

關於 iPhone 產品的 AppleCare Protection Plan - 亞太區

消費者權利如何影響本計劃

對位於實施消費者保護法律法規的國家的消費者而言，上述計劃賦予的利益是除該等法律法規規定的所有權利和補救之外的附加利益。本計劃內並無任何規定妨礙適用的強制性法律所賦予的消費者權利，包括消費者在法定保固法下享有補救的權利，以及在蘋果未能全部或部分履行或充分履行其任何合約義務時，尋求賠償的權利。

1. 計劃。本服務合同規限了蘋果根據上述計劃（簡稱“計劃”），就涵蓋範圍證明文件（簡稱“計劃確認書”）所列的以原裝包裝裝載的蘋果品牌產品和配件（簡稱“涵蓋設備”），為您提供的硬件服務和技術支援。就本計劃目的而言，蘋果指以下第 12 條所列的實體或該實體的所有權繼承人。

2. 涵蓋開始及終止日期

涵蓋自您購買計劃時開始，並在您的計劃確認書指明的日期結束（“涵蓋期”）。要獲取計劃確認書，請在蘋果註冊您的涵蓋設備和計劃的註冊編號（“計劃協議編號”）。如有提供自動註冊，您的原始銷售收據便是您的計劃確認書。本計劃的條款、計劃的原始銷售收據和計劃確認書，都是您服務合同的一部分。計劃的價格包含在原始銷售收據之內。計劃提供的硬件服務和技術支援涵蓋範圍，是在製造商所提供的硬件保固和免費技術支援以外附加提供的。

3. 有什麼是涵蓋的？

3.1 硬件服務

於涵蓋期內如您提出有效的申索，通知蘋果 (i) 涵蓋設備的材料或技術出現瑕疵，或 (ii) 獲涵蓋的 iPhone 電池的電量從原規格驟減 50%或以上，蘋果將會 (a) 使用新的或在性能與可靠性方面與新零部件相當的零部件，免費維修該瑕疵，或 (b) 以新產品或其性能和可靠性與新產品相當以及功能至少與原產品相當的翻新產品，更換涵蓋設備。如蘋果更換涵蓋設備，原產品成為蘋果的財產，而更換產品成為您的財產，並繼續享有計劃剩餘的涵蓋期。

3.2 技術支援

在涵蓋期內，蘋果將為您提供電話和網絡技術支援資源。技術支援包括就安裝、啟動、配置、故障排除和恢復（資料恢復除外）提供協助，包括儲存、檢索和管理檔案；解釋系統誤差信息；和決定何時需要硬件維修。蘋果將為獲支援軟件的當前版本以及之前的主要發行版本提供支援。就本條目的而言，“主要發行版本”指蘋果為商業目的發行的主要的軟件版本，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。為您提供的技術支援範圍不盡相同，視乎您的計劃而定。

3.3 技術支援範圍

在本計劃下，蘋果將為涵蓋設備、iPhone OS (“iOS”) 和預裝在涵蓋設備上的應用軟件（統稱“消費者軟件”) 以及涵蓋設備與一部“獲支援電腦”（指符合涵蓋設備連接規格並運行獲涵蓋設備支援的作業系統的電腦) 二者之間的連接問題提供技術支援。

4. 有什麼是不涵蓋的？

4.1 硬件服務。蘋果可將服務限於涵蓋設備的原購買國。本計劃不適用於：

- (i) 涵蓋設備的安裝、移除或處置，或在維修涵蓋設備期間提供設備；
- (ii) 因 (a) 非涵蓋設備產品、(b) 意外、濫用、錯誤使用、液體接觸、火災、地震或其他外力因素、(c) 在製造商表明的允許或擬定用途以外操作涵蓋設備、或 (d) 由蘋果或蘋果授權服務商代表以外的人員進行維修（包括升級和擴展）所導致的損壞；
- (iii) 涵蓋設備的序列號曾被更改、損壞或移除，或未經製造商書面許可，改裝涵蓋設備以變更其功能或能力；
- (iv) 遺失或被盜的涵蓋設備。本計劃僅適用於被完整退回給蘋果的涵蓋設備；
- (v) 涵蓋設備的表面損壞，包括但不限於刮痕、凹痕、埠的塑膠部分破損；
- (vi) 對涵蓋設備的預防性維修；或
- (vii) 由於正常磨損或產品正常老化而在其他方面引起的瑕疵。

4.2 技術支援。本計劃不包括：

- (i) 您將 iOS 和消費者軟件作為以伺服器為基礎的應用軟件使用；
- (ii) 軟件升級到現行版本即可解決的問題；
- (iii) 第三方產品或其對涵蓋設備、iOS 或消費者軟件產生的作用或互動作用；
- (iv) 對與消費者軟件或與涵蓋設備連接問題無關的電腦或作業系統的使用；

(v) 除本計劃涵蓋的 iOS 或消費者軟件以外的其他蘋果軟件；

(vi) 被指定為“試用”、“預發行”或“預覽”用的 iOS 軟件或任何蘋果品牌軟件，或有相似標籤的軟件；或

(vii) 涵蓋設備上寄存或記錄的任何軟件或資料的損壞或丟失。本計劃的涵蓋範圍不包括恢復和重新安裝軟件程式和用戶資料。

5. 如何獲取服務和支援？

通過登錄蘋果網站或撥打 AppleCare 快速參考指南（簡稱“指南”）上的電話號碼，您可得到硬件服務和技術支援。計劃的包裝內載有指南。如果撥打電話，蘋果技術支援代表在提供協助前會詢問您的計劃協議編號或涵蓋設備序列號。請保留您的計劃確認文件和涵蓋設備及計劃的原始銷售收據，因為如果對於您的產品是否屬於計劃涵蓋範圍有疑問，將會要求您出示購買憑證。

6. 硬件服務方案

6.1 蘋果將通過以下一種或多種方案提供硬件服務：

(i) 送修服務。送修服務適用於大部分涵蓋設備。請將涵蓋設備送至蘋果專屬零售店或提供送修服務的蘋果授權服務商，其將當場為您維修，或由專屬零售店轉送至蘋果修理服務站進行維修。當通知您維修完畢，您應立即取回涵蓋設備。

(ii) 郵寄服務。直接郵寄服務適用於大部分涵蓋設備。如果蘋果認為您的涵蓋設備適合郵寄服務，蘋果會寄給您預付的運貨單（如果您沒有了原裝包裝，蘋果可以寄給您包裝材料），然後您就可以依照蘋果的指示，將涵蓋設備寄到蘋果的維修服務站。維修完畢後，蘋果維修服務站將交還涵蓋設備。如果您已按照所有指示，蘋果會支付涵蓋設備的來回運費。

(iii) 特快更換或零部件自行維修服務。某些涵蓋設備產品享有特快更換服務，而許多涵蓋設備零部件或配件均享有自行維修零部件服務，讓您對自己的產品自行維修。如果情況允許特快更換或零部件自行維修服務，須按以下步驟進行：

(a) 蘋果要求交還被更換產品或零部件的服務。蘋果可能會要求信用卡授權，作為支付更換產品或零部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，您將不能享受服務，蘋果將為您提供其他服務安排。蘋果會寄給您新的更換產品或零部件和安裝說明書（如適用），以及要求交還被更換產品或零部件的信函。如果您按照指示，蘋果將取消信用卡授權，這樣您就不需承擔產品或零部件費用及來回運費。如果您未按指示交還被更換產品或零部件，或交還不符合服務資格的被更換產品或零部件，蘋果將收取信用卡授權金額。

(b) Apple 不要求交還被更換產品或零部件的服務。蘋果將免費為您郵寄新的更換產品或零部件和安裝說明書（如適用），以及要求處置被更換產品或零部件的信函。

(c) 對於您在特快更換或自行維修零部件服務期間產生的人力費用，蘋果概不承擔。如您需要進一步的幫助，可撥打下列電話號碼聯絡蘋果。

6.2 蘋果保留改變向您提供維修或更換服務的方式及更改您的涵蓋設備可享受某特定服務資格的權利。服務限於在要求提供服務的所在國能提供的服務方案。服務方案、零部件供應以及回應時間視乎具體國家而各有不同。如涵蓋設備不能在所在國進行維修，您可能要承擔運費及處理費用。如果您在購買涵蓋設備的國家以外尋求服務，您應遵守所有適用的進出口法律法規，並負責支付所有的關稅、增稅和其他相關稅項及收費。在提供跨國服務時，蘋果可能用符合當地標準的可比產品及零部件，修理或更換有瑕疵的產品和零部件。

7. 您的義務

要獲得本計劃下的服務或支援，您必須同意遵守以下規定：

- (i) 提供您的計劃協議編號，以及因應要求提供您的計劃的原始購買憑證；
- (ii) 提供涵蓋設備的問題症狀和引起該問題的原因的有關資訊；
- (iii) 回應所提出的資訊要求，包括但不限於涵蓋設備的序列號、型號、操作系統版本和已安裝軟件、連接或安裝在涵蓋設備的任何周邊裝置、所顯示的任何誤差信息、涵蓋設備出現問題前採取的行動與解決問題採取的步驟；
- (iv) 依照蘋果給您的指示，包括但不限於避免非出於維修或更換目的而送交產品給蘋果，並且按照運輸指示包裝涵蓋設備；
- (v) 在尋求服務前將軟件升級到現行版本；以及
- (vi) 確保備份寄存在涵蓋設備上的軟件和資料。在 APP FOR IPHONE 服務過程中，蘋果將刪除 IPHONE 的內容和將儲存媒體重新格式化。蘋果在交還您的 iPhone 或提供更換 iPhone 時與其原先購買時的配置相同，並進行適當更新。蘋果可能安裝 iOS 的更新版，作為硬件服務一部分，以防止 iPhone 返回 iOS 的較早版本。由於更新 iOS 的關係，iPhone 已安裝的第三方應用軟件未必能與 iPhone 兼容或共同運作。您需重新安裝所有其他軟體程式、資料和設置密碼。

8. 法律責任限制

在適用法律允許的最大範圍內，蘋果及其員工和代理在任何情況下都不會對您或任何後繼擁有人的任何間接或相應損失承擔法律責任。這些損失包括但不限於，由於本計劃下蘋果的義務而造成的恢復、重新編寫、再造任何程式或資料的費用；未能維護機密資料所造成的損失；任何商業、利潤、收入或預期節約的損失。在適用法律允許的最大範圍內，本計劃下蘋果及其員工和代理對您或任何後繼擁有人承擔法律責任所需支付的費用，不得超過本計劃的原先購買價格。蘋果明確地不擔保(i) 修理或更換涵蓋設備而不對程式或資料造成風險或損失；(ii) 維護機密資料；或(iii) 產品將不受干擾地操作或毫無錯誤。

對於受消費者權益保護法及相關法律法規保護的消費者而言，本計劃下賦予的權益是該等法律法規提供的所有權利和補償以外的附加權益。在該等法律法規下可以限定法律責任的範圍內，蘋果的法律責任即限於自行選擇提供更換服務還是修理涵蓋設備服務或是否提供服務。有些州份或省份不允許排除或限制附帶性或後果性損害賠償的法律責任，因此，部分或所有上述限制可能對您不適用。

9. 取消

您可以隨時以任何理由取消本計劃。如果您決定取消，您可以撥打指南上提供的電話號碼，也可以將書面通知和計劃協議編號寄給或傳真（如有提供）到以下第 12 條所列的您購買國家或地區的蘋果地址。您的通知必須附上計劃的原始購買憑證副本。除非當地法律另有規定，如果您在購買本計劃或接受此條款和條件的 30 天內取消（以較後發生者為準），您將收到減掉在本計劃下已提供服務的服務費後的全部退款。如果您在接受本計劃的 30 天後取消，您將收到自購買計劃日期起計算剩餘的涵蓋期為比例基礎的在原購買價格上按比例退回的款項，其中減去了(a) 以下第 12 條列出的取消費或者按比例退款金額的 10%，取較少的一種，和(b) 在本計劃下已提供服務的費用。除非當地適用的法律另有規定，蘋果可基於欺詐或重大的失實陳述理由取消本計劃。除非當地適用的法律另有規定，如無法提供涵蓋設備的維修零部件，蘋果亦可在提前 30 天書面通知後取消本計劃。如蘋果因無法提供維修零部件而取消本計劃，您會收到本計劃剩餘期限的按比例退款。

10. 計劃轉讓

(i) 如屬向新擁有人轉讓涵蓋設備，在須受下列限制規限的情況下，您可以將計劃下您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、計劃確認書和計劃的所有包裝材料，包括印刷品和這些條款和條件；(b) 您將轉讓通知寄至或傳真（如有提供）至以下第 12 條所列的蘋果在您國家的地址；以及 (c) 接收計劃的一方接受計劃的條款和條件。在通知蘋果轉讓計劃時，您必須提供計劃協議編號、被轉讓涵蓋設備的序列號、以及新擁有人的名稱、地址、電話號碼和電郵地址。

(ii) 如屬從原涵蓋設備轉讓至新涵蓋設備，您可以將計劃下的涵蓋範圍，一次性永

久轉讓至由您擁有並在購買涵蓋設備後 30 天內購買的一個新的蘋果產品。新產品須符合計劃的涵蓋資格，並且在轉讓時兩個產品均須處於製造商的一年有限保固期涵蓋範圍之內。蘋果會就新產品發出計劃確認書，新產品隨即成為涵蓋設備。在通知蘋果轉讓計劃時，您必須依照上條所列方式，將轉讓通知寄至或傳真(如有提供)給蘋果。

11. 一般條款

(i) 蘋果可以將其義務分包或轉讓給第三方執行，但並不免除對您承擔的義務。

(ii) 蘋果對計劃履行中由於超出蘋果可合理控制的事件而造成的缺失或延遲不承擔責任。

(iii) 您無需對涵蓋設備進行預防性維護，才能獲得本計劃下的服務。

(iv) 本計劃僅在以下第 12 條所列的國家有效。本計劃不向未成年人提供。本計劃未必在所有州份提供，若受到法律禁止，則本計劃無法提供。

(v) 蘋果在履行義務時可自行決定並僅基於監察蘋果回應質量的目的，對您與蘋果之間的部分或全部電話內容進行錄音。

(vi) 您同意您在本計劃下透露給蘋果的任何資訊或資料都不是保密的或是您專有的。另外，您同意蘋果在提供服務時，可以代表您收集和處理資料，這可能包括按照蘋果客戶隱私權政策，將您的資料傳輸至蘋果的關聯公司或服務提供商。

(vii) 蘋果會採取安全措施保護您的資料，防止未經授權的取用或透露及非法破壞。您需負責提供給蘋果的資料處理指示，蘋果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，可以致電指南所列的電話號碼聯絡蘋果。

(viii) 蘋果將按照蘋果客戶隱私權政策保護您的資訊，該政策可見於 URL www.apple.com/legal/privacy。如果您想訪問蘋果持有的關於您的資訊或想對資訊做出更改，請登錄 www.apple.com/contact/myinfo 更新您的個人聯絡偏好設定，或登錄 URL [HYPERLINK "http://www.apple.com/privacy/contact 聯繫蘋果"](http://www.apple.com/privacy/contact) [www.apple.com/privacy/contact 聯絡蘋果](http://www.apple.com/privacy/contact)。

(ix) 本計劃的條款（包括計劃的原始銷售收據和計劃確認書）優先於任何的購貨訂單或其他文件中與之相衝突的、附加的或其他條款，並構成您與蘋果就本計劃達成的所有理解。

(x) 您須在您的蘋果品牌 iPhone 仍處於蘋果一年有限保固期生效期間，購買和註冊本計劃。蘋果沒有義務延續本計劃。如果蘋果提供延續計劃，其價格和條款將由蘋果決定。

(xi) 本計劃下沒有非正式的爭議解決方法。

(xii) 對於在亞太地區國家出售的計劃，“蘋果”指以下第 12 條所列的實體。蘋果是在有關國家出售計劃的法律和財務義務人。

(xiii) 本計劃的監管法律將為以下第 12 條所列的購買計劃所在國家的法律。

(xiv) 本計劃下並無須就某項申索而須扣除的任何付款。

(xv) 本計劃不會因符合本計劃維修資格的涵蓋設備的預設條件而取消。

12. 不同國家、省份和州份的不同規定

如不同國家、省份和州份的下列規定與本計劃任何其他條款不一致，應以下列規定為準：

a) 澳大利亞：政策就退貨、退款和保固所述的權利，是除根據《2010 年競爭及消費者法案》（Competition and Consumer Act 2010）和其他適用的澳大利亞消費者保障法律法規您可享有的法定權利以外，您還可享有的附加權利。我們的商品均附有根據《澳大利亞消費者法律》（Australian Consumer Law）規定不得排除的保證。對於重大故障，您有權予以更換或取得退款。對於任何其他可合理預見的損失或損害，您有權得到賠償。如商品質量不能接受而故障程度不構成重大故障，您也有權要求修理或更換商品。合約方--蘋果公司，地址為 PO Box A2629, Sydney South, NSW, 1235（簡稱“蘋果”）。取消(第 9 條) - 如果取消，請將書面通知寄至蘋果公司 AppleCare 部，地址為 PO Box A2629, Sydney South, NSW, 1235。如果您在接受計劃的 30 天後取消，您將收到在計劃原購買價格基礎上的按比例退款，減去 (i)取消費\$50 (澳幣) 或按比例退款金額的 10%，取較少的一種及(ii)計劃所提供任一服務的價。轉讓(第 10 條) - 如果轉讓，將書面通知寄至蘋果公司 AppleCare 部，地址為 PO Box A2629, Sydney South, NSW, 1235, Australia。一般條款(第 11 條) - 本計劃僅提供給澳大利亞並僅在澳大利亞生效。本計劃的適用法律為新南威爾士法律。

b) 中國大陸：合約方- 蘋果電腦貿易（上海）有限公司，地址為中國上海市外高橋保稅區基隆路 1 號 1815 室，郵編：200131（簡稱“蘋果”）。維修或更換服務（第 1c(ii)條）－如果涵蓋設備中的臺式電腦位於中國大陸境內蘋果授權上門維修服務商所在地方圓 30 公里以內，則可以享受上門維修服務。取消(第 9 條) - 如果

取消，將書面通知寄至蘋果電腦貿易（上海）有限公司 AppleCare 部，地址為中國上海市靜安區南京西路 1266 號恆隆廣場 45 層，郵編：200040。如果您在接受計劃的 30 天後取消，您將收到在計劃原購買價格基礎上的按比例退款，減去(i)取消費 220 元 (人民幣) 或按比例退款金額的 10%，取較少的一種及(ii)計劃提供之任一服務的價。轉讓 (第 10 條) - 如果轉讓，將書面通知寄至蘋果電腦貿易（上海）有限公司的 AppleCare 部，地址為中國上海市靜安區南京西路 1266 號恆隆廣場 45 層，郵編：200040。一般條款(第 11 條) - 本計劃僅提供給中國大陸並僅在中國大陸生效。本計劃的適用法律為中華人民共和國法律。

c) 香港：合約方－蘋果亞洲有限公司，地址為香港銅鑼灣時代廣場一座 2401 室 (簡稱“蘋果”)。取消 (第 9 條) - 如果取消，將書面通知寄至蘋果亞洲有限公司 AppleCare 部，地址為香港銅鑼灣時代廣場一座 2401 室。如果您在接受計劃的 30 天後取消，您將收到在計劃原購買價格基礎上的按比例退款，減去 (i)取消費 195 元 (港幣)或按比例退款金額的 10%，取較少的一種及(ii)計劃所提供任一服務的價。轉讓 (第 10 條) - 如果轉讓，將書面通知寄至蘋果亞洲有限公司 AppleCare 部，地址為香港銅鑼灣時代廣場一座 2401 室。一般條款 (第 11 條) - 本計劃僅提供給香港地區並僅在香港生效。本計劃的適用法律為香港特別行政區法律。

d) 印度：合約方－蘋果印度私營有限公司，地址為 19th Floor, Concorde Tower C, UB City No. 24, Vittal Mallya Road, Bangalore 560-001, India (簡稱“蘋果”)。取消(第 9 條) 如果取消，將書面通知寄至蘋果印度私營有限公司 AppleCare 部，地址為 19th Floor, Concorde Tower C, UB City No. 24, Vittal Mallya Road, Bangalore 560-001, India。如果您在接受計劃的 30 天後取消，您將收到在計劃原購買價格基礎上的按比例退款，減去(i)取消費 1,300 INR (印度盧比)或按比例退款金額的 10%，取較少的一種及(ii)計劃提供之任一服務的價。轉讓 (第 10 條) - 如果轉讓，將書面通知寄至蘋果印度私營有限公司 AppleCare 部，地址為 19th Floor, Concorde Tower C, UB City no 24, Vittal Mallya Road, Bangalore 560-001, India。一般條款 (第 11 條)本計劃僅提供給印度並僅在印度生效。本計劃的適用法律為印度法律。

e) 韓國：合約方－蘋果韓國有限公司，地址為 3201 ASEM Tower, 159 Samsung-Dong, Gangnam-Gu, Seoul 135-798, Republic of Korea (簡稱“蘋果”)。取消 (第 9 條) - 如果取消，將書面通知寄至蘋果韓國有限公司 AppleCare 部，地址為 3201 ASEM Tower,159 Samsung-Dong, Gangnam-Gu, Seoul 135-798, Republic of Korea。如果您在接受計劃的 30 天後取消，您將收到在計劃原購買價格基礎上的按比例退款，減去(i)取消費 32,000 SKW (韓國幣)或按比例退款金額的 10%，取較少的一種及(ii)計劃提供之任一服務的價。轉讓(第 10 條) - 如果轉讓，將書面通知寄至蘋果韓國有限公司 AppleCare 部，地址為 3201 ASEM Tower,159 Samsung-Dong, Gangnam-Gu, Seoul 135-798, Republic of Korea。一般條款 (第 11 條) - 本計劃僅提供給韓國並僅在韓國生效。本計劃的適

用法律為韓國法律。

f) 新加坡：合約方 - 蘋果南亞有限公司，地址為 7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore, 569086 (簡稱“蘋果”)。取消 (第 9 條) - 如果取消，將書面通知寄至蘋果南亞有限公司 AppleCare 部，地址為 7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore 569086。如果您在接受計劃的 30 天後取消，您將收到在計劃原購買價格基礎上的按比例退款，減去 (i) 取消費 45 元 (新加坡幣) 或按比例退款金額的 10%，取較少的一種及 (ii) 計劃所提供任一服務的價。轉讓 (第 10 條) - 如果轉讓，將書面通知寄至蘋果南亞有限公司 AppleCare 部，地址為 7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore 569086。一般條款 (第 11 條) - 本計劃僅提供給新加坡，並僅在以上地區有效。本計劃的適用法律為新加坡法律。

g) 新西蘭：合約方 - 蘋果公司，地址為 PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235 (簡稱“蘋果”)。取消 (第 9 條) - 如果取消，將書面通知寄至蘋果公司 AppleCare 部，地址為 PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235。如果您在接受計劃的 30 天後取消，您將收到在計劃原購買價格基礎的按比例退款，減去 (i) 取消費 50 元 (新西蘭幣) 或按比例退款金額的 10%，取較少的一種及 (ii) 計劃提供之任一服務的價。轉讓 (第 10 條) - 如果轉讓，將書面通知寄至蘋果公司 AppleCare 部，地址為 PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235。一般條款 (第 11 條) - 本計劃僅提供給新西蘭并僅在新西蘭有效。本計劃的適用法律為新南威爾士法律。

081811 APP iPhone Traditional Chinese v5.4