

AppleCare Protection Plan

AppleCare Protection Plan iPodille

AppleCare Protection Plan Apple-näytöille

APP-Suunnitelma Apple TV:lle

Ehdot ja määräykset

Asiakkaan AppleCare Protection Plan ("APP-suunnitelma"), AppleCare Protection Plan for iPod ("APP-suunnitelma iPodille") tai AppleCare Protection Plan for Apple Display ("APP-suunnitelma Apple näyttöille") tai AppleCare Protection Plan for Apple TV ("APP-Suunnitelma Apple TV:lle), (kukin jäljempänä "Suunnitelma") on näiden Ehtojen ja Määräysten alainen, jotka muodostavat asiakkaan ja Apple Sales Internationalin ("Apple") välisen palvelusopimuksen. Näiden Ehtojen ja Määräysten mukaisesti asiakkaan Suunnitelma (i) kattaa asiakkaan Certificate- tai Proof of Coverage -asiakirjassa ("Suunnitelmavahvistus") luetellut Apple-tunnuksin varustetut tuotteet ja niiden alkuperäispakkauksen sisältämien lisävarusteiden ("Suojattu Laitteisto") materiaalivirheet sekä (ii) tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden Suojatun Laitteiston puhelintukeen ja verkkopohjaisiin tukiresursseihin. Saadakseen Suunnitelmavahvistuksen asiakkaan on rekisteröitävä Suunnitelmansa yksilöllinen sopimus- tai rekisteröintinumero ("Suunnitelman Sopimusnumero") Suunnitelman pakkauksen sisältämien ohjeiden mukaisesti. Asiakkaat, jotka valitsevat automaattisen liittymisen, milloin tällainen on saatavilla, saavat automaattisesti Suunnitelmavahvistuksen. Suunnitelman kesto ("Suojajakso") kattaa jakson, joka päättyy asiakkaan Suunnitelmavahvistuksessa yksilöitynä päivämääränä. Suunnitelman hinta on ilmoitettu Suunnitelman alkuperäisessä myyntitositteessa.

1. Korjaussuoja

a. Suojan kattavuus. Asiakkaan suoja virheitä vastaan alkaa päivänä, jolloin asiakkaan Suojattua Laitteistoa koskeva Apple-laitteiston takuun voimassaolo päättyy ja suoja päättyy Suojajakson päättyessä ("Korjaussuojajakso"). Apple toimittaa sekä osia että työvoimaa, mutta saattaa edellyttää, että asiakas itse vaihtaa määrättyjä helposti asennettavia osia jäljempänä kuvatuin tavoin. Apple voi toimittaa korvaustuotteen tai uusista, kunnostetuista tai käyttökuntoisista käytetyistä osista valmistettuja osia. Korvaustuote tai -osat vastaavat toiminnallisesti korvattuja tuotteita tai osia, ja ne kuuluvat jäljellä olevaan Suunnitelmaan sisältyvän suojan piiriin. Korvatuista tuotteista tai osista tulee Applen omaisuutta. Apple suosittelee, että asiakas ottaa varmuuskopion Suojatussa Laitteistossa olevista tai siihen tallennetuista tiedoista ja ohjelmistoista ennen Suojatun Laitteiston saattamista korjaus- tai korvauspalveluun. Asiakkaalle toimitetun tuen laajuus saattaa vaihdella asiakkaan ostaman Suunnitelman mukaisesti seuraavalla tavalla.

(i) APP-suunnitelmassa Apple kattaa Suojatun Laitteiston ja yhden Apple-tunnuksin varustetun näytön, mikäli se hankitaan samanaikaisesti ja rekisteröidään yhdessä suojatun Mac minin, Mac Pro tai MacBook Pro tietokoneen kanssa. APP-suunnitelman mukaisen suojan piiriin kuuluu myös Apple-hiiri ja -näppäimistö, mikäli nämä on sisällytetty Suojattuun Laitteistoon (tai hankittu yhdessä Mac minin kanssa). APP-suunnitelman mukaisen suojan piiriin kuuluvat lisäksi AirPort Extreme Card -kortti, AirPort Express- tai AirPort Extreme Base Station, Time Capsule, Applen DVI-ADC-näyttösovitin, Applen RAM-moduulit sekä MacBook Air SuperDrive, mikäli asiakas omistaa nämä ja niitä käytetään yhdessä Suojatun Laitteiston kanssa. Mikäli Suojatun Laitteiston tai muiden edellä kuvattujen suojan piiriin kuuluvien yksiköiden materiaaleissa tai työn laadussa ilmenee virheitä Korjaussuojajakson aikana, Apple harkintansa mukaan korjaa tai korvaa viallisen yksikön toisella, ellei sovellettavan lain pakottavista säännöksistä muuta johdu.

(ii) APP-suunnitelmassa iPodille Apple harkintansa mukaan korjaa tai korvaa viallisen Suojatun Laitteiston, ellei sovellettavan lain pakottavista säännöksistä muuta johdu, mikäli (a) Korjaussuojajakson aikana Suojatussa Laitteistossa ilmenee materiaalivika tai työn puutteellista laatua tai (b) Suojajakson aikana suojan piiriin kuuluvan iPod-akun sähkövarauksen säilyminen on heikentynyt vähintään viidelläkymmenellä (50) prosentilla sen alkuperäisestä spesifikaatiosta sen jälkeen, kun se on ladattu täyteen ja suojan piiriin kuuluva iPod toistaa musiikkia kaikki asetukset palautettuina.

(iii) APP-suunnitelmassa Apple TV:lle Apple harkintansa mukaan korjaa tai korvaa viallisen Suojatun Laitteiston toisella, mikäli Suojatun Laitteiston materiaaleissa tai työn laadussa ilmenee virheitä Korjaussuojajakson aikana, ellei pakottavan lain säännöksistä muuta johdu. APP-suunnitelma Apple TV:lle kattaa myös AirPort Express- tai AirPort Extreme -tukiaseman ja Time Capsulen, jos ne kuuluvat samalle omistajalle kuin Suojattu Laitteisto ja jos niitä käytetään yhdessä Suojatun Laitteiston kanssa.

(iv) APP-suunnitelmassa Apple-näytölle Apple harkintansa mukaan korjaa tai korvaa viallisen Suojatun Laitteiston toisella, mikäli Suojatun Laitteiston materiaaleissa tai työn laadussa ilmenee virheitä Korjaussuojakson aikana, ellei pakottavan lain säännöksistä muuta johdu.)

b. Rajoitukset Suunnitelma ei kata:

(i) Suojatun Laitteiston asennusta, poistoa tai hävittämistä, taikka Suojaamattoman Laitteiston asennusta, poistoa, korjausta tai ylläpitoa (mukaan lukien lisävarusteet, liitännäisosat tai muut laitteet, kuten ulkopuoliset modeemit) tai Suojatun Laitteiston ulkopuolista sähköistä palvelua.

(ii) Suojatun Laitteiston vahinkoa, joka johtuu tai aiheutuu onnettomuudesta, väärinkäytöstä, laiminlyönnistä, virheellisestä käytöstä (mukaan lukien virheellinen asennus, korjaus tai ylläpito muun kuin Applen tai Applen valtuuttaman palveluntarjoajan toimesta), luvattomasta muuntelusta, äärimmäisistä olosuhteista (mukaan lukien äärimmäinen lämpötila tai ilmankosteus), äärimmäisestä fyysisestä tai sähköisestä rasituksesta tai häirinnästä, sähköenergian purkauksesta tai vaihtelusta, salamasta, staattisesta sähköstä, tulipalosta, luonnonvoimista tai muista ulkoisista tekijöistä;

(iii) Suojattua Laitteistoa, jonka sarjanumeroa on muutettu, sotkettu tai poistettu;

(iv) Ongelmia, jotka aiheutuvat laitteesta, joka ei ole Suojattu Laitteisto, mukaan lukien ilman Apple-tunnusta oleva laitteisto, riippumatta siitä, onko se hankittu samaan aikaan kuin Suojattu Laitteisto;

(v) Palvelua, joka on välttämätöntä jonkin valtionhallinnollisen elimen tai viraston tämän Suunnitelman päiväyksen jälkeen asettaman määräyksen noudattamiseksi.

(vi) Korvaavan laitteiston järjestämistä sinä aikana, kun Suojattu Laitteisto on korjattavana;

(vii) Kadotettua tai varastettua Suojattua Laitteistoa. Tämä Suunnitelma kattaa ainoastaan Suojatun Laitteiston, joka palautetaan Applelle kokonaisuudessaan;

(viii) Suojatun Laitteiston kärsimää kosmeettista haittaa, mukaan lukien rajoituksetta naarmut, tahrat ja pistokekohtien muovikohtien murtumat

(ix) Kuluvia osia, kuten akkuja, paitsi APP-suunnitelman iPodille kattamien suojan piiriin kuuluvien akkujen osalta, ja ellei toimintakyvyttömyys ole johtunut materiaaliviasta ja puutteellisen työ laadusta.

(x) Suojatun Laitteiston ennaltaehkäisevää ylläpitoa.

(xi) Suojatussa Laitteistossa olevien tai siihen tallennettujen ohjelmistojen tai tietojen vahingoittumista tai menetystä. Toimittaessaan korjaus- tai korvauspalveluja Apple pyrkii kohtuullisin toimenpitein asentamaan uudelleen Suojatun Laitteiston alkuperäisen ohjelmistokonfiguroinnin ja myöhemmät päivitysversiot, mutta ei palauta tai siirrä sellaisia huolletun yksikön sisältämiä ohjelmistoja tai tietoja, jotka eivät alun perin sisältyneet Suojattuun Laitteistoon.

(xii) Tuotteen tavanomaisesta kulumisesta tai muulla tavalla tavanomaisesta vanhenemisesta aiheutuneet materiaalityvirheet.

c. Palveluvaihtoehdot. Apple voi tarjota palvelun käyttämällä yhtä tai useampaa seuraavista vaihtoehtoista:

(i) Carry-in-palvelu on saatavana useimmille Suojatuille Laitteistoille. Asiakas voi palauttaa palvelua tarvitsevan Suojatun Laitteiston johonkin Applen omistamaan vähittäismyymälään tai Applen valtuuttaman palveluntarjoajan toimipaikkaan, joka tarjoaa carry-in-palvelua. Palvelu tapahtuu toimipaikassa, tai myymälä tai palveluntarjoaja voivat lähettää Suojatun Laitteiston Applen korjauspalvelupisteeseen korjattavaksi. Kun asiakas saa tiedon, että palvelu on suoritettu, asiakas sitoutuu viipymättä noutamaan tuotteen.

(ii) Onsite-palvelu (paikan päällä suoritettavaa palvelu) on saatavana useille työasematietokoneille, jos Suojatun Laitteiston sijaintipaikka on 80 kilometrin säteellä Applen valtuutetusta paikan päällä palvelua tarjoavasta palveluntarjoajasta, jonka toimipaikka sijaitsee kohdassa 7(d) luetellussa maassa. Apple lähettää teknisen asiantuntijan Suojatun Laitteiston sijaintipaikkaan. Palvelu tapahtuu toimipaikassa, tai tekninen asiantuntija kuljettaa Suojatun Laitteiston Applen valtuuttaman palveluntarjoajan toimipaikkaan tai Applen korjauspalvelupisteeseen korjattavaksi. Mikäli Suojattu Laitteisto korjataan Applen valtuuttaman palveluntarjoajan toimipaikassa, Apple vastaa Suojatun Laitteiston kuljetuksen järjestämisestä asiakkaan sijaintipaikkaan palvelun jälkeen. Mikäli tekniselle asiantuntijalle ei myönnetä pääsyä Suojatun Laitteiston luo sovittuna ajankohtana, mahdollisesta myöhemmästä onsite-käynnistä voidaan periä lisämaksu.

(iii) Direct mail-in -palvelu (suorapostituspalvelu) on saatavana useimmille Suojatuille Laitteistoille. Mikäli Apple toteaa asiakkaan Suojatun Laitteiston täyttävän mail-in-palvelun edellytykset, Apple lähettää asiakkaalle

etukäteen maksetut lähetyslomaketarrat (ja jos asiakkaalla ei enää ole alkuperäispakkausta, Apple voi lähettää asiakkaalle pakkausmateriaalia) ja asiakas lähettää Suojatun Laitteiston Applen korjauspalvelupisteeseen ohjeiden mukaisesti. Kun palvelu on suoritettu, Applen korjauspalvelupiste palauttaa Suojatun Laitteiston asiakkaalle. Apple maksaa lähetyskulut asiakkaan sijaintipaikkaan sekä sijaintipaikasta, jos kaikkia ohjeita noudatetaan.

(iv) Tee-se-itse -varaosapalvelu on saatavana useille Suojatun Laitteiston osille, mikä mahdollistaa sen, että asiakas voi itse huoltaa oman tuotteen. Mikäli Tee-se-itse -varaosapalvelu on saatavana kyseisissä olosuhteissa, noudatetaan seuraavaa menettelyä.

(A) Tee-se-itse -varaosapalvelu, milloin Apple edellyttää korvatun osan palauttamista. Apple saattaa edellyttää luottokorttivaltuutusta vakuutena korvausosan vähittäismyyntihinnasta. Mikäli asiakas ei voi antaa luottokorttivaltuutusta, Tee-se-itse -varaosapalvelua ei välttämättä voida toimittaa asiakkaalle, ja Apple tarjoaa vaihtoehtoisia järjestelyjä palvelun toimittamiseksi. Apple lähettää asiakkaalle korvausosan sekä asennusohjeet ja mahdollisesti kehotuksen palauttaa korvattu osa. Mikäli asiakas noudattaa ohjeita, Apple peruuttaa luottokorttivaltuutuksen, jolloin osaa ei veloiteta asiakkaalta. Mikäli asiakas jättää palauttamatta korvatun osan vastoin ohjeita, Apple veloittaa luottokorttia valtuutetun summan edestä.

(B) Tee-se-itse -varaosapalvelu, milloin Apple ei edellytä korvatun osan palauttamista. Apple lähettää asiakkaalle maksuttoman korvausosan sekä sen mukana asennusohjeet ja vaatimukset koskien korvatun osan hävittämistä.

(C) Apple ei vastaa asiakkaalle aiheutuvista työkuulumuksista, jotka liittyvät Tee-se-itse -varaosapalveluun. Mikäli asiakas haluaa lisäopastusta, asiakkaan tulee ottaa yhteyttä Appleen soittamalla AppleCare Quick Reference Guide -asiakirjassa ("Opas") lueteltuihin puhelinnumeroihin. Opas sisältyy asiakkaan Suunnitelman pakkaukseen.

Apple pidättää itsellään oikeuden milloin tahansa muuttaa käyttämäänsä menetelmää tarjota korjaus- tai korvauspalvelua asiakkaalle sekä Suojatun Laitteiston edellytyksiä saada määrättyllä tavalla toimitettua palvelua, mukaan lukien rajoituksetta onsite-palvelu. Palvelu rajoittuu siinä maassa saatavana oleviin vaihtoehtoihin, jossa palvelua pyydetään. Palveluvaihtoehdot, osien saatavuus ja vastausajat saattavat vaihdella maakohtaisesti. Ellei sovellettavan lain pakottavista säännöksistä muuta johdu, asiakas voi joutua vastaamaan lähetys- ja käsittelymaksuista, jos Suojattua Laitteistoa ei voida huoltaa siinä maassa, jossa se sijaitsee. Mikäli asiakas pyytää palvelua muussa kuin tuotteen hankintamaassa, asiakkaan tulee noudattaa kaikkia sovellettavia ventialakeja ja säännöksiä ja vastata kaikista tullimaksuista, arvonlisäveroista ja muista veroluontoisista seuraamuksista ja maksuista. Ulkomailta tapahtuvan palvelun osalta Apple voi korjata vialliset tuotteet ja osat tai vaihtaa ne toisiin vastaaviin tuotteisiin ja osiin, jotka vastaavat paikallisia laatuvaatimuksia.

d. Korjaus- tai korvauspalvelun saaminen

Tämän Suunnitelman mukaisten palvelujen saamiseksi asiakkaan tulee käydä Oppaassa ilmoitetussa verkkosivustossa tai soittaa Oppaassa ilmoitettuun puhelinnumeroon. Puhelinnumerot voivat vaihdella asiakkaan sijaintipaikasta riippuen. Käydessään verkkosivulla asiakkaan tulee noudattaa Applen toimittamien korjauspalvelujen pyytämistä koskevia ohjeita. Asiakkaan soittaessa vastaa Applen teknisen tuen edustaja, joka kysyy asiakkaan Suunnitelman Sopimusnumeroa, neuvoo asiakasta ja ratkaisee Suojatun Laitteiston tarvitseman palvelun. Kaikki palvelut edellyttävät Applen etukäteen antamaa hyväksymistä. Palvelun suorittamisen sijaintipaikka voi vaihdella asiakkaan sijaintipaikan mukaan. Asiakkaan tulee säilyttää itsellään Suunnitelmavahvistus-asiakirja sekä alkuperäinen Suojattua Laitteistoa ja Suunnitelmaa koskeva myyntitosite. Ostositetta voidaan tarvita, mikäli asiakkaan tuotteen edellytyksistä kuuluu Suunnitelman piiriin on epäselvyyttä.

2. Tekninen tuki

a. Puhelin- ja verkkotuki. Asiakkaan oikeus saada teknistä tukea alkaa päivänä, jolloin asiakkaan Suojatun Laitteiston teknisen ilmaistuen voimassaolo päättyy, tai päivänä, jolloin asiakkaan Suojajakso alkaa, sen mukaan, kumpi näistä tapahtuu myöhemmin, ja päättyy Suojajakson päättyessä ("Tekninen Suojajakso"). Teknisen Suojajakson aikana Apple tarjoaa asiakkaalle pääsyn Suojattua Laitteistoa koskevaan tekniseen puhelintukeen ja verkkopohjaisiin tukiresursseihin. Tekninen tuki voi sisältää opastusta asennuksessa, käyttöönotossa, konfiguroinnissa, vianhaussa ja palauttamisessa (ei kuitenkaan tietojen palauttamisessa) mukaan lukien tiedostojen tallennus, noutaminen ja hallinta; virheilmoitusten tulkintajärjestelmä ja sen määrittely, milloin laitteistoa on korjattava. Asiakkaalle toimitetun teknisen tuen laajuus saattaa vaihdella asiakkaan ostaman Suunnitelman mukaisesti seuraavalla tavalla.

(i) APP-suunnitelmassa Apple tarjoaa teknistä tukea Suojattuun Laitteistoon, Applen käyttöjärjestelmäohjelmistoon ("MAC OS") ja yhdessä Suojatun Laitteiston kanssa ennalta asennettuihin Apple-tunnuksin varustettuihin kuluttajasovelluksiin ("Kuluttajaohjelmisto"). Apple tarjoaa tukea kulloinkin voimassaolevalle Mac OS- ja Kuluttajaohjelmiston versiolle ja aikaisemmalle Pääversiolle, mutta pidättää itsellään oikeuden muuttaa mille tahansa aikaisemmalle versiolle tarjoamaansa tukea milloin tahansa. Tämän kohdan tarkoituksessa "Pääversio" tarkoittaa merkittävää ohjelmistoversiota, jonka Apple on saattanut kaupalliseen jakeluun jossain versionumeromuodossa, kuten "1.0", tai "2.0", ja joka ei ole beetaversio tai ennakkoversio.

(ii) APP-suunnitelmassa iPodille Apple tarjoaa teknistä tukea Suojattuun Laitteistoon, yhdessä Suojatun Laitteiston kanssa ennalta asennettuihin ohjelmistoihin ("iPod-Ohjelmisto") sekä Suojatun Laitteiston ja tuetun tietokoneen väliseen liitettävyyteen. Tuettu tietokone tarkoittaa tietokonetta, joka täyttää Suojatun Laitteiston liitettävyysspesifikaatiot ja jossa käytetään Suojatun Laitteiston tukemaa käyttöjärjestelmää. Apple tarjoaa tukea kulloinkin voimassaolevalle iPod-Ohjelmistoversiolle sekä aikaisemmalle tuetulle Pääversiolle, mutta pidättää itsellään oikeuden muuttaa mille tahansa aikaisemmalle versiolle tarjoamaansa tukea milloin tahansa.

(iii) APP-suunnitelmassa Apple näytölle Apple tarjoaa teknistä tukea Suojatulle Laitteistolle ja Suojatun Laitteiston ja tuetun tietokoneen väliseen liitettävyyteen. Tuettu tietokone tarkoittaa tietokonetta, joka täyttää Suojatun Laitteiston liitettävyysspesifikaatiot ja jossa käytetään Suojatun Laitteiston tukemaa käyttöjärjestelmää. Apple tarjoaa tukea kulloinkin voimassaolevalle käyttöjärjestelmälle, jota koskevaa liitettävyysspesifikaatiota se tarjoaa APP-suunnitelman Apple näytölle nojalla, sekä aikaisemmalle tuetulle Pääversiolle, mutta pidättää itsellään oikeuden muuttaa mille tahansa aikaisemmalle versiolle tarjoamaansa tukea milloin tahansa.

(iv) APP-suunnitelmassa Apple TV:lle Apple tarjoaa teknistä tukea Suojattuun Laitteistoon, yhdessä Suojatun Laitteiston kanssa ennalta asennettuihin ohjelmistoihin ("Apple TV-Ohjelmisto") sekä Suojatun Laitteiston, tuetun tietokoneen ja tuetun television väliseen liitettävyyteen. Apple tarjoaa tukea kulloinkin voimassaolevalle Apple TV-Ohjelmistoversiolle sekä aikaisemmalle tuetulle Pääversiolle, mutta pidättää itsellään oikeuden muuttaa mille tahansa aikaisemmalle versiolle tarjoamaansa tukea milloin tahansa. Tämän kohdan tarkoituksessa "tuettu tietokone" tarkoittaa tietokonetta, joka täyttää Suojatun Laitteiston liitettävyysspesifikaatiot ja jossa käytetään Suojatun Laitteiston tukemaa käyttöjärjestelmää ja "tuettu televisio" tarkoittaa televisiota, joka täyttää Suojatun Laitteiston liitettävyysspesifikaatiot.

b. Rajoitukset. Suunnitelma ei kata:

(i) Mac OS -käyttöjärjestelmän ja Kuluttajaohjelmiston käyttöä asiakkaan toimesta palvelin pohjaisissa sovelluksissa;

(ii) Ongelmia, jotka voitaisiin ratkaista päivittämällä ohjelmisto kulloinkin voimassaolevaan versioon;

(iii) Suojatun Laitteiston, Mac OS -käyttöjärjestelmän, iPod-Ohjelmiston, Apple TV-Ohjelmiston tai Kuluttajaohjelmiston käyttöä tai muuntelua asiakkaan toimesta tavalla, jolla Suojattu Laitteisto tai ohjelmisto ei ole tarkoitettu käytettäväksi tai muunneltavaksi;

(iv) Kolmansien osapuolien tuotteita tai näiden vaikutusta Suojattuun Laitteistoon, Mac OS -käyttöjärjestelmään, iPod-Ohjelmistoon, Apple TV-Ohjelmistoon tai Kuluttajaohjelmistoon tai vuorovaikutusta näiden kanssa;

(v) Sellaisen tietokoneen tai käyttöjärjestelmän käyttöä asiakkaan toimesta APP-suunnitelman iPodille nojalla, jolla ei ole yhteyttä iPod-Ohjelmistoon tai Suojatun Laitteiston liitettävyyteen.

(vi) Sellaisen tietokoneen tai käyttöjärjestelmän käyttöä asiakkaan toimesta APP-suunnitelman Apple näytölle nojalla, jolla ei ole yhteyttä Suojatun Laitteiston liitettävyyteen.

(vii) Sellaisen tietokoneen tai käyttöjärjestelmän käyttöä asiakkaan toimesta APP-suunnitelman Apple TV:lle nojalla, jolla ei ole yhteyttä Apple TV-Ohjelmistoon tai Suojatun Laitteiston liitettävyyteen.

(viii) muuta Apple-ohjelmistoa kuin soveltuvan Suunnitelman kattamaa Mac OS, iPod-Ohjelmistoa tai Kuluttajaohjelmistoa;

(ix) Mac OS -käyttöjärjestelmää palvelimille;

(x) Mac OS -ohjelmistoa tai mitä tahansa Apple-tunnuksin varustettua ohjelmistoa, joka on nimetty "beeta-" tai "ennakkoversio-ohjelmistoksi" tai varustettu vastaavalla merkinnällä; ja

(xi) Kolmansien osapuolien verkkoselaimia, sähköpostisovelluksia ja internet-palvelujen tuottajien ohjelmistoja taikka näiden käytön edellyttämiä Mac OS -konfigurointeja, tai

(xii) Suojatussa Laitteistossa olevien tai siihen tallennettujen ohjelmistojen tai tietojen vahingoittumista tai menetystä.

c. Teknisen tuen saaminen

Asiakas voi saada teknistä tukea soittamalla Oppaassa ilmoitettuun puhelinnumeroon. Applen teknisen tuen edustaja antaa asiakkaalle teknistä tukea. Applen palveluajat on ilmoitettu Oppaassa. Apple pidättää itsellään oikeuden milloin tahansa muuttaa teknisten palvelujen aikoja sekä puhelinnumeroita. Verkkopohjaisia tukiresursseja tarjotaan asiakkaalle Applen Oppaassa ilmoitetulla verkkosivustolla.

3. Asiakkaan velvollisuudet

Saadakseen Suunnitelman piiriin kuuluvaa palvelua asiakas sitoutuu seuraavaan:

- a. Ilmoittamaan Suunnitelman Sopimusnumeron ja Suojatun Laitteiston sarjanumeron;
- b. Antamaan tietoja Suojattuun Laitteistoon liittyvien ongelmien oireista ja syistä;
- c. Noudattamaan Applen antamia ohjeita, mukaan lukien rajoituksetta pidättäytyminen lähettämästä Applen tuotteita ja lisävarusteita, jotka eivät kuulu korjaus- tai korvauspalvelun piiriin ja pakkaamaan Suojattu Laitteisto toimitusta koskevien ohjeiden mukaisesti, ja
- d. Päivittämään ohjelmiston kulloinkin voimassaoleviin versioihin ennen palvelun hakemista.

4. Vastuun rajoitus

KULUTTAJAT, JOTKA ASUINMAANSA LAKIEN MUKAAN KUULUVAT KULUTTAJASUOJALAKIEN TAI -MÄÄRÄYSTEN PIIRIIN, OVAT TÄMÄN SUUNNITELMAN NOJALLA SAATAVIEN ETUJEN LISÄKSI OIKEUTETTUJA KAIKKIIN KYSEISTEN LAKIEN JA MÄÄRÄYSTEN MUKAISIIIN OIKEUKSIIN JA KORVAUKSIIN. MIKÄÄN TÄSSÄ SUUNNITELMASSA EI VAIKUTA SOVELLETTAVAN LAIN PAKOTTAVIEN SÄÄNNÖKSIEN MUKAISIIIN KULUTTAJAN OIKEUKSIIN, MUKAAN LUKIEN KULUTTAJAN OIKEUS HAKEA VAHINGONKORVAUSTA SIINÄ TAPAUKSESSA, ETTÄ APPLE LAIMINLYÖ SOPIMUSVELVOTTEIDENSA TÄYTTÄMISEN KOKONAAN TAI OSITTAIN TAIKKA TÄYTTÄÄ NE RIITTÄMÄTTÖMÄSTI.

ELLEI SOVELLETTAVAN LAIN PAKOTTAVISTA SÄÄNNÖKSISTÄ MUUTA JOHDU, APPLE JA SEN TYÖNTEKIJÄT JA EDUSTAJAT EIVÄT MISSÄÄN TAPAUKSESSA OLE VASTUUSSA ASIAKKAASEEN TAI MAHDOLLISEEN MYÖHEMPÄÄN OMISTAJAAN NÄHDEN MISTÄÄN EPÄSUORISTA TAI VÄLILLISISTÄ VAHINGOISTA, MUKAAN LUKIEN RAJOITUKSETTA MINKÄ TAHANSA OHJELMAN TAI TIETOJEN PALAUTUKSESTA, UUELLEEN OHJELMOINNISTA TAI JÄLJENTÄMISESTÄ AIHEUTUVAT KULUT TAIKKA TIETOJEN LUOTTAMUKSELLISUUDEN YLLÄPIDON LAIMINLYÖNTI, LIIKETOIMINNAN, LIIKEVOITON, TUOTON TAI TUOTTO-ODOTUSTEN MENETYS, JOTKA PERUSTUVAT APPLIN TÄMÄN SUUNNITELMAN MUKAISIIIN VELVOITTEISIIN. ELLEI SOVELLETTAVAN LAIN PAKOTTAVISTA SÄÄNNÖKSISTÄ MUUTA JOHDU, APPLIN JA SEN TYÖNTEKIJÖIDEN JA EDUSTAJIEN SUUNNITELMAAN PERUSTUVA VASTUU ASIAKKAASEEN JA MAHDOLLISIIN MYÖHEMPIIN OMISTAJIIN NÄHDEN EI YLITÄ SUUNNITELMASTA MAKSETTUA ALKUPERÄISTÄ HINTAA. APPLE NIMENOMAISESTI EI TAKAA, ETTÄ APPLE KYKENE (i) KORJAAMAAN TAI KORVAAMAAN SUOJATUN LAITTEISTON TOISELLA ILMAN OHJELMIIN TAI TIETOIHIIN KOHDISTUVAA RISKIÄ TAI NÄIDEN MENETYSTÄ, JA (ii) SÄILYTTÄMÄÄN TIETOJEN LUOTTAMUKSELLISUUDEN. MIKÄÄN TÄSSÄ SOPIMUKSESSA EI SULJE POIS TAI RAJOITA APPLIN VASTUUTA (I) SEN TUOTTAMUKSESTA JOHTUVASTA KUOLEMANTAPAUKSESTA TAI HENKILÖVAHINGOSTA TAI (II) PETOKSESTA.

SILTÄ OSIN, KUIN KYSEISTEN LAKIEN JA MÄÄRÄYSTEN MUKAISTA VASTUUTA VOIDAAN RAJOITAA, APPLIN VASTUU RAJOITUU SEN YKSINOMAISESTA HARKINNASTA SUOJATUN LAITTEISTON KORVAAMISEEN TOISELLA TAI SEN KORJAAMISEEN TAIKKA PALVELUN TOIMITTAMISEEN.

5. Peruuttaminen

Asiakas voi peruuttaa tämän Suunnitelman milloin tahansa mistä tahansa syystä. Mikäli asiakas päättää peruuttaa, asiakkaan tulee joko soittaa Applelle Pikaoppaassa ilmoitettuun puhelinnumeroon tai lähettää tai faksata kirjallinen Suunnitelman Sopimusnumeron sisältämä irtisanomisilmoitus, Applen Asiakastukeen, osoitteeseen Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland (faksinumero: +353-(0)21-428-3917). Irtisanomisilmoituksen mukaan on liitettävä kopio Suunnitelman alkuperäisestä ostositteestä. Ellei paikallisista laeista muuta johdu, mikäli asiakas peruuttaa kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa asiakkaan Suunnitelman ostosta tai näiden Ehtojen ja Määräysten

vastaanottamisesta sen mukaan, kumpi näistä tapahtuu myöhemmin, asiakas saa täyden maksuhyvityksen vähennettynä tämän Suunnitelman nojalla mahdollisesti toimitettujen palvelujen arvolla. Tätä irtisanomismaksua ei sovelleta, milloin peruuttaminen perustuu Kuluttajan lakisääteisiin kaupanpurkioikeuksiin tai kuluttajan palautusoikeuteen (kuten lakisääteisenä katumusaikana). Mikäli asiakas peruuttaa myöhemmin kuin kolmenkymmenen (30) päivän kuluttua tämän Suunnitelman vastaanottamisesta, asiakkaalle hyvitetään Suunnitelman alkuperäisestä hankintahinnasta suhteellinen osuus, joka perustuu jäljellä olevan Suojajakson prosentuaaliseen määrään, vähennettynä (a) kohdassa 8 ilmoitetulla soveltuvalla peruutusmaksulla tai kymmenellä prosentilla (10%) suhteellisesta määrästä sen mukaan, kumpi näistä on pienempi, ja (b) tämän Suunnitelman nojalla asiakkaalle mahdollisesti toimitettujen palvelujen arvolla. Ellei sovellettavan paikallisen lain säännöksistä muuta johdu, Apple voi peruuttaa tämän Suunnitelman antamalla siitä kirjallisen ilmoituksen kolmekymmentä (30) päivää aikaisemmin, jos Suojattua Laitteistoa koskevia palveluksia ei enää ole saatavana. Mikäli Apple peruuttaa tämän Suunnitelman, asiakas saa suhteellisen maksunpalautuksen Suunnitelman jäljellä olevan voimassaolonajan osalta.

6. Suunnitelman siirto

Asiakas saa siirtää tämän Suunnitelman uudelle omistajalle lähettämällä tai faksaamalla siirtoilmoituksen Applen Asiakastukeen, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland (faksinumero: +353-(0)21-428-3917). Asiakkaan tulee ilmoittaa Suunnitelman Sopimusnumero, siirrettävän Suojatun Laitteiston sarjanumero, Suunnitelman ostosite sekä uuden omistajan nimi, osoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite.

7. Yleiset ehdot

- a. Apple voi teettää velvoitteensa alihankintana tai toimeksiantona kolmansilla osapuolilla, mutta ei tämän perusteella vapaudu velvoitteistaan asiakkaaseen nähden.
- b. Apple ei vastaa tähän Suunnitelmaan perustuvien palvelujen suorittamatta jättämisestä tai viivytyksistä, jotka ovat seurausta Applen kohtuullisten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolisista tekijöistä.
- c. Asiakkaan ei edellytetä suorittavan ennaltaehkäisevää ylläpitoa Suojatulle Laitteistolle Suunnitelman mukaisten palvelujen saamiseksi.
- d. Tämä Suunnitelma on tarjolla ja voimassa oleva ainoastaan Itävallassa, Belgiassa, Tanskassa (ei kuitenkaan Grönlandissa ja Färsaarilla), Saksassa, Suomessa (ei kuitenkaan Ahvenanmaalla), Ranskassa (lukuun ottamatta Korsikaa tai ulkoranskalaisia hallinto- ja muita alueita), Irlannissa, Italiassa, Luxemburgissa, Monacossa, Alankomaissa, Portugalissa, Espanjassa (myös Baleaareilla mutta ei Kanarian saarilla, Ceutassa eikä Melillassa), Ruotsissa, Sveitsissä, Liechtensteinissä, Norjassa (ei kuitenkaan Svalbardissa) ja Yhdistyneessä kuningaskunnassa. Tämä Suunnitelma on saatavana ainoastaan täysi-ikäisille henkilöille. Tämä Suunnitelma ei ole saatavana maissa, joissa laki kieltää sen.
- e. Täyttäessään velvoitteitaan Apple voi harkintansa mukaan ja yksinomaan tarkkaillakseen Applen vastausten laatua tallentaa asiakkaan ja Applen välisistä puheluita osittain tai kokonaisuudessaan.
- f. Asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että Applen joutuu keräämään, käsittelemään ja käyttämään asiakkaan tietoja voidakseen täyttää Suunnitelman mukaiset palvelua ja tukea koskevat velvoitteensa. Tämä voi käsittää asiakkaan tietojen siirtämisen sellaisissa maissa sijaitseville konserniyhtiöille tai palvelujentarjoajille, jossa tietoturvalait eivät välttämättä ole yhtä kattavia kuin asiakkaan asuinmaassa, mukaan lukien rajoituksetta Australia, Kanada, EU-maat, Intia, Japani, Kiinan kansantasavalta sekä Yhdysvallat.
- g. Apple suojaa asiakkaan tiedot Applen Customer Privacy Policy -tietosuojamenettelyn mukaisesti. Tähän menettelyyn voi tutustua osoitteessa URL www.apple.com/legal/privacy. Mikäli asiakas haluaa tarkastella itseään koskevia Applen hallussa olevia tietoja tai mikäli asiakas haluaa tehdä muutoksia, asiakas voi klikata osoitetta URL www.apple.com/contact/myinfo päivittääkseen yhteystietonsa tai asiakas voi ottaa yhteyttä Applen Euroopan tiedonvalvontaan osoitteessa privacy@euro.apple.com.
- h. Tämän Suunnitelman Ehdot ja Määräykset syrjäyttävät kaikki mahdollisten ostotilausten tai muiden asiakirjojen ehdoissa olevat ristiriitaisuudet tai lisä- taikka muut ehdot, ja ne muodostavat asiakkaan ja Applen välisen koko Suunnitelmaa koskevan sopimuksen.
- i. Apple ei ole velvollinen uudistamaan tätä Suunnitelmaa. Mikäli Apple tarjoaa uudistamista, Apple päättää hinnasta ja ehdoista.
- j. Tämän Suunnitelman perusteella ei ole saatavana mitään epävirallista riidanratkaisumenettelyä.

k. Tähän Suunnitelmaan liittyvät taloudelliset velvoitteet turvaa Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irlannin tasavalta. Siinä tapauksessa, että Apple Sales International laiminlyö kyseiset velvoitteet, Apple Operations Europe, Irlannin tasavallan lakien mukaan rekisteröity yhtiö, vastaa kyseisistä velvoitteista..

l. Tähän Suunnitelmaan sovelletaan sen maan lakeja, josta oikeus tähän Suunnitelmaan on hankittu ja jossa se on pantu täytäntöön. Tämä lainkäyttöalueen valinta ei sisällä kyseisen lainkäyttöalueen lainvalintaa koskevia ehtoja eikä Yhdistyneiden kansakuntien kansainvälistä kauppaa koskevaa sopimusta.

m. Mikäli näiden Ehtojen ja Määräysten jokin kohta tai osa katsotaan pätemättömäksi, mitättömäksi tai täytäntöönpanokelvottomaksi, kyseinen kohta tai osa poistetaan Ehdosta ja Määräyksistä ja jäljellä oleva Ehdot ja Määräykset pysyvät voimassa täysimääräisesti.

8. Maakohtaiset ehdot

Seuraavia maakohtaisia ehtoja sovelletaan mahdollisten epäjohtonmukaisuuksien ilmetessä koskien jotain tämän Suunnitelman muuta ehtoa:

SUOMI

KOHTA 4 - JOS OLET KULUTTAJA, MIKÄÄN TÄMÄN SUUNNITELMAN KOHTA EI RAJOITA TAI POISTA APPLEN VASTUUTA LAINVASTAISEN MENETTELYN JOHDOSTA. MIKÄÄN TÄMÄN SUUNNITELMAN KOHTA EI RAJOITA KULUTTAJIEN LAKISÄÄTEISIÄ OIKEUKSIA.

MIKÄLI ET OLE KULUTTAJA:

- TÄSSÄ SUUNNITELMASSA MÄÄRITELLÄN KOKONAISUUDESSAAN APPLEN VELVOLLISUUDET JA VASTUU KOSKIEN TUOTTEIDEN TOIMITTAMISTA (JA PUHELINTUEN JA TAKUUHUOLLON TOIMINTAA) JA PALVELUIDEN SUORITTAMISTA ;

- APPLEA SITOVAT AINOASTAAN TÄSSÄ SUUNNITELMASSA NIMENOMAISESTI MAINITUT TAKUUT, TAKUUEHDOT JA MUUT EHDOT; JA

- VASTUU EI KOSKE TUOTTEISIIN TAI PALVELUIHIN LIITTYVIÄ TAKUITA, TAKUUEHTOJA TAI MUITA EHTOJA, JOTKA MUUTOIN LIITTYISIVÄT TÄHÄN SUUNNITELMAAN TAI LIITETTÄISIIN NIIHIN LAIN, ASETUKSEN TAI MUUN VASTAAVAN MÄÄRÄYKSEN PERUSTEELLA (MUKAAN LUKIEN RAJOITUKSETTA KAIKKI LAATUUN, TARKOITUKSEN MUKAISUUTEEN, KOHTUULLISENA PIDETTÄVÄÄN HUOLTOON TAI KÄYTTÖÖN LIITTYVÄT EHDOT). APPLE EI OLE VASTUUSSA SIITÄ, VASTAAVATKO TUOTTEET TAI PALVELUT ASIAKKAAN TARPEITA.

MIKÄÄN TÄSSÄ SUUNNITELMASSA EI RAJOITA TAI POISTA APPLEN VASTUUTA KUOLEMANTAPAUKSESSA TAI HENKILÖVAHINGOISSA, MIKÄLI NE OVAT AIHEUTUNEET APPLEN HUOLIMATTOMUUDESTA TAI PETOLLISESTA MENETTELYSTÄ.

MIKÄLI EDELLÄ OLEVASTA EI MUUTA JOHDU, APPLE EI TÄMÄN SUUNNITELMAN MUKAAN OLE KORVAUSVASTUUSSA TULOJEN MENETYKSISTÄ, VOITTOJEN MENETYKSISTÄ, SOPIMUSTEN MENETYKSISTÄ, TIETOJEN MENETYKSISTÄ TAI MISTÄÄN EPÄSUORISTA TAI SUORISTA MENETYKSISTÄ TAI VAHINGOISTA, JOTKA JOHTUVAT TAI AIHEUTUVAT RIKKOMUKSESTA (MUKAAN LUKIEN HUOLIMATTOMUUS), SOPIMUSRIKKOMUKSISTA TAI MUUSTA VASTAAVASTA.

MIKÄLI EDELLÄ OLEVASTA EI MUUTA JOHDU, SUUNNITELMAN MUKAAN APPLEN ENIMMÄISVASTUU SOPIMUSSUHTEESSA, RIKKOMUKSISSA (MUKAAN LUKIEN HUOLIMATTOMUUS) TAI MUUSSA VASTAAVASSA TAPAUKSESSA EI MISSÄÄN TAPAUKSESSA YLITÄ ASIAKKAAN TUOTTEESTA JA/TAI PALVELUSTA MAKSAMAA HINTAA.

Kohta 5 - Mikäli asiakas peruuttaa yli 30 päivän kuluttua tämän Suunnitelman vastaanottamisesta, asiakas saa suhteellisen maksunpalautuksen Suunnitelman alkuperäisestä hankintahinnasta vähennettynä EUR 25,00 peruutusmaksulla tai 10 prosentilla suhteellisesta määrästä sen mukaan, kumpi näistä on pienempi.

Jos olet kuluttaja, ja olet solminut tämän Suunnitelman etäsopimuksena (Apple Store -verkkosivustossa tai puhelimitse), sinulla on oikeus peruuttaa tämä Suunnitelma 14 päivän kuluessa sen hankkimisesta. Saat peruutuksen yhteydessä täyden hyvityksen.

Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland www.apple.com