

亚太地区关于 iPhone 产品的 AppleCare Protection Plan

条款和条件

iPhone 产品的 AppleCare Protection Plan（简称为“计划”）包括以下条款和条件，并且构成了您与条款 8 中列出的苹果机构（简称“苹果”）所订立的合同。根据这些条款和条件，本计划（i）涵盖了在计划的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（如跟计划所涵盖的 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）为您的涵盖设备提供电话和网络支持资源。您必须将您专有的计划合同号或注册号（简称“计划合同编号”）予以注册才能获得计划确认书，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，在任何有此服务的区域都能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的日期之前的期间。该计划的价格将在其原始销售收据中列出。苹果可限定仅在原始购买国家或地区开通涵盖设备在本计划下享受的服务。

1、维修涵盖范围

a、涵盖范围 对问题产品的服务计划涵盖期自涵盖设备的 Apple 硬件保修期到期之日起开始生效，至涵盖期终止之日失效（简称“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，涵盖设备有材料或工艺上的瑕疵，或者（ii）在涵盖期内，所涵盖 iPhone 的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）。苹果将为您提供零部件和人力资源，但可能要求您自己更换下述某些您可以即时安装的零部件，苹果可能会提供由新的零部件、或在性能和可靠性上与新零部件相当的零部件制造的更换产品或零部件。更换的产品或部件和被更换的产品或部件在功能上是一致的，并享有计划书中剩余的涵盖期。被更换的产品或零部件将归苹果所有。苹果极力建议您在准备将涵盖设备送交服务时，将涵盖设备中存储或录入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、移除或处理，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的无线服务提供商以外的人员的不当安装、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) 涵盖设备的系列号已经被更改、损坏或去除；

(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) 在此计划生效后由任何政府部门或机构要求提供的服务；

(vi) 由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) 涵盖设备已经遗失或被盗。计划只针对被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的维护；

(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且存储媒介将被格式化。您的 iPhone 或者更换的 iPhone 退还给您时，除了安装可用更新外，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”）更新，以避免 iPhone 退回到 iPhone OS 先前的版本。由于 iPhone OS 的更新，安装在 iPhone 上的第三方应用软件可能与 iPhone 不兼容或无法在 iPhone 上运行。您将负责重新安装所有其他软件、数据和密码。软件 and 用户数据的恢复和重装不在本计划范围内。

(xii) 由正常磨损或其它正常老化原因而导致的产品缺陷。

(xiii) 原本即应随着时间逐渐褪去的保护涂层，除非其原材料或工艺上存在瑕疵。

(xiv) 非因涵盖设备的原材料和工艺的瑕疵或通常和惯常使用而造成的任何其他损害，除非本计划有特别规定。

c. 服务选择 苹果可以有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专属零售店或苹果授权的无线服务提供商，其将当场为您修理，或者转至苹果修理服务点进行维修。当通知您修理完毕，您应立即取回产品。

(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，您可根据苹果的指示将涵盖设备寄到苹果的维修服务站点。维修完毕，苹果维修服务

站点将返还涵盖设备。如果您是按照我们的指导进行的，苹果会支付涵盖设备的来回运费。

(iii) 零部件自行维修服务。零部件自行维修服务对很多涵盖设备的零部件和配件都适用，该项服务允许您对于自己所购买的产品自行维修。如果情况允许自行维修，则须按以下步骤进行：

(A) 苹果要求返回被更换零部件的自行维修零部件服务。苹果公司可能会要求信用卡授权以保证被更换零部件的零售价格及由此产生的运费得到支付。如果您不能提供信用卡授权，那么您将不能享受自行维修零部件服务，苹果公司将为您提供其它服务。苹果公司将会寄给您新的零件、安装说明书和要求寄回被更换零部件的信函。如果您按照要求将零部件寄回，苹果将取消信用卡授权，这样您就不需承担零部件费用及来回运费了。如果您未按要求寄回被更换的零部件或者没能寄回不在服务范围内的被更换的零部件，苹果将收取信用卡授权金额。

(B) 不要求返还被更换零部件的自行维修零部件服务。苹果将免费为您邮寄需更换的零部件、安装说明书以及要求处理被更换零部件的信函。

(C) 在自行维修零部件服务中，苹果不承担由此所造成的任何人力费用。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。该指南也在计划书的包装里。

苹果保留改变维修或更换服务的方式及随时更改涵盖设备享受某特定服务方式的资格。服务种类、零部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

要获得此计划下的服务，可以登录苹果网站或拨打列在指南上的免费电话号码。电话号码可能根据您所在的位置而有所不同。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，技术支持代表将会询问您的计划合同编号，建议并决定您的涵盖设备所需的服务类型。所有的服务都须得到苹果的预先批准。服务地点可能根据您所在的位置而有所不同。请保留您的涵盖设备和计划的确认文件和原始销售收据，如果对于您的产品是否属于计划的涵盖范围有疑问，可能会要求您出示购买凭证。

2、技术支持

a、电话和网络支持 您获得技术支持的资格开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网络技术支持资源。技术支持包括安装、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；和决定何时

需要硬件维修。苹果将为您涵盖设备、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 应用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，主要发行版本指苹果为商业目的发行的主要的软件版本，其上有类似“1.0”或“2.0”字样的发行号且不是演示版或预发行版。

b、限制 本计划不包括：

- (i) 将软件升级到现行版本即可解决的问题；
- (ii) 以不适当的使用或修改涵盖设备或软件的方法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 软件之外的其他苹果软件；
- (vi) 被指定为“试用”、“预发行”或“预览”用的 iPhone OS 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

您可以通过拨打下面列出的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面的说明。苹果有权随时改变其服务时间和电话号码。通过 www.apple.com/support 网址，您可获得网络支持资源。

3、您的责任

要获得此计划下的服务或支持，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的原因的有关信息；

c、答复下列信息请求，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、依照苹果给您的指导，包括但不限于避免向苹果寄送不在维修或更换服务范围内的产品，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现行版本。

4、义务限定

在适用法律允许的最大范围内，苹果及其员工和代理在任何情况下都不会对您或任何后来的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，由于此计划下苹果的义务而造成的恢复、改编、再造任何程序或数据的费用；不能保持数据的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容许范围内，此计划下苹果及其员工和代理因对您或任何后来的产品拥有者承担义务所需支付的费用不得超过此计划的原始购买价格。苹果明确地不担保(i)修理或更换涵盖设备而对程序或数据不造成任何风险或损失；以及(ii)保持数据机密性。

对于受保护消费者的相关法律法规保护的消费者而言，本计划下规定的所有权益都是在这些法律法规提供的权利和救济之外的。在这些法律法规的义务可被限定的范围内，苹果的责任限于自行选择更换或修理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此计划。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 款列出的您所在国家或地区的适当的苹果地点，您的通知一定要附上一份计划的原始购买凭证的复印件。除非当地法律另有规定，如果您在购买此计划或接受此条款和条件的 30 天内取消，按后发生的时间为准，您将收到减掉在此计划下已提供服务的服务费后的全部退款；如果您在接受此计划的 30 天后取消，您将收到以剩余的涵盖期为比例基础的在原购买价格上按比例退回的款项，并减去(i)条款 8 列出的取消费或者比例退款金额的 10%，取较少的一种，和(ii)在此计划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 天书面通知可取消此计划。如果苹果取消此计划，您会收到本计划剩余期限的有比例退款。

6、计划转让

在不违反下列限制的情况下，您可以将您在本计划下的所有权利向另一方一次性永久转让：（a）转让必须包括购买凭证原本，计划证明书及计划下的所有包装材料，包括打印材料和本条款和条件；（b）您将转让通知以邮寄或传真（如可用）的方式发到下面条款 8 列出的您所在国家或地区的适当的苹果地点；且（c）接受计划方阅读并同意接受本计划的条款和条件。在将计划的转让通知苹果时，您必须提供计划合同编号、被转让涵盖设备的序列号、新所有人的姓名、地址、电话号码和邮箱地址。

7、一般条款和条件

a、苹果可以将计划下的义务转包或转让给第三方执行，但并不免除承担对您的义务。

b、苹果对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、此计划仅提供给条款 8 列出的国家或地区并仅在这些国家或地区有效。本计划不向未成年人提供。本计划在某些国家或地区可能不提供，也不在被法律禁止的地方提供。

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都不是保密的或是您独有的。另外，您同意苹果在提供服务或确认是否遵守了适用法律之时，可以收集和您的数据，这将包括根据苹果《顾客私隐政策》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得或透露及非法的破坏。您应对您提供给苹果的有关数据处理的指示负责，而苹果将合理必要的遵照说明以履行本计划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《顾客私隐政策》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关于您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、本计划书的条款与条件优先于任何的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该计划达成的所有谅解。

j、除您可能享有的保修之外，您还将额外享受本计划下的权利。您必须在您苹果品牌的 iPhone 的一年有限保修期内购买并注册本计划。苹果没有义务续展此计划。如果苹果提供计划的续展，价格和条款将由苹果决定。

k、此计划没有非正式的争议解决方法。

l、此计划的财务和法律义务人是条款 8 中列出的适用于您的购买国或购买地区的苹果机构。

m、本计划下相关国家或地区的相关适用法律，请参照条款 8。

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（简称“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。如果您在接受计划的 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的服务的价值。**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) - 此计划仅在新加坡提供并有效。此计划的适用法律为新加坡法律。

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 (简称“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。如果您在接受计划的 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的服务的价值。**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) –此计划仅在香港提供并有效。此计划的适用法律为香港特别行政区法律。

c) **澳大利亚：合约方** – 苹果公司，地址为 PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235, Australia (简称“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,

Australia。如果您在接受计划的 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的服务的价值。**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, Australia。**一般条款**(第 7 条) - 此计划仅在澳大利亚提供并有效。此计划的适用法律为新南威尔士法律。

d) 新西兰: 合约方 - 苹果公司, 地址为 PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235,

Australia(简称“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, Australia。如果您在接受计划的 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(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的服务的价值。**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, Australia。**一般条款**(第 7 条) - 此计划仅在新西兰提供并有效。此计划的适用法律为新南威尔士法律。

e) 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

高桥保税区冰克路 500 号 6 号仓库楼 2 层 B 区(简称“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 楼，邮编 200040。如果您在接受计划的 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 楼，邮编 200040。**一般条款**(第 7 条) ☐ 此计划仅在中国大陆提供并有效。此计划的适用法律为中华人民共和国法律。

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>