

亚太地区关于 iPhone 产品的 AppleCare Protection Plan

条款和条件

您的 iPhone 产品 AppleCare Protection Plan（简称本“计划”）适用该等条款和条件，并构成您与第 8 条中规定的苹果之间的合同。受制于该等条款和条件，您的计划（i）涵盖在计划证明书或涵盖范围证明文件（简称“计划确认书”）中列出的苹果品牌的 iPhone 产品、苹果品牌的 iPhone 蓝牙耳机（如与计划所涵盖的 iPhone 产品一起使用，并由您在购买本计划后两年内首次购买）和在产品原包装中附带的硬件附件（统称“涵盖设备”）的缺陷，并（ii）为您提供涵盖设备电话支持和基于网络的支持资源。为取得计划确认书，您必须注册您的计划专有合同号或注册号（简称“计划合同编号”），计划合同编号在计划包装中的说明书中有标明。选择自动注册的顾客，在任何有本服务的区域将自动收到他们的计划确认书。本计划的持续期（简称“涵盖期”）是指您的计划确认书中确定日期结束之前的期间。本计划的价格列于其原始销售收据中。苹果可以将本计划项下提供的服务限于涵盖设备的原始购买国家。

1、维修涵盖范围

a、涵盖范围 对缺陷的涵盖自您的涵盖设备 Apple 硬件保修期到期之日起开始，并于涵盖期结束之日终止（“维修涵盖期”）。苹果将自行选择维修或更换受影响的涵盖设备，如果（i）在维修涵盖期内，涵盖设备的材料或工艺有缺陷，或者（ii）在涵盖期内，涵盖 iPhone 电池的蓄电能力相比原始规格降低了 50% 甚至更多（完全充电后，涵盖 iPhone 在还原所有设置后播放音频或视频时）。苹果将为您提供零件和人工，但可能要求您自己更换下述某些您可以即时安装的零件。苹果可能会提供由新零件或在性能和可靠性上与新零件相当的零件制造的更换产品或零件。更换产品或零件将与被更换的产品或零件在功能上相当，并享有本计划项下剩余的涵盖期。被更换的产品或零件归苹果所有。苹果极力建议您在将涵盖设备送交服务前，将涵盖设备中存储或记录的数据和软件予以记录备份。

b、限制 本计划不涵盖以下内容：

- (i) 涵盖设备的安装、移除或处置，或者非涵盖设备（包括附件、配件以及其他设备）的安装、移除、维修或维护，或者涵盖设备的外部网络或移动电话服务；
- (ii) 由于意外、滥用、疏忽、错误使用（包括由苹果和苹果授权无线服务提供商以外的人员的错误安装、维修或维护）、未经授权的修改、极端的环境刺激（包括温度或湿度的极端变化）、极端的物理、电压刺激或干扰、电流的波动或起伏、闪电、静电、火灾、天灾或其他外力因素所导致的涵盖设备的损坏；
- (iii) 系列号已经被更改、损坏或去除的涵盖设备；

(iv) 非涵盖设备所造成的问题，非涵盖设备包括非苹果品牌的设备，不论其是否与涵盖设备同时购买；

(v) 在本计划生效后为遵守任何政府部门或机构的规定而提供的必要服务；

(vi) 因装入涵盖设备的网络或移动电话服务功能、病毒或其他软件问题而造成的问题；

(vii) 遗失或被盗的涵盖设备。本计划只针对完整退回给苹果的涵盖设备；

(viii) 涵盖设备的表面损坏，包括但不限于刮痕、凹痕、端口的塑料破损；

(ix) 对涵盖设备的预防性维护；

(x) 在涵盖设备维修期间提供更换设备；

(xi) 涵盖设备上存储或记录的任何数据或软件的损坏或丢失。**在服务期间，您的 iPhone 上的所有内容将被删除而且存储媒介将被重新格式化。**您的 iPhone 或者更换产品退还给您时，除了相关升级外，其设置与您当初购买 iPhone 时的设置相同。作为服务的一部分，苹果可能会安装系统软件（简称“iPhone OS”）升级，以避免 iPhone 退回到 iPhone OS 先前的版本。由于 iPhone OS 升级，安装在 iPhone 上的第三方应用软件可能与 iPhone 不兼容或无法一同工作。您将负责重新安装所有其他软件程序、数据和密码。软件程序和用户数据的恢复和重装不在本计划范围内；

(xii) 由产品正常磨损或其它正常老化原因而导致的缺陷；

(xiii) 原本即应随着时间逐渐褪去的保护涂层，除非因原材料或工艺缺陷导致问题；或者

(xiv) 除非本计划有特别规定，任何其他非因涵盖设备的原材料和工艺缺陷或通常和惯常使用而造成的损害。

c. 服务选择 苹果可以通过以下一种或多种选择提供服务：

(i) 送修服务。将需要服务的涵盖设备送至提供送修服务的苹果直营零售店或苹果授权无线服务提供商。服务将当场提供，或者商店可以将涵盖设备送至苹果修理服务点进行维修。当通知您修理完毕时，您将立即取回产品。

(ii) 直接邮寄服务。如果苹果认为您的涵盖设备适合邮寄服务，苹果会寄给您预付的运货单（如果您没有了原包装，苹果可以寄给您包装材料），然后，您将根

据苹果的指示将涵盖设备寄至苹果维修服务站。维修完毕，苹果维修服务站将返还涵盖设备。如果您遵照我们的指示，苹果会支付来回运费。

(iii) 零件自行维修服务。零件自行维修服务对许多涵盖设备的零件和配件均适用，该项服务允许您对自己所有的产品自行维修。如果情况允许零件自行维修，则须按以下步骤进行：

(A) 苹果要求返还被更换零件的零件自行维修服务。苹果公司可能会要求信用卡授权以担保被零件的零售价格以及由此产生的运费。如果您不能提供信用卡授权，那么您将不能享受零件自行维修服务，苹果公司将为您提供替代服务安排。苹果公司将会寄给您更换零件、安装说明书和寄回被更换零件的任何要求。如果您遵照指示，苹果将取消信用卡授权，这样就不会向您收取零件费用及来回运费。如果您未按要求寄回被更换的零件或者寄回不在服务范围内的被更换的零件，苹果将收取信用卡授权金额。

(B) 不要求返还被更换零件的零件自行维修服务。苹果将免费为您邮寄更换零件、安装说明书以及处理被更换零件的任何要求。

(C) 苹果不承担您的零件自行维修服务有关的任何人工费用。如您需要进一步的帮助，可拨打 AppleCare 快速参考指南（简称“指南”）中的免费电话号码与苹果联系。该指南也在本计划的包装里。

苹果保留改变苹果向您提供维修或更换服务的方式，以及随时更改涵盖设备享受某特定服务方式资格的权利。服务选择、零件供应以及回应时间可能有所不同。

d、获得维修或更换服务

要获得本计划项下的服务，可以访问苹果网站或拨打列在指南上的免费电话号码。电话号码可能因您所在的位置不同而有所不同。访问网站时，请依照苹果提供的有关要求维修服务的指示。如果拨打电话，苹果技术支持代表将为您服务，询问您的计划合同编号，向您提供建议并决定您涵盖设备所需的服务类型。所有的服务均须得到苹果的预先批准。服务地点可能依据您所在位置的不同而有所不同。请保留您的计划确认文件、涵盖设备的原始销售收据和您的计划。如果对于您的产品是否属于本计划的涵盖范围有疑问，您可能被要求出示购买凭证。

2、技术支持

a、电话和网络支持 您获得技术支持的资格始于您的涵盖设备附赠的技术支持到期之日或您的涵盖期开始之日（两者较晚之日为准），终止于涵盖期截止之日（简称“技术涵盖期”）。在技术涵盖期内，苹果将为您提供电话技术支持和基于网络的技术支持资源。技术支持可能包括安装、启动、配置、故障排除和恢复（数据恢复除外）的协助，包括储存、找回和管理文件；解释系统错误信息；以及决

定何时需要硬件维修。苹果将为涵盖设备、iPhone OS、预装在涵盖设备上的应用软件（简称“iPhone 软件”）以及涵盖设备与支持电脑(即符合涵盖设备连接规格且运行涵盖设备支持的操作系统)之间的连接问题提供技术支持。苹果将为 iPhone OS 和 iPhone 软件的当前版本和之前的主要发行版本提供技术支持。为本条之目的，“主要发行版本”是指苹果为商业目的发行的主要软件版本，其里面有类似“1.0”或“2.0”字样的发行号且不是测试版或预发行版。

b、限制 本计划不包括：

- (i) 将软件升级到当前版本即可解决的问题；
- (ii) 您以涵盖设备或软件计划使用或修改方式之外的方式使用或修改涵盖设备、iPhone OS 或 iPhone 软件；
- (iii) 第三方产品、或这些产品对涵盖设备、iPhone OS 或 iPhone 软件的影响或这些产品与涵盖设备、iPhone OS 或 iPhone 软件之间的相互作用；
- (iv) 与 iPhone 软件无关的电脑或操作系统的使用、或与涵盖设备的连接问题无关的电脑或操作系统的使用；
- (v) 除本计划涵盖的 iPhone OS 或 iPhone 软件之外的苹果软件；
- (vi) 被指定为“测试”、“预发行”或“预览”用的 iPhone OS 软件或任何苹果品牌的软件，或有相似标签的软件；
- (vii) 涵盖设备上存储或录入的任何软件或数据的损坏或丢失。

c、获得技术支持

您可以通过拨打下列免费电话号码获得技术支持。苹果技术支持代表将为您提供技术支持。苹果服务时间请见下述。苹果保留随时改变其技术服务和电话号码的权利。通过苹果网址 (www.apple.com/support)，您可获得基于网络的支持资源。

3、您的责任

要获得本计划项下的服务或支持，您必须同意遵守以下规定：

- a、提供您的计划合同编号和涵盖设备序列号；
- b、提供涵盖设备产生问题的症状和引起该问题原因的有关信息；

c、答复信息请求，包括但不限于涵盖设备的序列号、型号、操作系统和安装软件的版本、连接或安装在涵盖设备上的周边设备，显示的任何错误信息，涵盖设备发生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；

d、遵守苹果给您的指示，包括但不限于不要向苹果寄送不在维修或更换服务范围内的产品，并按照运输说明包装涵盖设备；以及

e、在寻求服务前将软件升级到当时公布的版本。

4、责任限制

在适用法律允许的最大范围内，苹果及其员工和代理人在任何情况下均不会对您或任何后来产品拥有者的任何间接性或结果性的损失承担责任，这些损失包括但不限于，由于本计划项下苹果责任而造成的恢复、编制、复制任何程序或数据的费用；不能保持数据机密性所造成的损失；任何业务、利润、收入或预期储蓄的损失。在可适用法律的最大允许范围内，本计划项下苹果及其员工和代理人对您或任何后来的产品拥有者承担的责任不得超过本计划的原始购买价格。苹果明确地不担保 (i)它可以维修或更换涵盖设备而对程序或数据不会造成任何风险或损失；以及(ii)保持数据机密性。

有些司法管辖区的消费者受到当地保护消费者的相关法律法规保护，本计划项下提供的所有利益皆在这些法律法规提供的权利和救济之外。在这些法律法规的责任可被限制的范围内，苹果的责任限于自行选择更换或维修涵盖设备或提供服务。有些州或省不允许排除或限制附带性或结果性损害赔偿，因此上述限制中的一部分或全部可能对您不适用。

5、取消

您可以随时以任何理由取消本计划。如果您决定取消，您可以拨打指南上提供的电话号码，或是通过邮寄或传真的方式（如可用）将书面通知和计划合同编号发给第 8 条列出的您所在国家或地区的适当苹果地点。您的通知一定要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条款和条件（以后发生者为准）的 30 天内取消，您将收到减掉在本计划项下已提供服务的服务费后的全部退款；如果您在接受本计划的 30 天后取消，您将收到以剩余涵盖期为基础的原购买价格的按比例退款，并减去(a)第 8 条列出的取消费或者按比例退款金额的 10%，以较低者为准，和(b)在本计划项下已提供的服务费用。除非当地适用的法律另有规定，如果涵盖设备的服务零件无法提供，苹果经提前 30 天书面通知可取消本计划。如果苹果取消本计划，您会收到本计划剩余期限的按比例退款。

6、计划转让

受限于下列限制，您可以将您在本计划项下的所有权利向另一方一次性永久转让：（a）转让须包括原始购买凭证，计划证明书及本计划项下的所有包装材料，包括打印材料和该等条款和条件；（b）您将转让通知以邮寄或传真（如可用）的方式发到下面第 8 条列出的您所在国家或地区的适当苹果地点；且（c）本计划接受方阅读、同意并接受本计划的条款和条件。在通知苹果转让本计划时，您必须提供计划合同编号、被转让涵盖设备的序列号以及新所有人的姓名、地址、电话号码和邮箱地址。

7、一般条款

a、苹果可以将本计划项下的义务转包或转让给第三方执行，但并不免除对您承担的义务。

b、苹果对本计划履行中由于超出苹果可合理控制的事件而造成的缺失或延迟不承担责任。

c、您将不会被要求对涵盖设备进行预防性维护以获得本计划项下的服务。

d、本计划仅提供给第 8 条列出的国家并仅在这些国家有效。本计划不向未成年人提供。本计划在某些国家可能不提供，也不在被法律禁止的地区提供。

e、苹果在履行义务时可自行决定并仅以检查苹果回应质量为目的，对您与苹果之间的部分或全部电话内容进行录音。

f、您同意您在本计划项下透露给苹果的任何资料或数据皆不是保密或您独有。另外，您同意苹果在提供服务或确认是否遵守适用法律之时，可以收集和处理您的数据，这将包括根据苹果的《顾客隐私政策》将您的数据转给苹果的关联公司或服务提供商。

g、苹果应采取安全措施以保护您的数据不受未授权的获取或透露以及非法的破坏。您应该对您提供给苹果的有关处理数据的指示负责，而苹果将合理必要地遵守说明以履行本计划项下的服务和支持义务。如果您对以上有异议，或对于您的数据在此种处理过程中可能受到的影响有疑问，可以通过指南中列出的电话联系苹果。

h、苹果将按照苹果的《顾客隐私政策》保护您的信息，该政策可见于 www.apple.com/legal/warranty/privacy。如果您想访问苹果持有的与您有关的信息或想对信息做出更改，请登陆www.apple.com/contact/myinfo来更新您的个人联系方式或者通过 privacy@apple.com 联系苹果。

i、本计划的条款与条件优先于任何购货订单或其他文件中与之相冲突的、额外的或其他规定，并构成您与苹果关于本计划达成的所有理解。

j、除您可能享有的保修之外，您还将额外享受本计划项下的保修权利。您必须在您苹果品牌的 iPhone 一年有限保修期内购买并注册本计划。苹果没有义务续展本计划。如果苹果提供本计划的续展，价格和条款将由苹果决定。

k、本计划项下没有非正式的争议解决方法。

l、本计划的财务和法律上的义务人是第 8 条中列出的适用于您的购买国或购买地区的苹果机构。

m、本计划项下相关国家或地区的相关适用法律，请参照第 8 条。

8、国家和地区

在与本计划任何其它条款不一致时，以下列国家或地区为准：

a) 新加坡：**合约方** – 苹果南亚有限公司，地址为 7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore, 569086 (“苹果”)。**取消**(第 5 条) - 如果取消，将书面通知寄至苹果南亚有限公司 AppleCare 部，地址为 7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore 569086。如果您在收到计划的 30 天后取消，您将收到在计划原购买价格基础上的有比例退款，减去(i)取消费\$45(新加坡币)或有比例退款金额的 10%，取较少的一种，和(ii)在本计划下向您提供服务的价值。**转让**(第 6 条) -如果转让，将书面通知寄至苹果南亚有限公司 AppleCare 部，地址为 7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore, 569086。**一般条款**(第 7 条) – 本计划仅在新加坡提供并有效。本计划适用新加坡法律。

b) 香港：**合约方** – 苹果亚洲有限公司，地址为 2401 Tower One, Times Square, Causeway Bay, Hong Kong (“苹果”)。**取消**(第 5 条) – 如果取消，将书面通知寄至苹果亚洲有限公司 AppleCare 部，地址为 2401 Tower One, Times Square, Causeway Bay, Hong Kong。如果您在收到计划的 30 天后取消，您将收到在计划原购买价格基础上的有比例退款，减去(i)取消费\$195(港币)或有比例退款金额的 10%，取较少的一种，和(ii)在本计划下向您提供服务的价值。**转让**(第 6 条)–如果转让，将书面通知寄至苹果亚洲有限公司 AppleCare 部，地址为 2401 Tower One, Times Square, Causeway Bay, Hong Kong。**一般条款**(第 7 条) –本计划仅在香港提供并有效。本计划适用香港特别行政区法律。

c) 澳大利亚：**合约方** – 本政策中关于退货、退款和保证的权利为您在 2010《消费者和竞争法案》以及澳大利亚其它相关的消费者保护法律和法规下可能享有的成文法权利的补充。我方商品的保证不可在澳大利亚消费者法下排除。您有权就重大故障或其它任何可合理预见的损失或损坏的补偿要求更换或退款。您还有权在商品未能达到可接受的质量和故障不构成重大故障时维修或更换商品。苹果有限公司，地址为 PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235 (“苹果”)。**取消**(第 5 条) – 如果取消，将书面通知寄至苹果公司 AppleCare

部, 地址为 PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235。如果您在收到计划的 30 天后取消, 您将收到在计划原购买价格基础上的有比例退款, 减去(i)取消费\$50(澳币)或有比例退款金额的 10%, 取较少的一种, 和(ii)在本计划下向您提供服务的价值。**转让**(第 6 条) - 如果转让, 将书面通知寄至苹果公司 AppleCare 部, 地址为 PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235。**一般条款**(第 7 条) - 本计划仅在澳大利亚提供并有效。本计划适用新南威尔士法律。

d) **新西兰: 合约方** - 苹果有限公司, 地址为 PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235, (“苹果”)。**取消**(第 5 条) - 如果取消, 将书面通知寄至苹果公司 AppleCare 部, 地址为 PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235。如果您在收到计划的 30 天后取消, 您将收到在计划原购买价格基础的有比例退款, 减去(i)取消费\$50(新西兰元)或有比例退款金额的 10%, 取较少的一种, 和(ii)在本计划下向您提供服务的价值。**转让**(第 6 条) - 如果转让, 将书面通知寄至苹果公司 AppleCare 部, 地址为 PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235。**一般条款**(第 7 条) - 本计划仅在新西兰提供并有效。本计划适用新南威尔士法律。

e) **印度: 合约方** - 苹果印度私营有限公司, 地址为: 19th Floor, Concorde Tower C, UB City No. 24, Vittal Mallya Road, Bangalore 560-001, India (“苹果”)。**取消**(第 5 条) - 如果取消, 将书面通知寄至苹果印度私营有限公司 AppleCare 部, 地址为 19th Floor, Concorde Tower C, UB City No. 24, Vittal Mallya Road, Bangalore 560-001, India。如果您在收到计划的 30 天后取消, 您将收到在计划原购买价格基础上的有比例的退款, 减去(i)取消费 1300 印度卢比或有比例退款金额的 10%, 取较少的一种, 和(ii)在本计划下向您提供服务的价值。**转让**(第 6 条) - 如果转让, 将书面通知寄至苹果印度私营有限公司 AppleCare 部, 地址为 19th Floor, Concorde Tower C, UB City No. 24, Vittal Mallya Road, Bangalore 560-001, India。**一般条款**(第 7 条) - 本计划仅在印度提供并有效。本计划适用印度共和国法律。

f) **中国大陆: 合约方** - 苹果电脑贸易(上海)有限公司, 地址为: 中国上海外高桥保税区基隆路 1 号汤臣国际贸易大楼 1815 室(“苹果”)。**维修与更换服务**(第 1c(ii)条) - 如果涵盖设备中的台式电脑位于中国大陆境内苹果授权上门维修服务商所在地的方圆 30 公里以内, 则可以享受上门服务。**取消**(第 5 条) - 如果取消, 将书面通知寄至苹果电脑贸易(上海)有限公司 AppleCare 部, 地址为: 中国上海市静安区南京西路 1266 号恒隆广场 45 层, 邮编 200040。如果您在收到计划的 30 天后取消, 您将收到在计划原购买价格基础上的有比例的退款, 减去(i)取消费 220 元(人民币)或有比例退款金额的 10%, 取较少的一种, 和(ii)在本计划下向您提供的服务的价值。**转让**(第 6 条) - 如果转让, 将书面通知寄至苹果电脑贸易(上海)有限公司 AppleCare 部, 地址: 中国上海市静安区南京西路 1266 号恒隆广场 45 层, 邮编 200040。**一般条款**(第 7 条) - 本计划仅在中国大陆提供并有效。本计划适用中华人民共和国法律。

g) 韩国: **合约方** – 苹果韩国有限公司, 地址为: 3201 ASEM Tower, 159 Samsung-Dong, Gangnam-Gu, Seoul 135-798, Republic of Korea。

取消(第 5 条) - 如果取消, 将书面通知寄至苹果韩国有限公司 AppleCare 部, 地址为: 201 ASEM Tower, 159 Samsung-Dong, Gangnam-Gu, Seoul 135-798, Korea。如果您在收到计划的 30 天后取消, 您将收到在计划原购买价格基础上的有比例的退款, 减去(i)取消费 32,000 元(韩元)或有比例退款金额的 10%, 取较少的一种, 和(ii) 在本计划下向您提供服务的价值。

转让(第 6 条) - 如果转让, 将书面通知寄至苹果韩国有限公司 AppleCare 部, 地址为: 3201 ASEM Tower, 159 Samsung-Dong, Gangnam-Gu, Seoul 135-798, Republic of Korea。

一般条款(第 7 条)–本计划仅在大韩民国提供并有效。本计划适用大韩民国法律。

授权无线服务提供商名单可在线查看:

<http://images.apple.com/legal/warranty/docs/iPhoneAuthorizedDistributors.pdf>

APAC APP iPhone Simplified Chinese v2.3.1