

# 亚太地区 iPhone 产品 AppleCare Protection Plan

## 消费者权益如何影响本计划

对于其司法管辖区提供消费者法律法规保障的消费者而言，上述计划赋予的利益是在该等消费者保护法律法规提供的所有权利和救济外的补充。本计划任何内容均不影响相关强制性法律赋予消费者的权利，包括消费者在法定保证法律下的救济权以及在苹果未全部或部分履行或未充分履行其任何合同义务时寻求损害赔偿的权利。

**1. 计划。** 本服务合同适用于苹果根据上述计划（“计划”）就苹果品牌产品及包含在原始包装内并列于你保修文件证明（“计划确认书”）里的配件（“保修设备”）向你提供硬件服务及技术支持。为本计划之目的，苹果是指以下第 12 条所列实体或实体的所有权继承人。

## **2. 保修的开始及结束。**

保修始于你购买本计划，并于你计划确认书中指定的日期（“保修期”）结束。为获得你的计划确认书，请在苹果登记你的保修设备及计划登记号码（“计划协议编号”）。如果可以自动注册，你的原始销售收据将是你的计划确认书。本计划条款、计划的原始销售收据及确认计划书是你服务合同的各个部分。本计划价格包含在原始销售收据上。本计划提供的硬件服务及技术支持是制造商提供的硬件保证及免费技术支持的补充。

## **3. 保修范围包括哪些？**

### 3.1 硬件服务

如果在保修期内，你通过通知苹果下列内容提交有效索赔：(i) 保修设备在材料和工艺上出现缺陷，或(ii) 保修 iPhone 电池的蓄电能力比原始规格降低 50% 甚至更多，苹果将(a) 使用新零件或性能和可靠性等同于新零件的翻新零件免费维修缺陷，或者(b) 将保修设备更换为新产品或性能和可靠性等同于新产品的替换产品，且其至少在功能上等同于原有产品。如果苹果更换保修设备，则在剩余保修期内，原有产品成为苹果公司的财产，更换产品为你的财产。

### 3.2 技术支持

在保修期内，苹果将为你提供电话技术支持和基于网络的技术支持资源。技术支持可能包括安装、启动、配置、故障排除及恢复（数据恢复除外）协助，包括储存、找回和管理文件；解释系统错误信息；以及决定何时需要硬件服务。苹果将为受支持软件的当前版本及之前主要发行版本提供支持。为本条之目的，“主要发行版本”是指苹果为商业目的发行的主要软件版本，其里面有类似“1.0”或“2.0”字样的发行号且不是测试版或预发行版。向你提供技术支持的范围因你计划的不同而有所不同。

### 3.3 技术支持范围

在本计划项下，苹果将为保修设备、iPhone OS (“iOS”) 及预装在保修设备上的应用程序（统称“消费者软件”）以及保修设备与支持电脑(即符合保修设备连接规格且运行保修设备支持的操作系统的电脑)之间的连接问题提供技术支持。

## 4.未保修范围包括哪些？

4.1 硬件服务。苹果可能会将服务限于保修设备的原始购买国家。本计划不适用于：

- (i) 保修设备的安装、移除或处置或在保修设备进行维修时提供设备；
- (ii) (a)由于产品并非为保修设备，(b)意外、滥用、错误使用、液体接触、火灾、地震或其他外力因素，(c)以制造商许可或规定以外的使用方式操作保修设备，或(d)由任何非苹果代表或非苹果授权服务提供商 (“AASP”) 执行服务（包括升级和扩容）所导致的保修设备的损坏；
- (iii) 序列号已经被更改、损坏或去除的保修设备，或未经制造商书面许可已经被修改以改变其功能或能力的保修设备；
- (iv) 遗失或被盗的保修设备。本计划只针对完整退回给苹果的保修设备；
- (v) 保修设备的表面损坏，包括但不限于刮痕、凹痕、端口的塑料破损；
- (vi) 对保修设备的预防性维护；或者
- (vii) 由产品正常磨损或其它正常老化原因而导致的缺陷；

4.2 技术支持。本计划不包括：

- (i) 你对 iOS 及基于服务器应用程序的消费者软件的使用；
- (ii) 将软件升级到当前版本即可解决的问题；
- (iii) 第三方产品、或这些产品对保修设备、iOS 或消费者软件的影响或这些产品与保修设备、iOS 或消费者软件之间的相互作用；
- (iv) 与消费者软件或保修设备连接问题无关的电脑或操作系统的使用；
- (v) 除本计划保修的 iOS 或消费者软件之外的苹果软件；
- (vi) iOS 软件、被指定为“测试”、“预发行”或“预览”用的任何苹果品牌软件，或有相似标签的软件；或者

- (vii) 保修设备上存储或录入的任何软件或数据的损坏或丢失。软件程序和用户数据的恢复和重装不在本计划范围内。

## 5.如何获得服务及支持？

你可通过访问苹果网站或拨打 AppleCare 快速参考指南（简称“指南”）中的电话号码，以获得硬件服务及技术支持。该指南包含在计划包装内。如果拨打电话，苹果技术支持代表将应答你的来电，并在为你提供帮助前询问你的计划合同编号或保修设备序列号。请保留你的计划确认文件、保修设备的原始销售收据和你的计划，因为如果对于你的产品是否属于本计划的保修范围存在疑问，你可能需要出示此等凭证。

## 6.硬件服务选择

6.1 苹果将通过以下一种或多种选择提供硬件服务：

- (i) 送修服务。送修服务对大部分保修设备适用。将保修设备送至提供送修服务的苹果直营零售店站点或 AASP。服务将当场提供，或者商店可以将保修设备送至苹果修理服务点(“ARS”)进行维修。当通知你修理完毕时，你应及时取回保修设备。
- (ii) 邮寄服务。直接邮寄服务对大部分保修设备适用。如果苹果认为你的保修设备适合邮寄服务，苹果会寄给你预付的运货单（如果你没有了原包装及包装材料），你将根据苹果的指示将保修设备寄至 ARS 站点。维修完毕，苹果修理服务站点将返还保修设备。如果你遵照我们的指示，苹果将支付来回运费。
- (iii) 快速更换服务或自行更换零件服务。快速更换服务对某些保修设备的产品适用，自行更换零件服务对许多保修设备的零件或配件适用，该项服务允许你自行维修自己的产品。如果情况允许快速更换服务或自行更换零件服务，须按以下步骤进行：
  - (a) 苹果要求返还被更换的产品或零件的服务。苹果可能会要求信用卡授权以担保被更换产品或零件的零售价格以及由此产生的运费。如果你不能提供信用卡授权，那么你将不能享受此等服务，苹果将向你提供替代服务安排。苹果将向你邮寄更换产品或零件及其安装说明书，和（如果适用）寄回被更换产品或零件的任何要求。如果你遵照指示，苹果将取消信用卡授权，这样将不会向你收取产品或零件费用及来回运费。如果你未按要求寄回被更换的产品或零件或者寄回不在服务范围内的被更换产品或零件，苹果将收取信用卡授权金额。
  - (b) 不要求返还被更换产品或零件的服务。苹果将免费为你邮寄更换产品或零件及其安装说明书，和（如果适用）处理被更换零件的任何要求。

- (c) 苹果不承担任何你因使用快速更换服务或自行更换零件服务而产生的人工费用。如你需要进一步的帮助，可拨打以下电话号码与苹果联系。

6.2. 苹果保留改变苹果向你提供维修或更换服务的方式，以及更改你的保修设备享受某种特定服务方式之资格的权利。服务将限于要求提供服务所在国的可选服务。服务选择、零件供应以及回应时间可能因国家不同而有所不同。如果保修设备无法在其所在国获得服务，你可能需要负责装运和处理费用。如果你在非购买国的国家寻求服务，你将遵守所有相关的进出口法律及负责所有关税、增值税及其他相关的税费和费用。对于国际性服务，苹果可以符合当地标准的相当产品和零件维修或更换有缺陷的产品和零件。

## 7. 你的责任

要获得本计划下的服务或支持，你必须同意遵守以下条款：

- (i) 如要求，提供你的计划合同编号及计划原始购买凭证的复印件；
- (ii) 提供保修设备产生问题的症状和引起该问题原因的有关信息；
- (iii) 答复信息请求，包括但不限于保修设备的序列号、型号、操作系统和安装软件的版本、连接或安装在保修设备上的任何周边设备，显示的任何错误信息，保修设备发生该问题之前你进行的操作，以及为解决该问题而采取的措施；
- (iv) 遵守苹果向你提供的指示，包括但不限于不向苹果寄送不在维修或更换服务范围内的产品，并按照运输说明包装保修设备；
- (v) 寻求服务前将软件升级到当时公布的版本；以及
- (vi) 确保保修设备上软件 and 数据的备份。在提供 iPhone 服务的过程中，苹果将删除 iPhone 的内容并格式化存储媒体。苹果将返还你的 iPhone 或提供带有原先配置的替换 iPhone，并可能进行相关更新。作为硬件服务的一部分，苹果可能会安装 iOS 升级，以避免 iPhone 退回到 iOS 先前的版本。由于产品 iOS 升级，安装在 iPhone 上的第三方应用程序可能与 iPhone 不兼容或无法一同工作。你将负责重新安装所有其他软件程序、数据和密码。

## 8. 责任限制

在适用法律允许的最大范围内，苹果及其员工和代理人在任何情况下均不会对你或任何后来产品拥有者的任何间接性或衍生性的损失承担责任，这些损失包括但不限于，由于本计划项下苹果责任而造成的恢复、编制、复制任何程序或数据的费用；不能对数据保密所造成的损失；任何业务、利润、收入或预期储蓄的损失。在适用法律允许的最大范围内，本计划项下苹果及其员工和代理人对你或任何后来的产品所有者承担的责任不得超过本计划的原始购买价格。苹果明确不担保(i)它可以维修或更换保修设备而不对程序或数据

造成任何风险或损失；以及(ii)它将保持数据机密性；或(□)产品的运行无间断及无差错。

有些司法管辖区的消费者受当地保护消费者的相关法律法规保护，本计划项下提供的所有利益均为该等法律法规提供的权利和救济的补充。在该等法律法规项下的责任可被限制的范围内，苹果的责任限于自行选择更换或维修设备或提供服务。有些州或省不允许排除或限制附带性或衍生性损害赔偿责任，因此上述限制中的一部分或全部可能对你不适用。

## 9.取消

你可以随时以任何理由取消本计划。如果你决定取消，你可以拨打指南上提供的电话号码，或是通过邮寄或传真（如可用）的方式将书面通知和计划合同编号发至以下第 12 条列出的你所在国家或地区的适当苹果地点。你的通知必须同时附上一份本计划的原始购买凭证复印件。除非当地法律另有规定，如果你在购买本计划或接受本条款和条件（以后发生者为准）的 30 天内取消，你将收到扣除本计划项下已提供服务的服务费后的全部退款；如果你在接受本计划的 30 天后取消，你将收到基于剩余保修期（自购买本计划之日起算）的本计划原购买价格的按比例退款，减去(a) 第 12 条列出的取消或者按比例退款金额的 10%（二者中较低者为准），及 (b) 在本计划项下向你提供的任何服务的价值。除非当地适用的法律另有规定，苹果可因欺诈和重大不实陈述而取消本计划。除非当地适用的法律另有规定，如果保修设备的服务零件无法提供，苹果经提前 30 天书面通知可取消本计划。如果苹果因服务零件无法提供而取消本计划，你会收到本计划剩余期限的按比例退款。

## 10.计划转让

- (i) 向新所有人转让保修设备。受限于下列限制，你可以将你在本计划项下的所有权利向另一方一次性永久转让，前提是 (a) 转让包括原始购买凭证、计划确认书及本计划项下的所有包装材料，包括打印材料和该等条款和条件；(b) 你将转让通知以邮寄或传真（如可用）的方式发至下面第 12 条列出的你所在国家或地区的适当地点；且 (c) 本计划接受方接受本计划的条款和条件。在通知苹果转让本计划时，你必须提供计划合同编号、被转让保修设备的序列号以及新所有人的姓名、地址、电话号码和邮箱地址。
- (ii) 从原有保修设备转让至新保修设备。在本计划项下，你可以在购买保修设备的三十（30）天内一次性永久向你拥有并购买的新苹果产品转让保修范围。新产品必须具有本计划下的保修资格，且两种产品转让时必须保修在制造商的一（1）年有限保证之下。苹果将向新产品发出计划确认书，此时新产品成为保修设备。在通知苹果做出转让时，你必须寄送或传真本计划的协议号、序列号、产品购买凭证、及（如可用）本条以上所述的转让通知。

## 11.一般条款

- (i) 苹果可以将本计划项下的义务转包或转让给第三方履行，但并不免除对你承担的义务。
- (ii) 对本计划因超出苹果可合理控制的事件而造成的不履行或延迟履行，苹果不承担责任。
- (iii) 你无须对保修设备进行预防性维护以获得本计划项下的服务。
- (iv) 本计划仅提供给第 12 条列出的国家或地区并仅在这些国家或地区有效。本计划不向未成年人提供。本计划在某些国家可能不提供，也不在被法律禁止的地区提供。
- (v) 苹果在履行义务时可自行决定并仅以检查苹果回应质量为目的，对你与苹果之间的部分或全部电话内容进行录音。
- (vi) 你同意你在本计划项下透露给苹果的任何资料或数据均非保密或由你专有。另外，你同意苹果在提供服务或确认是否遵守适用法律之时，可以代表你收集和<sup>1</sup>处理你的数据，这将包括根据苹果的《顾客隐私政策》将你的数据转给苹果的关联公司或服务提供商。
- (vii) 苹果应采取安全措施以保护你的数据不受未授权的获取或泄露以及非法的破坏。你应该对你提供给苹果的有关处理数据的指示负责，而苹果将合理地遵守说明以履行本计划项下的服务和支持义务。如果你对以上有异议，或对于你的数据在此种处理过程中可能受到的影响有疑问，可以通过指南中列出的电话联系苹果。
- (viii) 苹果将按照苹果的《顾客隐私政策》保护你的信息，该政策可见于 [www.apple.com/legal/privacy](http://www.apple.com/legal/privacy)。如果你想访问苹果持有的与你有关的信息或想对信息做出更改，请登陆 [www.apple.com/contact/myinfo](http://www.apple.com/contact/myinfo) 以更新你的个人联系方式或者通过 [www.apple.com/privacy/contact](http://www.apple.com/privacy/contact) 联系苹果。
- (ix) 本计划的条款，包括本计划的原始销售收据及计划确认函，优先于任何购货订单或其他文件中与之相冲突的、额外的或其他规定，并构成你与苹果关于本计划达成的所有理解。
- (x) 你必须在你苹果品牌的 iPhone 一年有限保修期内购买并注册本计划。苹果没有义务续展本计划。如果苹果提供本计划的续展，价格和条款将由苹果决定。
- (xi) 本计划项下没有非正式的争议解决方法。
- (xii) 对于在亚太地区国家出售的计划，“苹果”是指以下第 12 条所列的实体。苹果是在有关国家出售计划的法律和财务的债务人。

- (xiii) 本计划的准据法为下文第 12 条所列计划购买国家的法律。
- (xiv) 根据本计划提出的索赔无应付抵扣款项。
- (xv) 本计划将不会因为在本计划项下具备服务资格的保修设备上预先存在的条件而被取消。

## 12. 国家、省份及地区差异

在与本计划任何条款不一致时，以下列国家、省份或地区的法规为准：

- a) 澳大利亚：此政策中规定的退货、退款及保证权利为 2010 年消费者及竞争法案及其他相关澳大利亚消费者保护法律法规以外的补充。根据澳大利亚消费者保护法，我们的商品带有不能排除的保证。你有资格就重大故障获得更换或退款，并就任何其他合理的可预见性损失或损害获得赔偿。如果货物的质量不可接受且不构成重大故障，你有资格要求修理或更换货物。**合约方**——Apple Pty Limited，地址为 PO Box A2629, Sydney South, NSW, 1235 (简称“苹果”)。**取消(第 9 条)**——通过向 Apple Pty Limited AppleCare 部寄送书面通知方式取消，地址为 PO Box A2629, Sydney South, NSW, 1235。如果你在接受本计划的 30 天后取消，你将收到本计划原购买价格的按比例退款，减去(i)取消费 50 澳元或按比例退款金额的 10% (二者中较低者)，和(ii)在本计划项下向你提供服务的价值。**转让(第 10 条)**——通过向 Apple Pty Limited AppleCare 部寄送书面通知方式转让，地址为 PO Box A2629, Sydney South, NSW, 1235。**一般条款(第 11 条)**——本计划仅在澳大利亚提供并有效。本计划适用新南威尔士法律。
- b) 中国大陆：**合约方**——苹果电脑贸易(上海)有限公司，地址为中国上海外高桥保税区基隆路 1 号 1815 号房，邮编为 200131 (简称“苹果”)。**维修与更换服务(第 1c(ii)条)**——如果保修设备中的台式电脑位于中国大陆境内苹果授权上门维修服务商所在地方 30 公里以内，则可以享受上门服务。**取消(第 9 条)**——通过向苹果电脑贸易(上海)有限公司 AppleCare 部寄送书面通知方式取消，地址为中国上海市静安区南京西路 1266 号恒隆广场 45 楼，邮编 200040。如果你在接受本计划的 30 天后取消，你将收到本计划原购买价格按比例退款，减去(i)取消费 220 元(人民币)或按比例退款金额的 10% (二者中较低者为准)，和(ii)在本计划项下向你提供服务的价值。**转让(第 10 条)**——通过向苹果电脑贸易(上海)有限公司 AppleCare 部寄送书面通知方式转让，地址为中国上海市静安区南京西路 1266 号恒隆广场 45 楼，邮编 200040。**一般条款(第 11 条)**——本计划仅在中国大陆提供并有效。本计划适用中华人民共和国法律。
- c) 香港：**合约方**——苹果亚洲有限公司，地址为香港铜锣湾时代广场一号大楼 2401(简称“苹果”)。**取消(第 9 条)**——通过向苹果亚洲有限公司

AppleCare 部寄送书面通知方式取消，地址为香港铜锣湾时代广场一号大楼 2401。如果你在接受本计划的 30 天后取消，你将收到本计划原购买价格的按比例退款，减去(i)取消费 195 港元或按比例退款金额 10%（二者中较低者），和(ii)在本计划项下向你提供服务的价值。**转让(第 10 条)**——通过向苹果亚洲有限公司 AppleCare 部寄送书面通知方式转让，地址为香港铜锣湾时代广场一号大楼 2401。**一般条款(第 11 条)**——本计划仅在香港提供并有效。本计划适用香港特别行政区法律。

- d) **印度: 合约方**——Apple India Private Ltd, 地址为: 19<sup>th</sup> Floor, Concorde Tower C, UB City No. 24, Vittal Mallya Road, Bangalore 560-001, India (简称“苹果”)。**取消(第 9 条)**——通过向 Apple India Private Ltd AppleCare 部寄送书面通知方式取消，地址为 19<sup>th</sup> Floor, Concorde Tower C, UB City No. 24, Vittal Mallya Road, Bangalore 560-001, India。如果你在接受本计划的 30 天后取消，你将收到本计划原购买价格的按比例退款，减去(i)取消费 1,300 印度卢比或按比例退款金额 10%（二者中较低者），和(ii)在本计划项下向你提供服务的价值。**转让(第 10 条)**——通过向 Apple India Private Ltd AppleCare 部寄送书面通知方式转让，地址为 19<sup>th</sup> Floor, Concorde Tower C, UB City No. 24, Vittal Mallya Road, Bangalore 560-001, India。**一般条款(第 11 条)**——本计划仅在印度提供并有效。本计划适用印度共和国法律。

- e) **韩国: 合约方**——苹果韩国有限公司, 地址为: 3201 ASEM Tower, 159 Samsung-Dong, Gangnam-Gu, Seoul 135-798, Korea。

**取消(第 9 条)**——通过向苹果韩国有限公司 AppleCare 部寄送书面通知方式取消，地址为: 3201 ASEM Tower, 159 Samsung-Dong, Gangnam-Gu, Seoul 135-798, Korea。如果你在接受本计划的 30 天后取消，你将收到本计划原购买价格的按比例退款，减去(i)取消费 32,000 元韩元或按比例退款金额的 10%（二者中的较低者），和(ii)在本计划项下向你提供任何服务的价值。

**转让(第 10 条)**——通过向苹果韩国有限公司 AppleCare 部寄送书面通知方式转让，地址为 3201 ASEM Tower, 159 Samsung-Dong, Gangnam-Gu, Seoul 135-798, Korea。

**一般条款(第 11 条)**——本计划仅在大韩民国提供并有效。本计划适用大韩民国法律。

- f) **新加坡: 合约方**——Apple South Asia Pte. Ltd., 地址为 7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore, 569086（简称“苹果”)。**取消(第 9 条)**——通过向 Apple South Asia Pte. Ltd. AppleCare 部寄送书面通知方式取消，地址为 7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore, 569086。如果你在接受本计划的 30 天后取消，你将收到本计划原购买价格的按比例退款，减去(i)取消费\$45(新加坡币)或按比例退款金额 10%（二者中较低者），和(ii)在本计划项下向你提供服务的价值。**转让(第 10 条)**——通过向 Apple South Asia Pte. Ltd. AppleCare 部寄

送书面通知方式转让，地址为 7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore, 569086。一般条款(第 11 条)——本计划仅、新加坡提供并有效。本计划适用新加坡法律。

- g) **新西兰: 合约方** ——Apple Pty Limited, 地址为 PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235 (简称“苹果”)。**取消(第 9 条)** ——通过向 Apple Pty Limited AppleCare 部寄送书面通知方式取消, 地址为 PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235。如果你在接受本计划的 30 天后取消, 你将收到本计划原购买价格的按比例退款, 减去(i)取消费\$50(新西兰元)或按比例退款金额的 10% (二者中较低者), 和(ii)在本计划项下向你提供服务的价值。**转让(第 10 条)** ——通过向 Apple Pty Limited AppleCare 部寄送书面通知方式转让, 地址为 PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235。**一般条款(第 11 条)** ——本计划仅在新西兰提供并有效。本计划适用新南威尔士法律。