

中国

适用于 iPhone 的 AppleCare+

适用于 iPad 的 AppleCare+

适用于 iPod 的 AppleCare+

消费者权益对本计划的影响

中华人民共和国消费者须知：本计划中规定的权利是对您根据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》、《微型计算机商品修理更换退货责任规定》及其他适用消费者保护法律和法规（以下简称“适用的法律”）享有的法定权利的补充。iPhone、iPad 和 iPod 享有根据适用的法律不得被排除的保证和救济，例如在适用的法律规定的情形下获得产品退款、更换或维修。为充分理解您的权利，您应当查询所有适用的法律。

1. **计划。**根据上述计划（以下简称“计划”），本服务合同规定了就您保修凭证文件（以下简称“计划确认单”）中列出的属于 Apple 品牌的 iPhone、iPad 或 iPod 及包含在其原包装内的配件（以下简称“保修设备”），向您提供硬件服务及技术支持。在本计划中，(i) 本协议中使用的“AICS”和“我们”均表示第 12 条中定义的 AICS 实体。AICS 为本计划中履行义务的一方。Apple 向客户（直接或通过其授权经销商）销售本计划，同时 AICS 委托 Apple 按照本计划规定向客户（直接或通过其授权的服务提供商）提供硬件服务和技术支持。此外，AirPort Express、AirPort Extreme 基站和 AirPort Time Capsule 产品（以下简称“iPad 连接设备”）也可享受硬件服务及技术支持，前提是与 iPad 连接设备搭配使用的 iPad 在适用于 iPad 的 AppleCare+ 的保修范围内，并且购买 iPad 连接设备的时间离购买在保修期内 iPad 的时间不超过两年。（在本合同中，保修设备和 iPad 连接设备（如适用）统称为“保修设备”。）本协议中，“Apple”指第 12 条中定义的 Apple 实体。

2. 保修的开始和结束日期。

保修始于您购买本计划之日，并自您以零售方式购买原保修设备之日起二十四 (24) 个月后结束（以下简称“计划期”）。您的计划确认单将在您购买当时或之后不久提供给您，或在您购买之后自动发送给您。本计划的条款、计划的原始销售发票以及计划确认单是您的服务合同的组成部分。要获取计划确认单的副本，请按 www.apple.com/support/applecare/view/ 中的相关说明进行操作，并输入您的保修设备序列号。您可以在原始销售发票上找到本计划的价格。本计划提供的保修服务是对适用的强制性法律规定的保修、制造商的硬件保修以及免费技术支持的补充。

3. 本计划涵盖的范围是哪些？

3.1 硬件服务

如果您在计划期内向 Apple 报告以下问题并提交有效权利主张：(i) 保修设备在材料和工艺上出现缺陷，或 (ii) 保修设备电池的蓄电能力比原始规格降低百分之五十 (50%) 或更多，Apple 将 (a) 使用全新部件或与全新部件具有相同性能和可靠性的合格部件免费修复缺陷，或 (b) 使用全新或与全新产品具有相同性能和可靠性的更换产品换回保修设备。本计划中提供的所有更换产品至少在功能方面与原始产品相同。如果 Apple 换回保修设备，则在本计划的剩余保修期内，原始产品将成为 Apple 的财产，更换产品将为您的财产。

3.2 意外损坏

如果您在计划期内向 Apple 报告保修设备因意外损坏（以下简称“ADH”）而出现故障，并据此提交有效权利主张，Apple 将在收取下面规定的服务费的前提下，(i) 使用全新部件或与全新部件具有相同性能和可靠性的合格部件修复缺陷，或 (ii) 使用全新或与全新产品具有相同性能和可靠性的更换

产品换回保修设备（均称作“维修事件”）。在针对您提交的 ADH 权利主张向您提供两 (2) 次维修事件后，ADH 保修将过期，而本条款（即第 3.2 条）规定的在计划期结束之前应对您承担的所有义务即告全部履行完毕。ADH 保修仅适用于您在日常生活中按照保修设备预期方式正常使用此设备时，因意外和无意的外部事件（例如，掉落和与液体接触）所导致的意外损坏而引起的操作或机械故障。以下各项不在 ADH 保修范围之内：(a) 正常磨损、被盗、遗失，以及涉及保修设备处理和使用的草率、滥用、故意或有意的行为，(b) 不在本计划涵盖范围内的任何其他行为或结果（如下面的第 4.2 条所述），或 (c) 因第 3.2(a) 或 3.2(b) 条中所述的一个或多个行为或结果而导致对保修设备产生的任何损坏。您有可能被要求提供事件发生地和时间的相关说明以及对实际事件的详细描述。如果您不支付服务费或不按要求提供事件的相关信息，您的权利主张将被拒绝。

- 根据适用于 iPhone 的 AppleCare+，您将需要就每次 ADH 权利主张支付人民币 CN¥628 元的服务费（已含适用税费）。
- 根据适用于 iPad 的 AppleCare+，您将需要就每次 ADH 权利主张支付人民币 CN¥368 元的服务费（已含适用税费）。
- 根据适用于 iPod 的 AppleCare+，您将需要就每次 ADH 权利主张支付人民币 CN¥198 元的服务费（已含适用税费）。

3.3 技术支持

在计划期内，Apple 将为您提供电话技术支持和基于 Web 的技术支持资源。免费提供的技术支持自保修设备原始购买日起九十 (90) 天后结束。技术支持可能包括为您提供安装、启动、配置、故障诊断及恢复（数据恢复除外）方面的帮助，其中包括存储、检索和管理文件；解释系统错误信息；以及决定何时需要硬件服务或何时可能适用 ADH 保修。Apple 将为受支持软件的当前版本及上一个主要发行版本提供支持。在此条款中，“主要发行版本”指 Apple 针对商业用途发布的主要软件版本，此类版本采用“1.0”或“2.0”等发行版本号格式，而不采用测试版或预发行版格式。

3.4 技术支持范围

Apple 根据本计划提供的技术支持将涵盖以下各项：

- (i) 保修设备；
- (ii) 保修设备预装的操作系统（以下简称“OS”）和应用软件（以下统称“消费者软件”）；
- (iii) 旨在与保修设备配合使用的 Apple 品牌应用软件，包括但不限于 Keynote、Pages、Numbers、iPhoto、iMovie 和 GarageBand（也称为“消费者软件”）；以及
- (iv) 保修设备与满足保修设备连接规格的兼容无线设备或电脑之间的连接问题。

4. 本计划不涵盖哪些内容？

4.1 硬件服务和 ADH 保修区域。根据适用于 iPhone 的 AppleCare+ 和适用于 iPad 的 AppleCare+，硬件服务和 ADH 保修可能会限制为保修设备的原购买国家/地区。

4.2 硬件保修和 ADH 保修。

- (i) 本计划不适用于保修设备的安装、拆卸或处理，或在维修保修设备时进行的设备预置。
- (ii) 本计划不适用于下列损坏：(a) 不在保修设备之列的产品，(b) 滥用、误用、火灾、地震或其他外部原因（上面第 3.2 条中所述的原因除外），(c) 未按制造商允许或预期的使用方式操作保修设备，或 (d) 由任何非 Apple 代表或非 Apple 授权服务提供商（以下简称“AASP”）提供的服务。

(iii) 本计划不适用于序列号被更改、涂抹或清除的产品，或未经制造商书面许可而进行改装以改变其功能或性能的产品。

(iv) 本计划不适用于丢失或被盗的保修设备，本计划仅适用于完整返还 Apple 的保修设备。

(v) 本计划不适用于保修设备出现的外观损坏，包括但不限于对保修设备没有其他功能影响的刮痕和凹痕。

(vi) 本计划不适用于对保修设备进行预防性维护。

(vii) 本计划不适用于因产品正常磨损或正常老化导致的缺陷，以及

(viii) 本计划不适用于保修设备上任何购买本计划之前存在的状况（如果您在购买保修设备之后购买了本计划）。

重要信息：请勿拆开保修设备，因为拆开设备造成的损坏不在本计划的保修范围内。只有 Apple 或授权服务提供商方可对保修设备进行维修。

4.3 技术支持。

(i) 如果您将 OS 和消费者软件用作基于服务器的应用软件，本计划将不提供技术支持。

(ii) 对于将软件升级到当前版本即可解决的问题，本计划将不提供技术支持。

(iii) 对于第三方产品或这些产品对保修设备、OS 或消费者软件的影响，或这些产品与保修设备、OS 或消费者软件之间的相互作用，本计划将不提供技术支持。

(iv) 如果您对电脑或操作系统的使用与消费者软件或保修设备的连接问题无任何关联，本计划将不提供技术支持。

(v) 除本计划涵盖的 OS 或消费者软件之外，本计划将不为其他 Apple 软件提供技术支持。

(vi) 对于被指定为“测试版”、“预发行版”、“预览版”或有类似标记的 OS 软件或任何 Apple 品牌软件，本计划将不提供技术支持；以及

(vii) 对于保修设备上存储或记录的任何软件或数据的损坏或丢失，本计划将不提供技术支持。软件程序和用户数据的恢复和重新安装不在本计划的保修范围内。

5. 如何获取服务和支持？

您可以获取各种硬件服务，包括与 ADH 保修和技术支持相关的服务。要获取此类服务或支持，请访问 Apple 网站 (www.apple.com/support/country/) 或拨打下面列出的电话号码。如果您拨打电话，您需要向接听您电话的 Apple 技术支持代表提供计划协议编号或保修设备序列号，然后才能获得帮助。请保留您的计划确认单以及您的保修设备和计划的原始销售发票，因为当对您的保修设备是否符合保修资格存在疑问时，您将需要出示这些凭证。

6. 服务选项。

6.1 硬件服务将通过以下一个或多个选项提供：

(i) 送修服务。送修服务适用于大多数保修设备产品。请将保修设备返还至提供送修服务的 Apple 自营零售店或 AASP。服务将在零售店内进行，或者零售店可能会将保修设备发送至 Apple 维修服务（以下简称“ARS”）站点进行维修。一旦通知您该服务完成，您可以立即取回保修设备。

(ii) 邮寄维修服务。直接邮寄维修服务适用于大多数保修设备产品。如果确定您的保修设备符合邮寄维修服务的条件，您将收到已提供预付邮资的运货单（如果您找不到原包装，您还将收到包装材料），您须依照提供的指示将保修设备寄送至 ARS 站点。完成维修服务后，保修设备将返还给您。如果您遵守所有的指示，则无需支付往返您所在地的寄送费用。

(iii) 快速更换服务（以下简称“ERS”）或自行维修（以下简称“DIY”）部件服务。某些保修设备产品可以使用 ERS。DIY 部件服务适用于许多保修设备的部件或配件，可让您自行维修您的保修设备。如果情况允许进行 ERS 或 DIY 部件服务，您须遵守以下流程。

(a) 必须退回要更换的保修设备或部件的服务流程。您可能需要提供信用卡授权，为用于更换的保修设备或部件提供担保，授权额度按照零售价加相应运费进行计算。如果您无法提供信用卡授权，则可能无法向您提供服务，而只能安排其他替代服务。届时将向您寄送用于更换的设备或部件，同时提供安装说明（如果适用），还会附上对于被更换的保修设备或部件的任何返还要求。如果您依照指示行事，信用卡授权将被取消，因此您不需要支付保修设备或部件费用以及往返您所在地的寄送费用。如果您未能依照指示返还被更换的保修设备或部件，或返还的被更换保修设备或部件不符合服务条件，则将从您的信用卡上收取授权金额。

(b) 对于不要求返还被更换的产品或部件的服务。将向您免费寄送更换产品或部件，同时提供安装说明（如果适用），还会附上对于被更换的产品或部件的任何处理要求。

(c) 对于您产生的与 ERS 或 DIY 部件服务相关的任何人工费用，我们或 Apple 不承担任何责任。如果您需要进一步的协助，请拨打下面列出的电话号码联系 Apple。

6.2 我们有权改变向您提供维修或更换服务的方式，以及您保修设备获得特定服务方式的资格。服务将受限于提请服务所在国家/地区支持的选项。根据国家/地区的不同，服务选项、部件的获得及响应时间可能有所不同。如果保修设备所在国家/地区（非购买国家地区）不能提供服务，您可能需要负责运费和手续费，以便在可提供服务的国家/地区为您提供服务。如果您在非购买国家/地区寻求服务，您须遵守所有适用的进出口法律和法规，并负责所有关税、增值税及其他相关税收和费用。国际服务中将使用符合当地标准的同等产品或部件更换产品和部件。

7. 您的责任

要获得本计划所涵盖的服务或支持，您须同意遵守下面列出的所有条款。

(i) 您须按照要求提供您的计划协议编号及计划原始购买凭证的复印件。

(ii) 您须提供保修设备所出现问题的症状和原因的相关信息。

(iii) 您须答复信息请求，包括但不限于保修设备的序列号、型号、操作系统和已安装软件的版本、保修设备连接或安装的任何外围设备、显示的任何错误信息、保修设备出现该问题之前您进行的操作，以及为解决该问题而采取的措施。

(iv) 您须遵循 Apple 向您提供的说明，包括但不限于不寄送不在维修或更换服务范围内的 Apple 产品和配件，并按照寄送说明包装保修设备。

(v) 您须在寻求服务前将软件升级到当前发布的版本。

(vi) 您须确保备份保修设备上的软件和数据。在提供硬件服务期间，Apple 将删除保修设备中的内容并将存储介质重新格式化。Apple 将按照保修设备的原有配置返还您的保修设备或提供更换设备，并可能进行相关更新。作为硬件服务的一部分，Apple 可以安装 OS 更新，此类更新将阻止保修设备恢复至 OS 的早期版本。OS 更新可能导致保修设备中安装的第三方应用软件无法与该保修设备兼容或共同运行。您负责重新安装所有其他软件程序、数据和密码。

8. 责任限制

在适用法律允许的最大范围内，对于因我们履行本计划规定的义务而造成的任何间接或继发损失，包括但不限于恢复、重新编写或复制任何程序或数据所产生的费用，或未能维持数据的保密性以及任何业务损失、收益损失、收入损失或预期节余损失，我们或 Apple 以及我们各自的员工和代理在任何情况下均不向您或保修设备的任何后续所有者承担任何责任。在适用法律允许的最大范围内，

我们、Apple 以及我们各自的员工和代理根据本计划的规定对您和任何后续所有者所应承担的赔偿责任的限制不会超过本计划的原始价格。我们和 Apple 明确否认以下保证：(i) 我们能够在确保程序或数据万无一失的情况下维修或更换保修设备，(ii) 我们将维持数据的保密性，或 (iii) 产品在运行过程中不会中断或无故障。

如果消费者享有其司法辖区内的消费者保护法律或法规赋予的权益，则本计划所赋予的权益是对此类法律和法规所规定的所有权利和救济的补充。如果此类法律和法规所规定的责任有限，我们和 Apple 的责任限于根据我们各自的自行选择更换或维修保修设备或提供服务。有些司法辖区不允许对偶发或继发损失进行排除或限制，因此上述的某些或全部限制可能对您不适用。

9. 取消

您可以随时出于任何原因取消本计划。如果您决定取消本计划，您可以拨打下面列出的电话号码联系 Apple，或者通过邮寄或传真的方式，将书面通知和您的计划协议编号发送至下面第 12 条列出的与您购买本计划所在国家/地区相对应的地点。您必须在发送通知时附上一份本计划的原始购买凭证复印件。除非当地法律另有规定，如果您在购买本计划或接受本计划（以后发生者为准）的三十 (30) 天内取消，您将收到在扣除已根据本计划提供服务的服务费后的全部退款。如果您在接受本计划的三十 (30) 天后取消，您将获得的退款金额为：本计划原购买价格的按比例退款（具体比例取决于自购买本计划之日算起的剩余计划期的百分比）减去 (a) 下面第 12 条列出的相应取消手续费或按比例退款金额的百分之十 (10%)（以二者中较低者为准），以及 (b) 根据本计划向您提供的任何服务的价值。除非当地适用的法律另有规定，否则本计划可能因欺诈或重大失实陈述而被取消。除非当地适用的法律另有规定，否则，如果保修设备的维修零件不再供货，本计划也可通过提前三十 (30) 天的书面通知进行取消。如果本计划因维修零件不再供货而取消，您会收到本计划剩余期限的按比例退款。

10. 计划转让

在遵循下述限制的情况下，您可以将您根据本计划享有的所有权利一次性永久转让给另一方，前提是：(a) 您向另一方转让原始购买凭证、计划确认单、本计划的打印材料和本服务合同；(b) 您将通知以邮寄、传真或电子邮件的方式发至下面第 12 条中列出的与您所在国家/地区相对应的地点，以此向 Apple 通知转让；(c) 本计划的接收方接受本服务合同的条款。在通知 Apple 您将转让本计划时，您必须提供计划协议编号、保修设备的序列号，以及新所有者的姓名、地址、电话号码和电子邮件地址。

11. 一般条款

(i) 如果我们和 Apple 因超出我们各自合理控制范围的事件而未能履行或延迟履行本计划规定的义务，我们和 Apple 将对此不承担任何责任。

(ii) 您无须对保修设备进行预防性维护，即可享受本计划所涵盖的服务。

(iii) 本计划仅涵盖下面第 12 条中列出的国家/地区并仅在这些国家/地区有效。未成年人无法购买本计划。本计划在某些省/市/自治区可能未提供，也不在被法律禁止的地区提供。

(iv) Apple 在提供服务时可自行决定对您与 Apple 之间的部分或全部电话内容进行录音，并仅用作监控 Apple 的响应质量。

(v) 您同意您根据本计划透露给 Apple 的任何信息或数据均不属于机密，也并非由您专有。另外，您同意 Apple 在提供服务时，可以代表您收集和处理数据。这可能包括根据 Apple 客户隐私政策将您的数据转移给 Apple 的关联公司、承保人或服务提供商。

(vi) Apple 提供了安全措施来防止他人在未经授权的情况下访问或泄露以及非法破坏您的数据。您应该对您提供给 Apple 的数据处理说明负责，Apple 将努力遵循这些说明，以便 Apple 在履行本计划下的服务和支持义务时有理由需要遵循这些说明。如果您对以上内容有异议，或对您数据的处理有疑问，可以通过下面列出的电话号码联系 Apple。

(vii) Apple 将根据 www.apple.com/legal/warranty/privacy/ 提供的 Apple 客户隐私政策保护您的信息。如果您想访问 Apple 持有的与您有关的信息或想对信息做出更改，请访问 URL www.apple.com/contact/myinfo 以更新您的个人首选联系方式，或者通过 URL www.apple.com/privacy/contact 联系 Apple。

(viii) 本计划的条款，包括本计划的原始销售发票及计划确认单，优先于任何采购订单或其他文件中与之冲突的条款、附加条款或其他条款，并构成本计划达成的全部理解。

(ix) 我们没有义务为您续订此计划。如果我们续订了此计划，则续订后的价格和条款可能与您之前支付的价格及之前的条款有所不同。

(x) 本计划未规定非正式的争议解决流程。

(xi) 本计划的适用法律为下面第 12 条中列出的本计划购买所在国家/地区的法律。

12. 国家/地区和省/市/自治区相应法规的差异

当与本计划的任何其他条款不一致时，以如下国家及省/市/自治区的相应法规为准：

中国

计划（第 1 条）-“AICS”指上海亚美国际咨询有限公司，一家在中国上海正式注册成立的公司，其注册办公地址是：上海市浦东新区世纪大道 1589 号长泰国际金融大厦 5 楼 503B 室（以下简称“AICS”）。AICS 与本计划的销售方并非同一公司。“Apple”指苹果电脑贸易（上海）有限公司

取消（第 9 条）- 您可以通过向苹果电脑贸易（上海）有限公司 AppleCare 部寄送书面通知予以取消，地址为：中国上海市外高桥保税区 C 区马吉路 88 号 6 号楼。如果您在接受本计划的 30 天后取消，您将获得的退款金额为：本计划原购买价的按比例退款金额减去 (i) 220 元（人民币）的取消手续费或按比例退款金额的 10%（以二者中较低者为准），及 (ii) 按照本计划规定向您提供的任何服务的价值。

转让（第 10 条）- 您可以通过向苹果电脑贸易（上海）有限公司 AppleCare 部寄送书面通知予以转让，地址为：中国上海市外高桥保税区 C 区马吉路 88 号 6 号楼。

一般条款（第 11 条）- 本计划仅在中华人民共和国境内（不包括香港、澳门和台湾）提供和有效。本计划适用中华人民共和国法律。

AppleCare+ 部门详细联系信息：

电话号码： 4006-272273

工作时间： 星期一至星期五 上午 9:00 - 晚上 9:00

星期六和星期天 上午 9:00 - 下午 6:00 中国时区*

电话号码和工作时间可能有所不同并视情况变动。您可以访问

www.apple.com/contact/phone_contacts.html 查找最新的当地和国际联系信息。部分国家/地区不提供免费电话号码。

082613 AC+ PRC V1.0