

AppleCare+ untuk Layar Apple

AppleCare+ untuk Mac

Pengaruh Hak Konsumen terhadap Paket Ini

MANFAAT YANG DIBERIKAN PAKET INI MERUPAKAN TAMBAHAN ATAS SEMUA HAK DAN UPAYA PERBAIKAN YANG DIBERIKAN BERDASARKAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. PAKET INI TIDAK MENGURANGI HAK-HAK YANG DIBERIKAN OLEH UNDANG-UNDANG KONSUMEN YANG BERLAKU, TERMASUK HAK UNTUK MEMPEROLEH UPAYA PERBAIKAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG GARANSI DAN UNTUK MENUNTUT GANTI RUGI JIKA APPLE TIDAK MEMENUHI KEWAJIBAN KONTRAKTUALNYA.

1. Paket

Kontrak (“Paket”) ini mengatur layanan yang diberikan oleh Apple berdasarkan paket-paket di atas dan mencakup ketentuan-ketentuan dalam dokumen ini, Konfirmasi Paket (“Konfirmasi Paket”) Anda, dan tanda terima penjualan asli untuk Paket Anda. Konfirmasi Paket Anda akan diberikan kepada Anda pada saat pembelian atau dikirim kepada Anda secara otomatis setelahnya. Jika Anda membeli Paket dari Apple, Anda dapat memperoleh salinan Konfirmasi Paket dengan mengunjungi mysupport.apple.com/products.

Manfaat berdasarkan Paket ini merupakan tambahan atas hak-hak Anda berdasarkan hukum yang berlaku, garansi perangkat keras produsen, dan dukungan teknis gratis apa pun. Ketentuan Paket berlaku sama, baik untuk yang dibayar sekaligus (“Paket Sekali Bayar”) maupun setiap bulan (“Paket dengan Pembayaran Bulanan”), kecuali jika dinyatakan lain.

Paket ini mencakup peralatan berikut (secara bersama-sama, “Peralatan yang Dilindungi”): (i) komputer atau layar Mac bermerek Apple yang tercantum pada Konfirmasi Paket Anda (termasuk dudukan dan/atau penyangga VESA bermerek Apple yang disertakan atau dibeli bersama layar bermerek Apple Anda), serta aksesoris bermerek Apple yang terdapat di dalam kemasan asli (“Perangkat yang Dilindungi”), dan (ii) mouse bermerek Apple, Magic Trackpad, dan/atau keyboard bermerek Apple jika disertakan bersama Perangkat yang Dilindungi (atau dibeli bersama Mac mini, Mac Pro, atau Mac Studio), dudukan dan/atau penyangga VESA bermerek Apple jika disertakan atau dibeli bersama Perangkat Mac yang Dilindungi, modul memori (RAM) Apple dan Apple USB SuperDrive (“Aksesoris Mac”) jika digunakan dengan Perangkat yang Dilindungi dan awalnya dibeli tidak lebih dari dua tahun sebelum pembelian Perangkat yang Dilindungi. Peralatan yang Dilindungi harus telah dibeli atau disewa dalam kondisi baru dari Apple atau Apple Authorized Reseller. Apabila kepemilikan sah Peralatan yang Dilindungi telah dialihkan kepada Anda, Paket harus telah dialihkan kepada Anda berdasarkan Pasal 9. Peralatan yang Dilindungi mencakup setiap produk pengganti yang diberikan kepada Anda oleh Apple berdasarkan Pasal 2 Paket ini.

Perlindungan dimulai segera setelah Anda membeli Paket dan berlanjut, kecuali jika dibatalkan, hingga tanggal yang ditentukan dalam Konfirmasi Paket Anda (“Masa Berlaku Paket”).

Anda dapat menemukan harga Paket di tanda terima penjualan asli sebagaimana diberikan oleh Apple atau penjual lain tempat Anda membeli Paket (“Apple Authorized Reseller”).

Paket ini ditujukan untuk dan hanya berlaku untuk Peralatan yang Dilindungi milik Anda. Paket ini bukan untuk penggunaan komersial Anda dan tidak boleh Anda gunakan untuk mendapatkan keuntungan finansial apa pun, termasuk, tetapi tidak terbatas pada, meminta layanan untuk perangkat milik orang lain yang tidak dilindungi dalam Paket ini. Untuk menghindari keraguan, selain sebagaimana diatur berdasarkan Pasal 9 Paket ini, Anda tidak boleh menjual, mengalihkan, menyubkontrakkan, mendelegasikan, atau memindahkan hak-hak Anda berdasarkan Paket ini. Apple berhak memantau permintaan layanan Anda untuk memastikan kepatuhan. Pelanggaran terhadap ketentuan ini dapat menyebabkan dibatalkannya Paket ini.

2. Apa Saja yang Dilindungi?

2.1 Layanan Perangkat Keras untuk Kerusakan atau Baterai Habis (“Layanan Perangkat Keras”)

Layanan Perangkat Keras diberikan jika selama Masa Berlaku Paket, Anda mengajukan klaim yang sah dengan memberi tahu Apple bahwa telah terjadi cacat pada materi dan pengerjaan Peralatan yang Dilindungi atau, terkait Perangkat yang Dilindungi yang menggunakan baterai isi ulang terpadu, bahwa kapasitas baterai Perangkat yang Dilindungi untuk menyimpan muatan listrik kurang dari 80% (delapan puluh persen) dari spesifikasi aslinya. Lihat Pasal 2.3 untuk informasi tentang pemenuhan Layanan Perangkat Keras.

Pengecualian terhadap perlindungan Layanan Perangkat Keras berdasarkan Paket ini berlaku sebagaimana dijelaskan pada Pasal 3.

2.2 Layanan untuk Kerusakan Tidak Disengaja Akibat Penanganan/Accidental Damage from Handling (“Layanan ADH”)

Layanan ADH diberikan jika selama Masa Berlaku Paket, Anda mengajukan klaim yang sah dengan memberi tahu Apple bahwa Perangkat yang Dilindungi tidak berfungsi karena kerusakan tidak disengaja akibat penanganan yang disebabkan oleh peristiwa eksternal tidak terduga dan tidak disengaja (misalnya terjatuh dan rusak akibat terkena cairan dari tumpahan) (“ADH”). Kerusakan tersebut harus memengaruhi fungsi Perangkat yang Dilindungi milik Anda. Lihat Pasal 2.3 untuk informasi tentang pemenuhan Layanan ADH.

Pengecualian terhadap perlindungan Layanan ADH berdasarkan Paket ini berlaku sebagaimana dijelaskan pada Pasal 3.

2.3 Pemenuhan Layanan Perlindungan Perangkat Keras dan Layanan ADH

Jika selama Masa Berlaku Paket, Anda mengajukan klaim yang sah untuk Layanan Perangkat Keras atau klaim yang sah untuk Layanan ADH, maka Apple, atas kebijaksanaannya sendiri, akan: (i) memperbaiki kerusakan menggunakan suku cadang baru atau suku cadang asli Apple bekas yang telah diuji dan memenuhi persyaratan fungsional Apple, atau (ii) mengganti Peralatan yang Dilindungi dengan produk pengganti yang baru atau terdiri atas suku cadang asli Apple baru dan/atau bekas yang telah diuji dan memenuhi persyaratan fungsional Apple.

Jika perbaikan atau penggantian berdasarkan ketentuan (i) dan (ii) tidak memungkinkan atau tidak tersedia, Apple akan mengganti biaya Anda dengan kredit toko Apple, kartu hadiah Apple, atau uang tunai sebesar harga retail Apple saat ini untuk Perangkat yang Dilindungi (atau, jika Apple saat ini tidak menjual model Perangkat yang Dilindungi tersebut, harga retail terakhir kali Apple menjual model Perangkat yang Dilindungi tersebut), atau sebesar jumlah yang telah dibayarkan untuk Perangkat yang Dilindungi tersebut sebagaimana tertera pada bukti pembelian asli, mana pun yang lebih besar. Apabila penggantian biaya dilakukan, unit awal Perangkat yang Dilindungi akan menjadi milik Apple, dan Paket Anda akan otomatis dibatalkan karena Anda tidak lagi memiliki Perangkat yang Dilindungi tersebut.

Layanan untuk ADH dikenai biaya layanan sebagaimana dijelaskan di bawah ini. Setiap Layanan ADH yang Anda terima merupakan “Peristiwa Layanan”, yang dikenai biaya layanan sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

Jika Apple mengganti Perangkat yang Dilindungi, semua produk pengganti yang diberikan berdasarkan Paket ini akan memiliki fitur yang sama atau hampir sama (misalnya model berbeda, atau model sama dengan warna berbeda, dengan fitur atau kemampuan teknologi yang sama atau lebih baik) seperti unit awal Perangkat yang Dilindungi, atau atas pilihan Apple, produk pengganti tersebut akan berupa model yang sama atau lebih baru tetapi dengan fitur atau kemampuan teknologi atau fungsional yang berbeda dari unit awal Perangkat yang Dilindungi. Jika Apple mengganti Perangkat yang Dilindungi, produk awal menjadi milik Apple dan produk pengganti menjadi milik Anda dengan perlindungan yang berlaku selama sisa Masa Berlaku Paket.

Apple dapat menggunakan perangkat atau suku cadang pengganti untuk layanan yang berasal dari negara yang berbeda dengan negara asal Perangkat yang Dilindungi atau suku cadang aslinya.

Berlaku pengecualian sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

2.4 Biaya Layanan dan Peristiwa Layanan

“Peristiwa Layanan” adalah setiap layanan yang Anda terima untuk ADH, yang dikenai biaya Peristiwa Layanan sebagaimana dijelaskan di bawah ini. Anda berhak menerima Peristiwa Layanan yang tidak terbatas untuk Perangkat yang Dilindungi milik Anda selama Paket aktif, hingga tanggal Paket dibatalkan atau diakhiri. Permintaan Peristiwa Layanan yang dikirim dan diterima oleh Apple setelah Paket dibatalkan atau diakhiri tidak akan dilindungi oleh Paket.

Penting: Lihat Pasal 3 untuk pengecualian pemberian Layanan ADH.

Biaya layanan berikut berlaku untuk setiap Peristiwa Layanan:

	MacBook Neo 13” (A18 Pro)	Mac (semua model lainnya)	Layar Apple
Peristiwa Layanan ADH Tingkat 1 - Kerusakan ADH untuk Layar Saja - Kerusakan ADH untuk Casing Luar Saja	IDR 899.000	IDR 1.899.000	IDR 1.899.000
Peristiwa Layanan ADH Tingkat 2 - Kerusakan Tidak Disengaja Lainnya	IDR 2.799.000	IDR 5.599.000	IDR 5.599.000

**Biaya sudah mencakup pajak yang berlaku yang harus Anda bayarkan*

Untuk memenuhi syarat untuk biaya Peristiwa Layanan ADH Tingkat 1, Perangkat yang Dilindungi tidak boleh memiliki kerusakan tambahan selain kerusakan layar saja (jika berlaku) atau kerusakan casing luar saja karena kerusakan tambahan akan menghalangi perbaikan layar atau casing luar oleh Apple. Kerusakan ADH pada dudukan dan/atau penyangga VESA bermerek Apple yang digunakan dengan layar bermerek Apple milik Anda akan diperlakukan sebagai Kerusakan ADH untuk Casing Luar Saja. Perangkat yang Dilindungi yang memiliki kerusakan tambahan akan dikenai harga Peristiwa Layanan ADH Tingkat 2.

Perlu diketahui bahwa jika Anda meminta layanan berdasarkan Paket ini di negara selain Indonesia, biaya layanan atau biaya serupa di negara tersebut mungkin perlu dibayarkan dalam mata uang negara tersebut dan sesuai dengan kurs yang berlaku di negara tersebut. Untuk informasi selengkapnya, termasuk mengenai biaya yang berlaku berdasarkan negara, kunjungi situs web dukungan AppleCare+ di apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/, lalu pilih perangkat yang sesuai dan lokasi tempat Anda membutuhkan layanan untuk mengetahui ketentuan dan biaya yang berlaku.

2.5 Dukungan Teknis

Selama Masa Berlaku Paket, Apple akan memberi Anda akses prioritas ke dukungan teknis berbasis telepon dan web untuk Peralatan yang Dilindungi (“Dukungan Teknis”). Dukungan Teknis dapat mencakup bantuan terkait penginstalan, peluncuran, konfigurasi, pemecahan masalah, dan pemulihan (kecuali pemulihan data), termasuk menyimpan, mengambil, dan mengelola file; menafsirkan pesan kesalahan sistem; dan menentukan kapan Layanan Perangkat Keras diperlukan atau perlindungan ADH mungkin berlaku. Apple akan menyediakan dukungan untuk versi perangkat lunak yang didukung saat itu, dan Rilis Utama sebelumnya. Untuk keperluan pasal ini, istilah “Rilis Utama” adalah versi perangkat lunak signifikan yang dirilis secara komersial oleh Apple dalam format nomor rilis seperti “1.0” atau “2.0” dan yang bukan dalam bentuk beta atau prarilis.

Dukungan Teknis Apple terbatas pada hal-hal berikut: (i) Peralatan yang Dilindungi, (ii) Sistem Operasi bermerek Apple (“macOS”) dan aplikasi perangkat lunak bermerek Apple yang telah diinstal sebelumnya di atau dirancang untuk beroperasi dengan Peralatan yang Dilindungi (“Perangkat Lunak Konsumen”), dan (iii) masalah konektivitas antara Peralatan yang Dilindungi dan komputer atau perangkat yang memenuhi spesifikasi konektivitas Peralatan yang Dilindungi dan menjalankan sistem operasi yang didukung Peralatan yang Dilindungi.

Berlaku pengecualian sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

3. Apa Saja yang Tidak Dilindungi?

3.1 Layanan Perangkat Keras dan Layanan ADH

Apple dapat membatasi bahwa Layanan Perangkat Keras dan Layanan ADH hanya berlaku di negara asal tempat pembelian Peralatan yang Dilindungi.

Apple tidak akan menyediakan Layanan Perangkat Keras atau Layanan ADH pada kondisi berikut:

- (a) untuk melindungi dari keausan normal atau untuk memperbaiki kerusakan minor yang tidak memengaruhi fungsi Peralatan yang Dilindungi;
- (b) untuk melakukan pemeliharaan preventif;
- (c) untuk mengganti Peralatan yang Dilindungi yang hilang atau dicuri;
- (d) untuk memperbaiki kerusakan, termasuk kerusakan fisik yang berlebihan (misalnya produk telah hancur, bengkok, atau terendam dalam cairan) karena perilaku ceroboh, kasar, disengaja, atau terencana, atau penggunaan Peralatan yang Dilindungi dengan cara yang tidak normal atau tidak sesuai dengan tujuan Apple;
- (e) untuk memasang, melepas, atau membuang Peralatan yang Dilindungi atau peralatan yang diberikan kepada Anda saat Peralatan yang Dilindungi sedang diperbaiki;
- (f) untuk memperbaiki kerusakan akibat produk yang bukan merupakan Peralatan yang Dilindungi;
- (g) untuk memperbaiki kerusakan apa pun pada Peralatan yang Dilindungi (apa pun penyebabnya) jika Peralatan yang Dilindungi tersebut telah dibuka, diperbaiki (termasuk untuk peningkatan kemampuan dan ekspansi), dimodifikasi, diinstal, atau diubah oleh siapa pun selain Apple atau perwakilan resmi Apple;
- (h) untuk memperbaiki kondisi yang sudah ada sebelumnya pada Peralatan yang Dilindungi jika Anda membeli Paket ini setelah Anda membeli Peralatan yang Dilindungi;
- (i) untuk memperbaiki kerusakan apa pun pada Peralatan yang Dilindungi dengan nomor seri yang mengalami perubahan, rusak, atau lepas;
- (j) untuk memperbaiki kerusakan karena api, gempa bumi, banjir, atau penyebab eksternal serupa lainnya;
- (k) untuk melindungi dari kerusakan karena adanya bahan berbahaya, termasuk, tetapi tidak terbatas pada, materi biologis dan alergen, yang menimbulkan risiko terhadap kesehatan manusia;
- (l) kehilangan, hilangnya penggunaan, kerusakan, korupsi, ketidakmampuan untuk mengakses, atau ketidakmampuan untuk memanipulasi perangkat keras atau perangkat lunak elektronik apa pun, atau komponennya, yang digunakan untuk menyimpan, memproses, mengakses, mengirimkan, atau menerima informasi di dalam Peralatan yang Dilindungi sebagai akibat dari sebab atau kerusakan apa pun selain kerusakan yang ditanggung yang secara khusus dinyatakan dalam Paket ini, termasuk akses tanpa izin atau penggunaan tanpa izin atas sistem tersebut, serangan penolakan layanan, atau penerimaan atau pengiriman kode berbahaya;
- (m) kehilangan, hilangnya penggunaan, kerusakan, korupsi, ketidakmampuan untuk mengakses, atau ketidakmampuan untuk memanipulasi data elektronik apa pun yang tersimpan di dalam Peralatan yang Dilindungi, termasuk kehilangan karena akses tanpa izin atau penggunaan tanpa izin atas data, serangan penolakan layanan, atau penerimaan atau pengiriman kode berbahaya; atau
- (n) jika Anda meminta layanan untuk perangkat berdasarkan Paket ini untuk tujuan komersial demi keuntungan finansial Anda sendiri, termasuk jika Anda telah menjual, mentransfer, menyubkontrakkan, mendelegasikan, atau mengalihkan hak Anda berdasarkan Paket ini (kecuali sebagaimana diatur berdasarkan Pasal 9 Paket ini).

Pemasangan suku cadang pihak ketiga dapat memengaruhi perlindungan Anda. Sebagai syarat untuk menerima Layanan Perangkat Keras atau ADH, semua Peralatan yang Dilindungi harus dikembalikan kepada Apple secara utuh, termasuk semua suku cadang asli atau komponen pengganti yang disetujui Apple. Pembatasan ini tidak mengurangi hak hukum konsumen Anda.

3.2 Dukungan Teknis

Apple tidak akan memberikan Dukungan Teknis pada kondisi berikut:

- (a) untuk penggunaan atau modifikasi terhadap Peralatan yang Dilindungi, macOS, atau Perangkat Lunak Konsumen menggunakan cara yang tidak sesuai dengan cara Peralatan yang Dilindungi atau perangkat lunak dimaksudkan untuk digunakan atau dimodifikasi;

- (b) untuk masalah yang dapat diatasi dengan meningkatkan kemampuan perangkat lunak ke versi saat itu;
- (c) untuk produk pihak ketiga atau efeknya pada atau interaksinya dengan Peralatan yang Dilindungi, macOS, atau Perangkat Lunak Konsumen;
- (d) untuk penggunaan komputer atau macOS oleh Anda yang tidak terkait dengan Perangkat Lunak Konsumen atau masalah konektivitas dengan Peralatan yang Dilindungi;
- (e) untuk perangkat lunak selain macOS atau Perangkat Lunak Konsumen;
- (f) untuk Perangkat Lunak Konsumen apa pun yang diberi label “beta”, “prarilis”, “pratinjau”, atau sebutan serupa;
- (g) untuk kerusakan atau kehilangan perangkat lunak atau data apa pun yang berada atau terekam di Peralatan yang Dilindungi (catatan: Paket ini tidak mencakup pemulihan atau penginstalan ulang program perangkat lunak dan data pengguna);
- (h) untuk browser web, aplikasi email, dan perangkat lunak penyedia layanan Internet pihak ketiga, atau konfigurasi macOS yang diperlukan untuk penggunaannya;
- (i) kehilangan, hilangnya penggunaan, kerusakan, korupsi, ketidakmampuan untuk mengakses, atau ketidakmampuan untuk memanipulasi perangkat keras atau perangkat lunak elektronik apa pun, atau komponennya, yang digunakan untuk menyimpan, memproses, mengakses, mengirimkan, atau menerima informasi di dalam Peralatan yang Dilindungi sebagai akibat dari sebab atau kerusakan apa pun selain kerusakan yang ditanggung yang secara khusus dinyatakan dalam Paket ini, termasuk akses tanpa izin atau penggunaan tanpa izin atas sistem tersebut, serangan penolakan layanan, atau penerimaan atau pengiriman kode berbahaya; atau
- (j) kehilangan, hilangnya penggunaan, kerusakan, korupsi, ketidakmampuan untuk mengakses, atau ketidakmampuan untuk memanipulasi data elektronik apa pun yang tersimpan di dalam Peralatan yang Dilindungi, termasuk kehilangan karena akses tanpa izin atau penggunaan tanpa izin atas data, serangan penolakan layanan, atau penerimaan atau pengiriman kode berbahaya.

4. Cara Mendapatkan Layanan dan Dukungan

Anda dapat memperoleh layanan atau Dukungan Teknis dengan menghubungi Apple di 0800-1-027753, atau dengan mengakses support.apple.com/id-id. Anda harus memberitahukan Nomor Perjanjian Paket atau nomor seri Perangkat yang Dilindungi. Anda juga harus, jika diminta, menunjukkan Konfirmasi Paket Anda, dan tanda terima penjualan asli untuk Perangkat yang Dilindungi dan Paket Anda.

5. Opsi Layanan

Apple dapat mengubah metode Apple dalam menyediakan layanan perbaikan atau penggantian kepada Anda dan kelayakan Peralatan yang Dilindungi yang Anda miliki untuk menerima metode layanan tertentu.

Layanan akan dibatasi pada opsi yang tersedia di negara tempat Anda meminta layanan. Opsi layanan, ketersediaan suku cadang, dan waktu respons dapat berbeda. Jika layanan tidak tersedia untuk Peralatan yang Dilindungi di negara yang bukan negara tempat pembelian, Anda mungkin harus menanggung biaya pengiriman dan penanganan untuk memfasilitasi layanan di negara tempat layanan tersedia. Jika Anda meminta layanan di negara yang bukan negara tempat pembelian, Anda harus mematuhi semua peraturan perundang-undangan tentang ekspor dan impor yang berlaku serta bertanggung jawab atas semua bea cukai, PPN, serta pajak dan biaya penjualan terkait lainnya. Untuk layanan internasional, Apple dapat memperbaiki atau mengganti produk dan suku cadang dengan produk dan suku cadang sebanding yang memenuhi standar setempat.

Apple akan memberikan Layanan Perangkat Keras atau Layanan ADH kepada Anda melalui salah satu atau beberapa opsi berikut:

(a) Layanan di toko. Layanan di toko tersedia untuk sebagian besar Peralatan yang Dilindungi. Kembalikan Peralatan yang Dilindungi ke lokasi toko retail milik Apple atau kepada penyedia layanan resmi Apple yang menawarkan layanan di toko. Layanan akan dilakukan untuk Anda di toko, atau toko mungkin akan mengirim Peralatan yang Dilindungi ke lokasi Layanan Perbaikan Apple (Apple Repair Service atau “ARS”) untuk diperbaiki. Anda harus segera mengambil Peralatan yang Dilindungi.

(b) Layanan di lokasi. Layanan di lokasi tersedia untuk banyak komputer desktop dan portabel serta layar bermerek Apple jika lokasi Peralatan yang Dilindungi berada dalam radius 80 kilometer dari Penyedia Resmi Apple yang Menawarkan Layanan di Lokasi. Suku cadang tertentu yang dapat diperbaiki melalui layanan suku

cadang dengan pemasangan mandiri, sebagaimana dijelaskan di bawah ini, tidak memenuhi syarat untuk perbaikan di lokasi. Jika Apple menentukan bahwa layanan di lokasi tersedia, Apple akan mengirimkan teknisi servis ke lokasi Peralatan yang Dilindungi. Perbaikan akan dilakukan di lokasi, atau teknisi servis akan mengirim Peralatan yang Dilindungi ke lokasi Penyedia Layanan Resmi Apple (Apple Authorized Service Provider atau "AASP") atau Layanan Perbaikan Apple (Apple Repair Service atau "ARS") untuk diperbaiki. Jika Peralatan yang Dilindungi diperbaiki di lokasi AASP atau lokasi ARS, Apple akan mengatur pengiriman Peralatan yang Dilindungi ke lokasi Anda setelah perbaikan. Jika teknisi servis tidak diberikan akses ke Peralatan yang Dilindungi pada waktu yang ditentukan, kunjungan selanjutnya ke lokasi mungkin akan dikenai biaya tambahan.

(c) Layanan perbaikan antar jemput. Jika Apple menentukan bahwa Peralatan yang Dilindungi milik Anda memenuhi syarat untuk layanan perbaikan antar jemput, Apple akan mengirimkan kurir yang ditunjuk Apple untuk mengambil Peralatan yang Dilindungi milik Anda. Setelah layanan selesai, Apple akan mengembalikan Peralatan yang Dilindungi atau produk pengganti kepada Anda. Apple akan membayar antar jemput ke dan dari lokasi Anda jika semua petunjuk diikuti.

(d) Layanan kirim unit. Layanan kirim unit langsung tersedia untuk sebagian besar Peralatan yang Dilindungi. Jika Apple menentukan bahwa Peralatan yang Dilindungi milik Anda memenuhi syarat untuk layanan kirim unit, Apple akan mengirim Anda surat jalan prabayar (dan, jika diperlukan, materi kemasan). Anda harus mengirimkan Peralatan yang Dilindungi ke lokasi ARS sesuai dengan petunjuk Apple. Begitu layanan selesai, lokasi ARS akan mengembalikan Peralatan yang Dilindungi kepada Anda. Apple akan membayar biaya pengiriman ke dan dari lokasi Anda jika Anda mengikuti semua petunjuk.

(e) Layanan suku cadang dengan pemasangan mandiri (do-it-yourself atau "DIY"). Layanan suku cadang DIY tersedia untuk banyak Peralatan yang Dilindungi. Layanan ini memungkinkan Anda memperbaiki sendiri Peralatan yang Dilindungi milik Anda. Dalam hal apa pun, Apple tidak bertanggung jawab atas biaya tenaga kerja yang Anda keluarkan terkait layanan suku cadang DIY. Jika layanan suku cadang DIY tersedia, proses berikut akan berlaku:

(i) Layanan di mana Apple mengharuskan pengembalian suku cadang yang diganti pada Peralatan yang Dilindungi. Apple mungkin memerlukan otorisasi kartu kredit sebagai jaminan atas harga retail suku cadang pengganti untuk Peralatan yang Dilindungi dan biaya pengiriman yang berlaku. Jika Anda tidak dapat memberikan otorisasi kartu kredit, layanan mungkin tidak tersedia bagi Anda dan Apple akan menawarkan pengaturan alternatif untuk layanan tersebut. Apple akan mengirimkan suku cadang pengganti untuk Peralatan yang Dilindungi kepada Anda beserta petunjuk pemasangan, jika ada, dan persyaratan apa pun untuk pengembalian suku cadang yang diganti pada Peralatan yang Dilindungi. Jika Anda mengikuti petunjuk, Apple akan membatalkan otorisasi kartu kredit sehingga Anda tidak akan dikenai biaya atas suku cadang Peralatan yang Dilindungi serta pengiriman ke dan dari lokasi Anda. Jika Anda tidak mengembalikan suku cadang yang diganti pada Peralatan yang Dilindungi tersebut sesuai dengan petunjuk atau mengembalikan produk, suku cadang, atau aksesori yang diganti yang tidak memenuhi syarat untuk perbaikan, Apple akan membebankan tagihan ke kartu kredit Anda sejumlah yang telah disetujui.

(ii) Layanan di mana Apple tidak mewajibkan pengembalian suku cadang yang diganti pada Peralatan yang Dilindungi. Apple akan mengirimkan secara gratis suku cadang pengganti untuk Peralatan yang Dilindungi kepada Anda beserta petunjuk pemasangan, jika ada, dan ketentuan apa pun terkait pembuangan suku cadang yang diganti.

6. Tanggung Jawab Anda

Untuk menerima layanan atau dukungan berdasarkan Paket ini, Anda setuju untuk (i) memberikan Nomor Perjanjian Paket Anda, salinan bukti pembelian asli Paket Anda, dan nomor seri Peralatan yang Dilindungi; (ii) memberikan informasi tentang gejala dan penyebab masalah pada Peralatan yang Dilindungi; (iii) merespons permintaan informasi yang diperlukan untuk mendiagnosis atau memperbaiki Peralatan yang Dilindungi; (iv) mengikuti petunjuk yang diberikan Apple kepada Anda; (v) jika diminta, memberikan informasi untuk memverifikasi kepemilikan Anda atas Paket ini (yaitu nama, nomor telepon, alamat email, Akun Apple Anda, dan/atau informasi lain yang dianggap perlu oleh Apple); (vi) memperbarui perangkat lunak ke rilis yang dipublikasikan saat ini sebelum meminta layanan; dan (vii) mencadangkan perangkat lunak dan data yang tersimpan di Peralatan yang Dilindungi.

SELAMA PERBAIKAN PERANGKAT KERAS, APPLE AKAN MENGHAPUS KONTEN DARI PERALATAN YANG DILINDUNGI, MEMFORMAT ULANG MEDIA PENYIMPANAN, DAN MENGINSTAL ULANG KONFIGURASI PERANGKAT LUNAK ASLI PERALATAN YANG DILINDUNGI DAN RILIS PEMBARUAN BERIKUTNYA, YANG AKAN MENGAKIBATKAN PENGHAPUSAN SEMUA PERANGKAT LUNAK DAN DATA YANG ADA DI PERALATAN YANG DILINDUNGI SEBELUM DIPERBAIKI. Apple akan mengembalikan Peralatan yang Dilindungi milik Anda atau memberikan pengganti sesuai dengan konfigurasi awal Peralatan yang Dilindungi, dengan tunduk pada pembaruan yang berlaku. Apple dapat menginstal pembaruan macOS sebagai bagian dari Layanan Perangkat Keras yang akan mencegah Peralatan yang Dilindungi kembali ke versi macOS sebelumnya. Aplikasi pihak ketiga yang terinstal di Peralatan yang Dilindungi mungkin tidak kompatibel atau berfungsi dengan Peralatan yang Dilindungi sebagai akibat dari pembaruan macOS tersebut. Anda bertanggung jawab untuk menginstal ulang semua program perangkat lunak lainnya, data, dan kata sandi.

7. Batasan Tanggung Jawab

SEJAUH DIIZINKAN OLEH HUKUM YANG BERLAKU, APPLE SERTA KARYAWAN DAN KUASANYA DALAM KEADAAN APA PUN TIDAK BERTANGGUNG JAWAB KEPADA ANDA ATAU PEMILIK SELANJUTNYA DARI PERALATAN YANG DILINDUNGI ATAS GANTI RUGI TIDAK LANGSUNG ATAU KONSEKUENSIAL APA PUN, TERMASUK, TETAPI TIDAK TERBATAS PADA, BIAYA PEMULIHAN, PEMROGRAMAN ULANG, ATAU REPRODUKSI PROGRAM ATAU DATA APA PUN, ATAU KEGAGALAN DALAM MENJAGA KERAHASIAAN DATA, KEHILANGAN BISNIS, KEUNTUNGAN, PENDAPATAN, ATAU PENGHEMATAN YANG DIPERKIRAKAN, YANG TIMBUL AKIBAT KEWAJIBAN APPLE BERDASARKAN PAKET INI. SEJAUH DIIZINKAN OLEH HUKUM YANG BERLAKU, BATASAN TANGGUNG JAWAB APPLE SERTA KARYAWAN DAN KUASANYA KEPADA ANDA DAN PEMILIK SELANJUTNYA YANG TIMBUL BERDASARKAN PAKET INI TIDAK AKAN MELEBIHI HARGA AWAL YANG DIBAYARKAN UNTUK PAKET INI. SECARA KHUSUS APPLE TIDAK MENJAMIN BAHWA (i) APPLE AKAN MAMPU MEMPERBAIKI ATAU MENGGANTI PERALATAN YANG DILINDUNGI TANPA RISIKO PADA ATAU KEHILANGAN PROGRAM ATAU DATA, (ii) APPLE AKAN MENJAGA KERAHASIAAN DATA, ATAU (iii) PENGOPERASIAN PRODUK AKAN BERJALAN TANPA GANGGUAN ATAU BEBAS KESALAHAN.

MANFAAT YANG DIBERIKAN OLEH PROGRAM INI ADALAH TAMBAHAN ATAS SETIAP HAK DAN UPAYA PERBAIKAN YANG DIBERIKAN BERDASARKAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TENTANG KONSUMEN. JIKA TANGGUNG JAWAB BERDASARKAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TENTANG KONSUMEN TERSEBUT DAPAT DIBATASI, TANGGUNG JAWAB APPLE TERBATAS, ATAS KEBIJAKSANAANNYA SENDIRI, PADA PENGGANTIAN ATAU PERBAIKAN PERALATAN YANG DILINDUNGI ATAU PENYEDIAAN LAYANAN. NEGARA BAGIAN ATAU PROVINSI TERTENTU TIDAK MENGIZINKAN PENGECUALIAN ATAU BATASAN GANTI RUGI INSIDENTAL ATAU KONSEKUENSIAL, JADI SEBAGIAN ATAU SELURUH BATASAN DI ATAS MUNGKIN TIDAK BERLAKU UNTUK ANDA.

8. Pembatalan

8.1 Hak Pembatalan oleh Anda

Apa pun jenis Paket Anda, Anda dapat membatalkan Paket ini kapan pun dengan alasan apa pun dan mungkin berhak mendapatkan pengembalian dana sebagaimana dijelaskan di bawah ini. Untuk menerima pengembalian dana, Anda mungkin akan diminta untuk memberikan Nomor Perjanjian Paket dan/atau bukti pembelian asli Paket Anda.

8.2 Cara Membatalkan

(a) Pembatalan dengan mengembalikan Perangkat yang Dilindungi:

Untuk membatalkan Paket ini dengan mengembalikan Perangkat yang Dilindungi milik Anda, sebagaimana diizinkan oleh kebijakan pengembalian saluran penjualan awal, Anda harus mengembalikan Perangkat yang Dilindungi milik Anda melalui saluran penjualan awal (baik Apple Authorized Reseller atau Apple). Anda (atau lembaga pembiayaan, jika Paket Anda dibeli melalui kredit) akan menerima pengembalian dana Paket secara penuh. Jika Anda membeli Perangkat yang Dilindungi dari Apple Authorized Reseller, Anda mungkin perlu menghubungi Apple sebagaimana tertera di bawah ini untuk membatalkan Paket tersebut. Jika Anda tidak membeli Paket ini dari saluran penjualan yang sama dengan tempat Anda membeli Perangkat yang Dilindungi,

Anda mungkin perlu menghubungi Apple untuk membatalkan Paket ini.

(b) Pembatalan Paket yang Dibeli dari Apple Authorized Reseller:

- (1) Jika Anda membeli Paket Sekali Bayar dari Apple Authorized Reseller, lalu membatalkannya dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sejak pembelian Paket, Anda mungkin perlu membatalkan Paket melalui Apple Authorized Reseller untuk menerima pengembalian dana.
- (2) Jika Anda membeli Paket Sekali Bayar dari Apple Authorized Reseller, lalu membatalkannya lebih dari 30 (tiga puluh) hari setelah pembelian Paket, Anda dapat:
 - (A) Menghubungi Apple di 0800-1-027753; atau
 - (B) Mengirim pemberitahuan tertulis kepada Apple Indonesia, Gd. World Trade Center 2, Lt. 19, Jl. Jend. Sudirman Kav. 29-31, Kel. Karet, Kec. Setiabudi, Jakarta Selatan 12920, Indonesia.

Jika mengirimkan pemberitahuan tertulis untuk membatalkan Paket Sekali Bayar Anda, cantumkan nomor seri Perangkat yang Dilindungi, Nomor Perjanjian Paket, bukti pembelian asli Paket, dan informasi kontak Anda.

- (3) Jika Anda membeli Paket dengan Pembayaran Bulanan dari Apple Authorized Reseller, hubungi Apple Authorized Reseller tersebut atau penyedia penagihan Anda untuk membatalkan Paket Anda.

(c) Pembatalan Paket Sekali Bayar yang Dibeli dari Apple:

Untuk membatalkan Paket Sekali Bayar, yang berlaku seketika:

- (1) Jika tersedia dan hanya jika Paket Sekali Bayar yang dibeli dari Apple, kunjungi getsupport.apple.com/products, pilih “Perlindungan Perangkat Keras” dan “Membatalkan Paket AppleCare”, lalu ikuti petunjuknya;
- (2) Jika tersedia dan hanya jika Paket Sekali Bayar dibeli dari Apple, ikuti langkah-langkah pada aplikasi Apple Support, yang dapat diunduh melalui App Store. Jika Paket Anda tidak muncul saat Anda mencoba membatalkannya, Anda mungkin perlu menyelesaikan penyiapan Akun Apple Anda. Untuk bantuan lebih lanjut, kunjungi support.apple.com/HT202704.
- (3) Hubungi Apple di 0800-1-027753; atau
- (4) Kirim pemberitahuan tertulis kepada Apple Indonesia, Gd. World Trade Center 2, Lt. 19, Jl. Jend. Sudirman Kav. 29-31, Kel. Karet, Kec. Setiabudi, Jakarta Selatan 12920, Indonesia.

Jika mengirimkan pemberitahuan tertulis untuk membatalkan Paket Sekali Bayar Anda, cantumkan nomor seri Perangkat yang Dilindungi, Nomor Perjanjian Paket, bukti pembelian asli Paket, dan informasi kontak Anda.

(d) Pembatalan Paket yang Dibeli Melalui Lembaga Pembiayaan:

Jika Paket Sekali Bayar Anda dibeli dengan kredit melalui lembaga pembiayaan, hubungi Apple (jika Apple adalah pihak yang melakukan penagihan kepada Anda) atau lembaga pembiayaan tersebut untuk membatalkan Paket Anda. Apple dapat mengembalikan pengembalian dana apa pun yang harus dibayarkan kepada lembaga pembiayaan yang telah membayar Paket Anda kepada Apple. Selain itu, apabila Anda membayar Paket secara mengangsur dan terdapat tunggakan, lembaga pembiayaan dapat meminta Apple untuk membatalkan Paket Anda.

8.3 Pengembalian Dana

Kecuali jika hukum setempat mengatur lain, pengembalian dana atas pembatalan akan diberikan sebagai berikut:

- (1) Jika Anda membatalkan Paket ini dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal pembelian Paket dan Anda telah melunasi Paket ini, Anda akan menerima pengembalian dana penuh, dikurangi nilai manfaat apa pun yang telah diberikan kepada Anda berdasarkan Paket ini.
- (2) Jika Anda membatalkan Paket ini lebih dari 30 (tiga puluh) hari setelah Anda menerima Paket ini, Anda akan menerima pengembalian dana secara proporsional dari harga pembelian asli Paket, dikurangi nilai manfaat apa pun yang telah diberikan kepada Anda berdasarkan Paket ini.

Apple dapat mengembalikan pengembalian dana apa pun yang harus dibayarkan kepada lembaga pembiayaan yang telah membayar Paket Anda kepada Apple.

8.4 Hak Pembatalan oleh Apple

Kecuali jika hukum setempat yang berlaku mengatur lain, Apple dapat membatalkan Paket ini segera dan tanpa pemberitahuan sebelumnya karena penipuan atau misrepresentasi serius, atau jika Anda telah menggunakan Paket ini untuk tujuan komersial demi keuntungan finansial Anda sendiri, dan Apple dapat menuntut pembayaran segera atas biaya semua layanan yang telah diberikan kepada Anda dan tidak ada pengembalian dana dalam bentuk apa pun yang akan diberikan.

Selain itu, kecuali jika hukum setempat mengatur lain, Apple dapat membatalkan Paket ini jika suku cadang layanan untuk Peralatan yang Dilindungi tidak tersedia, atau jika Apple tidak lagi dapat memperbaiki Peralatan yang Dilindungi milik Anda, dengan pemberitahuan tertulis 30 (tiga puluh) hari sebelumnya. Jika hukum setempat mengizinkan dan Apple membatalkan Paket ini karena ketidakterersediaan suku cadang layanan, Anda akan menerima pengembalian dana secara proporsional untuk masa berlaku Paket yang belum berakhir.

8.5 Dampak Pembatalan

Segera setelah tanggal berlaku pembatalan dini Anda, kewajiban Apple pada masa mendatang berdasarkan Paket ini kepada Anda sepenuhnya berakhir.

9. Pengalihan Paket

Anda dapat melakukan pengalihan permanen sekaligus atas semua hak Anda berdasarkan Paket ini kepada pihak lain, dengan ketentuan bahwa: (i) Anda mengalihkan bukti pembelian asli, Konfirmasi Paket, materi cetak Paket, dan kontrak layanan ini kepada pihak lain tersebut; (ii) Anda memberi tahu Apple tentang pengalihan tersebut dengan mengirimkan pemberitahuan pengalihan kepada PT Apple Indonesia, Gd. World Trade Center 2, Lt. 19, Jl. Jend. Sudirman Kav. 29-31, Kel. Karet, Kec. Setiabudi, Jakarta Selatan 12920, Indonesia; dan (iii) pihak lain tersebut menyetujui ketentuan dalam kontrak layanan ini. Selain itu, terkait Paket dengan Pembayaran Bulanan, termasuk jika Anda menggunakan kredit untuk pembelian Paket Anda, penerima pengalihan wajib menanggung dan mematuhi semua kewajiban pembayaran dari pemberi pengalihan, dan apabila penerima pengalihan tidak memenuhi hal tersebut, maka ketentuan pembatalan untuk Paket dengan Pembayaran Bulanan akan langsung berlaku, sebagaimana dijelaskan pada Pasal 8. Saat memberi tahu Apple tentang pengalihan, Anda harus mencantumkan Nomor Perjanjian Paket, nomor seri Peralatan yang Dilindungi, serta nama, alamat, nomor telepon, dan alamat email pemilik baru.

10. Ketentuan Umum

(a) Apple dapat menyubkontrakkan atau mengalihkan pelaksanaan kewajibannya kepada pihak ketiga, tetapi hal tersebut tidak akan membebaskan Apple dari kewajibannya kepada Anda.

(b) Apple tidak bertanggung jawab atas tidak dilaksanakannya atau terlambatnya pelaksanaan berdasarkan Paket yang terjadi akibat peristiwa di luar kendali wajar Apple.

(c) Anda tidak diwajibkan melakukan pemeliharaan pencegahan pada Peralatan yang Dilindungi untuk menerima layanan berdasarkan Paket ini.

(d) Paket ini hanya ditawarkan dan berlaku di Republik Indonesia. Individu yang belum mencapai usia dewasa tidak diperbolehkan membeli Paket ini. Paket ini mungkin tidak tersedia di semua wilayah hukum dan tidak tersedia apabila dilarang oleh hukum.

(e) Dalam melaksanakan kewajibannya, Apple dapat, atas kebijaksanaannya sendiri dan semata-mata untuk tujuan memantau kualitas respons Apple, merekam sebagian atau seluruh panggilan antara Anda dan Apple.

(f) Anda setuju bahwa setiap informasi atau data yang diungkapkan kepada Apple berdasarkan Paket ini bukan merupakan informasi atau data yang bersifat rahasia atau merupakan hak milik Anda. Lebih lanjut, Anda setuju bahwa Apple dapat mengumpulkan dan memproses data atas nama Anda ketika Apple menyediakan layanan apa pun. Ini dapat mencakup mentransfer data Anda kepada perusahaan atau penyedia layanan terafiliasi sesuai dengan Kebijakan Privasi Pelanggan Apple.

(g) Apple memiliki langkah-langkah pengamanan, yang akan melindungi data Anda dari akses atau pengungkapan tanpa izin, serta pemusnahan yang tidak sesuai dengan hukum.

(h) Anda memahami dan menyetujui bahwa dengan membeli Paket ini, Apple akan menggunakan, memproses, mentransfer, dan melindungi informasi Anda sesuai dengan Kebijakan Privasi Pelanggan Apple yang tersedia di apple.com/legal/privacy/id. Tanpa mengurangi ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya, Anda setuju bahwa Apple, afiliasinya, atau penyedia layanannya dapat menggunakan dan memproses nama, nomor seri perangkat, informasi kontak, riwayat perbaikan, dan informasi pribadi Anda lainnya yang kami, afiliasi kami, atau penyedia layanan kami kumpulkan atau hasilkan terkait Paket Anda, untuk tujuan: (i) menyediakan dan mengelola layanan berdasarkan Paket dan melaksanakan kontrak ini; (ii) memastikan kualitas layanan; dan (iii) berkomunikasi dengan Anda mengenai Paket Anda, transaksi keuangan terkait, serta layanan dan dukungan yang diberikan berdasarkan kontrak ini. Untuk tujuan tersebut, Anda setuju bahwa hal ini dapat mencakup transfer informasi pribadi Anda antara Apple, afiliasinya, dan penyedia layanannya. Jika Anda memiliki pertanyaan terkait pemrosesan data pribadi Anda, hubungi Apple melalui nomor telepon yang disediakan atau melalui apple.com/legal/privacy/contact. Jika Anda ingin memiliki akses ke informasi yang disimpan Apple terkait diri Anda atau jika Anda ingin melakukan perubahan, akses account.apple.com untuk memperbarui preferensi kontak pribadi Anda atau hubungi Apple di apple.com/id/privacy/contact.

(i) Ketentuan dalam Paket ini, termasuk tanda terima penjualan asli Paket dan Konfirmasi Paket, berlaku di atas ketentuan yang bertentangan, ketentuan tambahan, atau ketentuan lain dari pesanan pembelian atau dokumen lain apa pun, dan merupakan keseluruhan kesepemahaman Anda dan Apple sehubungan dengan Paket ini.

(j) Apple tidak berkewajiban untuk memperpanjang Paket ini. Jika Apple menawarkan untuk memperpanjang Paket ini, Apple akan menentukan harga dan ketentuannya.

(k) Tidak ada proses penyelesaian sengketa informal yang tersedia berdasarkan Paket ini.

(l) Sebagaimana digunakan dalam Paket ini, "Apple" adalah PT Apple Indonesia, Gd. World Trade Center 2, Lt. 19, Jl. Jend. Sudirman Kav. 29-31, Kel. Karet, Kec. Setiabudi, Jakarta Selatan 12920, Indonesia, dan merupakan pihak yang berkewajiban secara hukum dan finansial berdasarkan Paket ini.

(m) Paket ini diatur berdasarkan hukum Republik Indonesia.

Nomor Telepon

Kunjungi support.apple.com/HT201232 untuk mengetahui nomor telepon setempat.

Nomor telepon dan jam operasional dapat berbeda dan dapat berubah sewaktu-waktu. Nomor bebas pulsa tidak tersedia di semua negara.