

關於iPad產品的AppleCare服務計劃 - 亞太區

條款和條件

閣下關於iPad的AppleCare 服務計劃（簡稱“計劃”）受本條款和條件管轄，並且構成了閣下與以下第8條中列出的Apple（簡稱“Apple”）所訂立的合同。在遵守這些條款和條件的前提下，閣下的計劃(i)涵蓋了在計劃證明書或涵蓋範圍證明文件（簡稱“計劃確認書”）中列出的Apple品牌iPad產品以及在涵蓋iPad原包裝中附帶的硬體附件（合稱“涵蓋設備”）的瑕疵，並(ii)為閣下的涵蓋設備提供電話技術支援和網路技術支援資源。閣下必須將閣下專有的計劃協定號或註冊號（簡稱“計劃協定編號”）予以註冊才能獲得計劃確認書，計劃協定編號在計劃包裝中的說明書中有標明。選擇自動註冊的顧客，在任何有此服務的區域將自動收到他們的計劃確認書。本計劃的持續期（簡稱“涵蓋期”）是指截至閣下的計劃確認書中確定的日期之前的期間。本計劃的價格將在原始銷售收據中列出。Apple可將本計劃下提供的服務，限於涵蓋設備的原購買國。

維修涵蓋範圍

a. **涵蓋範圍。**閣下的瑕疵涵蓋資格自閣下涵蓋設備的Apple硬體保修期到期當日起生效，至涵蓋期終止之日失效（簡稱“維修涵蓋期”）。如果(i)在維修涵蓋期內，涵蓋設備有材料或工藝上的瑕疵，或(ii)在維修涵蓋期內，涵蓋設備的電池維持充電的容量衰減至原始規格的百分之五十(50%)或以上（於充分充電後在重設涵蓋設備所有設定的情況下播放音響或視像），Apple將自行酌情維修或更換受到影響的涵蓋設備。Apple將提供零部件和人力資源，但可能需要閣下按下文說明自己更換某些容易安裝的零部件。Apple可能會提供一些用新的或在功能或可靠性上等同新的零部件製造的更換產品或零部件。更換產品或零部件與被更換產品或零部件在功能上是一致的，並享有計劃中剩餘的涵蓋服務。被更換產品或零部件將歸Apple所有。Apple極力建議閣下在維修涵蓋設備之前，將涵蓋設備中存儲或記錄的資料和軟體予以錄製備份。

b. **限制。**本計劃不涵蓋：

- (i) 涵蓋設備的安裝、移除或處理，或者非涵蓋設備（包括配件、附件或其他裝置）的安裝、移除、維修或維護，或者涵蓋設備的外部網路或蜂窩服務；
- (ii) 由於意外、濫用、疏忽、錯誤使用（包括由Apple或Apple授權服務提供商以外的人員的不當安裝、維修或維護）、未經授權的修改、極端環境刺激（包括極端溫度或濕度）、極端物理壓力、電壓刺激或幹擾、電流的波動或起伏、閃電、靜電、火災、天災或其他外部因素所導致的對涵蓋設備的損壞；
- (iii) 涵蓋設備的系列號被更改、損壞或移除；
- (iv) 非涵蓋設備裝置所造成的問題，包括非Apple品牌的設備，不論其是否與涵蓋設備同時購買；
- (v) 本計劃生效後，任何政府部門或機構規定必須提供的服務；
- (vi) 網路功能或蜂窩服務或病毒導致的問題，或引進涵蓋設備的其他軟體問題；
- (vii) 遺失或被盜的涵蓋設備。本計劃僅適用於被完整退回給Apple的涵蓋設備；
- (viii) 涵蓋設備的表面損壞，包括但不限於刮痕、凹痕、埠的塑膠破損；
- (ix) 對涵蓋設備的預防性維護；
- (x) 於維修涵蓋設備期間提供替代產品；
- (xi) 涵蓋設備上存儲或記錄的任何軟體或資料的損壞或丟失。在服務過程中，閣下的涵蓋設備的內容將被刪除，儲存媒體將會重新格式化。閣下的涵蓋設備或被更換產品返還時與原始購買時的配置相同，並進行適當更新。Apple可能安裝系統軟體（“產品作業系統”）更新，作為閣下的服務一部分，以防止涵蓋設備或被更換產品返回產品作業系統的較早版本。基於產品作業系統更新的原因，已在涵蓋設備安裝的第三方應用軟體未必能與涵蓋設備或更換產品相容或共同運作。閣下需重新安裝所有其他軟體程式、資料和設置密碼。本計劃的涵蓋範圍不包括恢復和重新安裝軟體程式和用戶資料；

- (xii) 因正常磨損或產品正常老化而在其他方面引起的瑕疵；
- (xiii) 其設計為會日漸減少的保護塗層，除非是材料或工藝上有瑕疵而導致產生故障，和
- (xiv) 除在此特別規定外，任何其他非因材料和工藝瑕疵或一般及慣常使用涵蓋設備所導致的損壞。

c. 服務選擇。 Apple可通過以下一種或多種方式提供服務：

- (i) 送修服務。將需要服務的涵蓋設備送至Apple專屬零售店或提供送修服務的Apple授權服務提供商，其將當場為閣下提供服務，或者轉至Apple修理服務站點進行維修或更換。當通知閣下完成服務時，閣下即可取回產品。
- (ii) 直接郵寄服務。如果Apple認為閣下的涵蓋設備適合郵寄服務，Apple會寄給閣下已預付費用的運貨單（如果閣下沒有了原包裝，Apple可以寄給閣下包裝材料），然後閣下就可以根據Apple的指示將涵蓋設備寄到Apple的維修服務站點。完成服務後，Apple維修服務站點將向閣下返還涵蓋設備或更換產品。如果閣下是按照Apple的所有指示進行的，Apple會支付涵蓋設備的來回運費。
- (iii) 涵蓋設備和許多涵蓋設備的零部件或配件享有自行維修服務，允許閣下對自己的產品自行維修。如果情況允許自行維修服務，則須按以下步驟進行：
 - (A) Apple要求返還被更換產品或零部件的自行維修服務。Apple可能會要求信用卡授權，用以支付更換產品或零部件的零售價格及由此產生的運費的保證金。如果閣下不能提供信用卡授權，那麼閣下將不能享受自行維修服務，Apple將為閣下提供其他服務安排。Apple將會寄給閣下更換產品或零部件、安裝說明書和要求寄回被更換產品或零部件的信函。如果閣下按照指示將產品或零部件寄回，Apple將取消信用卡授權，這樣閣下就不需承擔產品或零部件費用及來回運費。如果閣下未按要求寄回被更換的產品或零部件，或寄回不符合服務資格的被更換品或零部件，Apple將收取信用卡授權金額。

- (B) 不要求返還被更換產品或零部件的自行維修服務。Apple將免費為閣下郵寄更換產品或零部件、安裝說明書以及要求處理被更換零部件的信函。
- (C) 在自行維修服務中，Apple不承擔閣下由此所造成的任何人力費用。如閣下需要進一步的幫助，可撥打AppleCare 快速參考指南（簡稱“指南”）所列的免費電話號碼與Apple聯繫。該指南也在計劃書的包裝裏。

Apple保留改變向閣下提供維修或更換服務的方式，以及隨時更改涵蓋設備享有某特定服務標準的權利。服務種類、零部件供應以及回應時間可依照要求服務所在的國家而各有不同。如閣下在並非購買國的國家尋求服務，閣下或需承擔運費及處理費用，並遵守適用的出入口法律、關稅、增值稅和其他相關稅項和費用規定。在提供跨國服務時，蘋果可能使用符合當地標準的可比產品和零部件維修或更換有瑕疵的產品及零部件。

d. 獲取維修或更換服務

如需獲得本計劃下的服務，請登錄或撥打指南所列的Apple網站 (www.apple.com/support/country) 或免費電話。電話號碼可能因閣下所在地而有所不同。如果登錄網站，請遵照Apple的指示請求維修服務。如果撥打電話，Apple技術支援代表將會接聽閣下的電話並詢問閣下的計劃協定編號，提出建議並決定閣下的涵蓋設備所需的服務類型。所有的服務都須得到Apple的預先批准。服務地點可能根據閣下所在的位置而有所不同。請保留閣下的計劃確認書以及涵蓋設備和計劃的原始銷售收據，如果Apple對於閣下的產品是否屬於計劃的涵蓋範圍有疑問，可能會要求閣下出示購買憑證。

2. 技術支援

a. 電話和網路支援。閣下可獲得的技術支援自閣下涵蓋設備的免費技術支援期期滿或閣下的涵蓋期開始之日起生效（以較遲者為準），至涵蓋期終止之日失效（簡稱“技術支援涵蓋期”）。在技術支援涵蓋期內，Apple將為閣下提供獲得電話技術支援和網路技術支援的資源。技術支援可包括協助安裝、啟動、配置、排除故障和恢復（資料恢復除外），包括存儲、找回和管理檔；解釋系統錯誤資訊；並決定何時需要維修硬體。Apple將為涵蓋設備、產品作業系統和預安裝在涵蓋設備的應用軟體（簡稱“產品軟體”）以及涵蓋設備與一台支援電腦的連接問題提供技術支援。支援電腦指滿足涵蓋設

備的连接規格並運行涵蓋設備所支援的作業系統的電腦。Apple將為產品作業系統及產品軟體的當前版本和之前的主要發行版本提供支援。為本條之目的，“主要發行版本”指Apple為商業目的發行的主要的軟體版本，其上有類似“1.0”或“2.0”字樣的發行號且不是演示版或預發行版。

b. 限制。 本計劃不涵蓋：

- (i) 將軟體升級到現行版本即可解決的問題；
- (ii) 以不適當的涵蓋設備或軟體使用或修改方法使用或修改涵蓋設備、產品作業系統或產品軟體；
- (iii) 第三方產品或這些產品對涵蓋設備、產品作業系統或產品軟體所產生的影響或相互影響；
- (iv) 閣下對電腦或作業系統進行與產品軟體或與涵蓋設備的连接問題無關的使用；
- (v) 除本計劃下涵蓋產品作業系統或產品軟體以外的其他Apple軟體；
- (vi) 被指定為“試用”、“預發行”或“預覽”用的產品作業系統、產品軟體或任何Apple品牌軟體，或有類似標籤的軟體；以及
- (vii) 涵蓋設備上存儲或錄入的任何軟體或資料的損壞或丟失。

c. 獲取技術支援

閣下可通過撥打指南所列免費電話來獲取技術支援。Apple技術支援代表將為閣下提供技術支援，關於Apple的支援時間在指南內列明。Apple有權隨時改變其提供技術支援的時間和電話號碼。閣下可登錄Apple網址(www.apple.com/support/country)獲取網路支援資源。

3. 閣下的責任

要獲得本計劃下的服務和支援，閣下同意遵守以下規定：

- a. 提供閣下的計劃協定編號和涵蓋設備序列號；
- b. 提供涵蓋設備產生問題的徵狀和引起該問題的原因的有關資訊；
- c. 回應所提出的資訊要求，包括但不限於涵蓋設備序列號、型號、作業系統版本和已安裝軟體、連接或安裝在涵蓋設備的任何周邊裝置、所顯示的任何錯誤信息、涵蓋設備出現問題前採取的行動，以及為解決問題所採取的步驟；
- d. 依照Apple給閣下的指示，包括但不限於避免將無需維修或更換的產品寄送給Apple，並且按照運輸指示包裝涵蓋設備；以及
- e. 在尋求服務前將軟體升級到現行版本。

4. 法律責任限定

在適用法律允許的最大範圍內，APPLE及其員工和代理在任何情況下，皆不會對閣下或任何後來的產品所有人因本計劃下APPLE的義務而造成的下列損失承擔法律責任：任何間接或後果性的損失，包括但不限於恢復、重新編程、再造任何程式或資料的費用；未能維護資料的保密性所造成的損失；任何商業、利潤、收入或預期節餘的損失。在適用法律允許的最大範圍內，本計劃下APPLE及其員工和代理因對閣下或任何後來的產品所有人承擔法律責任所需支付的費用，不得超過本計劃的原始購買價格。APPLE明確地不擔保其可以（i）維修或更換涵蓋設備而不對程式或資料造成任何風險或損失；以及（ii）維護資料的保密性。

對位於實施消費者保護法律法規的國家的消費者而言，本計劃下規定的利益是在該等法律法規提供的所有權利和救濟之外的附加利益。在該等法律法規所規定的法律責任可以加以限制的範圍內，APPLE的法律責任即限於自行酌情提供更換或維修涵蓋設備服務，或是否提供服務。有些州或省份不允許排除或限制附帶性或後果性損害賠償的責任，因此，部分或所有上述限制可能對閣下不適用。

5. 取消

閣下可隨時以任何理由取消本計劃。如果閣下決定取消，閣下可以撥打指南上所列的電話號碼，也可以在任何地方將書面通知和計劃協定編號寄給或傳真（如適用）給以下第8條列出的閣下所在國家或地區的Apple機構的地址，閣下的通知須附上計劃的原始購買憑證副本。除非當地法律另有規定，如果閣下在購買計劃或收到本條款和條件（以兩者之間較後發生的時間為準）的三十（30）天內取消，閣下將收到扣除在本計劃下已提供服務的價值後的全部退款。如果閣下在收到本計劃超過三十（30）天後取消，閣下將收到根據剩餘的涵蓋期某個百分比按比例退回的原購買價格，並扣除（a）以下第8條所列的適用取消費或者比例退款金額的百分之十（10%）（以較少者為準），以及（b）在本計劃下已向閣下提供任何服務的價值。除非當地的適用法律另有規定，如果涵蓋設備的維修零部件無法提供，Apple在提前三十（30）天書面通知後可取消本計劃。如果Apple取消本計劃，閣下會收到本計劃剩餘期限的按比例退款。

6. 計劃轉讓

在須遵守以下限制的情況下，閣下可以將本計劃下閣下所有權利一次性永久轉讓給另一方，但前提是：（a）轉讓包括計劃的原始購買憑證副本、計劃證明書和計劃的所有包裝材料，包括印刷品和這些條款與條件；（b）閣下請將轉讓通知寄至或傳真（如適用）至以下第8條所列在閣下購買國家的Apple地址；以及（c）接收計劃的一方閱讀和同意並接受計劃的條款與條件。在通知Apple轉讓計劃時，閣下必須提供計劃協定編號、被轉讓涵蓋設備的序列號、計劃的原始購買憑證副本、新所有人的名稱、地址、電話號碼和郵箱地址。

7. 一般條款

- a. Apple可以將其在本計劃下的義務轉包或轉讓給第三方執行，但並不免除承擔對閣下的義務。
- b. Apple對計劃履行中由於超出Apple可合理控制的事件而造成的故障或延誤不承擔責任。
- c. 閣下無須對涵蓋設備進行預防性維護，才能獲得本計劃項下的服務。
- d. 本計劃僅提供給以下第8條列出的國家或地區，並僅在這些國家和地區有效。本計劃不向未成年人提供。本計劃不一定在所有州或省份提供，若受到法律禁止，則

本計劃無法提供。

- e. Apple在履行義務時可僅基於監察Apple回應品質的目的，酌情決定對閣下與Apple之間的部分或全部電話內容進行錄音。
- f. 閣下同意閣下在本計劃下透露給Apple的任何資訊或資料，都不是保密的或是閣下專有的。另外，閣下同意Apple在提供服務或在確定是否遵循適用的法律時，可以收集和處理閣下的資料，包括按照Apple客戶隱私保護政策，將閣下的資料傳輸給Apple的關聯公司或服務提供商。
- g. Apple會採取安全措施保護閣下的資料，避免他人未經授權存取或透露及非法破壞。閣下需負責向Apple指示如何處理資料，Apple將合理必要地遵照這些指示，履行本計劃下的服務和支援義務。如果閣下對以上有異議，或對於閣下的資料在處理過程中可能受到的影響有疑問，可以通過指南所列電話聯繫Apple。
- h. Apple將按照Apple客戶隱私保護政策保護閣下的資訊，該政策可見於www.apple.com/legal/warranty/privacy。如果閣下想訪問Apple持有的關於閣下的資訊或想更改資訊，請登錄www.apple.com/contact/myinfo更新閣下的個人聯繫偏好設定，閣下亦可通過privacy@apple.com聯繫Apple。
- i. 本計劃的條款與條件優先於任何購貨訂單或其他文件中與之相衝突的、附加的或其他規定，並構成閣下與Apple關於本計劃達成的所有諒解。
- j. 閣下在本計劃的權利，是閣下可享有的任何保修權以外的附加權利。閣下須在閣下的Apple品牌產品一年有限保修期生效期間，購買和註冊本計劃。Apple沒有義務續展本計劃。如果Apple提供續展的計劃，價格和條款將由Apple決定。
- k. 本計劃下沒有非正式的爭議解決方法。
- l. 本計劃的財政和法律義務人是以下第8條中列出的適用於閣下購買國的Apple機構。
- m. 有關本計劃下適用的法律，請參照以下第8條。

8. 不同國家和地區的規定

如本計劃其他任何條款與下列規定不一致，以下列規定為準：

a) 馬來西亞、新加坡和越南： 合約方--Apple南亞有限公司，地址為7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore, 569086（簡稱“Apple”）。 取消（第5條）--如果取消，請將書面通知寄至Apple南亞有限公司的AppleCare Administration，地址為7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore, 569086。如果閣下在收到本計劃超過30天後取消，閣下將收到在本計劃原購買價格基礎上的比例退款，減去（i）取消費45新加坡元或比例退款金額的10%，以較少者為準，和（ii）在本計劃下向閣下提供任一服務的價值。 轉讓（第6條）--如果轉讓，請將書面通知寄至Apple南亞有限公司的AppleCare Administration，地址為7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore, 569086。 一般條款（第7條）--本計劃僅在馬來西亞、新加坡和越南提供並有效。本計劃的適用法律為新加坡共和國法律。

b) 香港： 合約方--Apple亞洲有限公司，地址為香港銅鑼灣時代廣場一座2401室（簡稱“Apple”）。 取消（第5條）--如果取消，請將書面通知寄至Apple亞洲有限公司的AppleCare Administration，地址為香港銅鑼灣時代廣場一座2401室。如果閣下在收到本計劃超過30天後取消，閣下將收到在本計劃原購買價格基礎上的比例退款，減去（i）取消費195港元或比例退款金額的10%，以較少者為準，和（ii）在本計劃下向閣下提供任一服務的價值。 轉讓（第6條）--如果轉讓，請將書面通知寄至Apple亞洲有限公司的AppleCare Administration，地址為香港銅鑼灣時代廣場一座2401室。 一般條款（第7條）--本計劃僅在香港提供並有效。本計劃的適用法律為香港特別行政區法律。

c) 澳大利亞： 合約方--Apple有限公司，地址為PO Box A2629, Sydney South, NSW, 1235（簡稱“Apple”）。 取消(第5條)--如果取消，請將書面通知寄至Apple有限公司的AppleCare Administration，地址為PO Box A2629, Sydney South, NSW, 1235。如果閣下在收到計劃超過30天後取消，閣下將收到在本計劃原購買價格基礎上的比例退款，減去（i）取消費50澳元或比例退款金額的10%，以較少者為準，和（ii）在本計劃下向閣下提供任一服務的價值。 轉讓（第6條）--如果轉讓，請將書面通知寄至Apple有限公司的AppleCare Administration，地址為PO Box A2629, Sydney South, NSW, 1235。 一般條款（第7條）--本計劃僅在澳大利亞提供並有效。本計劃的適用法律為新南威爾士省法律。

d) 新西蘭: 合約方--Apple有限公司, 地址為PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235, Australia (簡稱“Apple”)。取消(第5條)--如果取消, 請將書面通知寄至Apple有限公司的AppleCare Administration, 地址為PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235, Australia。如果閣下在收到本計劃超過30天後取消, 閣下將收到在本計劃原購買價格基礎上的比例退款, 減去(i)取消費50新西蘭元或比例退款金額的10%, 以較少者為準, 和(ii)在本計劃下向閣下提供任一服務的價值。轉讓(第6條)--如果轉讓, 請將書面通知寄至Apple有限公司的AppleCare Administration, 地址為PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235。一般條款(第7條)--本計劃僅在新西蘭提供並有效。本計劃的適用法律為新南威爾士省法律。

e) 中國大陸: 合約方--蘋果電腦貿易(上海)有限公司, 地址為中國上海市外高橋保稅區基隆路1號1815室郵編: 200131(簡稱“蘋果”)。維修或更換服務(第1c(ii)條)--如果涵蓋設備中的臺式電腦位於中國大陸境內蘋果授權上門維修服務商所在地的方圓30公里以內, 則可以享有上門維修服務。取消(第5條)- 如果取消, 請將書面通知寄至蘋果電腦貿易(上海)有限公司的AppleCare Administration, 地址為中國上海市靜安區南京西路1266號恆隆廣場45層, 郵編: 200040。如果閣下在接受計劃超過30天後取消, 閣下將收到在本計劃原購買價格基礎上的比例退款, 減去(i)取消費人民幣220元或比例退款金額的10%, 以較少者為準, 和(ii)在本計劃下向閣下提供任一服務的價值。轉讓(第6條)--如果轉讓, 請將書面通知寄至蘋果電腦貿易(上海)有限公司的AppleCare Administration, 地址為中國上海市靜安區南京西路1266號恆隆廣場45層, 郵編: 200040。一般條款(第7條)--本計劃僅在中國大陸提供並有效。本計劃的適用法律為中華人民共和國法律。

韓國: 合約方--蘋果電腦韓國有限公司, 地址為3201 ASEM Tower, 159 Samsung-Dong, Gangnam-Gu, Seoul 135-798, Republic of Korea。取消(第5條)-如果取消, 請將書面通知寄至蘋果電腦韓國有限公司的AppleCare Administration, 地址為3201 ASEM Tower, 159 Samsung-Dong, Gangnam-Gu, Seoul 135-798, Korea。如果閣下在接受計劃超過30天後取消, 閣下將收到在本計劃原購買價格基礎上的比例退款, 減去(i)取消費32,000韓元或比例退款金額的10%, 以較少者為準, 和(ii)在本計劃下向閣下提供任一服務的價值。轉讓(第6條)--如果轉讓, 請將書面通知寄至蘋果電腦韓國有限公司的 AppleCare Administration, 地址為3201 ASEM Tower, 159 Samsung-Dong, Gangnam-Gu, Seoul

135-798, Republic of Korea。一般條款 (第7條) --本計劃僅在韓國提供並有效。本計劃的適用法律為韓國法律。

臺灣：合約方--蘋果電腦亞洲有限責任公司臺灣分公司，地址為臺灣臺北市敦化南路二段333號16A。取消 (第5條) --如果取消，請將書面通知寄至蘋果電腦亞洲有限責任公司臺灣分公司AppleCare Administration，地址為臺灣臺北市敦化南路二段333號16A。如果閣下在接受計劃超過30天後取消，閣下將收到在本計劃原購買價格基礎上的比例退款，減去(i)取消費新臺幣900元或比例退款金額的10%，以較少者為準，和(ii)在本計劃下向閣下提供任一服務的價值。轉讓 (第6條) --如果轉讓，請將書面通知寄至蘋果電腦亞洲有限責任公司臺灣分公司的AppleCare Administration，地址為臺灣臺北市敦化南路二段333號16A。一般條款 (第7條) --本計劃僅在臺灣提供並有效。本計劃的適用法律為臺灣法律。

泰國：合約方--蘋果南亞(泰國)有限公司，地址為25th Floor, Suite B2, Siam Tower, 989 Rama 1 Road, Pataumwan, Bangkok, 10330。取消 (第5條) --如果取消，請將書面通知寄至蘋果南亞(泰國)有限公司的AppleCare Administration，地址為25th Floor, Suite B2, Siam Tower, 989 Rama 1 Road, Pataumwan, Bangkok, 10330。如果閣下在接受計劃超過30天後取消，閣下將收到在本計劃原購買價格基礎上的比例退款減去(i)取消費1,000泰銖或比例退款金額的10%，以較少者為準，和(ii)在本計劃下向閣下提供任一服務的價值。轉讓 (第6條) --如果轉讓，請將書面通知寄至蘋果南亞(泰國)有限公司的AppleCare Administration，地址為25th Floor, Suite B2, Siam Tower, 989 Rama 1 Road, Pataumwan, Bangkok, 10330。一般條款(第7條) --本計劃僅在泰國提供並有效。本計劃的適用法律為泰國法律。

APAC APP iPad v1.1