

服務條款

美洲：

Apple 遠端存取技術支援(如下文標題為“按購買國/地區分類的 Apple 實體”的內容所述)乃基於下列條款提供：

1. Apple 及其供應商的責任應以 Apple 遠端存取技術支援的總價值為限，不超出您現有的 AppleCare 維護計畫協定、您現有的 Apple 技術支援協定項下的責任限制，或者如果您無 Apple 技術支援協定，則每個事件不超過 50 美元。
2. 雖然 Apple 不能保證提供 Apple 遠端存取技術支援將解決您的問題，但 Apple 將盡合理努力以專業方式提供支援服務。在法律允許的範圍內，本條款列明的明示保證和補救是獨有的，且取代所有其他保證、補救和條件，無論是口頭或書面、法定、明示或默示的。在適用法律允許的情形下，Apple 明確拒絕任何及所有與本條款有關或以任何方式因本條款而產生的法定或默示保證，包括任何對適銷性或適宜特定用途的默示保證。除非上文另有規定，對於依據任何責任理論以任何方式因本條款和條件產生的任何直接、間接、特別、附帶或後果性損害，包括但不限於利潤損失、資料損失、設備或設施的使用損失或業務中斷，Apple 在任何情形下均不承擔責任，無論 Apple 曾否被告知可能發生該等損害。

歐洲、中東及非洲：

1) Apple 遠端存取技術支援（如下文標題為“按購買國/地區分類的 Apple 實體”的內容所述）乃基於下列條款提供且受限於下列條款：

a. Apple 一年有限保修和/或相關的 90 天免費技術支援項下提供的服務：Apple 的技術支援條款和條件，如下所述。

b. AppleCare 維護計畫（“APP”）項下提供的服務：在您的 APP 文件中列明的條款和條件。

c. 通過 Apple 網站或 Apple 聯絡中心購買技術支援（包括按每個事件支付費用的服務）的顧客：Apple 的技術支援條款和條件，如下所述。

d. 向 AppleCare 專業支援顧客提供的服務：在您與 Apple 的支援合同中列明的條款和條件。

e. 所有其他顧客（包括依據消費者法律提供的服務）：Apple 的技術支援條款和條件，如下所述。

AppleCare 技術支援

條款和條件

個人或實體（“顧客”）聯絡 Apple 以獲得下述服務計畫（“服務計畫”）項下提供的支援服務或註冊 Apple 服務計畫，即表示同意下列條款和條件（“條款和條件”）適用於相關服務計畫項下支援服務的交付。如果顧客不同意本條款和條件，顧客不應聯絡 Apple 或註冊服務計畫。要取消已購買的服務計畫並獲得任何

已付款項的退款，顧客應按下述規定聯絡 Apple。服務計畫在 Apple 接受顧客的註冊服務時生效（“生效日”）。

1. 服務。 Apple 接受顧客的註冊後，將為 Apple 軟體產品或相關技術（“支援產品”）提供相關服務計畫項下的支援服務（“支援服務”），所有內容如下列線上網頁 <http://www.apple.com/legal/applecare/techsupport>（“服務計畫支援頁面”）所述。Apple 保留權利，有權在任何時間通過在服務計畫支援頁面發佈更新的方式，修改服務計畫項下提供的支援服務和/或涵蓋的支援產品。Apple 修改支援服務和/或支援產品的方式，不會：（i）降低 Apple 提供支援服務的努力程度，或（ii）實質影響 Apple 交付支援服務的義務，或（iii）實質影響顧客在支援服務項下獲得的權利。對於影響顧客服務計畫的任何更新，Apple 將至少在發佈前三十（30）日，通過顧客註冊的電子郵寄地址通知顧客該等更新。服務計畫支援頁面所述的條款，納入本條款和條件中。本文件中的條款與服務計畫支援頁面中的條款有任何不一致的，應適用服務計畫支援頁面中的條款。

2. 限制。

2.1 支援事件。服務計畫以單個、多個或無限的支援事件一攬子計劃的形式提供。支援事件是特定的、無關聯的問題，其起因可獨立歸於單一原因。Apple 將盡合理努力解決支援事件，但不保證該支援事件得到解決。Apple 將自行決定一項事件是否構成支援事件，且在法律允許的範圍內自行決定支援事件是否解決。通常，當顧客收到下列任何一項資訊或通知時，即表示支援事件已經解決：（a）解決問題的資訊；（b）關於如何獲得解決問題的軟體解決方案的資訊；（c）問題是由已知的未解決問題或與支援產品不相容的問題所引起的通知；（d）確認

通過將支援產品升級至更新版本解決問題的通知；或（e）問題已被認定為硬體設備問題的通知。

在包含有限數量支援事件的服務計畫項下，顧客就每個新的支援事件進行的聯絡均將減少合格支援事件的剩餘數量。

2.2 回應時間。Apple 將盡合理努力，在合理時間內或相關服務計畫項下所述的回應時間內（以較早者為準）（“回應時間”），對支援服務請求做出回應，但不保證在特定時間內做出回應。所有回應時間均按照服務計畫支援頁面所述的服務計畫操作小時計算。

2.3 當前版本。除非另行規定，所有支援產品必須為最新版本。

2.4 使用。支援服務不用於核設施、飛機導航、通信系統、空中交通管制設備的操作或其他活動，在該等活動中，支援服務未達到預期結果可能導致死亡、人身傷害或嚴重的物理或環境損害。

2.5 技術聯絡人。支援服務向顧客註冊時指定的和服務計畫項下允許的一人或多人（“技術聯絡人”）提供。技術聯絡人是顧客和 Apple 之間關於服務計畫技術支援的唯一聯絡人。對於有多個技術聯絡人的服務計畫，如果顧客希望更換技術聯絡人，則必須至少提前五（5）日通過下述相關退款聯絡地址書面通知 Apple 該等變更，或如果適用於服務計畫，則通過顧客的安全的、定制網站直接輸入該等變更，該等網站在服務計畫開始時交付的說明文件中列明。

3. 排他情形。除非服務計畫另有約定，Apple 不會提供與下列情形所產生的問題相關的支援服務：(a)將支援產品當作基於伺服器的應用程式使用；(b)可以通過升級支援產品解決的問題；(c)以不能使用或修改支援產品的方式使用或修改支援產品；(d)第三方產品或技術及其對支援產品的影響或與支援產品的相互作用；(e)提供支援產品的媒介遭受損害，或安裝支援產品的電腦遭受損害；(f)使用與支援產品不相容的電腦系統；和(g)有關互聯網、電子郵件、文檔管理、網路配置、腳本、FX 腳本、程式設計、編譯、故障排除、基礎架構設計、內容創建、內容定制、多媒體專案計畫/設計、資源管理、預算、培訓、現場診斷的問題，或不屬於服務計畫所述支援服務範圍的其他問題。

4. 顧客責任。要接受支援服務，顧客必須註冊服務計畫並遵循 Apple 提供的取用說明。顧客負責承擔與 Apple 建立和維持電子郵件和電話通訊的所有費用。顧客在尋求支援服務時應配合 Apple，向 Apple 提供必要資訊協助 Apple 診斷問題。顧客負責對丟失或被更改的文檔、資料或程式進行任何及所有恢復或重構。顧客將維持並實施完整的資料備份和災難復原計畫。顧客單方負責其保密、專有或機密資訊的任何及所有安全問題。顧客不會向 Apple 披露保密、專有資訊或受智慧財產權保護且可能使 Apple 承擔責任的任何資訊。顧客應合理瞭解其尋求支援服務的支援產品及其運行的電腦系統。顧客不可向第三方轉讓支援服務。支援服務僅為顧客內部使用提供，且任何未經授權的支援服務分銷行為均為立即終止本條款和條件的理由。顧客應採取合理措施防止未經授權分銷和使用支援服務的行為。顧客不會濫用其對支援服務的接受或使用，包括但不限於取用已經解決問題的支援服務。

5. 遠端存取支援服務。作為服務計畫的一部分，Apple 可以通過互聯網遠端存取提供支援服務；Apple 將借此存取顧客電腦中的資訊，且在顧客允許時通過安裝和使用遠端存取軟體控制和收集該等資訊。顧客安裝和使用遠端存取軟體，即表明其允許 Apple 通過此等方式提供支援服務。支援服務完成後，全部或部分遠端存取軟體文件可保留在顧客的電腦中。遠端存取軟體的所有權及其包含的所有智慧財產權仍歸 Apple 公司及/或其許可方享有。相關遠端存取軟體的使用可能受限於額外許可條款，可在<http://www.apple.com/legal/applecare/remotesupport> 獲取該等條款。顧客不可反彙編或反向工程遠端存取軟體的任何部分。提供遠端存取支援服務時，Apple 僅將存取、控制和收集顧客電腦中其合理認為的分析和為支援事件提供協助所必須的資訊。Apple 建議顧客關閉與支援事件無關的所有文檔和應用程式。遠端存取軟體或顧客電腦的特性允許顧客隨時終止遠端存取支援服務。

6. 保證聲明。儘管 Apple 不能保證支援事件得到解決，但 Apple 將盡合理努力並以專業方式履行服務計畫項下的支援服務。在法律允許的範圍內，本條款規定的明示保證和補救是排他性的，並取代所有其他保證、補救和條件，無論是口頭或書面、法定、明示或默示的。在適用法律允許的範圍內，Apple 及其許可方明確拒絕任何及所有與本條款和條件相關或以任何方式因本條款和條件產生的法定或默示保證，包括任何適銷性或適宜特定用途的默示保證。

7. 責任限制。在法律允許的範圍內，Apple 及其許可方在本條款和條件項下的責任僅限於顧客就其訂購的服務計畫所支付的金額。在任何情形下，對於根據任何責任理論以任何方式因本條款和條件產生的任何間接、特殊、附帶或後果性損

害，包括但不限於利潤損失、資料損失、設備或設施的使用損失或業務中斷，無論 Apple 及其許可方曾否被告知該等損害的可能性，Apple 及其許可方均不承擔任何責任。適用於遠端存取軟體的許可條款可能包含其他免責聲明，可在 <http://www.apple.com/legal/applecare/remotesupport> 獲取該等許可條款。如果顧客受其購買國或居住國的消費者保護法律或法規（如有不同）保護，則本條款和條件授予的利益將作為該等消費者保護法律和法規賦予消費者的所有權利和補救的補充。一些國家、州和省不允許排除或限制附帶或後果性損害，或者排除或限制默示保證或條件，因此上述限制或排除情形可能不適用於顧客。本條款和條件給予顧客特定的法定權利，且顧客可以享有其他各國家、州或省的不同權利。

8. 期限和終止。除非根據本條提前終止，服務計畫將自生效日起持續十二（12）個月或將持續至所有支援事件使用完畢之日（以較早者為準），除非 Apple 以書面方式另行授權。服務計畫結束後，Apple 將不再提供支援服務，除非您的服務計畫在計畫終止日或之前已續期。Apple 可以在下列情形下隨時終止服務計畫：

(a)如果在不少於十五（15）天前書面通知顧客後，顧客未支付服務計畫的到期費用，或者(b)如果在不少於三十（30）天前書面通知顧客後，顧客未糾正本條款和條件的違約情形，或者(c)如果顧客違反適用於服務計畫項下提供軟體的使用的任何軟體許可協定條款。除非法律另有規定，且前提是顧客未接受任何支援服務，顧客可以在服務計畫購買日或生效日起三十（30）天內（以較晚者為準）以任何原因取消服務計畫，並獲得全額退款。退款請求必須以書面形式寄出，並與相關購買證明一同寄至下述指定的退款聯絡地址。本條款和條件因任何原因終止後，第 6 條、第 7 條和第 12 條將繼續有效。

9. Apple；準據法。 “Apple” 根據顧客居住國在下表中確定。在此約定，本條款和條件受購買國或居住國法律（如有不同）管轄，且相應國家的法院對相關事項均有管轄權。

10. 額外服務或軟體。 作為服務計畫的一部分提供的任何額外服務，均適用本條款和條件。如果支援服務作為服務計畫的一部分在顧客場所提供，顧客應確保准許 Apple 在約定時間進入該場所，並確保取得足以使 Apple 履行支援服務的安全工作環境。如果軟體作為服務計畫的一部分提供，則該等軟體是 Apple 公司 and /或其許可方的版權作品。顧客僅可為輔助支援產品的目的安裝、複製和使用該等軟體，但除非適用法律允許，不可反編譯、反向工程、修改、出租、租賃、出借該等軟體或創建其衍生作品。如果軟體受限於單獨授權合約的條款，則軟體的使用將適用該等單獨授權合約的條款。根據本條款和條件提供給美國政府的任何軟體被歸類為《聯邦採購法》第 52.227-19 條中定義的“受限制電腦軟體”。《聯邦採購法》第 52.227-19 條規定了美國政府對該等軟體的權利。

11. 資料保護。 顧客同意並理解，為履行服務計畫項下的服務和支援義務，Apple 有必要收集、處理和使用顧客資料。這可能包括根據 Apple 隱私政策（<http://www.apple.com/legal/warranty/privacy>）條款向關聯公司或服務提供商轉移顧客資料。如果顧客希望存取 Apple 持有的有關顧客的資訊，或者顧客希望做出任何修改，顧客可以通過存取隱私更新網頁（<http://www.apple.com/contact/myinfo>）更新個人聯絡資訊。Apple 可以對顧客與 Apple 之間的部分或全部通話進行錄音，作為培訓、品質保證和參考用途。

12. 一般條款。顧客不可轉讓其在服務計畫項下的權利或義務。任何未經授權的轉讓均無效。Apple 對超出其合理控制的原因產生的遲延履行或不履行不承擔責任。對本條款和條件項下任何違約或未履行的放棄，不應構成對任何後續違約或未履行的放棄。若有合法管轄權的法院認定本條款和條件的任何規定無效或不可執行，其餘部分仍完全有效，且各方將用能達到各方原始意圖及本條款和條件經濟效果的有效且可執行的條款，替換該等無效或不可執行的條款。本條款和條件（包括本條款和條件引用的任何額外條款）構成 Apple 和顧客有關本條款和條件項下規定之服務計畫和支援服務的完整協定，並取代與標的事項相關的所有先前協商、約定與理解，且除非以書面形式做出且經 Apple 一名授權代表簽署，對本條款和條件的條款的任何增加、刪減或修訂對 Apple 均無約束力。顧客提交的任何訂單或其他文件上的任何條款或條件，均無任何效力且被明確拒絕。

國家差異

下述國家差異若與本計畫的任何其他規定不一致，以下述為準：

澳大利亞

本條款和條件中所述的有關退貨、退款和保證的權利，是您在《2010 年競爭與消費者法》及其他適用澳大利亞消費者保護法律法規項下可能享有之法定權利的補充。

比利時

顧客承認，其聯絡 Apple 尋求支援服務的行為並非行使有關先前簽訂的銷售合同的任何權利，該等先前簽訂的銷售合同的含義如 1991 年 7 月 14 日《貿易行為法》第 94 條第 3 款所指。

德國

第 7 條。責任限制。顧客是消費者時，適用下述規定：Apple 僅依照下述規定對服務計畫條款項下的損失承擔責任：(i)對故意或重大過失造成的損失承擔無限制責任，(ii)對故意或過失造成的死亡、人身傷害或健康損害承擔無限制責任，(iii)因缺乏任何保證特性產生的損失，責任金額最高為該等保證目的涵蓋的且 Apple 在做出保證時可預見的金額，(iv)若產生產品責任，根據《產品責任法》承擔責任，或(v)因違反 Apple 的該等基本責任產生的損失，且該等基本責任構成服務計畫的本質、對服務計畫的完成具有決定性且顧客對其可能予以依賴。Apple 的任何其他延伸責任將根據個案予以排除。

義大利

第 4 條。顧客責任。第 4 條增加以下內容：

電子郵件及電話通訊費用為電話/網路服務提供商適用的費用。

挪威

第 8 條。期限和終止：第 8 條增加以下內容：

若您是一名消費者，請注意，根據有關售後反悔的挪威法案（2000 年 12 月 21 日法案第 105 號），您的反悔權利已在第 8 條期限和終止中予以規定。

瑞典

第 1 條。服務。第 1 條增加以下內容：

若對支援服務做出的變更對顧客嚴重不利，顧客有權根據下述第 8 條規定終止服務計畫。

第 8 條。期限和終止。在“除非法律另有規定，且前提是顧客未接受任何支援服務，顧客可以在服務計畫購買日或生效日起三十（30）天內（以較晚者為準）以任何原因取消服務計畫，並獲得全額退款。”一句後增加下列句子：“若 Apple 對支援服務做出對顧客嚴重不利的任何變更，例如取消與顧客產品相關的支援服務，顧客有權終止服務計畫，並獲得與服務計畫剩餘期限等額的退款。”

按購買國/地區分類的 Apple 實體：

美洲：

巴西

Apple Computer Brasil Ltda

Av. Cidade Jardim, 400- 2º andar, São Paulo, São Paulo 01454-901, Brasil

加拿大

Apple Canada Inc.

7495 Birchmount Rd.; Markham, Ontario; L3R 5G2 Canada

墨西哥

Apple Mexico, S.A. de C.V.

Prolongación Paseo de la Reforma #600, Suite 132, Colonia Peña Blanca, Santa Fé,
Delegación Álvaro Obregón, México, D.F., CP 01210, México

美國及其他美洲國家

Apple Inc. 1 Infinite Loop; Cupertino, CA 95014, U.S.A.

歐洲、中東和非洲：

所有國家 Apple Distribution International

Hollyhill Industrial Estate Hollyhill, Cork, Republic of Ireland

亞太：

澳大利亞、新西蘭、斐濟、巴布亞新幾內亞、瓦努阿圖

Apple Pty. Limited. PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235, Australia

香港

Apple Asia Limited

香港銅鑼灣時代廣場第一座 2401 室

印度

Apple India Private Ltd.

19th Floor, Concorde Tower C, UB City No 24, Vittal Mallya Road, Bangalore
560-001, India

日本

Apple Japan Inc.

3-20-2 Nishishinjuku, Shinjuku-ku, Tokyo, Japan

韓國

Apple Korea Ltd.

3901, ASEM Tower; 159, Samsung-dong, Gangnam-Gu; Seoul 135-798, Republic of
Korea

阿富汗、孟加拉、不丹、汶萊、柬埔寨、關島、印尼、老撾、新加坡、馬來西亞、
尼泊爾、巴基斯坦、菲律賓、斯裡蘭卡、越南

Apple South Asia Pte. Ltd.

7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore 569086

中華人民共和國

蘋果電腦貿易（上海）有限公司

中國上海外高橋保稅區基隆路 1 號塔樓 1815 室

台灣

美商蘋果亞洲股份有限公司

台灣台北市敦化南二段 333 號 16 樓 A

泰國

Apple South Asia (Thailand) Limited

25th Floor, Suite B2, Siam Tower, 989 Rama 1 Road, Pataumwan, Bangkok, 10330

其他亞太國家

Apple Inc.

1 Infinite Loop; Cupertino, CA 95014, U.S.A.

040113 Remote Support Traditional Chinese v1