

## 服务条款

### 美洲：

苹果远程访问技术支持（如下文标题为“按购买国/地区分类的苹果实体”的内容所述）基于下列条款提供：

1. 苹果及其供应商的责任应以苹果远程访问技术支持 的总价值为限，不超出您现有的 AppleCare 维护计划协议、您现有的苹果技术支持协议项下的责任限制，或者如果您无苹果技术支持协议，则每个事件不超过 50 美元。
2. 虽然苹果不能保证提供苹果远程访问技术支持将解决您的问题，但苹果将尽合理努力以专业方式提供支持服务。在法律允许的范围内，本条款列明的明示保证和救济是排他性的，且取代所有其他保证、救济和条件，无论是口头或书面、法定、明示或默示的。在适用法律允许的情形下，苹果明确拒绝任何及所有与本条款有关或以任何方式因本条款产生的法定或默示保证，包括任何对适销性或适于特定用途的默示保证。除非上文另有规定，对于依据任何责任理论以任何方式因本条款和条件产生的任何直接、间接、特别、附带或衍生损害，包括但不限于利润损失、数据损失、设备或设施的使用损失或业务中断，苹果在任何情形下均不承担责任，无论苹果是否被告知可能发生该等损害。

### 欧洲、中东及非洲：

1) 苹果远程访问技术支持 ( 如下文标题为“按购买国/地区分类的苹果实体”的内容所述 ) 基于下列条款提供且受限于下列条款 :

a. 苹果一年有限保修和/或相关的 90 天免费技术支持项下提供的服务 : 苹果的技术支持条款和条件 , 如下所述

b. AppleCare 维护计划 ( “APP” ) 项下提供的服务 : 在您的 APP 文件中列明的条款和条件。

c. 通过苹果网站或苹果联系中心购买技术支持 ( 包括按每个事件支付费用的服务 ) 的顾客 : 苹果的技术支持条款和条件 , 如下所述

d. 向 AppleCare 专业支持顾客提供的服务 : 在您与苹果的支持合同中列明的条款和条件。

e. 所有其他顾客 ( 包括依据消费者法律提供的服务 ) : 苹果的技术支持条款和条件 , 如下所述

## **AppleCare 技术支持**

### **条款和条件**

通过联系苹果以获得下述服务计划 ( “服务计划” ) 项下提供的支持服务或注册苹果服务计划 , 个人或实体 ( “顾客” ) 同意下列条款和条件 ( “条款和条件” ) 适用于相关服务计划项下支持服务的交付。如果顾客不同意本条款和条件 , 顾客不应联系苹果或注册服务计划。顾客应按下述规定联系苹果以取消已购买的服务计划

并获得任何已付款项的退款。服务计划在苹果接受顾客的注册时生效（“生效日”）。

1. 服务。苹果接受顾客的注册后将为苹果软件产品或相关技术（“支持产品”）提供相关服务计划项下的支持服务（“支持服务”），所有内容如下列在线网页所述：<http://www.apple.com/legal/applecare/techsupport>（“服务计划支持页面”）。苹果保留权利，有权在任何时间通过在服务计划支持页面发布更新的方式修改服务计划项下提供的支持服务和/或涵盖的支持产品。苹果不会以下列方式修改支持服务和/或支持产品：（i）降低苹果提供支持服务的努力程度，或（ii）实质影响苹果交付支持服务的义务，或（iii）实质影响顾客在支持服务项下获得的权利。对于影响顾客服务计划的任何更新，苹果将至少在发布前三十（30）日通过顾客注册的电子邮件地址通知顾客该等更新。服务计划支持页面所述的条款纳入本条款和条件中。本文件中的条款与服务计划支持页面中的条款有任何不一致的，应适用服务计划支持页面中的条款。

## 2. 限制。

2.1 支持事件。服务计划以单个、多个或无限的支持事件包的形式提供。支持事件是特定的、无关联的问题，其起因可独立归于单一原因。苹果将尽合理努力解决支持事件，但不保证该支持事件得到解决。苹果将自行决定一项事件是否构成支持事件，且在法律允许的范围内自行决定支持事件是否解决。通常，当顾客收到下列任何一项信息或通知时，支持事件即解决：（a）解决问题的信息；（b）关于如何获得解决问题的软件解决方案的信息；（c）问题是由已知的未解决问

题或与支持产品不兼容的问题所引起的通知；(d) 确认通过将支持产品升级至更新版本解决问题的通知；或(e) 问题已被认定为硬件设备问题的通知。

在包含有限数量支持事件的服务计划项下，顾客进行的每个新的支持事件联系均将减少合格支持事件的剩余数量。

2.2 响应时间。苹果将尽合理努力在合理时间内或相关服务计划项下所述的响应时间内（以较早者为准）（“响应时间”）对支持服务请求做出响应，但不保证在特定时间内做出响应。所有响应时间均按照服务计划支持页面所述的服务计划操作小时计算。

2.3 当前版本。除非另行规定，所有支持产品必须为最新版本。

2.4 使用。支持服务不用于核设施、飞机导航、通信系统、空中交通管制设备的操作或其他活动，在该等活动中，支持服务未达到预期结果可能导致死亡、人身伤害或严重的物理或环境损害。

2.5 技术联系人。支持服务向顾客注册时指定的和服务计划项下允许的一人或多人（“技术联系人”）提供。技术联系人是顾客和苹果之间关于服务计划技术支持的唯一联络人。对于有多个技术联系人的服务计划，如果顾客希望更换技术联系人，则必须至少提前五（5）日通过下述相关退款联系地址书面通知苹果该等变更，或如果适用于服务计划，则通过顾客的安全、定制网站直接输入该等变更，该等网站在服务计划开始时交付的说明文件中列明。

3. **排除情形。**除非服务计划另有约定，苹果不会提供与下列情形所产生的问题相关的支持服务：(a)将支持产品当作基于服务器的应用程序使用；(b)可以通过升级支持产品解决的问题；(c)以不能使用或修改支持产品的方式使用或修改支持产品；(d)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；(e)提供支持产品的媒介的损害，或安装支持产品的计算机的损害；(f)使用与支持产品不兼容的计算机系统；和(g)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、基础架构设计、内容创建、内容定制、多媒体项目计划/设计、资源管理、预算、培训、在线诊断的问题，或不属于服务计划所述支持服务范围的其他问题。

4. **顾客责任。**为接收支持服务，顾客必须注册服务计划并遵循苹果提供的访问说明。顾客负责承担与苹果建立和维持电子邮件和电话通讯的所有费用。顾客在寻求支持服务时应配合苹果，向苹果提供必要信息协助苹果诊断问题。顾客负责对丢失或被更改的文件、数据或程序进行任何及所有恢复或重构。顾客将维持并实施完整的数据备份和故障恢复计划。顾客单方负责其保密、专有或机密信息的任何及所有安全问题。顾客不会向苹果披露保密、专有信息或受知识产权保护且可能使苹果承担责任的任何信息。顾客应合理了解其寻求支持服务的支持产品及其运行的计算机系统。顾客不可向第三方转让支持服务。支持服务仅为顾客内部使用提供，且任何未经授权的支持服务分销行为均为立即终止本条款和条件的理由。顾客应采取合理措施防止未经授权分销和使用支持服务的行为。顾客不会滥用其对支持服务的接收或使用，包括但不限于访问已经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，苹果可以通过互联网远程访问提供支持服务；苹果将借此访问顾客计算机中的信息，且在顾客允许时通过安装和使用远程访问软件控制和收集该等信息。顾客安装和使用远程访问软件即表明其允许苹果通过此等方式提供支持服务。支持服务完成后，全部或部分远程访问软件文件可保留在顾客的计算机中。远程访问软件的所有权及其包含的所有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受限于额外许可条款，可在<http://www.apple.com/legal/applecare/remotesupport>获取该等条款。顾客不可反汇编或反向工程远程访问软件的任何部分。提供远程访问支持服务时，苹果仅应访问、控制和收集顾客计算机中其合理认为的分析和为支持事件提供协助所必须的信息。苹果建议顾客关闭与支持事件无关的所有文件和应用程序。远程访问软件或顾客计算机的特性允许顾客随时终止远程访问支持服务。

6. **保证声明。** 尽管苹果不能保证支持事件得到解决，但苹果将尽合理努力并以专业方式履行服务计划项下的支持服务。在法律允许的范围内，本条款规定的明示保证和救济是排他性的，并取代所有其他保证、救济和条件，无论是口头或书面、法定、明示或默示的。在适用法律允许的范围内，苹果及其许可方明确拒绝任何及所有与本条款和条件相关或以任何方式因本条款和条件产生的法定或默示保证，包括任何适销性或适于特定用途的默示保证。

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仅限于顾客就其订购的服务计划所支付的金额。在任何情形下，对于根据任何责任理论以任何方式因本条款和条件产生的任何间接、特殊、附带或衍生损害，包括但不限于利润损失、数据损失、设备或设施的使用损失或业务中断，无论苹

果及其许可方是否被告知该等损害的可能性，苹果及其许可方均不承担任何责任。适用于远程访问软件的许可条款可能包含其他免责声明，可在<http://www.apple.com/legal/applicare/remotesupport>获取该等许可条款。如果顾客受其购买国或居住国的消费者保护法律或法规（如有不同）保护，则本条款和条件给予的利益将作为该等消费者保护法律和法规赋予消费者的所有权利和救济的补充。一些国家、州和省不允许排除或限制附带或衍生损害，或者排除或限制默示保证或条件，因此上述限制或排除情形可能不适用于顾客。本条款和条件给予顾客特定的法定权利，且顾客可以享有其他各国家、州或省的不同权利。

**8. 期限和终止。**除非根据本条提前终止，服务计划将自生效日起持续十二(12)个月或将持续至所有支持事件使用完毕之日（以较早者为准），除非苹果以书面方式另行授权。服务计划结束后，苹果将不再提供支持服务，除非您的服务计划在计划终止日或之前已续期。苹果可以在下列情形下随时终止服务计划：(a)如果在不少于十五(15)天前书面通知顾客后，顾客未支付服务计划的到期费用，或者(b)如果在不少于三十(30)天前书面通知顾客后，顾客未纠正本条款和条件的违约情形，或者(c)如果顾客违反任何软件许可协议的条款，且该等协议适用于服务计划项下提供的软件的使用。除非法律另有规定，且前提是顾客未接收任何支持服务，顾客可以在服务计划购买日或生效日起三十(30)天内（以较晚者为准）以任何原因取消服务计划，并获得全额退款。退款请求必须以书面形式寄出，并与相关购买证明一同寄至下述确认的退款联系地址。第6条、第7条和第12条将在本条款和条件因任何原因终止后继续有效。

9. **苹果；准据法。**“苹果”根据顾客居住国在下表中确定。在此约定，本条款和条件受购买国或居住国法律（如有不同）管辖，且相应国家的法院对相关事项均有管辖权。

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均适用本条款和条件。作为服务计划的一部分，如果支持服务在顾客场所提供，顾客应确保准许苹果在约定时间进入该场所，并确保取得安全工作环境足以使苹果履行支持服务。如果软件作为服务计划的一部分提供，则该等软件是苹果公司和/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、复制和使用该等软件，但除非适用法律允许，不可反编译、反向工程、修改、出租、租赁、出借该等软件或创建其衍生作品。如果软件受限于单独许可协议的条款，则软件的使用将适用该等单独许可协议的条款。根据本条款和条件提供给美国政府的任何软件被归类为《联邦采购法》第 52.227-19 条中定义的“限制计算机软件”。美国政府对该等软件的权利规定在《联邦采购法》第 52.227-19 条中。

11. **数据保护。**顾客同意并理解，为履行服务计划项下的服务和支持义务，苹果有必要收集、处理和使用顾客数据。这可能包括根据苹果隐私政策（<http://www.apple.com/legal/warranty/privacy>）向关联公司或服务提供商转移顾客数据。Apple 将按照 Apple 隐私政策保护客户的信息。如果顾客希望访问苹果持有的有关顾客的信息，或者顾客希望做出任何修改，顾客可以通过访问隐私更新网页（<http://www.apple.com/contact/myinfo>）更新个人联系信息。苹果可以对顾客与苹果之间为培训、质量保证和参考目的进行的部分或全部通话进行录音。

**12. 一般条款。** 顾客不可转让其在服务计划项下的权利或义务。任何未经授权的转让均无效。苹果对超出其合理控制的原因产生的迟延履行或不履行不承担责任。对本条款和条件项下任何违约或未履行的放弃不应构成对任何后续违约或未履行的放弃。若有合法管辖权的法院认定本条款和条件的任何规定无效或不可执行，其余部分仍完全有效，且各方将用能达到各方原始意图及本条款和条件经济效果的有效且可执行的条款替换该等无效或不可执行的条款。本条款和条件(包括本条款和条件引用的任何额外条款)构成苹果和顾客有关本条款和条件项下规定之服务计划和支持服务的完整协议，并取代与标的事项相关的所有先前协商、约定与理解，且除非以书面形式做出且经苹果一名授权代表签署，对本条款和条件的条款的任何增加、删减或修订对苹果均无约束力。顾客提交的任何订单或其他文件上的任何条款或条件均无任何效力且被明确拒绝。

## **国家差异**

下述国家差异若与本计划的任何其他规定不一致，以下述为准：

### **澳大利亚**

本条款和条件中所述的有关退货、退款和保证的权利为您在《2010 年竞争与消费者法》及其他适用澳大利亚消费者保护法律法规项下可能享有之法定权利的补充。

### **比利时**

顾客承认,其联系苹果寻求支持服务的行为并非行使有关先前签订的销售合同的任何权利,该等先前签订的销售合同的含义如 1991 年 7 月 14 日《贸易行为法》第 94 条第 3 款所指。

## **德国**

第 7 条。责任限制。顾客是消费者时,适用下述规定:苹果仅依照下述规定对服务计划条款项下的损失承担责任:(i)对故意或重大过失造成的损失承担无限制责任,(ii)对故意或过失造成的死亡、人身伤害或健康损害承担无限制责任,(iii)因缺乏任何保证特性产生的损失,责任金额高达该等保证目的涵盖的且苹果在做出保证时可预见的金额,(iv)若发生产品责任,根据《产品责任法》承担责任,或(v)因违反苹果的该等基本责任产生的损失,且该等基本责任构成服务计划的本质、对服务计划的完成具有决定性且顾客对其可能予以依赖。苹果的任何其他延伸责任将根据个案予以排除。

## **意大利**

第 4 条。顾客责任。第 4 条增加以下内容:

电子邮件及电话通讯费用为电话/网络服务提供商适用的费用。

## **挪威**

第 8 条。期限和终止:第 8 条增加以下内容:

若您是一名消费者,请注意,根据有关售后反悔的挪威法案(2000 年 12 月 21 日法案第 105 号)您的反悔权利已在第 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：

若对支持服务做出的变更对顾客严重不利，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“除非法律另有规定，且前提是顾客未接收任何支持服务，顾客可以在服务计划购买日或生效日起三十（30）天内（以较晚者为准）以任何原因取消服务计划，并获得全额退款。”一句后增加下列句子：“若苹果对支持服务做出对顾客严重不利的任何变更，如取消与顾客产品相关的支持服务，顾客有权终止服务计划，并获得与服务计划剩余期限等额的退款。”

## 按购买国/地区分类的苹果实体：

### 美洲：

#### 巴西

Apple Computer Brasil Ltda

Av. Cidade Jardim, 400- 2º andar, São Paulo, São Paulo 01454-901, Brasil

#### 加拿大

Apple Canada Inc.

7495 Birchmount Rd.; Markham, Ontario; L3R 5G2 Canada

## 墨西哥

Apple Mexico, S.A. de C.V.

Prolongación Paseo de la Reforma #600, Suite 132, Colonia Peña Blanca, Santa Fé,  
Delegación Álvaro Obregón, México, D.F., CP 01210, México

## 美国及其他美洲国家

Apple Inc. 1 Infinite Loop; Cupertino, CA 95014, U.S.A.

## 欧洲、中东和非洲：

所有国家 Apple Distribution International

Hollyhill Industrial Estate Hollyhill, Cork, Republic of Ireland

## 亚太：

澳大利亚、新西兰、斐济、巴布亚新几内亚、瓦努阿图

Apple Pty. Limited. PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235, Australia

## 香港

Apple Asia Limited

2401 Tower One, Times Square, Causeway Bay, Hong Kong

## 印度

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

## 韩国

Apple Korea Ltd.

3901, ASEM Tower; 159, Samsung-dong, Gangnam-Gu; Seoul 135-798, Republic of  
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

## 中华人民共和国

苹果电脑贸易 ( 上海 ) 有限公司

中国上海外高桥保税区基隆路 1 号塔楼 1815 室

台湾

Apple Asia LLC

16A, No. 333 Tun Hwa S. Road. Sec. 2, Taipei, Taiwan

泰国

Apple South Asia (Thailand) Limited

25th Floor, Suite B2, Siam Tower, 989 Rama 1 Road, Pataumwan, Bangkok, 10330

其他亚太国家

Apple Inc.

1 Infinite Loop; Cupertino, CA 95014, U.S.A.

040113 Remote Support Simplified Chinese v1