

AppleCare技术支持

条款和条件

通过联络苹果寻求如下服务计划（“服务计划”）下的服务支持或与苹果登记服务计划，个人或实体（“顾客”）同意，服务计划下支持服务的提供将适用如下条款和条件（“条款和条件”）。如果顾客不同意这些条款和条件，请不要联系苹果或登记服务计划。欲要取消已购买服务计划并接受已付款项的退款，顾客应按下述方式联系苹果。苹果接受顾客登记时服务计划即生效（“生效日期”）。

1. 服务。 一经接受登记服务，苹果将就相关服务计划的苹果软件产品或相关技术（“支持产品”）向顾客提供支持服务（简称“支持服务”），所有这些均可在下述网页在线查看：<http://www.apple.com/legal/applecare/techsupport>（“服务计划支持网页”）。通过更新服务计划支持网页，苹果保留随时修改所提供的支持服务和/或服务计划项下支持产品的权利。苹果不会以下列方式修改支持服务和/或支持产品：（1）降低苹果支持服务项下提供服务的投入水平；或（2）严重影响苹果提供支持服务的义务；或（3）严重影响顾客所获的支持服务项下的权利。对于任何影响顾客服务计划的更新，苹果会将会在其发布前提前至少三十（30）天，通过顾客登记的电子邮件通知顾客。服务计划支持网页所述条款并入本条款和条件中。在本文件和服务计划支持网页中条款不一致时，以服务计划支持网页的条款为准。
2. 限制。
 - 2.1 支持事项。服务计划以单个、多个或无限的支持事项包的形式提供。支持事项为具体的、无关联的问题，其起因因为独立的单一原因。苹果将尽合理努力解决支持事项，但不保证可以解决该支持事项。苹果将自行决定何为支持事项，并在法律允许的范围内确定支持事项是否解决。一般来说，当顾客收到下列信息之一时，支持事项即已解决：（1）问题已解决的信息；（2）如何获得解决问题的软件解决方案的信息；（3）问题是由一个已知的尚未解决的问题或与支持产品不兼容问题引起的通知；（4）问题可以通过支持产品升级到较新版本即可解决的信息；或（5）认定该问题为硬件设备问题的通知。服务计划下支持事项的数量有限，顾客每做出一新的支持事项的联络，都会减少符合条件的剩余支持事项的数量。
 - 2.2 回应时间。苹果将在合理时间内或在服务计划中规定的回应时间内（“回应时间”），以先发生为准，尽合理的努力回应支持服务要求，但不保证将在某一特定的时间范围内做出回应。所有回应时间根据服务计划支持网页中所述的服务计划的操作小时数计算。
 - 2.3 当前版本。除非另有说明，所有支持产品必须为其最新版本。
 - 2.4 使用。支持服务不应用于核设施、飞机导航、通信系统、空中交通管制设备的营运或其它活动，在该活动中，为获得想要的支持服务之结果,也许会失败,这可能导致死亡、人身伤害或严重物理或环境损害。

- 2.5 技术联系人。根据服务计划，支持服务向顾客在登记时指定的、为服务计划所允许的个人或多人（“技术联系人”）提供。技术联系人为顾客与苹果就服务计划技术支持的唯一的联系人。对于有多项技术联系人的服务计划，如果顾客希望变更技术联系人，顾客须至少提前五（5）日向苹果下述退款联系地址做出书面通知，或者，如该服务计划适用，根据在服务计划开始时交付的说明书中所述，通过顾客安全的、定制的网页直接输入该变更内容。
3. 例外情况。除非在服务计划中另有说明，苹果不会在支持服务中对由以下情况引起的问题提供服务：（1）当作基于服务器的应用程序使用支持产品；（2）可以通过升级支持产品解决的问题；（3）用不能使用或修改支持产品的方式使用或修改支持产品；（4）第三方产品或技术及其对支持产品的影响或与支持产品的相互作用；（5）用于提供支持产品的媒介或安装支持产品的电脑损坏；（6）使用与支持产品不兼容的计算机系统；以及（7）有关互联网、电子邮件、文件管理、网络配置、脚本、FX 脚本、编程、编译、调试、基础设施设计、内容创建、内容定制、多媒体项目规划/设计、资源管理、预算编制、培训、现场诊断的问题，或不属于服务计划项下描述的支持服务的范围内的其它问题。
4. 顾客责任。为获得支持服务，顾客必须登记服务计划，并遵循苹果提供的使用说明。顾客负责承担与苹果建立并维持电子邮件及电话通讯的费用。顾客在寻求支持服务时将配合苹果，向苹果提供必要的资料以帮助苹果诊断问题。顾客自己负责丢失或更改的文件、数据或程序的任何及所有恢复或重建。顾客应维护并实施完整的数据备份及故障恢复计划。顾客全权负责任何及所有其机密、专有或机密信息的安全。顾客将不向苹果披露机密、专有信息或任何受知识产权保护并可能令苹果承担责任的信息。顾客对于其寻求支持服务的支持产品及其所运行其上的电脑系统有合理的认知。顾客不得将支持服务转让给第三方。支持服务仅供顾客内部使用，任何未经授权的散布该支持服务将成为立即终止这些条款和条件的理由。顾客将采取合理措施防止未经授权的散布和使用支持服务。顾客将不滥用其对支持服务的获取或使用，包括但不限于访问已解决问题的支持服务。
5. 远程访问支持服务。作为服务计划的一部分，苹果可通过互联网远程访问提供支持服务，借此可以访问、并在顾客允许时通过安装和使用远程访问软件来控制 and 收集顾客电脑上的信息。顾客对远程访问软件的安装及使用表示，它允许苹果使用这种方式提供支持服务。全部或部分远程访问软件文件可能在支持服务完成后留在顾客电脑上。远程访问软件的所有权及其中包括有的全部知识产权仍归苹果公司及/或其许可方享有。相关远程访问软件的使用可能会受到额外条款的限制，具体参见 http://images.apple.com/legal/applecare/docs/remotesupport_terms.pdf 顾客不得拆解或反向制作远程访问软件的任意部分。提供远程访问支持服务时，苹果只能访问、控制和收集顾客电脑中其合理认为对分析和为支持事项提供帮助有必要的信息。苹果建议顾客关闭所有与支持事项不相关的文件和应用

程序。远程访问软件或顾客电脑部件可以允许顾客随时终止远程访问支持服务的进行。

6. 不作担保。虽然苹果不能担保支持事项将得到解决，苹果将尽合理努力并以专业的方式提供服务计划项下的支持服务。在法律允许范围内，这里载明的明示担保与责任是排他性的，并代替其他所有无论是口头还是书面、法定、明示或暗示的担保、责任以及条件。经相关法律允许，苹果及其许可方在此不作有关或以任何方式源于该等条款和条件的任何或全部法定或默示担保，包括任何默示担保或适销性或适于特定目的。
7. 责任限制。在法律允许的范围内，苹果及其许可方在本条款和条件项下的责任只限于顾客就顾客订购的服务计划项下所支付的金额。在任何情况下，苹果及其许可方均不对任何间接、特定、附随性、后果性损害承担任何责任，包括但不限于根据任何责任理论以任何方式产生于这些条款和条件的利润损失、数据的丢失、使用、设备、设施或业务中断的损失，不论苹果及其许可方是否已被告知该等损害可能发生。其他免责声明可能包含在相关远程访问软件的许可条款中，请访问
[HTTP://IMAGES.APPLE.COM/LEGAL/APPLECARE/DOCS/REMOTESUPPORT_TERMS.PDF](http://images.apple.com/legal/applecare/docs/remotesupport_terms.pdf)。如果顾客受购买地国家或居住地国家（如有不同）的消费者保护法律或法规的保护，本条款和条件给予的利益将附加于该等消费者保护法律和法规所授予的权利和救济。一些国家、州和省不允许排除或限制附随性或后果性损害赔偿，以及排除或限制默示保证或条件，因此，上述限制或排除可能不适用于顾客。这些条款和条件给与顾客特定法律权利，顾客还可以享有其他国家、州或省不同的权利。
8. 期限和终止。除非依据本条款提前终止，服务计划将自生效日或到所有支持事项适用完毕之日（以二者较早者为准）起持续十二（12）个月（除非另有苹果书面授权）。服务计划结束后，苹果将不再提供支持服务，除非你的服务计划在终止日期当日或之前作了续期。苹果可在下列情况下随时终止服务计划：
（1）如果在向顾客提供了不少于十五（15）日的事先书面通知后，顾客未能支付服务计划下的到期费用；或（2）如果在向顾客发出了不少于三十（30）日的书面通知后，顾客未能消除这些条款和条件的违约情形；或（3）如果顾客违反了任何软件许可协议中有关服务计划提供的软件使用条款。除非法律另有规定，倘若顾客没有获得任何支持服务，顾客可以凭借任何理由在该服务计划购买之日或生效日期（以较晚者为准）后三十（30）日内取消服务计划，并获得全额退款。退款请求须以书面方式寄出，连同相关购买证明一起寄往下述确认的退款联系地址。第5、6、11条在这些条款和条件终止后仍继续有效。
9. 苹果；适用法律。“苹果”与顾客居住国相对应的具体名称见下表。在此约定，本条款和条件适用购买国法律或者居住国法律（如有不同），且相应国家的法院将对相关事项拥有管辖权。
10. 额外服务或软件。作为服务计划的一部分，任何额外提供的服务将适用这些条款和条件。作为服务计划的一部分，如果支持服务在顾客地提供，顾客将确保

苹果在约定的时间可以进入场地，并确保一个安全的工作环境令苹果足以进行支持服务。倘若软件作为服务计划的一部分予以提供，该软件是苹果公司和/或其许可方的版权作品。顾客仅可为辅助支持产品的目的安装、复制和使用该软件，除非相关法律允许，不得反编译、反向制作、修改、出租、租赁、贷款或创建软件的衍生产品。如果该软件适用单独许可协议的条款，该单独许可协议的条款将适用于该软件的使用。根据本条件和条款向美国政府供应的任何软件均被划为《联邦采购法》第52.227-19条中定义的“限制计算机软件”。美国政府就该软件的权利规定于《联邦采购法》第52.227-19条中。

11. 数据保护。顾客同意并理解，苹果有必要收集、处理并使用顾客的数据，以便履行服务计划下的服务及支持义务。这可能包括根据苹果隐私政策（(<http://www.apple.com/legal/warranty/privacy>)）的条款向关联公司或服务供应商传输顾客数据。苹果将根据苹果隐私政策保护顾客的信息。如果顾客希望访问苹果掌握的有关顾客的信息，或者如果顾客希望做出变更，顾客可以通过访问私人更新网页(<http://www.apple.com/contact/myinfo>)的方式更新个人联系方式。苹果可以为培训、质量保证和参考之目的就顾客与苹果之间的所有或部分通话进行录音。
12. 一般条款。顾客不得转让服务计划下的权利和义务。任何未经授权的转让均为无效。苹果对超出合理控制原因造成的履行延误或不履行不承担责任。对本条款和条件项下的任何违约或不履行的弃权不构成对任何后续违约和不履行的弃权。如果有管辖权的法院认为本条款和条件的任何规定无效或不可执行，其余部分应当仍完全有效，且双方应当以有效且可执行的规定替换无效或不可执行的规定，达到双方的原本意图以及本条款和条件的经济效果。本条款和条件，包括在此引用的任何额外条款，构成苹果与顾客之间关于服务计划及下文所提供的支持服务的完整协议，取代所有之前的关于该主题事项的谈判、协议和谅解，对其任何条款的增删或修改对苹果没有任何约束力，除非是书面做出并由苹果的授权代表签署。顾客提交的订单或任何其他文件中的任何条款无任何效力，并特此予以否决。

不同国家的规定

在与本计划任何其它条款不一致时，以下列不同国家规定为准：

比利时

顾客确认，其联系苹果要求支持服务并非在行使以前订立的1991年7月14日《贸易惯例法》第94条意义上的销售合同中的任何权利。

德国

第7条. 责任限制。在顾客是消费者时，适用以下规定：苹果仅按照下列规定在服务计划条款项下承担责任：（1）由故意或重大过失引起的无限制责任；（2）由故意或过失引起的死亡、人身伤害、或对健康的损害应承担的无限制责任；（3）由于缺少任何有保证的特性造成的损失，其金额达至保证目的所涵盖的金额，且为苹果在做出保证时所能够预见；（4）产品责任法规定的产品责任情形；或（5）由

于违反下列苹果的基本义务所导致的损失：该义务构成服务计划的本质，对服务计划的订立具有决定性作用，且顾客对其可能予以依赖。苹果的其他责任据此予以排除。

意大利

第4条. 顾客责任。第4条增加以下内容：

电子邮件和电话通讯的费用为电话/互联网服务提供商所适用的费用。

挪威

第8条. 期限和终止：第7条增加以下内容：

如果你是一位消费者，请注意，根据挪威关于出售反悔的权利的法律（2000年12月21日法案第105号），你的反悔的权利在第8条期限和终止中予以规定。

瑞典

第1条. 服务。第1条增加以下内容：

若对支持服务的修改严重损害了顾客，顾客有权根据下述第8条规定终止服务计划。

第8条. 期限和终止。 在下列一句“除非法律另有规定，倘若顾客没有获得任何支持服务，顾客可以凭借任何理由在该服务计划购买之日或生效日期（以较晚者为准）后三十（30）日内取消服务计划，并获得全额退款。”后加入下述条款“若苹果对支持服务做出了任何修改严重损害到顾客，例如取消顾客产品的支持服务，顾客有权终止服务计划，并应获得该服务计划剩余期限相对应数额的退款。”

购买国/地区	苹果	地址	退款联系地址
美洲			
巴西	Apple Computer Brasil Ltda	Av. Cidade Jardim 400, 2 Andar, Sao Paulo, SP Brasil 01454-901 A/C: Appleline Informações :0800 1 27753 Para São Paulo: 5503-0090	AppleCare Administration, Av. Cidade Jardim 400, 2 Andar, Sao Paulo, SP Brasil 01454-901 A/C: Appleline Informações :0800 1 27753 Para São Paulo: 5503-0090
加拿大	Apple Canada Inc.	7495 Birchmount Rd.; Markham, Ontario, Canada; L3R 5G2 Canada	AppleCare Administration., 12545 Riata Vista Circle, M/S 212-PRO, P.O. Box 149125, Austin, Texas 78727-6524 or via email at enterpriseadmin@apple.com
墨西哥	Apple Operations Mexico, S.A. de C.V.	Av. Paseo de la Reforma 505 Piso 33 Colonia Cuauhtemoc Mexico DF 06500	AppleCare Administration, Av. Paseo de la Reforma 505 Piso 33 Colonia Cuauhtemoc Mexico DF 06500
美国及其他美洲国家	Apple Inc.	1 Infinite Loop; Cupertino, CA 95014, U.S.A.	AppleCare Administration., 12545 Riata Vista Circle, M/S 212-PRO, P.O. Box 149125, Austin, Texas 78727-6524 or via email at enterpriseadmin@apple.com
欧洲、中东和非洲			
所有国家	Apple Sales International	Hollyhill Industrial Estate Hollyhill, Cork, Republic of Ireland	Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland (fax number: +353-(0)21-428-3917).
亚太			

澳大利亚、新西兰、斐济、巴布内新几内亚、瓦努阿图	Apple Pty. Ltd.	PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235, Australia	AppleCare Administration Apple Pty Ltd P. O. Box A2629 Sydney South, NSW, 1235 Australia
香港	Apple Asia Limited	2401 Tower One, Times Square, Causeway Bay; Hong Kong	AppleCare Administration Apple Asia Ltd 2401 Tower One Time Square, Causeway Bay Hong Kong
印度	Apple India Private Ltd.	5th Floor, Du Parc Trinity; 17, M.G. Road; Bangalore; India	AppleCare Administration Apple India Private Ltd 19th Floor, Concorde Tower C, UB City No 24, Vittal Mallya Road, Bangalore 560-001, India
日本	Apple Japan Inc.	3-20-2 Nishishinjuku, Shinjuku-ku, Tokyo, Japan	AppleCare Administration Apple Japan Inc Tokyo Opera City Tower 3-20-2 Nishishinjuku, Shinjuku-ku, Tokyo 163-1480
韩国	Apple Korea Ltd.	3201, ASEM Tower; 159, Samsung-dong, Gangnam-gu; Seoul 135-798, Korea	AppleCare Administration Apple Computer Korea Ltd 3201 ASEM Tower 159 Samsung-Dong Gangnam-Gu, Seoul South Korea
阿富汗、孟加拉国、不丹、文莱、柬埔寨、关岛、印度尼西亚、老挝、新加坡、马来西亚、尼泊尔、巴基斯坦、菲律宾、斯里兰卡、越南	Apple South Asia PTE Ltd	7 Ang Mo Kio Street 64 Singapore 569086	AppleCare Administration Apple South Asia PTE Ltd 7 Ang Mo Kio Street 64 Singapore 569086
中华人民共和国	苹果电脑贸易（上海）有限公司	中国上海淮海中路力宝广场222号，1201室，邮编：200021	苹果电脑贸易（上海）有限公司 AppleCare 部 中国上海外高桥保税区冰克路500号6号仓库楼2层B区
泰国	Apple South	25th Floor, Suite B2, Siam Tower, 989	AppleCare Administration Apple South Asia (Thailand)

台湾	Asia (Thailand) Limited	Rama 1 Road, Pataumwan, Bangkok, 10330	Limited , 25th Floor, Suite B2, Siam Tower,989 Rama 1 Road, Pataumwan, Bangkok, 10330
	Apple Asia LLC	16A, No. 333 Tun Hwa S. Road. Sec. 2, Taipei, Taiwan 106	AppleCare Administration Apple Asia Limited Liability Company Taiwan Branch 16A No. 333 Tun Hwa South Road Sec 2 Taipei Taiwan
其他亚太国家	Apple Inc.	1 Infinite Loop; Cupertino, CA 95014, U.S.A.	AppleCare Administration., 12545 Riata Vista Circle, M/S 212-PRO, P.O. Box 149125, Austin, Texas 78727-6524 or via email at enterpriseadmin@apple.com