果該等法律所規定的法律責任可以加以限制，Apple的責任即限於自行選擇提供更換服務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隨性或衍生性損害賠償的責任，因此，部分或所有上述限制可能不適用於您。

5. 取消

您可隨時以任何理由取消本計畫。如果您決定取消，您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畫合約編號寄給或傳真給第8條列出的您所在國家或地區的Apple機構的地址，您的通知須附上本計畫的原始購買憑證影本。除非當地

法律另有規定，如果您在購買本計畫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，您將收到扣除在本計畫下已提供服務的價值後的全部退款。如果您在收到本計畫超過三十（30）天後取消，您將收到根據剩餘的涵蓋期計算，按比例退回的原購買價格，並扣除（a）以下第8條所列的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）在本計畫下已向您提供服務的價值。除非當地適用的法律另有規定，如果涵蓋設備的維修零件無法提供，Apple在提前三十（30）天書面通知後可取消本計畫。如果Apple取消本計畫，您會收到本計畫剩餘期限的按比例退款。

6. 計畫轉讓

在須遵守以下限制的情況下，您可以將本計畫下您所有權利一次性永久轉讓給他人，但前提是：（a）轉讓須包括原始購買憑證、計畫證明書和計畫的所有包裝材料，包括印刷品和本條款與條件；（b）您將轉讓通知寄至或傳真(如有)至第8條所列在您購買國家的Apple地址；以及（c）接收本計畫的一方閱讀並接受本計畫的條款與條件。在通知Apple轉讓本計畫時，您必須提供計畫合約編號、被轉讓涵蓋設備的序列號、新所有人的名稱、地址、電話號碼和電子郵件地址。

7. 一般條款

- a. Apple可以將其在本計畫下的義務轉包或轉讓給第三人執行，但並不免除承擔對您的義務。
- b. Apple對本計畫履行中因超出Apple可合理控制的事件而造成的故障或延誤不承擔責任。
- c. 您無須對涵蓋設備進行預防性維護以獲得本計畫項下的服務。
- d. 本計畫僅提供給以下第8條列出的國家或地區，並僅在這些國家和地區有效。本計畫不向未成年人提供。本計畫不一定在所有州提供，若受到法律禁止，則本計畫無法提供。
- e. Apple在履行義務時可僅以監控Apple對客戶的回應品質為目的，酌情決定對您與Apple之間的部分或全部電話內容進行錄音。

- f. 您同意您在本計畫下透露給Apple的任何資訊或資料都不是保密的或是您專有的。另外，您同意Apple在提供服務或在確認是否遵守相關法令時，可以收集和處理您的資料，這將包括按照Apple客戶的隱私保護政策，將您的資料傳輸至Apple的關聯公司或服務提供商。
- g. Apple會採取安全措施以保護您的資料不受未授權的獲得或透露及非法的破壞。您將負責向Apple指示如何處理資料，Apple將合理必要地遵照這些指示，以履行本計畫下的服務和支援義務。如果您對以上有異議，或對於您的資料在處理過程中可能受到的影響有疑問，可以透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您的資訊，該政策可見於 www.apple.com/legal/warranty/privacy。如果您想取得Apple持有的關於您的資訊或想對資訊做出更改，請登入www.apple.com/contact/myinfo更新您的個人聯繫方式，您亦可透過privacy@apple.com聯繫Apple。
- i. 本計畫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，並構成您與Apple關於本計畫的全部合意。
- j. 您在本計畫的權利，是您依法可享有的保固權以外的額外權利。您須在您的Apple品牌iPhone一年有限保固期有效期間內，購買和註冊本計畫。Apple並無義務續展本計畫。如果Apple提供續展本計畫時，價格和條款將由Apple自行決定。
- k. 本計畫下沒有非正式的爭議解決方法。
- l. 本計畫在財務上和法律上的義務人是以下第8條中列出的適用於您居住地的Apple機構。
- m. 在您居住國本計畫應適用的法律，請參照第8條規定。

8. 不同國家和地區的規定

如本計畫其他條款與下列規定不一致，以下列規定為準：

- a) 新加坡： 合約當事人--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。如果您在收到本計畫超過30天後取消，您將收到在本計畫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) 在本計畫下向您提供的服務的價值。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）--本計畫僅在新加坡提供並有效。新加坡共和國法律管轄本計畫。

b) 香港: 合約當事人--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。如果您在收到本計畫超過30天後取消，您將收到在本計畫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) 在本計畫下向您提供的服務的價值。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）--本計畫僅在香港地區提供並有效。香港特別行政區法律管轄本計畫。

c) 澳大利亞: 合約當事人--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。如果您在收到本計畫超過30天後取消，您將收到在本計畫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) 在本計畫下向您提供的服務的價值。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）--本計畫僅在澳大利亞提供並有效。新南威爾斯法律管轄本計畫。

d) 紐西蘭: 合約當事人--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。如果您在收到本計畫超過30天後取消，您將收到在本計畫原購買價格基礎上的比例退款，減去 (i) 取消費\$50（紐西蘭元）或比例退款金額的10%，以較少者為準，和 (ii) 在本計畫下向您提供的服務的價值。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）--本計畫僅在紐西蘭提供並有效。新南威爾斯法律管轄本計畫。

e) 印度: 合約當事人—Apple印度有限公司，地址為19th Floor, Concorde Tower C, UB City No. 24, Vittal Mallya Road, Bangalore 560-001, India（簡稱“Apple”）。取消（第5條）--如果取消，將書面通知寄至Apple印度有限公司的AppleCare Administration，地址為19th Floor, Concorde Tower C, UB City No. 24, Vittal Mallya Road, Bangalore 560-001, India。如果您在收到本計畫超過30天後取消，您將收到在本計畫原購買價格基礎上的比例退款，減去（i）取消費\$1,300（印度盧比）或比例退款金額的10%，以較少者為準，和（ii）在本計畫下向您提供的服務的價值。轉讓（第6條）--如果轉讓，將書面通知寄至Apple印度有限公司的AppleCare Administration，地址為19th Floor, Concorde Tower C, UB City No. 24, Vittal Mallya Road, Bangalore 560-001, India。一般條款（第7條）--本計畫僅在印度提供並有效。印度共和國法律管轄本計畫。

f) 中國: 合約當事人—蘋果電腦貿易（上海）公司，地址為中華人民共和國上海市外高橋保稅區冰克路500號6號庫樓第二層B部位（簡稱“Apple”）。提供維修或更換服務（第1c(ii)條）--若涵蓋設備係位於Apple在中國境內授權到府服務提供者所在地的方圓30公里以內者，將為桌上型電腦提供到府服務。取消（第5條）--如果取消，將書面通知寄至蘋果電腦貿易（上海）公司的AppleCare Administration位在恆隆廣場的辦公室，地址為中華人民共和國200040上海市靜安區南京西路1266號恆隆廣場45樓。如果您在收到本計畫超過30天後取消，您將收到在本計畫原購買價格基礎上的比例退款，減去（i）取消費\$220（人民幣）或比例退款金額的10%，以較少者為準，和（ii）在本計畫下向您提供的服務的價值。轉讓（第6條）--如果轉讓，將書面通知寄至蘋果電腦貿易（上海）公司的AppleCare Administration位在恆隆廣場的辦公室，地址為中華人民共和國200040上海市靜安區南京西路1266號恆隆廣場45樓。一般條款（第7條）--本計畫僅在中國提供並有效。中華人民共和國法律管轄本計畫。

Apple授權無線服務提供者的名單可參閱下述網站：

<http://images.apple.com/legal/warranty/docs/iPhoneAuthorizedDistributors.pdf>

