

AppleCare+ สำหรับ Apple TV
AppleCare+ สำหรับ Apple Watch
AppleCare+ สำหรับหูฟัง
AppleCare+ สำหรับ HomePod
AppleCare+ สำหรับ iPad
AppleCare+ สำหรับ iPhone
AppleCare+ สำหรับ iPod

สิทธิผู้บริโภคจะมีผลต่อแผนนี้อย่างไร

สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากแผนนี้เป็นสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมจากสิทธิและการเยียวยาทั้งหมดที่กำหนดไว้ภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและระเบียบข้อบังคับ แผนนี้จะไม่กระทบต่อสิทธิที่ให้อำนาจโดยกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้บังคับ ซึ่งรวมถึงสิทธิในการรับการเยียวยาภายใต้กฎหมายการรับประกันและสิทธิในการเรียกค่าเสียหายในกรณีที่ Apple ไม่ได้ปฏิบัติตามข้อผูกมัดตามสัญญาใดๆ

1. แผน

สัญญานี้ ("แผน") ใช้บังคับกับบริการที่ Apple มอบให้กับคุณภายใต้แผนข้างต้นและรวมถึงข้อกำหนดในเอกสารนี้ การยืนยันแผนของคุณ ("การยืนยันแผน") และใบเสร็จรับเงินต้นฉบับสำหรับแผนของคุณ คุณจะได้รับการยืนยันแผนของคุณทันทีที่ซื้อหรือระบบจะส่งให้คุณโดยอัตโนมัติหลังจากการทำรายการ หากคุณซื้อแผนจาก Apple คุณสามารถขอรับสำเนาการยืนยันแผนของคุณได้โดยไปที่ mysupport.apple.com/products

เพื่อวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองความเสียหายจากอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากการใช้งาน ("ADH") เมื่อใช้ในแผนที่ "ผู้รับประกัน" หมายถึง บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เลขที่ 989 อาคารสยามพิวรรธน์ทาวเวอร์ ชั้นที่ 21 และ 23 ถนนพระรามที่ 1 ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 ประเทศไทย และบริษัทประกันภัยที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินธุรกิจประกันภัยทั่วไปในประเทศไทยและควบคุมโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

เมื่อใช้ในแผนที่ "Apple" หมายถึง บริษัท แอปเปิล เซาท์ เอเชีย (ประเทศไทย) จำกัด 999/9 อาคาร ดิออฟฟิศ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ ชั้น 44 ห้องเลขที่ HH4401-6 และ HH408-9 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 ประเทศไทย

สิทธิประโยชน์ภายใต้แผนนี้เป็นส่วนเพิ่มเติมจากสิทธิของคุณภายใต้กฎหมายที่ใช้บังคับ การรับประกันฮาร์ดแวร์ของผู้ผลิต และบริการช่วยเหลือด้านเทคนิคโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ข้อกำหนดของแผนจะมีผลบังคับใช้ในลักษณะเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการชำระเงินแบบครั้งเดียว ("แผนแบบชำระเงินครั้งเดียว") หรือการชำระเงินแบบรายเดือน ("แผนแบบชำระเงินรายเดือน") เว้นแต่จะระบุเป็นอย่างอื่น

แผนจะคุ้มครองอุปกรณ์ต่อไปนี้ (โดยรวมเรียกว่า "อุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง"): (i) AirPods, Apple TV, Apple Watch, อุปกรณ์ Beats, HomePod, iPad (รวมถึง Apple Pencil หนึ่งด้าม, Apple Pencil Pro หนึ่งด้าม และ/หรือคีย์บอร์ดที่เป็นตราสินค้า Apple สำหรับ iPad หนึ่งในเครื่องที่จะใช้ และใช้งานร่วมกันได้กับ iPad ที่ได้รับความคุ้มครองของคุณ จะเรียกว่า "อุปกรณ์อื่นๆ iPad"), iPhone หรือ iPod ที่แสดงอยู่ในการยืนยันแผนของคุณ ("อุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง") และ (ii) อุปกรณ์เสริมที่มาในบรรจุภัณฑ์เดิมของอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองของคุณ อุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองต้องซื้อหรือเช่าซื้อเป็นของใหม่จาก Apple หรือตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตของ Apple เมื่อความเป็นเจ้าของตามกฎหมายของอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองได้โอนไปยังคุณ แผนจะต้องโอนไปยังคุณตามข้อ 9 อุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองรวมถึงผลิตภัณฑ์สำหรับเปลี่ยนทดแทนใดๆ ที่ Apple จัดหาให้แก่คุณภายใต้ข้อ 2 ของแผนนี้ รวมถึงอุปกรณ์อื่นๆ iPad ที่ใช้กับ iPad ที่ได้รับความคุ้มครองของคุณ

ความคุ้มครองจะเริ่มขึ้นเมื่อคุณซื้อแผนและจะคุ้มครองต่อไปจนถึงวันที่ระบุในการยืนยันแผนของคุณ ("ระยะเวลาของแผน") เว้นแต่จะมีการยกเลิก

คุณสามารถดูราคาของแผนได้ในต้นฉบับใบเสร็จรับเงินที่ได้รับจาก Apple หรือจากผู้ขายรายอื่นที่จำหน่ายแผนให้คุณ ("ตัวแทนจำหน่าย")

แผนนี้มีเจตนาที่จะนำมาใช้กับอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองของคุณเท่านั้น แผนนี้จะไม่ใช้ในเชิงพาณิชย์และคุณไม่อาจใช้เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางการเงินใดๆ รวมถึง แต่ไม่จำกัดเพียง การจัดหาบริการให้กับอุปกรณ์ที่บุคคลอื่นเป็นเจ้าของและไม่ได้รับความคุ้มครองตามแผนนี้ เพื่อไม่ให้เป็นที่สงสัย นอกจากที่กำหนดไว้ในข้อ 10 ของแผนนี้ คุณไม่อาจขาย ถ่ายโอน ทำสัญญาช่วง มอบหมาย หรือโอนสิทธิ์ของคุณภายใต้แผนนี้ Apple มีสิทธิ์ที่จะตรวจสอบคำขอบริการของคุณเพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติตาม การฝ่าฝืนข้อกำหนดนี้อาจทำให้แผนนี้ถูกยกเลิก

2. รายการที่ได้รับความคุ้มครอง

2.1 บริการด้านฮาร์ดแวร์สำหรับความชำรุดบกพร่องของแบตเตอรี่หรือแบตเตอรี่หมด ("บริการด้านฮาร์ดแวร์")

ภายในระยะเวลาของแผน หากคุณเรียกร้องสิทธิ์ที่มีความชอบธรรมโดยแจ้งต่อ Apple ว่าอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองมีความชำรุดบกพร่องในด้านวัสดุและฝีมือการผลิต หรือความชำรุดบกพร่องเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองซึ่งใช้แบตเตอรี่ชนิดชาร์จซ้ำได้ โดยความสามารถในการเก็บประจุไฟฟ้าของแบตเตอรี่ของอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองลดลงเหลือต่ำกว่าแปดสิบเปอร์เซ็นต์ (80%) จากที่ระบุไว้ในข้อมูลจำเพาะดั้งเดิมของแบตเตอรี่ Apple จะดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้ โดยขึ้นอยู่กับดุลพินิจ (i) ซ่อมแซมความชำรุดบกพร่องโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย โดยใช้ชิ้นส่วนใหม่หรือชิ้นส่วนแท้ของ Apple ที่เคยใช้แล้วที่ได้รับการทดสอบและผ่านข้อกำหนดด้านการทำงานของ Apple หรือ (ii) เปลี่ยนอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองด้วยผลิตภัณฑ์สำหรับเปลี่ยนทดแทนซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่หรือประกอบด้วยชิ้นส่วนใหม่ และ/หรือ ชิ้นส่วนแท้ของ Apple ที่เคยใช้แล้วที่ได้รับการทดสอบและผ่านข้อกำหนดด้านการทำงานของ Apple

ผลิตภัณฑ์สำหรับเปลี่ยนทดแทนทั้งหมดที่จัดหาให้ภายใต้แผนนี้อาจจะมีคุณสมบัติที่เหมือนกันหรือคล้ายกันเป็นอย่างมาก (เช่น รุ่นต่างกันแต่มีคุณสมบัติเหมือนกัน หรือรุ่นเดียวกันแต่สีต่างกัน) กับผลิตภัณฑ์เดิม ในกรณีที่ Apple เปลี่ยนอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองเป็นชิ้นใหม่ ผลิตภัณฑ์เดิมจะตกเป็นทรัพย์สินของ Apple และผลิตภัณฑ์สำหรับเปลี่ยนทดแทนจะตกเป็นทรัพย์สินของคุณโดยจะได้รับความคุ้มครองตามระยะเวลาของแผนที่เหลือ ทั้งนี้ Apple อาจให้บริการโดยใช้อุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองหรือชิ้นส่วนสำหรับเปลี่ยนทดแทนที่มาจากประเทศอื่นซึ่งไม่ใช่ประเทศที่เคยจัดหาอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองหรือชิ้นส่วนเดิม

บริการด้านฮาร์ดแวร์สำหรับอุปกรณ์อินพุต iPad จำกัดเฉพาะอุปกรณ์อินพุต iPad หนึ่งรายการที่ใช้กับ iPad ที่ได้รับความคุ้มครองและ/หรืออุปกรณ์อินพุต iPad ทดแทนที่ Apple จัดให้กับคุณตามข้อ 2.3 ที่ใช้กับ iPad ที่ได้รับความคุ้มครองของคุณ

ข้อยกเว้นความคุ้มครองบริการด้านฮาร์ดแวร์ภายใต้แผนนี้มีผลใช้บังคับตามที่อธิบายไว้ในข้อ 3

2.2 บริการสำหรับความเสียหายจากอุบัติเหตุอันเกิดจากการหยပ်จပ် ("บริการ ADH")

ภายในระยะเวลาของแผน หากคุณยื่นการเรียกร้องสิทธิ์ที่ถูกต้องโดยแจ้งต่อ Apple ว่าอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองล้มเหลวเนื่องจากความเสียหายจากอุบัติเหตุอันเกิดจากการหยပ်จပ် ซึ่งเป็นผลจากเหตุการณ์ภายนอกที่ไม่คาดคิดและ

ไม่ได้ตั้งใจ (เช่น การตกและความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการสัมผัสกับของเหลว) ("ADH") ตามการชำระเงินค่าธรรมเนียมการให้บริการของคุณตามที่อธิบายด้านล่าง Apple จะ (i) ซ่อมแซมความชำรุดบกพร่องโดยใช้ชิ้นส่วนใหม่หรือชิ้นส่วนแท้ของ Apple ที่เคยใช้แล้วที่ได้รับการทดสอบและผ่านข้อกำหนดด้านการดำเนินงานของ Apple หรือ (ii) เปลี่ยนอุปกรณ์ที่ได้รับการคุ้มครองด้วยผลิตภัณฑ์สำหรับเปลี่ยนทดแทนซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่หรือประกอบด้วยชิ้นส่วนใหม่ และ/หรือชิ้นส่วนแท้ของ Apple ที่เคยใช้แล้วที่ได้รับการทดสอบและผ่านข้อกำหนดด้านการดำเนินงานของ Apple

การยกเว้นความคุ้มครองบริการ ADH ภายใต้แผนนี้มีผลใช้บังคับตามที่อธิบายไว้ในข้อ 3

2.3 ค่าธรรมเนียมการบริการและกิจกรรมการบริการ

ในแต่ละครั้งที่คุณเข้ารับบริการด้าน ADH จะเรียกว่า "กรณีการให้บริการ" คุณจะเข้าเกณฑ์ได้รับกรณีการให้บริการโดยไม่จำกัดสำหรับอุปกรณ์ที่ได้รับการคุ้มครองตราอยู่ที่แผนยังคงมีผล จนกระทั่งวันที่ยกเลิกแผนหรือแผนสิ้นสุดลงด้วยประการอื่นใด ค่าของกรณีการให้บริการที่ยื่นเรื่องและ Apple ได้รับหลังจากยกเลิกแผนหรือแผนสิ้นสุดลง จะไม่ได้รับความคุ้มครองตามแผน

ข้อสำคัญ: โปรดอ่านข้อ 3 สำหรับข้อยกเว้นเกี่ยวกับข้อกำหนดของบริการ ADH

ค่าธรรมเนียมบริการต่อไปนี้จะใช้กับกรณีการให้บริการแต่ละรายการ

AirPods:	฿1,000
Apple TV:	฿490
Apple Watch (นอกเหนือจาก Ultra, Hermès และ Edition):	฿2,300
Apple Watch Ultra:	฿2,600
Apple Watch Edition, Hermès, Hermès Ultra:	฿2,600
Beats:	฿1,000
HomePod mini:	฿600
HomePod:	฿1,500
iPad:	
อุปกรณ์อินพุต iPad:	
Apple Pencil:	฿1,000
Apple Pencil Pro:	฿1,000
คีย์บอร์ดที่เป็นตราสินค้า Apple สำหรับ iPad:	฿1,000
ความเสียหายเฉพาะหน้าจอส (เฉพาะรุ่น iPad Air 11" (M2), iPad Air 13" (M2), iPad Pro 11" (M4), iPad Pro 13" (M4) ทั้งหมด):	฿1,000
ความเสียหายจากอุบัติเหตุอื่นๆ (iPad Air 11" (M2), iPad Air 13" (M2), iPad Pro 11" (M4), iPad Pro 13" (M4)):	฿3,300
ความเสียหายจากอุบัติเหตุอื่นๆ (รุ่นอื่นๆ ทั้งหมด):	฿1,600

iPhone:	
ความเสียหายเฉพาะหน้าจอ:	฿1,000
ความเสียหายเฉพาะกระจกหลัง (ไม่มีให้บริการในรุ่นของ iPhone ที่ออกก่อนหน้า iPhone 12 และ iPhone SE):	฿1,000
ความเสียหายจากอุบัติเหตุอื่นๆ:	฿3,300
iPod:	฿900

*ค่าธรรมเนียมจะรวมภาษีที่คุณเป็นผู้ชำระ

บริการ ADH สำหรับอุปกรณ์อินพุต iPad จะนับว่าเป็นกรณีการให้บริการที่แยกต่างหากจากบริการ ADH ของ iPad ของคุณซึ่งจะมีค่าธรรมเนียมการให้บริการแยกต่างหาก แม้ว่า iPad และอุปกรณ์อินพุต iPad ของคุณจะเสียหายพร้อมกันก็ตาม บริการ ADH สำหรับอุปกรณ์อินพุต iPad จำกัดเฉพาะอุปกรณ์อินพุต iPad หนึ่งรายการและ/หรืออุปกรณ์อินพุต iPad ทดแทนที่ Apple จัดให้กับคุณตามข้อ 2 ของแผนนี้ที่ใช้กับ iPad ที่ได้รับความคุ้มครองของคุณ

ค่าธรรมเนียมกรณีการให้บริการสำหรับ iPad ซึ่งเกิดความเสียหายเฉพาะหน้าจอตามที่ระบุไว้ข้างต้นจะมีผลกับบริการ ADH ในการเรียกร้องสิทธิ์สำหรับ iPad ซึ่งเกิดความเสียหายเฉพาะหน้าจอทั้งหมด อุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองต้องไม่มีความเสียหายเพิ่มเติมนอกจากความเสียหายหน้าจอ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงตัวเครื่องที่บิดงอหรือบวม ซึ่งจะทำให้ Apple ไม่สามารถเปลี่ยนหน้าจอบนอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองได้ อุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองที่มีความเสียหายเพิ่มเติมจะถูกเรียกเก็บแบบความเสียหายจากอุบัติเหตุอื่นๆ สำหรับ iPad สำหรับบริการ ADH

หากคุณเลือกที่จะใช้บริการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์แบบด่วนพิเศษ ("ERS") กับ iPad ซึ่งเกิดความเสียหายเฉพาะหน้าจอเท่านั้น กรณีการให้บริการของคุณจะถูกเรียกเก็บค่าใช้จ่ายแบบความเสียหายจากอุบัติเหตุอื่นๆ สำหรับ iPad

การซ่อมแซมความเสียหายเฉพาะหน้าจอของ iPad และค่าธรรมเนียมกรณีการให้บริการจะใช้กับ iPad รุ่นต่อไปนี้เท่านั้น และตามที่ระบุไว้ในตารางค่าธรรมเนียมกรณีการให้บริการข้างต้น: iPad Air 11" (M2), iPad Air 13" (M2), iPad Pro 11" (M4), iPad Pro 13" (M4)

สำหรับ iPhone – ความเสียหายเฉพาะหน้าจอหรือเฉพาะกระจกหลัง อุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองต้องไม่มีความเสียหายเพิ่มเติมนอกจากความเสียหายหน้าจอหรือกระจกหลังอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงตัวเครื่องที่บิดงอหรือบวม ซึ่งจะทำให้ Apple ไม่สามารถเปลี่ยนหน้าจอหรือกระจกหลังบนอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองได้ อุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองที่มีความเสียหายเพิ่มเติมจะถูกเรียกเก็บแบบความเสียหายจากอุบัติเหตุอื่นๆ สำหรับ iPhone หากคุณเลือกที่จะใช้บริการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์แบบด่วนพิเศษ ("ERS") กับ iPhone ซึ่งเกิดความเสียหายเฉพาะหน้าจอและกระจกหลังเท่านั้น (ดูข้อ 5(c)) กรณีการให้บริการของคุณจะถูกเรียกเก็บค่าใช้จ่ายแบบความเสียหายจากอุบัติเหตุอื่นๆ สำหรับ iPhone (หากมี)

สำหรับ iPhone ที่มีความเสียหายทั้งหน้าจอและกระจกหลัง แต่ไม่มีความเสียหายเพิ่มเติมนอกจากความเสียหายหน้าจอและกระจกหลัง ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงตัวเครื่องที่บิดงอหรือบวม ซึ่งจะทำให้ Apple ไม่สามารถเปลี่ยนหน้าจอหรือกระจกหลังบนอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองได้ ค่าธรรมเนียมการให้บริการเฉพาะหน้าจอและเฉพาะกระจกหลังของ iPhone จะมีผลกับบริการ ADH อุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองที่มีความเสียหายเพิ่มเติมจะถูกเรียกเก็บแบบความเสียหายจากอุบัติเหตุอื่นๆ สำหรับ iPhone หากคุณเลือกที่จะใช้บริการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์แบบด่วนพิเศษ ("ERS") กับ iPhone ซึ่งเกิดความเสียหายเฉพาะหน้าจอและกระจกหลังเท่านั้น (ดูข้อ 5(c)) กรณีการให้บริการของคุณจะถูกเรียกเก็บค่าใช้จ่ายแบบความเสียหายจากอุบัติเหตุอื่นๆ สำหรับ iPhone (หากมี)

การซ่อมแซมความเสียหายเฉพาะกระจกหลังจะไม่มีบริการสำหรับอุปกรณ์อื่นนอกเหนือจาก iPhone จะไม่มีบริการการซ่อมแซมความเสียหายเฉพาะกระจกหลังในรุ่นของ iPhone SE และ iPhone รุ่นที่ออกก่อนหน้า iPhone 12

ความคุ้มครอง ADH ภายใต้แผนนี้จัดไว้ให้คุณเพื่อเป็นสิทธิประโยชน์ภายใต้ข้อตกลงที่ Apple ได้ทำไว้กับผู้รับประกันในเขตอำนาจศาลที่คุณซื้อแผน

โปรดทราบว่าหากคุณขอรับบริการภายใต้แผนนี้ในประเทศอื่นที่ไม่ใช่ประเทศที่คุณซื้อ ค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมเทียบเท่าในท้องถิ่นอาจต้องชำระในสกุลเงินของประเทศนั้นๆ ในอัตราที่ใช้บังคับของประเทศนั้นๆ โปรดไปที่เว็บไซต์บริการช่วยเหลือของ AppleCare+ ที่ apple.com/th/legal/sales-support/applecare/applecareplus/th และเลือกอุปกรณ์และสถานที่ที่คุณต้องการรับบริการเพื่อดูข้อกำหนดและค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง

2.4 บริการช่วยเหลือด้านเทคนิค

ภายในระยะเวลาของแผน Apple จะให้สิทธิพิเศษในการเข้ารับบริการช่วยเหลือด้านเทคนิคผ่านทางโทรศัพท์และเว็บไซต์แก่คุณสำหรับอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง ("บริการช่วยเหลือด้านเทคนิค") บริการช่วยเหลือด้านเทคนิคอาจรวมถึงความช่วยเหลือในการติดตั้ง การเปิดใช้งาน การกำหนดค่า การแก้ไขปัญหา และการกู้คืน (ยกเว้นการกู้คืนข้อมูล) รวมถึงการจัดเก็บ การเรียกคืน และการจัดการไฟล์ การตีความข้อความแสดงข้อผิดพลาดของระบบ และการกำหนดระยะเวลาที่จะต้องเข้ารับบริการด้านฮาร์ดแวร์ หรือพิจารณาว่าอยู่ภายใต้ความคุ้มครอง ADH หรือไม่ Apple จะให้บริการช่วยเหลือสำหรับซอฟต์แวร์ที่รองรับเวอร์ชันปัจจุบันในขณะนั้นและเวอร์ชันก่อนการเผยแพร่หลัก สำหรับวัตถุประสงค์ของข้อนี้ คำว่า "การเผยแพร่หลัก" หมายถึงเวอร์ชันที่สำคัญของซอฟต์แวร์ซึ่งเผยแพร่ในเชิงพาณิชย์โดย Apple โดยมีรูปแบบหมายเลขการเผยแพร่ เช่น "1.0" หรือ "2.0" และไม่ได้อยู่ในรูปแบบเบต้าหรือรูปแบบก่อนการเผยแพร่จริง

บริการช่วยเหลือด้านเทคนิคของ Apple จะจำกัดสำหรับรายการต่างๆ ดังต่อไปนี้ (i) อุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง (ii) ระบบปฏิบัติการที่เป็นตราสินค้า Apple ("OS") และแอปพลิเคชันซอฟต์แวร์ที่เป็นตราสินค้า Apple หรือ Beats ซึ่งติดตั้งไว้ล่วงหน้าหรือออกแบบมาเพื่อใช้งานร่วมกับอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง ("ซอฟต์แวร์สำหรับผู้บริโภค") (iii) ปัญหาการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง คอมพิวเตอร์แล็ปท็อปหรือเดสก์ท็อป โทรศัพท์ที่ใช้ร่วมกันได้ หรืออุปกรณ์ไร้สายอื่นๆ ที่ใช้ร่วมกันได้ ที่เป็นไปตามข้อมูลจำเพาะเกี่ยวกับการเชื่อมต่อของอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองและใช้งานระบบปฏิบัติการที่อุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองรองรับ

มีข้อยกเว้นตามที่ระบุไว้ด้านล่างนี้

3. รายการที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง

3.1 บริการฮาร์ดแวร์และบริการ ADH

Apple อาจจำกัดบริการด้านฮาร์ดแวร์และบริการ ADH เฉพาะในประเทศที่คุณซื้ออุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองมาตั้งแต่แรกเท่านั้น

Apple จะไม่ให้บริการด้านฮาร์ดแวร์หรือบริการ ADH ในสถานการณ์ต่อไปนี้

- (a) ป้องกันความเสียหายจากการใช้งานตามปกติ หรือซ่อมแซมความเสียหายต่อความสวยงามของอุปกรณ์ที่ไม่กระทบต่อการทำงานของอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง
- (b) ดำเนินการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

- (c) เปลี่ยนอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองที่สูญหายหรือถูกโจรกรรม
- (d) ซ่อมแซมความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำที่ขาดความรอบคอบ ในทางที่ไม่ถูกต้อง โดยเจตนา หรือโดยจงใจ หรือการใช้อุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองในลักษณะที่ผิดปกติหรือไม่ตามจุดประสงค์ของ Apple
- (e) ติดตั้ง นำออก หรือกำจัดอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง หรืออุปกรณ์ที่จัดหาไว้ให้คุณในระหว่างให้บริการ ซ่อมบำรุงอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง
- (f) ซ่อมแซมความเสียหายที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช่อุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง
- (g) ซ่อมแซมความเสียหายของผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช่อุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง
- (h) ซ่อมแซมความเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้นกับอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง (โดยไม่คำนึงถึงสาเหตุ) ในกรณีที่อุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองถูกแกะเครื่อง ซ่อม ดัดแปลง ติดตั้ง หรือเปลี่ยนแปลงโดยผู้ใดก็ตามนอกเหนือจาก Apple หรือหรือตัวแทนที่ได้รับอนุญาตจาก Apple
- (i) ซ่อมแซมตามเงื่อนไขที่มีอยู่ก่อนของอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองในกรณีที่คุณซื้อแผนหลังจากซื้ออุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง
- (j) ซ่อมแซมความเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้นกับอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองที่หมายเลขประจำเครื่องถูกเปลี่ยนแปลง แกะออก หรือลบออก
- (k) ซ่อมแซมความเสียหายที่เกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือไม่ซื่อสัตย์ ความผิดพลาดทางอาญา การกระทำที่เป็นอันตราย หรือการฉ้อโกงโดยหรืออยู่ในความรับรู้ของคุณหรือญาติหรือสมาชิกในครอบครัวของคุณ
- (l) ซ่อมแซมความเสียหายอันเป็นผลจากหรือเกิดจากการลัดวงจร การอาร์ก ความร้อนในตัวเอง การรั่วไหลของไฟฟ้า หรือไฟฟ้าเกินพิกัด หรือไฟฟ้าดับไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ
- (m) ความสูญเสียหรือความเสียหายใดๆ ที่เกิดจากการกระทำของผู้ก่อการร้ายหรือเหตุการณ์ภัยนิวเคลียร์
- (n) การชำรุดหรือการหยุดการทำงานของอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง ซึ่งไม่ได้เกิดจากอุบัติเหตุ
- (o) การสูญหายหรือความเสียหายต่อซอฟต์แวร์หรือข้อมูล
- (p) ซ่อมแซมความเสียหายที่เกิดจากอัคคีภัย แผ่นดินไหว หรือสาเหตุภายนอกอื่นๆ
- (q) การสูญเสีย การใช้ไม่ได้ ความเสียหาย การเสียหาย การไม่สามารถเข้าถึงได้ หรือการไม่สามารถจัดการได้ของฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์ หรือส่วนประกอบของสิ่งดังกล่าวที่ใช้เพื่อเก็บ ประมวลผล เข้าถึง ส่งผ่าน หรือรับข้อมูล ภายในอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง ซึ่งเป็นผลมาจากสาเหตุหรือการสูญเสียใดที่นอกเหนือจากการสูญเสียที่ได้รับความคุ้มครองที่ระบุเฉพาะในแผนนี้ รวมถึงการเข้าถึงที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือการใช้ที่ไม่ได้รับอนุญาตของระบบดังกล่าว การโจมตีโดยปฏิเสธการให้บริการ หรือการได้รับหรือส่งผ่านโค้ดประสงค์ร้าย
- (r) การสูญเสีย การใช้ไม่ได้ ความเสียหาย การเสียหาย การไม่สามารถเข้าถึงได้ หรือการไม่สามารถจัดการได้ของข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ที่เก็บไว้ในอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง รวมถึงการสูญเสียดังกล่าวที่มีสาเหตุมาจากการเข้าถึงที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือการใช้ที่ไม่ได้รับอนุญาตของข้อมูลดังกล่าว การโจมตีโดยปฏิเสธการให้บริการ หรือการได้รับหรือส่งผ่านโค้ดประสงค์ร้าย หรือ
- (s) หากคุณกำลังมองหาบริการให้กับอุปกรณ์ตามแผนนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในเชิงพาณิชย์เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางการเงินของคุณเอง รวมถึงหากคุณขาย ถ่ายโอน ทำสัญญาช่วง มอบหมาย หรือโอนสิทธิ์ของคุณตามแผนนี้ (เว้นแต่ที่กำหนดไว้ในข้อ 10 ของแผนนี้)

การติดตั้งชิ้นส่วนของบุคคลอื่นอาจมีผลต่อความคุ้มครองของคุณ ตามเงื่อนไขในการรับบริการด้านฮาร์ดแวร์หรือบริการ ADH คุณต้องส่งคืนอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองทั้งหมดแก่ Apple โดยครบถ้วน ซึ่งรวมถึงชิ้นส่วนเดิมหรือส่วนประกอบสำหรับเปลี่ยนทดแทนที่ได้รับอนุญาตจาก Apple ทั้งหมด การจำกัดนี้ไม่กระทบต่อสิทธิตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของคุณ

3.2 บริการช่วยเหลือด้านเทคนิค

Apple จะไม่ให้บริการช่วยเหลือด้านเทคนิคในสถานการณ์ต่อไปนี้

- (a) การใช้งาน OS และซอฟต์แวร์สำหรับผู้บริโภคเป็นแอปพลิเคชันบนเซิร์ฟเวอร์
- (b) ปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ด้วยการอัปเดตซอฟต์แวร์เป็นรุ่นปัจจุบันในขณะนั้น
- (c) ผลิตภัณฑ์ของบุคคลอื่น หรือผล หรือปฏิกิริยาของผลิตภัณฑ์ดังกล่าวต่ออุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง
- (d) การใช้งานคอมพิวเตอร์หรือ OS ของคุณโดยไม่เกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์สำหรับผู้บริโภคหรือปัญหาการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง
- (e) ซอฟต์แวร์ที่นอกเหนือจากซอฟต์แวร์สำหรับผู้บริโภค
- (f) ซอฟต์แวร์สำหรับผู้บริโภคที่มีการระบุว่าเป็น "เบต้า" "ก่อนการเผยแพร่จริง" "ตัวอย่าง" หรือที่ระบุไว้ในลักษณะเดียวกัน
- (g) ความเสียหายหรือการสูญหายของซอฟต์แวร์หรือข้อมูลใดๆ ที่มีอยู่หรือบันทึกไว้บนอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง (หมายเหตุ: แผนนี้ไม่ได้ครอบคลุมถึงการกู้คืนหรือการติดตั้งโปรแกรมซอฟต์แวร์และข้อมูลผู้ใช้ใหม่)
- (h) การสูญเสีย การใช้ไม่ได้ ความเสียหาย การเสีย การไม่สามารถเข้าถึงได้ หรือการไม่สามารถจัดการได้ของฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์ หรือส่วนประกอบของสิ่งดังกล่าวที่ใช้เพื่อเก็บ ประมวลผล เข้าถึง ส่งผ่าน หรือรับข้อมูลภายในอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง ซึ่งเป็นผลมาจากสาเหตุหรือการสูญเสียใดที่นอกเหนือจากการสูญเสียที่ได้รับความคุ้มครองที่ระบุเฉพาะในแผนนี้ รวมถึงการเข้าถึงที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือการใช้ที่ไม่ได้รับอนุญาตของระบบดังกล่าว การโจมตีโดยปฏิเสธการให้บริการ หรือการได้รับหรือส่งผ่านโค้ดประสงค์ร้าย หรือ
- (i) การสูญเสีย การใช้ไม่ได้ ความเสียหาย การเสีย การไม่สามารถเข้าถึงได้ หรือการไม่สามารถจัดการได้ของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เก็บไว้ในอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง รวมถึงการสูญเสียดังกล่าวที่มีสาเหตุมาจากการเข้าถึงที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือการใช้ที่ไม่ได้รับอนุญาตของข้อมูลดังกล่าว การโจมตีโดยปฏิเสธการให้บริการ หรือการได้รับหรือส่งผ่านโปรแกรมประสงค์ร้าย

4. วิธีการขอรับบริการและความช่วยเหลือ

คุณสามารถรับบริการหรือบริการด้านเทคนิคได้โดยโทรติดต่อ Apple ที่ 1800 019 900 (ภายในประเทศไทย) หรือเข้าถึง support.apple.com/th-th คุณต้องแสดงข้อมูลหมายเลขข้อตกลงสำหรับแผนหรือหมายเลขประจำเครื่องของอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง นอกจากนี้ คุณต้องแสดงการยืนยันแผนของคุณและใบเสร็จรับเงินต้นฉบับของอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองของคุณและแผนของคุณตามคำขอ คุณต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั้งหมดของแผนนี้เพื่อรับบริการหรือการสนับสนุน รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง ความรับผิดชอบของคุณที่กำหนดไว้ในข้อ 6

5. ทางเลือกในการรับบริการ

Apple จะให้บริการด้านฮาร์ดแวร์หรือบริการ ADH กับคุณผ่านทางเลือกเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งทางเลือก

(a) บริการแบบนำเครื่องมาเอง บริการแบบนำเครื่องมาเองนี้จะให้สำหรับผู้บริโภคที่ได้รับความคุ้มครองส่วนใหญ่ โปรดส่งอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองกลับไปยังร้านค้าปลีกที่ Apple เป็นเจ้าของหรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Apple ที่ให้บริการแบบนำเครื่องมาเอง การให้บริการสำหรับคุณจะดำเนินการที่ร้านค้าที่นั่น หรือร้านค้าอาจส่งอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองไปยังสถานที่ให้บริการซ่อมของ Apple ("ARS") เพื่อเข้ารับบริการ คุณจะต้องรับอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองคืนทันทีที่ได้รับแจ้ง

(b) ส่งเครื่องเข้ารับบริการผ่านทางไปรษณีย์ บริการส่งเครื่องเข้ารับบริการผ่านทางไปรษณีย์โดยตรงนี้จะให้สำหรับผู้บริโภคที่ได้รับความคุ้มครองส่วนใหญ่ หาก Apple พิจารณาว่าอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองของคุณเข้าเกณฑ์

ในการส่งเครื่องเข้ารับบริการผ่านทางไปรษณีย์ Apple จะส่งรายการสินค้าขนส่งที่ชำระค่าธรรมเนียมแล้วให้แก่คุณ (รวมถึงวัสดุบรรจุภัณฑ์ หากจำเป็น) คุณต้องจัดส่งอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองไปยังสถานที่ของ ARS ตามคำแนะนำของ Apple เมื่อบริการเสร็จสมบูรณ์แล้ว สถานที่ของ ARS จะส่งอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองกลับคืนให้คุณ โดย Apple จะเป็นผู้ชำระค่าจัดส่งถึงตามสถานที่ตั้งของคุณทั้งไปและกลับ หากคุณปฏิบัติตามคำแนะนำโดยครบถ้วน

(c) บริการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์แบบด่วนพิเศษ ("ERS") หรือบริการชิ้นส่วนสำหรับดำเนินการด้วยตนเอง ("DIY") ERS อาจพร้อมให้บริการสำหรับอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองบางประเภท ขึ้นอยู่กับความสามารถและความพร้อมใช้งานในท้องถิ่น ณ เวลาที่คุณต้องการรับบริการ และความเสียหายต่ออุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองของคุณ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกฎหมายท้องถิ่น บริการชิ้นส่วน DIY มีให้บริการสำหรับอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองหลายรายการ ซึ่งทำให้คุณสามารถซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองของคุณเองได้

หาก Apple กำหนดให้มีการส่งคืนอุปกรณ์หรือชิ้นส่วนที่มีการเปลี่ยนทดแทน Apple อาจขอการอนุมัติหักบัญชีบัตรเครดิตเพื่อเป็นหลักประกันตามราคาขายปลีกของอุปกรณ์หรือชิ้นส่วนที่มีการเปลี่ยนทดแทนและค่าจัดส่งที่เกี่ยวข้องจนกว่าคุณจะส่งคืนอุปกรณ์ที่มีการเปลี่ยนทดแทนตามคำแนะนำ และหากคุณไม่สามารถอนุญาตให้หักบัญชีตามบัตรเครดิตได้ คุณก็อาจไม่สามารถใช้บริการได้ ซึ่งในกรณีดังกล่าว Apple จะเสนอการเตรียมการให้บริการประเภทอื่นแก่คุณ หากคุณไม่สามารถส่งคืนอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองหรือชิ้นส่วนที่ได้รับการเปลี่ยนแล้วตามคำแนะนำ หรือส่งคืนอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองหรือชิ้นส่วนที่ได้รับการเปลี่ยนแล้วซึ่งไม่เข้าเกณฑ์การบริการ Apple จะหักบัญชีบัตรเครดิตเป็นจำนวนเงินตามที่ตกลงกันไว้ หาก Apple ไม่ได้กำหนดให้มีการส่งคืนอุปกรณ์หรือชิ้นส่วนที่ได้รับการเปลี่ยนทดแทนแล้ว Apple จะจัดส่งอุปกรณ์หรือชิ้นส่วนสำหรับเปลี่ยนทดแทนพร้อมคำแนะนำที่บังคับใช้รวมถึงข้อกำหนดในการกำจัดอุปกรณ์หรือชิ้นส่วนที่มีการเปลี่ยนทดแทนให้กับคุณโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย Apple จะไม่รับผิดชอบค่าแรงใดๆ เกี่ยวกับบริการชิ้นส่วน ERS หรือ DIY ที่คุณต้องรับภาระในทุกกรณี

คุณอาจเลือกใช้ ERS สำหรับ iPhone ซึ่งเกิดความเสียหายเฉพาะหน้าจอและกระจกหลัง หรือบริการ ADH สำหรับ iPhone ซึ่งเกิดความเสียหายเฉพาะหน้าจอและกระจกหลัง แต่บริการเหล่านี้อยู่ภายใต้ความเสียหายจากอุบัติเหตุอื่นๆ สำหรับ iPhone ที่กำหนดไว้ในตารางในข้อ 2.4 โดยคุณจะได้รับบริการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองด้วยผลิตภัณฑ์สำหรับเปลี่ยนทดแทน (หากมี)

คุณอาจเลือกใช้ ERS สำหรับการเรียกร้องความเสียหายเฉพาะหน้าจอของ iPad แต่จะอยู่ภายใต้ความเสียหายจากอุบัติเหตุอื่นๆ ของ iPad (iPad Air 11" (M2), iPad Air 13" (M2), iPad Pro 11" (M4), iPad Pro 13" (M4)) ที่กำหนดค่าธรรมเนียมบริการให้บริการไว้ในข้อ 2.4 โดยคุณจะได้รับบริการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองด้วยผลิตภัณฑ์สำหรับเปลี่ยนทดแทน

ERS ไม่มีให้บริการสำหรับ iPod

Apple อาจเปลี่ยนแปลงวิธีการที่ Apple ให้บริการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้าแก่คุณ รวมทั้งคุณสมบัติที่เข้าเกณฑ์ในการรับบริการตามวิธีการให้บริการเฉพาะสำหรับอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองของคุณ

บริการจะจำกัดตามทางเลือกในการให้บริการที่มีในประเทศที่คุณขอรับบริการ ทั้งนี้ทางเลือกในการให้บริการ จำนวนคงเหลือในคลังของชิ้นส่วน และระยะเวลาในการตอบสนองอาจแตกต่างกันไป หากไม่มีบริการสำหรับอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองในประเทศที่ไม่ใช่ประเทศที่ซื้อสินค้ามา คุณอาจต้องรับผิดชอบค่าจัดส่งและค่าธรรมเนียมการจัดการในการใช้บริการในประเทศที่มีบริการนั้น หากคุณขอรับบริการในประเทศที่ไม่ใช่ประเทศที่ซื้อมาแต่แรก คุณต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการนำเข้าและการส่งออกทั้งหมด และรับผิดชอบในภาษีศุลกากร ภาษีมูลค่าเพิ่ม

รวมทั้งภาษีการขายและค่าธรรมเนียมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ในกรณีของบริการระหว่างประเทศ Apple อาจซ่อมแซมหรือเปลี่ยนผลิตภัณฑ์และชิ้นส่วนด้วยผลิตภัณฑ์และชิ้นส่วนที่เทียบเคียงกันได้ ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานของท้องถิ่น

6. ความรับผิดชอบของคุณ

หากต้องการรับบริการหรือการสนับสนุนภายใต้แผนนี้ คุณตกลงที่จะ (i) ให้หมายเลขข้อตกลงแผนของคุณ สำเนาหลักฐานการซื้อดั้งเดิมของแผนของคุณ และหมายเลขประจำเครื่องของอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง (ii) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาการและสาเหตุของปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง (iii) ตอบสนองต่อคำร้องขอข้อมูลที่จำเป็นในการวินิจฉัยหรือให้บริการอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง (iv) ปฏิบัติตามคำแนะนำที่ Apple ให้ไว้ (v) ให้ข้อมูลเพื่อยืนยันความเป็นเจ้าของแผนของคุณ (เช่น ชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่อีเมล Apple ID และ/หรือข้อมูลอื่นใดที่ Apple เห็นว่าจำเป็น) หากได้รับการร้องขอ (vi) อัปเดตซอฟต์แวร์เป็นรุ่นที่เผยแพร่ในปัจจุบันก่อนที่จะขอรับบริการ และ (vii) สำรองข้อมูลซอฟต์แวร์และข้อมูลที่อยู่ในอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง

สำหรับอุปกรณ์ที่มีสื่อจัดเก็บข้อมูล ในระหว่างการให้บริการด้านฮาร์ดแวร์ Apple จะลบเนื้อหาของอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองและฟอร์แมตสื่อจัดเก็บข้อมูลใหม่ Apple จะส่งคืนอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองของคุณ หรือให้อุปกรณ์สำหรับเปลี่ยนทดแทนในลักษณะที่อุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองได้รับการกำหนดค่ามาแต่แรกโดยอาจมีการอัปเดตที่เกี่ยวข้องด้วย Apple อาจติดตั้งรายการอัปเดต OS เป็นส่วนหนึ่งของบริการด้านฮาร์ดแวร์ ซึ่งจะให้อุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองไม่สามารถกลับไปใช้ OS เวอร์ชันก่อนหน้านี้ได้ แอปพลิเคชันของบริษัทอื่นที่ติดตั้งบนอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองอาจไม่สามารถเข้ากันได้หรือทำงานกับอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองได้อันเป็นผลมาจากการอัปเดต OS คุณจะต้องรับผิดชอบสำหรับการติดตั้งโปรแกรมซอฟต์แวร์ ข้อมูล และรหัสผ่านอื่นๆ ใหม่ทั้งหมด

7. ข้อยกเว้นความรับผิด

ตามขอบเขตที่กฎหมายบังคับใช้อนุญาตไว้สูงสุด Apple รวมทั้งพนักงานและตัวแทนของ Apple และผู้รับประกันจะไม่ต้องรับผิดชอบหรือเจ้าของอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองในภายหลังสำหรับความเสียหายโดยอ้อมหรือที่เกิดต่อเนื่องในทุกกรณี ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงค่าใช้จ่ายใดๆ ในการกู้คืน ตั้งโปรแกรมใหม่ หรือการสร้างโปรแกรมหรือข้อมูลใดๆ ชำ หรือความล้มเหลวในการรักษาความลับของข้อมูล ความสูญเสียในธุรกิจ กำไร รายได้หรือการออกที่คาดหมายใดๆ อันเนื่องมาจากข้อผูกมัดของ Apple หรือผู้รับประกันภายใต้แผนนี้ ตามขอบเขตที่กฎหมายบังคับใช้อนุญาตไว้สูงสุด ข้อยกเว้นความรับผิดของ Apple รวมทั้งพนักงานและตัวแทนของ Apple และผู้รับประกันที่มีต่อคุณและเจ้าของในภายหลังซึ่งเกิดขึ้นจากแผนนี้จะไม่เกินกว่าราคาเดิมที่ชำระสำหรับแผนนี้ Apple ไม่ได้รับประกันโดยเฉพาะเจาะจงว่า (i) จะสามารถซ่อมแซมหรือเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองโดยไม่มีความเสี่ยงต่อการสูญเสียหรือไม่มีการสูญเสียโปรแกรมหรือข้อมูล (ii) จะมีการรักษาความลับของข้อมูล หรือ (iii) การทำงานของผลิตภัณฑ์จะไม่มีอาการหยุดชะงักหรือปราศจากข้อผิดพลาด

สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากแผนนี้เป็นสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมจากสิทธิและการเยียวยาใดๆ ที่กำหนดไว้ภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและระเบียบข้อบังคับ ตามขอบเขตการจำกัดความรับผิดภายใต้กฎหมายและระเบียบข้อบังคับดังกล่าว จะมีการจำกัดความรับผิดของ Apple โดยมีสิทธิในการเลือกแต่เพียงผู้เดียวในการเปลี่ยนทดแทนหรือซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองหรือการให้บริการ บางรัฐหรือเขตปกครองจะไม่อนุญาตให้ยกเว้นหรือจำกัดค่าเสียหายเนื่องหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยไม่ตั้งใจหรือเป็นผลของการกระทำ ดังนั้นข้อยกเว้นข้างต้นบางส่วนหรือทั้งหมดอาจไม่มีผลบังคับใช้สำหรับคุณ

8. การยกเลิก

8.1 สิทธิการยกเลิกของคุณ

ไม่ว่าแผนของคุณจะเป็นประเภทใด คุณสามารถยกเลิกแผนนี้ได้ตลอดเวลาด้วยเหตุผลใดก็ตามโดยให้มีผลทันที โดยโทรไปที่ Apple ที่หมายเลขที่ระบุไว้ที่ support.apple.com/HT201232 หรือโดยส่งหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรไปที่ AppleCare Administration, บริษัท แอปเปิล เซาร์ เอเชีย (ประเทศไทย) จำกัด 999/9 อาคาร ดิออฟฟิศแอส แอท เซ็นทรัลเวิลด์ ชั้น 44 ห้องเลขที่ HH4401-6 และ HH408-9 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 ประเทศไทย

(a) การยกเลิกและส่งคืนอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง:

ไม่ว่าคุณจะใช้แผนประเภทใดก็ตาม หากต้องการยกเลิกแผนและส่งคืนอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองตามที่ได้รับอนุญาตตามนโยบายการส่งคืนของช่องทางการขายเดิม ให้ไปที่ช่องทางการขายเดิมที่คุณใช้ซื้ออุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครอง (ตัวแทนจำหน่ายหรือ Apple) จากนั้นคุณ (หรือองค์กรการเงิน ในกรณีที่แผนของคุณจ่ายแบบผ่อนชำระ) จะได้รับการคืนเงินค่าแผนแบบเต็มจำนวน

(b) การยกเลิกแผนที่ซื้อจากตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตของ Apple ภายในสามสิบ (30) วันนับจากวันที่ซื้อ:

หากคุณซื้อแผนนี้จากตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตของ Apple และยกเลิกภายในสามสิบ (30) วันนับจากวันที่ซื้อแผน คุณอาจต้องยกเลิกแผนผ่านตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตของ Apple เพื่อรับเงินคืน

(c) การยกเลิกแบบอื่นๆ ทั้งหมด:

(i) สำหรับแผนแบบชำระเงินครั้งเดียว:

คุณสามารถยกเลิกแผนนี้เมื่อใดก็ได้ด้วยเหตุผลใดก็ตามโดยมีผลทันที และอาจมีสิทธิ์ได้รับเงินคืนตามที่อธิบายไว้ด้านล่าง โดยโทรไปที่ Apple ที่หมายเลขโทรศัพท์ที่ระบุไว้ที่ support.apple.com/HT201232 หรือโดยส่งหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมหมายเลขข้อตกลงแผนของคุณและต้นฉบับหลักฐานการซื้อแผนไปยัง AppleCare Administration บริษัท แอปเปิล เซาร์ เอเชีย (ประเทศไทย) จำกัด 999/9 อาคาร ดิออฟฟิศแอส แอท เซ็นทรัลเวิลด์ ชั้น 44 ห้องเลขที่ HH4401-6 และ HH408-9 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 ประเทศไทย โดยแผนของคุณจะถูกยกเลิกเมื่อได้รับคำบอกกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษร

หากคุณยกเลิกแผนแบบชำระเงินครั้งเดียวนี้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกำรส่งคืนอุปกรณ์ที่ได้รับความคุ้มครองของคุณ คุณอาจมีสิทธิ์ขอเงินคืนซึ่งจะคำนวณตามเกณฑ์ต่อไปนี้

หากคุณยกเลิกแผนแบบชำระเงินครั้งเดียวนี้ภายในสามสิบ (30) วันนับตั้งแต่ซื้อแผนและคุณได้ชำระค่าแผนเต็มจำนวนแล้ว คุณจะได้รับเงินคืนเต็มจำนวน

หากคุณยกเลิกแผนแบบชำระเงินครั้งเดียวนี้ภายหลังสามสิบ (30) วันนับตั้งแต่ซื้อแผนและคุณได้ชำระค่าแผนเต็มจำนวนแล้ว คุณจะไม่มีสิทธิ์ได้รับเงินคืนตามสัดส่วนเปอร์เซ็นต์ของระยะเวลาที่ยังไม่หมดอายุที่เหลืออยู่ในแผนของคุณ

หากคุณได้ใช้สิทธิ์เรียกร้องตามแผนของคุณแล้ว เมื่อใดก็ตามที่คุณยกเลิก Apple อาจหักลดเงินคืนจากมูลค่าของประโยชน์ที่คุณได้รับ ซึ่งอาจส่งผลให้ไม่มีเงินคืนให้กับคุณ

หากแผนแบบชำระเงินครั้งเดียวของคุณได้รับเงินผ่านผู้ให้บริการชำระค่าแผน ให้ติดต่อ Apple หรือผู้ให้บริการชำระค่าแผนของคุณเพื่อยกเลิกแผน โดย Apple จะคืนเงินที่ติดค้างให้กับองค์กรการเงินที่ชำระค่าแผนของคุณให้ Apple นอกจากนี้ หากคุณชำระค่าแผนเป็นงวดและมีเงินค้างชำระ ผู้ให้บริการชำระค่าแผนสามารถขอให้ Apple ยกเลิกแผนของคุณได้

(ii) สำหรับแผนแบบชำระเงินรายเดือน:

หากต้องการยกเลิกแผนแบบชำระเงินรายเดือน โปรดทำดังนี้

(A) ระงับการต่ออายุแผนแบบชำระเงินรายเดือนรอบถัดไปของคุณผ่านแพลตฟอร์มการจ่ายเงิน (หากมี) หรือ

(B) โทรหาผู้ให้บริการที่เรียกเก็บเงินคุณ (ตัวแทนจำหน่ายหรือ Apple) เพื่อแจ้งยกเลิกแผนแบบชำระเงินรายเดือน

เว้นแต่กฎหมายในพื้นที่ที่บังคับใช้จะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น การยกเลิกจะยึดเวลาออกไปจนถึงเที่ยงคืนของวันสุดท้ายของเดือนที่คุณชำระเงินรายเดือนเป็นเดือนสุดท้าย ไม่ว่าคุณจะยกเลิกด้วยวิธีใดก็ตาม แผนแบบชำระเงินรายเดือนของคุณจะยังคงมีผลต่อไปจนถึงสิ้นเดือนดังกล่าว ซึ่งเมื่อถึงเวลานั้น แผนจะถูกยกเลิกและจะไม่มีภาระคืนเงินค่ายกเลิก การไม่สามารถชำระเงินรายเดือนให้ตรงเวลาและเต็มจำนวนจะถือว่าคุณมีเจตนายกเลิกแผนของคุณ และคุณจะไม่สิทธิได้รับเงินคืนจากการชำระเงินรายเดือนใดๆ ที่คุณได้เคยชำระไปแล้ว

หากบริษัทอื่นเป็นผู้จัดหาเงินชำระแผนแบบชำระเงินรายเดือนของคุณ โปรดติดต่อ Apple หรือองค์กรการเงินดังกล่าว เพื่อแจ้งยกเลิกแผนของคุณ โดย Apple จะคืนเงินที่ติดค้างให้กับองค์กรการเงินที่ชำระค่าแผนของคุณให้ Apple

8.2 สิทธิการยกเลิกของ Apple

เว้นแต่กฎหมายในพื้นที่ที่บังคับใช้จะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น Apple อาจยกเลิกแผนนี้ได้ (ทั้งในนามของ Apple เองและในนามของผู้รับประกัน) กันก็โดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้าหากมีการฉ้อโกงหรือการแถลงข้อความเท็จที่เป็นสาระสำคัญ หรือหากคุณสามารถใช้แผนนี้เพื่อวัตถุประสงค์เชิงพาณิชย์นอกเหนือจากประโยชน์ทางการเงินของคุณเอง และอาจขอให้มีการชำระเงินค่าใช้จ่ายของบริการทั้งหมดที่จัดหาให้กับคุณทันทีและจะไม่มีภาระคืนเงินใดๆ

นอกจากนี้ เว้นแต่ในกรณีที่กฎหมายในพื้นที่กำหนดไว้เป็นอย่างอื่น Apple อาจยกเลิกแผนนี้ หากไม่สามารถจัดหาอะไหล่ของอุปกรณ์ที่ได้รับควบคุมครองได้ โดยมีคำบอกกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าสามสิบ (30) วัน หากกฎหมายในพื้นที่อนุญาตและ Apple ยกเลิกแผนนี้เพราะไม่มีอะไหล่ให้บริการ คุณจะได้รับเงินคืนตามสัดส่วนตามระยะเวลาที่ยังไม่หมดอายุของแผน

8.3 ผลของการยกเลิก

ในวันที่การยกเลิกก่อนกำหนดของคุณมีผลบังคับใช้ ข้อผูกมัดในอนาคตที่ Apple มีต่อคุณภายใต้แผนฉบับนี้จะยุติโดยสมบูรณ์

9. การโอนแผน

คุณสามารถโอนสิทธิทั้งหมดของคุณภายใต้แผนนี้ให้กับบุคคลอื่นเป็นการถาวรได้หนึ่งครั้ง โดยที่ (i) คุณโอนหลักการซื้อต้นฉบับ การยืนยันแผน เอกสารสิ่งพิมพ์ของแผน และสัญญาบริการนี้ให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง (ii) คุณแจ้ง Apple ของการโอนโดยส่งหนังสือแจ้งการโอนไปที่ AppleCare Administration บริษัท แอปเปิล เซาร์ เอเชีย (ประเทศไทย) จำกัด 999/9 อาคาร ดิออฟฟิศ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ ชั้น 44 ห้องเลขที่ HH4401-6 และ HH408-9 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 ประเทศไทย และ (iii) อีกฝ่ายยอมรับข้อกำหนดของสัญญาบริการนี้ นอกจากนี้

ผู้รับโอนต้องยอมรับและปฏิบัติตามข้อผูกมัดว่าด้วยการชำระเงินทั้งหมดของผู้โอนเกี่ยวกับแผนแบบชำระเงินรายเดือน รวมถึงหากคุณเป็นผู้จัดหาเงินเพื่อซื้อแผนของคุณด้วย และในกรณีที่ผู้รับโอนไม่สามารถชำระเงินได้ตามที่กำหนดจะถูกดำเนินการตามข้อกำหนดการยกเลิกซึ่งเป็นไปตามแผนแบบชำระเงินรายเดือนในทันที ดังที่ระบุไว้ในข้อ 8.1 เมื่อมีการแจ้งให้ Apple ทราบถึงการโอน คุณต้องระบุหมายเลขข้อตกลงสำหรับแผน หมายเลขประจำเครื่องของอุปกรณ์ที่ได้รับ ความคุ้มครอง ตลอดจนชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และที่อยู่อีเมลของเจ้าของใหม่

10. ข้อกำหนดโดยทั่วไป

(a) Apple อาจทำสัญญาให้บริษัทอื่นรับช่วงหรือโอนการปฏิบัติหน้าที่ของคุณไปยังบริษัทอื่น แต่การทำเช่นนั้นจะไม่เป็นการปลดเปลื้องข้อผูกมัดที่มีต่อคุณ

(b) Apple จะไม่รับผิดชอบในความขัดข้องหรือความล่าช้าใดๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้แผนนี้ซึ่งเกิดขึ้นจากเหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือจากการควบคุมตามสมควรของ Apple

(c) คุณไม่จำเป็นต้องทำการบำรุงรักษาเชิงป้องกันในอุปกรณ์ที่ได้รับ ความคุ้มครองเพื่อให้ได้รับบริการภายใต้แผนนี้

(d) แผนนี้เสนอและมีผลใช้ได้เฉพาะในประเทศไทยเท่านั้น บุคคลซึ่งยังไม่บรรลุนิติภาวะไม่สามารถซื้อแผนนี้ได้ แผนนี้อาจไม่สามารถใช้ได้ในทุกเขตอำนาจศาล และไม่สามารถใช้ได้ในกรณีที่กฎหมายห้าม

(e) ในการปฏิบัติตามข้อกำหนด Apple อาจมีการบันทึกการสนทนาทางโทรศัพท์ทั้งหมดหรือบางส่วนระหว่างคุณกับ Apple ตามดุลพินิจของ Apple และเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามตรวจสอบคุณภาพในการโต้ตอบสื่อสารของ Apple แต่เพียงอย่างเดียว

(f) คุณยอมรับว่าข้อมูลใดก็ตามที่เปิดเผยต่อ Apple ภายใต้แผนนี้จะไม่ได้เป็นความลับหรือเป็นกรรมสิทธิ์ของคุณ นอกจากนี้คุณยอมรับว่า Apple อาจเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลในนามของคุณเมื่อ Apple ให้บริการใดๆ ก็ตาม ซึ่งอาจรวมถึงการโอนข้อมูลของคุณไปยังบริษัทในเครือ ผู้รับประกัน หรือผู้ให้บริการตามนโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า Apple

(g) Apple มีมาตรการรักษาความปลอดภัยซึ่งจะปกป้องข้อมูลของคุณจากการเข้าถึงหรือการเปิดเผยโดยไม่ได้รับ อนุญาตและการทำลายที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

(h) คุณเข้าใจและตกลงว่าในการซื้อแผนดังกล่าว Apple จะใช้ ประมวลผล ถ่ายโอน และปกป้องข้อมูลของคุณ ตามนโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า Apple ที่ apple.com/th/legal/privacy โดยไม่กระทบต่อสิทธิข้างต้น คุณตกลงว่า Apple บริษัทในเครือ หรือผู้ให้บริการของ Apple อาจใช้และประมวลผลชื่อ หมายเลขประจำเครื่อง ของอุปกรณ์ ข้อมูลติดต่อ ประวัติการซ่อม และข้อมูลส่วนตัวอื่นใด ซึ่งเรา บริษัทในเครือ หรือผู้ให้บริการของเรา ได้เก็บรวบรวมหรือสร้างขึ้นอันเกี่ยวข้องกับแผนของคุณภายใต้วัตถุประสงค์ ดังนี้ (i) การจัดหาหรือการจัดการ บริการภายใต้แผนและการดำเนินการตามสัญญาฉบับนี้ (ii) การดูแลด้านคุณภาพการบริการ และ (iii) การสื่อสารกับคุณเกี่ยวกับแผนของคุณ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน ตลอดจนบริการและ บริการ ช่วยเหลือที่จัดหาให้ตามสัญญาฉบับนี้ โดยภายใต้วัตถุประสงค์ดังกล่าว คุณตกลงว่านี้อาจรวมถึงการ ถ่าย โอนข้อมูลส่วนตัวของคุณระหว่าง Apple บริษัทในเครือ และผู้ให้บริการของ Apple ด้วย หากคุณมีคำถาม เกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลส่วนตัวของคุณ โปรดติดต่อ Apple ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ที่ให้ไว้หรือ ที่ apple.com/legal/privacy/contact หากคุณต้องการเข้าถึงหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลเกี่ยวกับตัวคุณที่ Apple จัดเก็บไว้ โปรดเข้าไปที่ appleid.apple.com เพื่ออัปเดตตัวเลือกการติดต่อส่วนบุคคลของคุณ หรือติดต่อ Apple ที่ apple.com/th/privacy/contact

(i) ข้อกำหนดของแผนนี้ ซึ่งรวมถึงใบเสร็จรับเงินต้นฉบับของแผนและการยืนยันแผน จะมีผลเหนือกว่าข้อกำหนด ที่ขัดแย้งกัน ข้อกำหนดเพิ่มเติม หรือข้อกำหนดอื่นใดของคำสั่งซื้อใดๆ หรือเอกสารอื่นใด และถือเป็นการเข้าใจทั้งหมด ร่วมกันระหว่างคุณกับ Apple (และผู้รับประกัน หากมี) เกี่ยวกับแผนนี้

(j) Apple ไม่มีหน้าที่ในการต่ออายุแผนนี้ ในกรณีที่ Apple เสนอให้มีการต่ออายุ Apple จะเป็นผู้กำหนดราคาและ ข้อกำหนด

(k) ไม่มีกระบวนการระงับข้อพิพาทอย่างไม่เป็นทางการภายใต้แผนนี้

(l) "Apple" เป็นนิติบุคคลและผู้รับผิดชอบทางกฎหมายและการเงินที่ระบุไว้ในข้อ 1 ของแผนนี้ ความคุ้มครอง ADH จัดไว้ให้กับคุณตามกรมธรรม์ประกันภัยแบบกลุ่มที่ Apple ได้ซื้อจากผู้รับประกัน และคุณจะได้รับใบรับรองการประกันภัย สำหรับการประกันภัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคลและเอกสารสรุปกรมธรรม์จากผู้รับประกันผ่านทางอีเมล "Beats" คือ Beats Electronics LLC (หรือรู้จักกันในชื่อ Beats by Dr. Dre) เป็นบริษัทย่อยของ Apple Inc. ซึ่งผลิตผลิตภัณฑ์เครื่องเสียง รวมถึงอุปกรณ์ที่ได้รับความนิยมคุ้มครองบางรายการภายใต้ตราสินค้า Beats

(m) กรณีเกี่ยวกับบริการ ADH จะไม่ถือว่าผู้รับประกันให้ความคุ้มครองและผู้รับประกันไม่ต้องรับผิดชอบการจ่ายค่า เรียงร้อยใดหรือให้ประโยชน์ใดต่อจากนี้ตราบเท่าที่ข้อกำหนดของความคุ้มครองดังกล่าว การชำระเงินตามค่าเรียงร้อย ดังกล่าว หรือข้อกำหนดของผลประโยชน์ดังกล่าว จะทำให้ผู้รับประกัน บริษัทแม่ หรือนิติบุคคลที่มีอำนาจควบคุมในทอด สุดท้าย ต้องตกอยู่ภายใต้การคว่ำบาตร ข้อห้ามหรือข้อจำกัดภายใต้ข้อบทสหประชาชาติ หรือการคว่ำบาตรทางการค้า หรือทางเศรษฐกิจ กฎหมายหรือข้อบังคับของประเทศไทย สหภาพยุโรป สหราชอาณาจักร หรือสหรัฐอเมริกา

หมายเลขโทรศัพท์

โปรดดู support.apple.com/HT201232 สำหรับหมายเลขโทรศัพท์ท้องถิ่น

* หมายเลขโทรศัพท์และช่วงเวลาทำการอาจแตกต่างกันออกไปและอาจเปลี่ยนแปลงได้ หมายเลขโทรฟรีให้บริการใน บางประเทศเท่านั้น หมายเลขโทรฟรีให้บริการในบางประเทศเท่านั้น