

iPhone 適用的 AppleCare+

iPad 適用的 AppleCare+

iPod 適用的 AppleCare+

## 消費者權利對本計劃的影響

本計劃所賦與的權益乃附加在依消費者保護法與條例之規定所提供的所有權益及補償措施之上。本計劃不應損害相關消費者保護法所授予之權利，包括依法規保障法可接受補償之權利，以及若因 APPLE 未能履行其任何合約責任而尋求賠償之權利。

1. **本計劃。** 本維修合約約束 Apple 依以上所提及之計劃 (茲此各項計劃下稱「本計劃」) 而提供予您之硬體維修及技術支援的服務內容，其適用於保障期證明文件 (以下稱「計劃確認書」) 上所列之 Apple 品牌的 iPhone、iPad 或 iPod 及其原始包裝中所含之配件 (以下稱「保障的裝置」)。Apple 也將提供 AirPort Express 或 AirPort Extreme Base Station 和 AirPort Time Capsule (以下稱「AirPort 裝置」) 之硬體維修和技術支援保障服務，但前提是 AirPort 裝置需與附有 iPad 的 AppleCare+ 保障的 iPad 搭配使用，而且購買 AirPort 裝置的日期並不早於購買 附有保障的 iPad 日期前兩年內。(就本維修合約而言，保障的裝置 (如適用) 和 AirPort 裝置也合稱為「可涵蓋保障的設備」)。

### 2. 保障期之開始及終止。

在您購買本計劃時，保障期隨即開始。保障期自您原有的保障的裝置之零售購買日期起算二十四 (24) 個月後終止 (以下稱「計劃期間」)。我們會在購買日為您提供計劃確認書，或在購買日之後將計劃確認書自動傳送給您。本計劃的條款、您的計劃銷售收據正本和計劃確認書，每項均屬您的維修合約的一部分。若要取得您的計劃確認書副本，請遵循指示並於 [www.apple.com/support/applecare/view](http://www.apple.com/support/applecare/view) 上輸入保障的裝置之序號。您可以在銷售收據正本上找到計劃價格。依據本計劃提供之保障乃附加在依相關強制法、製造商之硬體保障及免費技術支援而提供之保障範圍之上。

### 3. 保障內容

#### 3.1 硬體維修

如果於計劃期間內，您因下列事項向 Apple 提出有效的索賠：(i) 可涵蓋保障的設備引起材料與製造方面的問題，或 (ii) 保障的裝置之電池電荷容量已消耗其原始規格的百分之五十 (50%) 或以上，Apple 將可能 (a) 使用新零件或效能及可靠性等同於新零件之零件，免費修復問題或瑕疵，或 (b) 以新產品或效能及可靠性等同於新產品之替換產品來更換可涵蓋保障的設備。依本計劃提供之所有替換產品至少功能應等同於原先的產品。若 Apple 更換可涵蓋保障的設備，原先的產品即屬 Apple 之財產，而替換產品即為您的財產，其保障範圍即為該計劃之剩餘期間。

#### 3.2 因處理導致的意外損壞

若您於計劃期間向 Apple 提出保障的裝置因處理導致的意外損壞 (以下稱「ADH」) 而故障之有效索賠，Apple 將依據以下所述之維修費用 (i) 使用新零件或效能及可靠性等同於新零件之整修零件修復問題，或 (ii) 以新產品或效能及可靠性等同於新產品之替換產品來更換保障的裝置 (兩者分別稱為「維修活動」)。一旦 Apple 已就 ADH 之索賠為您提供兩 (2) 次維修活動，則 ADH 保障範圍將在計劃期間終止之前屆滿，而 Apple 依本文第 3.2 節應對您負之全部責任亦已完全履行完畢。用於此等保障的裝置之 ADH 保障範圍，僅適用於因處理正常日常使用保障的裝置所引起的意外及非刻意之外部事件 (例如滴落液體接觸) 導致的意外而造成之操作或機械故障。**重要：ADH 保障範圍並未包括 (a) 保障的裝置之正常磨損、竊盜、誤放、魯莽、濫用、存心或蓄意行為，(b) 依以下第 4.2 節中所述，任何其他非計劃保障之行為或結果，或 (c) 任何因第 3.2(a) 或 (b) 節中之一項或多項情況而引起之保障的裝置之損壞。Apple 可能要求您提供發生意外之地點及時**

間的解釋，再加上實際事件之詳細描述。若提出要求時您無法支付維修費用或無法提供意外相關資訊，Apple 將否定您的索賠。

- 依照 iPhone 適用的 AppleCare+，您將就每項 ADH 索賠支付 HK\$548 元之維修費用，包括適當稅費。
- 依照 iPad 適用的 AppleCare+，您將就每項 ADH 索賠支付 HK\$348 元之維修費用，包括適當稅費。
- 依照 iPod 適用的 AppleCare+，您將就每項 ADH 索賠支付 HK\$228 元之維修費用，包括適當稅費。

依據您的購買國家/地區或轄區，本計劃的 ADH 保障範圍將以 Apple 與第 12 節中您購買本計劃之所在國家/地區或轄區內指名之相關保險公司(以下稱「保險公司」)簽訂之安排的一項權益向您提供。

### 3.3 技術支援

Apple 將在計劃期間為您提供電話及網頁式技術支援資源。您的免費技術支援會在可涵蓋保障的設備原先的購買日期之後九十 (90) 天內終止。技術支援可能包括安裝、啟動、設定、故障診斷及回復等協助(資料回復除外)，包括儲存、擷取及管理檔案、解釋系統錯誤訊息，以及判斷何時需要硬體維修或可能適用 ADH 保障範圍。Apple 將提供支援軟體之“最新版本”和前一主要版本的支援。根據本節之規定，「主要版本」一詞係指由 Apple 商業發行之軟體的重要版本，版本號碼格式如「1.0」或「2.0」，此亦非測試版或預先發行之格式。

### 3.4 技術支援範圍

Apple 將依本計劃提供下列項目之技術支援：

- (i) 可涵蓋保障的設備，
- (ii) 作業系統(以下稱「OS」)以及與可涵蓋保障的設備一併預先安裝之軟體應用程式(以下稱「消費者軟體」)，
- (iii) 設計為與可涵蓋保障的設備一起操作之 Apple 品牌軟體應用程式，包括但不限於 Keynote、Pages、Numbers、iPhoto、iMovie 和 GarageBand(亦稱為「消費者軟體」)，以及
- (iv) 可涵蓋保障的設備與符合可涵蓋保障的設備之連線規格的相容之無線裝置或電腦間的連線問題。

## 4. 非保障的項目

**4.1 硬體維修和 ADH 保障範圍區域。** 依 iPhone 適用的 AppleCare+ 和 iPad 適用的 AppleCare+，硬體維修和 ADH 保障範圍可能僅限於原始購買保障的裝置之國家/地區或轄區。

**4.2 硬體保障範圍與 ADH 保障範圍。**

- (i) 本計劃不適用於可涵蓋保障的設備之安裝、移除或處置，或於維修可涵蓋保障的設備維修期間提供設備。
- (ii) 本計劃不適用於下列因素所造成之損壞：(a) 產品並非可涵蓋保障的設備，(b) 濫用、誤用、火災、地震或上文第 3.2 節中所述原因以外之其他外部原因，(c) 基於製造商所述之許可或預期之用途以外的用途操作可涵蓋保障的設備，或 (d) 由非 Apple 代表或 Apple 授權維修中心(以下稱「AASP」)之任何人員進行維修。
- (iii) 本計劃不適用於序號已遭更改、遺失或移除之產品，也不適用於未經製造商之書面許可而修改以改變其功能或能力之產品。

- (iv) 本計劃不適用於已遺失或遭竊之可涵蓋保障的設備。本計劃僅適用於完整退還給 Apple 之可涵蓋保障的設備。
- (v) 本計劃不適用於外觀損壞之可涵蓋保障的設備，包括但不限於不會影響可涵蓋保障的設備之功能的刮痕和凹痕。
- (vi) 本計劃不適用於可涵蓋保障的設備之預防性保養。
- (vii) 本計劃不適用於正常磨損所造成的破損，或其他由於產品之正常耗損所造成之破損，以及
- (viii) 若您在購買保障的設備之後購買本計劃，則本計劃不適用於任何保障的設備上已存在的狀況。

**重要：請勿打開可涵蓋保障的設備，打開設備造成的損壞並不屬於本計劃的保障範圍。只有 Apple 或授權維修中心可以執行可涵蓋保障的設備之維修。**

#### 4.3 技術支援。

- (i) 本計劃不包括您對做為伺服器基礎應用程式使用之 OS 及消費者軟體的使用之技術支援。
- (ii) 本計劃不包括可以透過將軟體升級為最新版本的方式而解決之問題的技術支援。
- (iii) 本計劃不包括第三方產品之技術支援，或與可涵蓋保障的設備、OS 或消費者軟體相關之特效或互動的技術支援。
- (iv) 本計劃不包括與消費者軟體或可涵蓋保障的設備之連線問題不相關之電腦或作業系統的使用技術支援。
- (v) 本計劃不包括非依本計劃之保障的 OS 或消費者軟體以外之 Apple 軟體的技術支援。
- (vi) 本計劃不包括設計為「測試版」、「預先發行」或「預覽程式」之 OS 軟體或任何 Apple 品牌軟體或類似標示之軟體的技術支援，以及
- (vii) 本計劃不包括可涵蓋保障的設備上所放置或記錄之任何軟體或資料之損壞或損失的技術支援。本計劃不包含軟體程式及使用者資料之回復或重新安裝。

## 5. 如何獲得維修及支援？

您可以獲得硬體維修，其中包括與 ADH 保障範圍及技術支援相關的維修。要取得此類維修或支援，請瀏覽 Apple 網站 ([www.apple.com/support/country/](http://www.apple.com/support/country/)) 或撥打以下所列之電話號碼。若您撥打電話，則在您獲得協助之前必須先將本計劃合約編號或可涵蓋保障的設備序號提供給接聽電話的 Apple 技術支援代表。您必須保留可涵蓋保障的設備和本計劃之計劃確認書文件和銷售收據正本，因為若有與可涵蓋保障的設備之保障範圍資格相關之任何問題時必須提供。

## 6. 維修選項。

6.1 Apple 將透過一個或多個選項提供硬體維修服務給您：

- (i) 攜至店內維修。攜至店內維修可供大部分之可涵蓋保障的設備使用。將可涵蓋保障的設備退還給提供攜至店內維修之 Apple 零售商店地點或 AASP。維修服務將在商店為您進行，或者商店可能會將可涵蓋保障的設備送至 Apple 維修服務（以下稱「ARS」）站進行維修。一旦通知您維修已完成，您便能立即取回可涵蓋保障的設備。
- (ii) 郵寄維修。直接郵寄維修可供大部分之可涵蓋保障的設備使用。若 Apple 判斷可涵蓋保障的設備符合郵寄維修的資格，Apple 會將預付郵資寄給您（且若您已沒有原有的包裝、包裝材料），請您依

照 Apple 的指示將可涵蓋保障的設備運送給 ARS 站。一旦完成維修，ARS 站會將可涵蓋保障的設備退還給您。若您遵循所有指示，Apple 會支付從您的地點之來回運費。

(iii) 快速更換服務 (以下稱「ERS」) 或親自 (以下稱「DIY」) 零件維修。ERS 可供部分可涵蓋保障的設備使用。DIY 零件維修服務可供很多可涵蓋保障的設備零件或配件使用，且本項服務可讓您維修可涵蓋保障的設備。如果情況允許使用 ERS 或 DIY 零件維修，請按以下步驟進行。

(a) 需要將被替換之可涵蓋保障的設備或零件退還給 Apple 的服務。Apple 可能會要求您提供信用卡授權，作為替換可涵蓋保障的設備或零件之零售價格以及適用運費的保證金。如果您無法提供信用卡授權，則可能無法使用維修服務，Apple 將為您安排其他替代服務。Apple 會將替換設備或零件寄給您，並一併附上安裝指示 (如果有的話)，以及請您退還被替換之可涵蓋保障的設備或零件之相關要求。若您確實遵循相關指示，Apple 將會取消信用卡授權，您便不需要承擔可涵蓋保障的設備或零件費用以及來回運費。如果您未能依指示退還替換之可涵蓋保障的設備或零件，或是所退還的替換之可涵蓋保障的設備或零件不符合維修資格，Apple 將依已授權的金額對信用卡扣款。

(b) 若不需要將替換之產品或零件退還給 Apple。Apple 會免費將替換產品或零件寄給您，並一併附上安裝指示 (如果有的話)，以及有關如何處置替換之產品或零件的需求說明。

(c) 就進行 ERS 或 DIY 零件維修服務相關所產生的任何人工成本，Apple 一概不予負責。如需進一步協助，您應該透過下列電話號碼聯絡 Apple。

6.2 Apple 有權變更 Apple 為您提供維修或更換服務之方式，以及可涵蓋保障的設備接受指定維修方式之資格。可用的維修選項取決於您提出維修要求時所在的國家/地區。維修選項、零件供應情況以及回應時間會因國家而異。如果您在非產品購買國家/地區無法提供可涵蓋保障的設備之維修，則可能必須負責支付運費及處理費，以便送至可提供維修之國家/地區進行維修。如非產品購買國家/地區申請維修，則您必須遵守所有適用的進出口法規，並承擔所有關稅、增值稅和其他相關稅項和費用。針對國際維修服務，Apple 可以符合當地標準的同等產品或零件來維修或更換產品和零件。

## 7. 您的責任

若要依本計劃取得維修或支援，您必須同意遵守以下所列每項條款。

(i) 若經要求，您將提供本計劃合約號碼及本計劃的原始購買證明副本。

(ii) 您將提供可涵蓋保障的設備之問題的症狀和原因相關資訊。

(iii) 您將回應提供資訊要求，包括但不限於涵蓋保障的設備序號、機型、已安裝的作業系統和軟體版本、可涵蓋保障的設備上所連接或安裝的任何週邊設備裝置、顯示的任何錯誤訊息、在可涵蓋保障的設備遇到問題之前所採取的行動，以及要解決問題所採取的步驟。

(iv) 您將遵循 Apple 提供給您的指示，包括但不限於不要傳送非屬維修或更換服務範圍之 Apple 產品及配件，以及遵循運送指示包裝可涵蓋保障的設備。

(v) 在申請維修之前，您將軟體更新為最近發佈的版本。

(vi) 您確保已將可涵蓋保障的設備上之軟體和資料進行備份。在硬體維修期間，APPLE 將刪除可涵蓋保障的設備之內容，並重新格式化儲存媒體。Apple 將根據適用的更新項目，以可涵蓋保障的設備的原始設定退還可涵蓋保障的設備或提供替換品。Apple 可能將 OS 更新項目視同硬體維修的一部分加以安裝，此可防止可涵蓋保障的設備被回復為較舊版的 OS。OS 更新可能會導致原本安裝在可涵蓋保障的設備上的第三方之應用程式不再與可涵蓋保障的設備相容，或無法在可涵蓋保障的設備上運作。您必須自行負責重新安裝所有其他軟體程式、資料和密碼。

## 8. 責任限制

在適用法律允許的最大範圍內，APPLE 及其員工和代理商及保險公司在任何情況下，對您或可涵蓋保障的設備之任何後續持有人就可涵蓋保障的設備之間接性或衍生性損壞均不負任何責任，包括但不限於為維護資料之機密性而進行回復、重新燒錄或重現任何程式、資料或錯誤之成本、任何因 APPLE 或保險公司依本計劃應盡之責任而造成之業務、利潤、收入或預期儲蓄之損失。在適用法律允許的最大範圍內，APPLE 及其員工和代理商及保險公司依本計劃對您及任何後續持有人之責任限制，不應超過本計劃之原先支付的價錢。APPLE 特別不保證 (i) 其將在不對程式或資料構成風險或損失的情況下負責維修或替換可涵蓋保障的設備，(ii) 其將維護資料之機密性，或 (iii) 產品之運作將不受干擾或沒有錯誤。

針對享有消費者保護法或條例之權益之轄區內的消費者，本計劃所賦與的權益係附加在依此等法律及條例所提供之所有權利和補償措施上。依此等法律和條例應付之責任範圍係有所限制，APPLE 之責任限制為：可自行選擇更換或維修可涵蓋保障的設備，或是否供應維修服務。部分州或省不允許對附隨性或衍生性損壞責任加以排除或限制，因此上述部分或所有限制可能不適用於您。

## 9. 取消

您可以隨時基於任何原因取消本計劃。如果您決定取消本計劃，可以撥打以下電話號碼聯絡 Apple，或您可連同本計劃合約號碼寄送或傳真通知至以下第 12 節所列之產品購買國家/地區適用的地點。您必須將本計劃的原始購買證明副本與您的通知一起寄送。除非當地法律另有規定，若您在購買本計劃或收到本計劃 (以較晚發生者為準) 後三十 (30) 天內取消，您將收到全額退款，減去依本計劃提供之任何維修金額。若您在收到本計劃之後超過三十 (30) 天始取消，將依原始購買價格按比例退款。按比例退款金額是根據自本計劃購買日期起尚未屆滿之計劃期間的百分比來計算，減去 (a) 以下第 12 節所列之適用取消費用或按比例退款金額的百分之十 (10%) (以較少者為準)，以及 (b) 依本計劃提供給您之任何維修的金額。除非適用的當地法律另有規定，否則 Apple 可能基於欺詐或重大失實陳述而取消本計劃 (代表 Apple 本身及代表保險公司)。除非適用的當地法律另有規定，如果無法供應可涵蓋保障的設備之維修零件，Apple 可以於提前三十 (30) 天書面通知後取消本計劃。如果 Apple 因為無法供應維修零件而取消本計劃，您將收到未屆滿期間之按比例退款。

## 10. 本計劃之移轉

根據以下所述限制，您可以將自己依本計劃享有之全部權利一次性永久移轉予另一方，但前提是：(a) 您將原始購買證明、本計劃的確認書、本計劃的書面資料和本服務合約一併移轉予另一方；(b) 透過寄送、傳真或電子郵件的方式將移轉通知送至以下第 12 節中所列之國家/地區適用的地點，以便通知 Apple 移轉事宜，以及 (c) 他方接受本維修合約之條款。在通知 Apple 移轉事宜時，您必須提供計劃合約號碼、可涵蓋保障的設備序號、新持有人姓名、地址、電話號碼和電子郵件地址。

## 11. 一般條款

- (i) Apple 可能將其義務之履行轉包或轉讓予第三方，但這麼做並不能免除其對您的義務。
- (ii) Apple 對於因超出 Apple 合理控制之事件造成依本計劃履行義務之任何失敗或延遲，無須負任何責任。
- (iii) 您不一定要對可涵蓋保障的設備執行預防性維護才能依本計劃接受維修。
- (iv) 本計劃僅在以下第 12 節中所列之國家/地區提供且生效。未達法定成年年齡的人士不得購買本計劃。本計劃並未在所有國家及地區提供，本計劃不在法律禁止之國家及地區提供。
- (v) 在履行義務時，Apple 得自行決定且僅為確保 Apple 之回覆質素的目的，將您與 Apple 間通話的部分或全部內容進行錄音。

(vi) 您同意依本計劃透露給 Apple 之任何資訊或資料不具機密或專屬性質。再者，您同意 Apple 得在提供維修時代表您收集及處理資料。其中可能包括依照 Apple 客戶隱私政策將您的資料移轉給關聯公司、保險公司或維修中心。

(vii) Apple 備有安全性措施，應該能保護您的資料免受未經授權的存取或披露，以及非法破壞。您對於提供予 Apple 之資料處理相關指示應負起全部責任，Apple 將視依本計劃合理履行維修及支援義務之合理要求執行該等指示。如果您不同意以上內容或您對資料之處理有問題，請利用提供之電話號碼聯絡 Apple。

(viii) Apple 將依照下列網站之 Apple 客戶隱私政策保護您的資訊：  
[www.apple.com/legal/warranty/privacy/](http://www.apple.com/legal/warranty/privacy/)。如果您希望存取 Apple 所持有之您的相關資訊或如果您想要進行變更，請存取 URL [www.apple.com/contact/myinfo](http://www.apple.com/contact/myinfo) 以更新您的個人聯絡偏好設定或利用 URL [www.apple.com/privacy/contact](http://www.apple.com/privacy/contact) 聯絡 Apple。

(ix) 本計劃之條款，包括本計劃的原始銷售收據和計劃確認書，其效力優先於任何與其相衝突的條款、附加條款或任何採購訂單或其他文件之其他條款，且係構成您與 Apple (及若有適用為保險公司) 間就本計劃所達成之完整理解。

(x) Apple 並無義務更新本計劃。如果 Apple 不提供更新本計劃，本計劃會決定價格和期間。

(xi) 依本計劃並沒有非正式的爭議和解程序可供使用。

(xii) 就在香港或新加坡出售之計劃而言，「Apple」係指以下第 12 節所列之實體，且於香港或新加坡販售之計劃的法定及財務債務人即為以下第 12 節所列之實體。

(xiv) 本計劃將以下列第 12 節所列之購買計劃所在國家/地區之法律為準據法。

## 12. 國家/地區及法域特殊規定

若本計劃之任何其他條款間有不一致之處，則以下列國家/地區及法域特殊規定為準：

a) 香港：簽約當事人 – Apple Asia Limited，地址：香港銅鑼灣時代廣場第一座 2401 室 (以下稱「Apple」) 和 (基於 ADH 保障範圍的目的) 美亞保險香港有限公司，地址：香港港島東華蘭路 18 號港島東中心 46 樓 (又稱為「保險公司」)，其為獲授權依香港保險公司條例，在及由香港地區從事一般保險業務的保險公司，其受保險業監理處監管。取消 (第 9 節) – 寄送書面通知至下列地址進行取消：AppleCare Administration, Apple Asia Limited，地址：香港銅鑼灣時代廣場第一座 2401 室。如果您在收到本計劃 30 天之後始取消，將依本計劃的原始購買價格收到按比例退款金額，減去 (i) 取消費用 HK\$195 (港元)，或按比例退款金額的百分之 10 (以較低者為準)，以及 (ii) 依本計劃提供予您之任何維修金額。移轉 (第 10 節) – 寄送書面通知至下列地址進行移轉：AppleCare Administration, Apple Asia Limited，地址：2401 One Tower One, Times Square, Causeway Bay, Hong Kong。一般條款 (第 11 節) – 本計劃僅於香港提供及生效。香港特別行政區之法律為本計劃之準據法。在香港，Apple 承擔本計劃相關之所有責任，惟不包括 ADH 保障範圍。就 ADH 保障範圍而言，保險公司委派 Apple 提供本計劃第 3.2 條的維修活動及承擔超出您需要支付的維修費用的該些維修活動的成本。

b) 新加坡：簽約當事人 – Apple South Asia Pte. Ltd.，地址：7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore, 569086 (以下稱「Apple」) 和 (基於 ADH 保障範圍的目的) AIG Asia Pacific Insurance Pte. Ltd.，地址：78 Shenton Way #09-16 Singapore 079120 (又稱為「保險公司」)，其為獲授權在新加坡地區從事一般保險業務的保險公司。取消 (第 9 節) – 寄送書面通知至下列地址進行取消：AppleCare Administration, Apple South Asia Pte. Ltd.，地址：7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore 569086。如果您在收到本計劃之後超過 30 天始取消，將依本計劃的原有購買價格收到按比例退款金額，減去 (i) 取消費用 \$45 (新加坡幣)，或按比例退款金額的百分之 10 (以較低者為準)，以及 (ii) 依本計劃提供予您之任何維修金額。移轉 (第 10 節) – 寄送書面通知至下列地址進行移轉：AppleCare Administration,

Apple South Asia Pte. Ltd. , 地址 : 7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore 569086。一般條款 (第 11 節) – 本計劃僅於新加坡提供及生效。新加坡共和國之法律為本計劃之準據法。ADH 保障範圍係依據 Apple South Asia Pte. Ltd. 向保險公司購買之團體保險規則而提供給您。

## 電話號碼

### 香港

2112-0099

星期一 – 星期五 上午 9:00 – 下午 9:00

星期六 上午 9:00 – 下午 6:00 香港時區\*

### 新加坡

800-186-1087

星期一 – 星期五 上午 9:00 – 下午 9:00

星期六 上午 9:00 – 下午 6:00 新加坡時區\*

\* 電話號碼及作業時間可能不同並隨情況變動。您可以在下列網站找到最新的當地及國際聯絡資訊：[www.apple.com/contact/phone\\_contacts.html](http://www.apple.com/contact/phone_contacts.html)。所有國家/地區均不提供免付費號碼。

082813 AC+ APAC Traditional Chinese V1.0