

AppleCare技術支援

條款和條件

一經聯繫APPLE，尋求APPLE依據下述服務計畫(「服務計畫」)所提供之支援服務，或向APPLE註冊服務計畫，個人、團體或法人(「客戶」)即同意下述條款和條件(「條款和條件」)規範服務計畫所提供之支援服務。若客戶不同意本條款和條件，客戶即不應與APPLE聯繫或註冊服務計畫。如欲取消已付費購買的服務計畫並取得退款，客戶應與文末附表所列之APPLE聯繫。服務計畫於APPLE接受客戶註冊時生效(「生效日」)。

1. 服務。一經接受客戶註冊，Apple將針對Apple軟體產品或相關技術(「被支援產品」)依據適用之服務計畫提供支援服務(「支援服務」)，應適用之服務計畫詳情請參閱下列網頁：
<http://www.apple.com/legal/applecare/techsupport> (「服務計畫支援網頁」)。Apple保留得藉由更新服務計畫支援網頁的方式，隨時修訂服務計畫所提供之支援服務及/或被支援產品。Apple不會對支援服務及/或被支援產品進行足以造成(i)降低Apple在支援服務中提供服務之努力程度，或(ii)嚴重影響Apple提供支援服務之義務，或(iii)嚴重影響客戶在支援服務中所享有之權利之修訂。就任何會影響客戶服務計畫之更新，Apple將透過寄發電子郵件至客戶提供予Apple之電子郵件地址的方式，在公告更新前至少30天前通知客戶。服務計畫支援網頁中所述之條件均為本條款和條件的一部份。如本文件內容與服務計畫支援網頁內容不一致時，應以服務計畫支援網頁中所述為準。
2. 限制。
 - 2.1 支援事件。服務計畫係以支援單次、多次或不限次數事件之套裝形式提供。一次支援事件係指一個特定且單獨的問題，且其起源可獨立歸責於單一原因。Apple將盡合理努力，以解決支援事件，惟無法保證所有支援事件均能被解決。Apple有權自行決定何者構成支援事件，以及在法律允許範圍內決定支援事件是否已被解決。一般而言，當客戶收到下列其中一種資訊或通知時，支援事件即為已被解決：(a)解決問題之資訊；(b)如何取得可解決問題的軟體解決方案之相關資訊；(c)客戶被通知問題係由已知但無法解決的事項所造成，或是與被支援產品無法相容的事項所造成；(d)透過將被支援產品升級即可解決問題的相關資訊；或(e)客戶被通知問題屬於硬體設備事項時。在提供有限制支援事件次數之服務計畫中，客戶就每一個新的支援事件所做的連繫將減少剩餘可使用之支援事件次數。
 - 2.2 回應時間。Apple將盡合理努力，在合理時間內或在應適用之服務計畫中所定之回應時間(「回應時間」)內(以較短者為準)，回應支援服務之要求，惟無法保證能於特定時間內作出回應。所有的回應時間應依據服務計畫支援網頁中所載之營業時間而定。
 - 2.3 現行版本。除另有規定外，所有被支援產品應處於目前最新的現行版本狀態。
 - 2.4 使用。支援服務非供核能設施運作、航空導航、通訊系統、空中交通管制機器等使用，亦非供支援服務未能達到預期效果時，可能導致死亡、人身傷害、物品或環境嚴重受損的其他活動使用。
 - 2.5 技術聯絡人。支援服務將提供服務予單一個人，或客戶在註冊時在服務計畫允許範圍內指定之數人(「技術聯絡人」)。技術聯絡人乃客戶與Apple間就服務計畫技術支援之唯一聯繫窗口。若屬有數個技術聯絡人之服務計畫，在客戶擬變更技術聯絡人時，客戶應於至少五日前以書面寄送通知至下述所載應適用之退款聯絡地址，以通知Apple變更，或於適用服務計畫時，直接透過在服務計畫開始時交付予客戶之使用指南中所定之安全、客製化網站，直接至該網站進行變更。
3. 除外規定。除服務計畫另有規定外，因下列事由所引起之問題或事項，Apple不提供支援服務：(a)使用被支援產品作為以伺服器為基礎之應用；(b)將被支援產品升級即可解決的事項；(c)使用或修改被支援產品的方式並非被支援產品原設定被使用或被修改的方式；(d)第三人產品或技術及其對被支援產品產生之影響或與其互相影響；(e)被支援產品所附屬媒介之損害，或安裝被支援產品之電腦所受損害；(f)使用與被支援產品不相容之電腦系統；及(g)與網際網路相關問題、

電子郵件、檔案管理、網路設定、指令碼、FX指令碼、程式編寫、編譯、除錯、架構設計、內容開發、內容客製化、多媒體專案計畫/設計、資源管理、預算編列、訓練、現場診斷等有關之事項，或其他非服務計畫中支援服務範圍內之事項。

4. 客戶之責任。為獲得支援服務，客戶必須先註冊服務計畫，並遵守Apple所提供之使用指示。就建立及維持與Apple間之電子郵件及電話聯繫而產生之全部費用，應由客戶負擔。客戶在尋求支援服務時，應與Apple合作，並應提供必要資訊以協助Apple診斷問題。就復原或重建遺失或被變更之檔案、資料或程式，應由客戶負責。客戶將維持並實施完整的資料備份及災難復原計畫。客戶應為其機密、專有或已分級資訊之安全性負起全責。客戶不得將受智慧財產權保護並有可能使Apple負擔責任的機密、專有或其他資訊透露給Apple。客戶應合理了解尋求支援服務之產品及其相關之電腦系統。客戶不得將支援服務轉讓予第三人。支援服務僅供客戶內部使用，任何未經授權而經銷支援服務可能導致本條款和條件被立即終止。客戶應採取合理行動以避免支援服務未經授權而被經銷及使用。客戶不得濫用其收受或使用支援服務，包括但不限於將支援服務用於已解決之事項中。
5. 遠距支援服務。於服務計畫中，Apple得透過網路遠距方式提供支援服務，於此情形下，Apple得透過安裝及使用遠距軟體的方式進入客戶的電腦，並在客戶同意時，控制客戶的電腦並自該電腦中收集資訊。客戶一經安裝及使用遠距軟體，即代表客戶同意Apple以此等方式提供支援服務。在完成支援服務後，全部或一部的遠距軟體檔案仍有可能保留在客戶的電腦中。遠距軟體之所有權及其中所含之智慧財產權仍為Apple Inc.及/或其授權人所有。使用相關遠距軟體有可能仍須受下列網址所載額外授權條款規範，網址為
<http://www.apple.com/legal/applecare/remotesupport>。客戶就遠距軟體任何部份均不得加以解編或從事反向工程。於提供遠距支援服務時，Apple僅會在其合理認為為了分析及提供協助予支援事件而有必要時，方會進入、控制客戶的電腦或自該電腦中收集資訊。Apple建議客戶關閉全部與支援事件無關之檔案及應用程式。遠距軟體或客戶電腦中之功能將允許客戶隨時得終止遠距支援服務。
6. 不負保固責任。APPLE雖無法保證能解決支援事件，但APPLE將盡其合理努力以專業方式履行服務計畫中之支援服務。在法律允許的範圍內，此處所列之明示保證及救濟具排他性，並取代所有的口頭、書面、法定、明示或默示的保固、救濟或條件。在法律允許的範圍內，APPLE及其授權人特別排除任何與本條款與條件有關或由之而生之法定或默示的保固，包括默示擔保、可銷售性或對特定目的適用性的保固。
7. 責任限制。在法律允許的範圍內，APPLE及其授權人在本條款和條件下應負之責任，以客戶為訂購服務計畫而給付之金額為限。不論在任何情況下，APPLE及其授權人皆不對因本條款和條件所生之間接的、特殊的、附隨性或衍生性損害負責，包括但不限於所失利益、資料的損失、使用損失、設備及設施之損失或營業中斷等，不論所依據之責任理論為何，亦不論APPLE及其授權人是否已被告知可能發生損害。其他除外規定可參閱應適用之遠距軟體授權條款，該等條款可於下列網站中取得：[HTTP://WWW.APPLE.COM/LEGAL/APPLECARE/REMOTEACCESS](http://www.apple.com/legal/applecare/remoteaccess)。如客戶已受購買地國或居住國（如兩者不同）消費者保護相關法令之保護，則本條款和條件所賦予的權益屬於該等消費者保護相關法令以外的額外保障。某些國家、州和省不允許對附帶的或衍生性損害有任何排除或限制，或者不允許限制默示擔保或條件的期限，故上述限制和排除條款可能對客戶不適用。本條款和條件給予客戶特定的法律權利。此外，您尚可享受有其他權利，此類權利因國家、州或省的不同而有所不同。
8. 期限及終止。除依本條規定提前終止外，服務計畫自生效日起12個月內有效，或至全部支援事件均已使用完畢時（以先至者為準）為止，但Apple以書面另行授權時不在此限。在服務計畫終止後，Apple將不再提供支援服務，但服務計畫在終止日或之前已更新時不在此限。在下列任一情況中，Apple均得隨時終止本合約：(a)在15天前以書面通知客戶後，客戶仍未付清服務計畫到期應付款項時，或(b)在30天前以書面通知客戶後，客戶仍未補正違反本條款和條件之行為，或(c)客戶違反軟體授權合約，且該合約係用以規範服務計畫中所提供軟體之使用者。除法律另有規定外，若客戶尚未獲得任何支援服務，客戶得在服務計畫購買日或生效日（以後至者為準）後30日

內，以任何理由取消服務計畫，並取得已給付款項之全額退款。退款的要求應以書面為之，並應附上購買證明，寄送至下述之退款聯絡地址。第5、6和11條於本條款和條件因故終止後仍有適用。

9. Apple \ 準據法。「Apple」係指下表所列依客戶居住地所在國而定之公司。本條款和條件受購買地國或居住地國(如兩者不同)法律管轄，且上述國家之法院具有管轄權。
10. 額外服務或軟體。任何作為服務計畫的一部份而提供之額外服務，均應受本條款和條件規範。若服務計畫的一部份包括在客戶所在地提供支援服務時，客戶將確保Apple得在預先安排的時間進入客戶所在地，並應確保工作環境的安全，以便Apple提供支援服務。若服務計畫的一部份包括提供軟體時，此等軟體乃Apple Inc.及/或其授權人擁有而受著作權保護之軟體。客戶僅得專為支援被支援產品目的而安裝、重製及使用軟體，且除法律另行允許外，不得進行解編、反向工程、修改、出租、租賃、出借軟體或在軟體上從事衍生性著作。如軟體另受單獨的軟體授權合約規範時，該等軟體授權合約的條款將規範軟體的使用。任何依據本條款和條件提供予美國政府之軟體，其分類係屬聯邦採購法規(FAR)第52.227-19條中之「受限制之電腦軟體」。美國政府就該等軟體所擁有之權利已規定在聯邦採購法規(FAR)第52.227-19條中。
11. 資料保護。客戶同意並了解Apple有必要收集、處理及使用客戶的資料，以履行服務計畫中之服務及支援義務。此可能包括將客戶之資料依據Apple隱私政策(<http://www.apple.com/legal/warranty/privacy>)移轉給關係企業或服務提供者。Apple將依據Apple隱私政策保護客戶的資料。如客戶欲取得Apple所持有關於客戶的資料，或客戶欲變更上開資料時，均可透過隱私更新網頁(<http://www.apple.com/contact/myinfo>)更新客戶的聯繫喜好。Apple可能對與客戶間通話之一部或全部進行錄音，以供訓練、品質監控及參考用。
12. 一般規定。客戶不得將其在服務計畫下之權利或義務讓與他人。任何未經授權之讓與均不生效力。Apple就超過其合理控制範圍之履約或延誤不負責任。就本條款和條件下任一違反或違約行為不加以追究，並不構成對後續違反或違約行為之拋棄權利。若有管轄權法院認為本條款和條件之任一條款無效或無執行力，不影響其他部份之效力及執行力，且當事人應以有效及具執行力且符合當事人最初目的及經濟上效果的條款，取代無效或無執行力之條款。本條款和條件(包括所參閱之其他條款)構成Apple與客戶間就服務計畫及所提供支援服務的全部合意，並取代雙方就本事宜先前的協商、合意及了解。就本條款之增訂、刪除或修改，非經以書面為之並經Apple授權代表簽署，不得拘束Apple。客戶所提出之訂單或其他文件中之條款或條件均不生效力，並為Apple於此明示拒絕。

各別國家規定

下列各別國家規定如與服務計畫其他條文不一致時，應以下列各別國家規定為準：

比利時

客戶承認一經聯繫Apple尋求支援服務，即代表其並非行使1991年7月14日貿易實務法第94條所定關於先前締結買賣契約之權利。

德國

第7條「責任限制」。如果客戶係屬消費者，應適用下列條款：Apple僅須依據下列條款就服務計畫中之損失負責：(i)就故意或重大過失所致之損失負無限責任，(ii)就因故意或過失所致之死亡、人身傷害或健康受損負無限責任，(iii)因缺少所保證品質所致之損失，以保證目的所涵蓋的金額為上限且該金額是Apple在提供保證時可以預見者，(iv)與產品責任有關時，依據產品責任法所應負責任，或(v)因Apple違反服務計畫之基本義務而造成之損失，該等義務乃服務計畫之重點，對客戶是否締結服務計畫具有決定性且客戶可能對該等義務產生信賴。其他Apple更進一步的責任均予明示排除。

義大利

第4條「客戶之責任」。下列條款增列至第4條中：

電子郵件及電話聯繫而產生之費用係指電話/網路服務提供者所收取之費用。

挪威

第8條「期限及終止」。下列條款增列至第8條中：

如您屬消費者，請注意您依據挪威法關於買賣退貨所享有的權利(2000年12月21日第105號法)，已涵蓋在第8條「期限及終止」中。

瑞典

第1條「服務」。下列條款增列至第1條中：

如支援服務之變更對客戶屬重大不利時，客戶有權依據下列第8條終止服務計畫。

第8條「期限及終止」。在「除法律另有規定外，若客戶尚未獲得任何支援服務，客戶得在服務計畫購買日或生效日(以後至者為準)後30日內，以任何理由取消服務計畫，並取得已給付款項之全額退款。」前應加上「若Apple對支援服務之變更對客戶屬重大不利時，例如取消與客戶產品有關之支援服務時，客戶有權終止服務計畫，並取得服務計畫剩餘期限相應之退款」。

購買國家/地區	Apple	地址	退款聯絡地址
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
美國及其他美洲國家	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
歐洲、中東及非洲			
全部國家	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).
亞太地區			
澳洲；紐西蘭；斐濟；巴布亞紐幾內亞；萬那杜	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
韓國	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； 不丹；汶萊；柬埔寨； 關島；印尼； 寮國；新加坡；馬來 西亞；尼泊爾； 巴基斯坦；菲律 賓；斯里蘭卡；越 南 中華人民共和國	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
	Apple Computer Trading (Shanghai) Co. Ltd.	Room 1201, Lippo Plaza, 222, Huai Hai Zhong Lu, Shanghai 200021, P.R.C.	AppleCare Administration Apple Computer Trading (Shanghai) Co. Ltd B Area, 2/F, No. 6 Warehouse Building, No. 500 Bing Ke Road, Wai Gao Qiao Free Trade Zone, Shanghai, P.R.C.
泰國	Apple South Asia (Thailand) Limited	25th Floor, Suite B2, Siam Tower, 989 Rama 1 Road, Pataumwan, Bangkok, 10330	AppleCare Administration Apple South Asia (Thailand) Limited, 25th Floor, Suite B2, Siam Tower, 989 Rama 1 Road, Pataumwan, Bangkok, 10330
台灣	美商蘋果亞洲股份有限公司	106台灣台北市敦化南路2段333號16樓A室	AppleCare部門 美商蘋果亞洲股份有限公司台灣分公司 台灣台北市敦化南路2段333號16樓A室
其他亞太國家	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