

适用于 Apple 显示器的 AppleCare+ 服务计划

适用于 Mac 的 AppleCare+ 服务计划

消费者权益对本计划的影响

中华人民共和国消费者须知: 本计划中规定的权利是对你根据《微型计算机商品修理更换退货责任规定》及其他适用消费者保护法律和法规 (以下简称“适用的法律”) 享有的法定权利的补充。Apple 品牌的 Mac 系列电脑享有根据适用的法律不得被排除的保证和救济, 例如在适用的法律规定的情形下获得产品退款、更换或维修。为充分理解你的权利, 你应当查询所有适用的法律。

1. 计划

本合同 (以下简称“计划”) 适用于 Apple 根据上述计划提供的服务, 包括本文档中的条款、你的计划确认单 (以下简称“计划确认单”) 以及计划的原始销售收据。计划确认单将在购买之时提供给你, 或在购买之后自动发送给你。如果你的计划购自 Apple, 可以访问 mysupport.apple.com/products 来获得计划确认单的副本。

本计划中的“**AICS**”是指上海亚美国际咨询有限公司, 一家在中国上海正式注册成立的公司, 其注册办公地址是: 中国 (上海) 自由贸易试验区世纪大道 1589 号 3 楼 301A 单元、5 楼 503A 单元 (以下简称“**AICS**”)。AICS 与本计划的销售方并非同一家公司, 并且 AICS 为本计划中履行义务的一方。

本计划中的“**Apple**”是指苹果电脑贸易 (上海) 有限公司。Apple (直接或通过其附属公司或授权经销商) 向客户销售本计划, 同时 AICS 委托 Apple (直接或通过其附属公司或授权服务提供商) 按照本计划规定向客户提供硬件服务和技术支持保障。

本计划提供的权益是对你的适用的法律权利、生产企业的硬件保修以及任何免费技术支持的补充。无论采用一次性付款 (“**单次支付计划**”) 还是按月付款 (“**月付计划**”) 的方式, 本计划的条款都同样适用, 除非另有说明。

本计划可为以下设备 (统称“**受保障设备**”) 提供保障: (i) 你的计划确认单上列出的 Apple 品牌 Mac 电脑或显示器 (包括包含在你的 Apple 品牌显示器中或与之同时购买的任何 Apple 品牌的支架和/或 VESA 支架), 和原始包装内包含的 Apple 品牌配件 (以下简称“**受保障设备**”), 以及 (ii) 受保障设备附带 (或与 Mac mini、Mac Pro, 或 Mac Studio 一同购买) 的 Apple 品牌鼠标、妙控板和/或 Apple 品牌键盘, Mac 受保障设备附带的或与 Mac 受保障设备一同购买的 Apple 品牌的 VESA 支架和/或支座, 以及与受保障设备搭配使用且在购买受保障设备前两年内购买的 Apple 内存模块 (RAM) 及 Apple USB 全能光驱 (以下简称“**Mac 配件**”)。受保障设备必须是从 Apple 或 Apple 授权经销商购买或租赁的新设备。如果受保障设备的合法所有权已转让给你, 本计划则必须已根据第 9 条转让给你。受保障设备包括 Apple 根据本计划第 2.1 条或第 2.2 条向你提供的任何更换产品。

保障承诺从你购买该计划之时开始生效, 并且除非中途取消, 否则会持续有效, 直到你的计划确认单上指定的日期 (以下简称“**计划期**”)。

你可以在 Apple 或你从其处购买计划的其他销售商 (以下简称“**经销商**”) 提供的原始销售收据上找到计划价格。

2. 保障范围

2.1 针对缺陷或已损耗电池的硬件服务 (以下简称“**硬件服务**”)

如果你在计划期内向 Apple 报告以下问题并提交有效服务请求: 受保障设备在材料和工艺上出现缺陷, 或 (对于使用集成可充电电池的受保障设备) 受保障设备电池的蓄电能力低于原始规格的百分之八十 (80%), Apple 将根据自己的决定: (i) 使用全新部件或以前使用过的经过测试且符合 Apple 功能要求的 Apple 正品部件免费修复缺陷, 或 (ii)

使用全新或包括新的和 / 或以前使用过的经过测试且符合 Apple 功能要求的 Apple 正品部件的更换产品调换受保障设备。

根据本计划提供的所有更换产品至少在功能方面与原始产品相同或实质性相似 (例如, 具有相同功能的不同型号, 或不同颜色的相同型号)。如果 Apple 换回受保障设备, 则原始产品将成为 Apple 的财产, 而更换产品成为你的财产, 更换产品可在剩余的计划期内享受保障。Apple 在维修中使用的受保障设备或更换部件可能与本受保障设备或原始部件来自不同国家/地区。

2.2 意外损坏服务 (以下简称“ADH 服务”)

如果你在计划期内向 Apple 报告以下问题并提交有效服务请求: 受保障设备因意料之外或非故意的外部事件 (例如跌落或因接触溅出的液体而损坏) 引起的意外损坏而出现故障 (以下简称“ADH”), 在你支付下文所述服务费的前提下, Apple 将根据自己的决定 (i) 使用全新部件或以前使用过的经过测试且符合 Apple 功能要求的 Apple 正品部件修复缺陷, 或 (ii) 使用全新或包括新的和 / 或以前使用过的经过测试且符合 Apple 功能要求的 Apple 正品部件的更换产品调换受保障设备。你每次接受 ADH 服务称为一个“服务事件”。下文所述的情况除外。此外, 在自原始销售收据上所示的计划原始购买之日起的每十二 (12) 个月内, Apple 在两 (2) 次服务事件中为你提供服务后, ADH 服务即过期, 而本条规定的 AICS 对你的义务即履行完毕。所有未使用的服务事件都将过期; 在保障期限内的下一个十二 (12) 个月期间内, 你将获得两 (2) 次新的 ADH 服务事件。所有其他计划权益仍然保持不变。

重要信息: 请参考第 3 条, 了解 ADH 服务例外情况。

以下服务费适用于每个服务事件:

	Mac	Apple 显示器
Tier 1 ADH 服务事件 仅限屏幕的 ADH 损坏 仅限外部机壳的 ADH 损坏	RMB 799	RMB 799
Tier 2 ADH 服务事件 其他意外损坏	RMB 2,299	RMB 2,299

*费用包含应由你支付的相关税费

要满足“Tier 1 ADH 服务事件”服务费的适用条件, 受保障设备的损坏必须仅限于屏幕 (如果适用) 或外部机壳, 不得包含可导致 Apple 无法维修显示屏或外部机壳的其他损坏。与 Apple 品牌显示器搭配使用的 Apple 品牌支架和 / 或 VESA 支架的 ADH 损坏将被视为仅限外部机壳的 ADH 损坏。如果受保障设备包含其他损坏, 将按“Tier 2 ADH 服务事件”服务费收取费用。

请注意, 如果你在购买地所在国家或地区之外的国家或地区根据本计划寻求服务, 则需要以该国家或地区的货币支付服务费, 并且以该国家或地区的适用费率为准 – 有关更多详细信息, 包括各个国家或地区的适用费用, 请访问 AppleCare+ 服务计划支持网站: apple.com.cn/legal/sales-support/applecare/applecareplus/cn/mac/。

2.3 技术支持

在计划期内, Apple 将针对受保障设备为你提供基于电话或网络的优先技术支持(以下简称“技术支持”)。从你购买受保障设备之日起,你的设备即可享受 Apple 提供的免费技术支持;本计划将从该支持过期之日起开始为你提供技术支持。技术支持可能包括为你提供安装、启动、配置、故障诊断及恢复(数据恢复除外)方面的协助,其中包括存储、检索和管理文件;解释系统错误信息;以及决定何时需要硬件服务或何时可能适用 ADH 保障。Apple 将为受支持软件的当前版本及上一个主要发行版本提供支持。在此条款中,“主要发行版本”指 Apple 针对商业用途发布的主要软件版本,此类版本采用“1.0”或“2.0”等发行版本号格式,而不采用 Beta 版或预发行版格式。

Apple 技术支持仅限于:(i) 受保障设备;(ii) 预先安装在受保障设备或根据设计可在受保障设备上运行的 Apple 品牌操作系统(以下简称“macOS”)和 Apple 品牌的软件应用程序(以下简称“消费者软件”);(iii) 在 Apple 操作系统服务器软件(以下简称“macOS 服务器”)上使用图形用户界面进行服务器管理和处理网络管理问题;以及(iv) 受保障设备与符合受保障设备连接规格且所运行操作系统为受保障设备支持的电脑或设备之间的连接性问题。下文所述的情况除外。

3. 哪些情况不属于保障范围?

3.1 硬件服务和 ADH 服务

Apple 可能仅在最初购买受保障设备的国家或地区提供硬件服务和 ADH 服务。

如有下列情况, Apple 不会提供硬件服务或 ADH 服务:

- (a) 目的是防止正常磨损,或者修复不影响受保障设备功能的外观损坏;
- (b) 目的是进行预防性维护;
- (c) 目的是替换遗失或被盗的受保障设备;
- (d) 目的是修复损坏,该等损坏包括因鲁莽、滥用、故意或有意行为或以非正常或非 Apple 预期的方式使用受保障设备而造成的过度物理损坏(如产品被压碎、弯曲或浸没在液体中);
- (e) 目的是安装、移除或弃置受保障设备或在维修受保障设备期间提供给你的设备;
- (f) 目的是修复非受保障设备产品造成的损坏;
- (g) 目的是修复受保障设备的损坏(无论何种原因造成),但受保障设备曾经由 Apple 及 Apple 授权代表之外的任何人员拆开、维修(包括升级和扩容)、修改或改动;
- (h) 你在购买受保障设备后购买本计划,而服务的目的是修复受保障设备先前已有的损坏;
- (i) 目的是修复序列号已被改变、损毁或移除的受保障设备的任何损坏;
- (j) 目的是修复因火灾、地震、水灾或其他外部原因造成的损坏;
- (k) 目的是防范由于存在对人体健康有害的危险物质(包括但不限于生物材料和过敏原)而造成的损坏;
- (l) 由于本计划中明确规定的涵盖损失以外的任何原因或损失,导致用于存储、处理、访问、传输或接收受保障设备中的信息的任何电子硬件或软件或其组件的丢失、无法使用、损坏、破坏、无法访问或无法操作;或
- (m) 受保障设备中存储的任何电子数据的丢失、无法使用、损坏、破坏、无法访问或无法操作,包括由于未经授权访问或未经授权使用此类数据、拒绝服务攻击,或接收或传输恶意代码而导致的任何此类损失。

安装第三方部件可能会影响保障。作为接受硬件或 ADH 服务的一个条件,所有受保障设备都必须完整返还给 Apple,包括所有原始部件或 Apple 授权的更换部件。此项限制不影响适用的法律授予你的权利。

3.2 技术支持

如有下列情况, Apple 不会提供技术支持:

- (a) 目的是以和受保障设备或软件的预期用途不符的方式使用或修改受保障设备、macOS 或消费者软件;
- (b) 涉及可以通过将软件升级至当前版本来解决的问题;
- (c) 涉及第三方产品或这些产品对受保障设备、macOS、macOS 服务器或消费者软件的影响或二者的相互作用;
- (d) 涉及你对电脑或 macOS 的使用,而这种使用与消费者软件及受保障设备的连接问题无关;
- (e) 涉及 macOS、macOS 服务器和消费者软件之外的软件;
- (f) 涉及 macOS 的服务器软件,在受保障设备的 macOS 服务器上使用图形界面进行服务器管理或处理网络管理问题的情况除外;
- (g) 涉及标为“Beta”、“预发行”、“预览”或带有类似标记的任何消费者软件;
- (h) 涉及受保障设备上存放或记录的任何软件或数据的损坏或丢失(注意:软件程序和用户数据的恢复和重装不在本计划的保障范围内);
- (i) 涉及第三方 Web 浏览器、电子邮件应用程序以及互联网服务商软件,或者使用上述内容时所需的 macOS 配置;
- (j) 由于本计划中明确规定的涵盖损失以外的任何原因或损失,导致用于存储、处理、访问、传输或接收受保障设备中的信息的任何电子硬件或软件或其组件的无法操作;或
- (k) 受保障设备中存储的任何电子数据的丢失、无法使用、损坏、破坏、无法访问或无法操作,包括由于未经授权访问或未经授权使用此类数据、拒绝服务攻击,或接收或传输恶意代码而导致的任何此类损失。

4. 如何获得服务及支持?

要获取服务或技术支持,你可以致电 Apple 或访问 support.apple.com/zh-cn。你必须提供计划协议号或受保障设备序列号。你还必须根据要求出示你的计划确认单以及你的受保障设备和计划的原始销售收据。

5. 服务选项

Apple 将通过以下一个或多个选项提供硬件服务或 ADH 服务:

- (a) 用户送修。Carry-In 服务适用于大多数受保障设备。将受保障设备送回 Apple 自营零售店或提供 Carry-In 服务的 Apple 授权服务提供商处。服务将在零售店内进行,或者零售店可能会将受保障设备发送至 Apple 维修服务(以下简称“ARS”)站点进行维修。你必须迅速取回受保障设备。
- (b) 上门服务。如果受保障设备位于 Apple 授权现场服务提供商 80 千米半径范围以内,许多台式电脑和便携式电脑以及 Apple 品牌显示器均可享受上门服务服务。适用下述物主自装配部件服务的某些部件不能获得上门服务服务。如果 Apple 决定提供上门服务,则 Apple 将为受保障设备所在地点分派一名技术服务人员。服务将在该地点进行,或者由技术服务人员将受保障设备送至 Apple 授权服务提供商(以下简称“AASP”)或 ARS 站点进行维修。如果受保障设备在 AASP 或 ARS 站点维修,Apple 将在维修后安排将受保障设备送至你的位置。如果技术服务人员在约定时间未能获准对受保障设备进行维修,需技术人员再次上门时可能会产生额外费用。
- (c) 邮寄维修服务。大多数受保障设备均可享受直接 Mail-In 服务。如果 Apple 认为你的受保障设备符合 Mail-In 服务的条件,Apple 将向你提供预付邮资的运货单(并根据需要提供包装材料)。你必须按照 Apple 的指示,将受保障设备寄送至 ARS 站点。完成维修服务后,ARS 站点会将受保障设备返还给你。如果你遵照所有指示,Apple 将支付受保障设备往返你所在地的运费。
- (d) 物主自装配(以下简称“DIY”)部件服务。DIY 部件服务适用于多种受保障设备。你可以通过此选项来维修自己的受保障设备。无论如何,对于你产生的与 DIY 部件服务相关的任何劳务费,Apple 不承担责任。如果可以进行 DIY 部件服务,你须遵守以下流程:

(i) Apple 要求返还被更换受保障设备部件的服务。Apple 可能要求提供信用卡授权, 为用于更换的受保障设备部件提供担保, 授权额度按照零售价加相应运费进行计算。如果你无法提供信用卡授权, Apple 可能无法向你提供此种服务, 而只能安排其他替代服务。Apple 将向你寄送受保障设备的更换部件, 同时提供安装说明(若适用), 以及对受保障设备的被更换部件的任何返还要求。如果你依照说明行事, Apple 将取消信用卡授权, 因此你不需要支付受保障设备部件费用以及往返你所在地的运费。如果你未按要求寄回受保障设备的被更换部件, 或者寄回不在服务范围内的被更换产品、部件或配件, Apple 将按授权金额从你的信用卡上收取费用。

(ii) Apple 不要求返还被更换的受保障设备部件的服务。Apple 将向你免费寄送更换受保障设备部件及安装说明(如果适用), 同时还会附上对于被更换部件的任何处理要求。

如果你需要进一步的协助, 请拨打下面列出的电话号码联系 Apple。

Apple 可以改变向你提供维修或更换服务的方式, 以及你的受保障设备获得特定服务方式的资格。

服务只能通过申请服务时所在国家或地区支持的选项来提供。服务选项、部件供货情况及响应时间可能会有差异。如果受保障设备所在国家或地区(非购买国家地区)不能提供服务, 你可能需要负责运费和手续费, 以便在可提供服务的国家或地区为你提供服务。如果你在非购买国家或地区寻求服务, 你必须遵守所有适用的进出口法律和法规, 并负责所有关税、增值税及其他相关销售税收和费用。对于国际服务, Apple 将使用符合当地标准的同等产品或部件维修或更换受保障设备或部件。

6. 你的责任

为了获得本计划提供的服务或支持, 你同意: (i) 提供你的计划协议号和计划的原始购买凭证复印件; (ii) 提供关于受保障设备问题的表现及原因的信息; (iii) 如果受保障设备的诊断或维修需要某些信息, 对此类信息的请求做出回应; (iv) 遵照 Apple 给你的指示进行操作; (v) 在寻求服务前, 将软件升级到当前发布的版本; 以及 (vi) 对受保障设备上的软件和数据进行备份。

在提供硬件服务期间, Apple 将删除受保障设备中的内容、将存储介质重新格式化, 并重新安装受保障设备的原装软件及其后续更新版本, 这将会删除维修前受保障设备上存储的所有软件和数据。Apple 将按照受保障设备的原有配置返还你的受保障设备或提供更换设备, 并可能进行相关更新。作为硬件服务的一部分, Apple 可以安装 macOS 更新, 此类更新将阻止受保障设备恢复至 macOS 的早期版本。macOS 更新可能导致受保障设备中安装的第三方应用程序无法与该受保障设备兼容或共同运行。所有其他软件程序、数据和密码的重新安装将由你负责。

7. 责任限制

在适用的法律允许的最大范围内, 对于因 AICS 履行本计划规定的义务而造成的任何间接或继发性损失, 包括但不限于恢复、重新编写或复制任何程序或数据所产生的费用, 或未能维持数据的保密性以及任何业务损失、收益损失、收入损失或预期节余损失, Apple 及其员工、代理和 AICS 在任何情况下均不向你或受保障设备的任何后续所有者承担任何责任。在适用的法律允许的最大范围内, Apple 及其员工、代理和 AICS 因本计划而对你和任何后续所有者承担的赔偿责任不应超过本计划的原始价格。Apple 和 AICS 明确否认以下保证: (i) AICS 和 Apple 能够在确保程序或数据万无一失的情况下维修或更换受保障设备, (ii) AICS 和 Apple 将维持数据的保密性, 或 (iii) 产品在运行过程中不会出现中断或故障。

本计划所赋予的权益是对适用的法律所规定的所有权利和救济的补充。如果此类法律规定的责任可以进行限制, Apple 和 AICS 的责任根据其自行选择, 限制为更换或维修受保障设备或提供服务。

8.取消

8.1 你的取消权利

无论采用哪种购买方式,你都可以出于任意原因随时取消本计划。

(a) 返还受保障设备并取消:

无论你的计划类型如何,要返还受保障设备并取消计划,请联系你购买受保障设备的原始销售渠道(经销商或 Apple)。你(或融资实体,如果你的计划通过分期付款购买)将获得计划全额退款。

(b) 所有其他类型的取消:

(i) 单次支付计划:

如果你决定取消单次支付计划,你可以拨打support.apple.com/zh-cn/HT201232上列出的电话号码联系 Apple,也可以将带有计划协议号的书面通知寄至苹果电脑贸易(上海)有限公司 AppleCare 管理部门,地址为:中国上海市外高桥保税区马吉路 88 号 C 区 6 号楼。你必须在发送通知时附上一份本计划的原始购买凭证复印件。

除非适用的法律另有规定,取消时按以下方式退款:

(A) 如果你在购买本计划或接受本计划(以后发生者为准)的三十(30)天内取消,你将收到在扣除已根据本计划提供的权益的价值后的全部退款。

(B) 如果你在接受本计划的三十(30)天后取消,你将获得原购买价的按比例退款金额。上述按比例退款金额取决于自购买本计划之日算起的剩余计划期的百分比,减去根据本计划向你提供的任何服务的价值。

(ii) 月付计划:

要取消月付计划,你可以:

(A) 通过计费平台(如适用)关闭你的下一个月付计划;或者

(B) 致电你的计费提供商(经销商或 Apple)取消你的月付计划。

除非适用法律另有规定,否则在任何一种情况下,你的取消都可能被推迟到你已支付的最后一个月付计划对应月的最后一天的午夜。你的月付计划将保持激活状态直到当月结束,此时,计划将被取消且不提供取消退款。如果你未能按时足额完成月度付款,你将被视为有意取消自己的计划,并且你将无权就已支付的月度付款获得退款。

如果你的月付计划是由第三方支付,请联系该融资实体取消你的计划。Apple 可能会将任何退款退还给就计划向 Apple 支付的融资实体。

8.2 AICS的取消权利

除非适用法律另有规定,如果出现欺诈或实质性错误陈述,或者受保障设备的维修部件不再供货,AICS 可以在提前三十(30)天提供书面通知的情况下取消本计划。如果在当地法律允许的情况下 AICS 因维修部件不再供货而取消本计划,你会收到本计划剩余期限的按比例退款。

8.3 取消的效力

如果你提前取消, AICS 根据本计划对你负有的义务将在取消生效之日完全消除。

9. 计划转让

你可以将你根据本计划享有的所有权利一次性永久转让给另一方, 前提是: (i) 你向另一方转让原始购买凭证、计划确认单、本计划的打印材料和本服务合同; (ii) 你将转让通知寄至苹果电脑贸易(上海)有限公司 AppleCare 管理部门, 地址为中国上海自由贸易试验区马吉路 88 号 C 区 6 号楼, 以此将转让事宜告知 Apple; (iii) 另一方接受本服务合同的条款。此外, 对于月付计划(包括通过分期付款购买的计划), 受让人必须承担和履行转让人的所有付款义务, 受让人如不照此执行, 适用于月付计划的取消条款将立即触发, 如第 8.1 条所述。就转让事宜通知 Apple 时, 你必须提供计划协议号、受保障设备序列号, 以及新所有人的姓名、地址、电话号码和电子邮件地址。

10. 一般条款

(a) Apple 可将其服务分包或转让给第三方履行, 但这种情况无法免除 AICS 为你提供服务的义务。

(b) 如果 AICS 和 Apple 因超出 AICS 或 Apple 合理控制范围的事件而未能履行或延迟履行本计划规定的义务, AICS 和 Apple 对此不承担任何责任。

(c) 你无须对受保障设备进行预防性维护, 即可享受本计划所提供的服务。

(d) 本计划仅在中华人民共和国境内提供和有效。未成年人不能购买本计划。本计划可能未在某些行政区提供, 并且不在被法律禁止的地区提供。

(e) Apple 在提供服务时可自行决定对你与 Apple 之间的部分或全部电话内容进行录音, 录音内容仅用于监控 Apple 的响应质量。

(f) 你同意你根据本计划透露给 Apple 的任何信息或数据均不属于机密, 也并非由你专有。另外, 你同意 Apple 在提供服务时, 可以代表你收集和处理数据。这可能包括根据 Apple 客户隐私政策将你的数据转移给 Apple 的关联公司、AICS 或服务提供商。

(g) Apple 提供了安全措施来防止他人在未经授权的情况下访问或泄露以及非法破坏你的数据。你应该对你提供给 Apple 的数据处理说明负责; 如果 Apple 在履行本计划规定的服务和支持义务时因为合理的原因而需要遵循这些说明, 则 Apple 会努力遵循。如果你对以上内容有异议, 或对你数据的处理有疑问, 可以拨打 support.apple.com/zh-cn/HT201232 上列出的电话号码联系 Apple。

(h) Apple 将根据 apple.com/legal/privacy/szh 上提供的 Apple 客户隐私政策来保护你的信息。如果你想访问 Apple 留存的与你有关的信息, 或想对这些信息进行更改, 请访问 appleid.apple.com/cn 以更新个人的首选联系方式, 或通过 apple.com/cn/privacy/contact 联系 Apple。

(i) 本计划的条款, 包括本计划的原始销售收据及计划确认单, 优先于任何采购订单或其他文件中与之冲突的条款、附加条款或其他条款, 并构成你、Apple 与 AICS 之间就本计划达成的全部谅解。

(j) AICS 没有义务为本计划提供续订。如果 AICS 提供续订, 价格和期限将由 AICS 决定。

(k) 本计划未规定非正式的争议解决流程。

(I) 本计划适用中华人民共和国相关法律。

电话号码

关于当地电话号码, 请访问 support.apple.com/zh-cn/HT201232。

* 电话号码和工作时间可能有所不同并视情况变动。部分国家或地区不提供免费电话号码。

111021 AC+ Mac PRC v1.4 – Simplified Chinese