

适用于 Apple Watch 的 AppleCare+ 服务计划

适用于耳机的 AppleCare+ 服务计划

适用于 HomePod 的 AppleCare+ 服务计划

适用于 iPad 的 AppleCare+ 服务计划

适用于 iPhone 的 AppleCare+ 服务计划

适用于 iPod 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《移动电话机商品修理更换退货责任规定》、《微型计算机商品修理更换退货责任规定》及其它适用的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 Watch、iPad、iPhone、HomePod、iPod 和 Apple 或 Beats 品牌的耳机享受根据适用的法律不得被排除的保证和救济措施, 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 根据上述计划为你提供的服务, 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)自由贸易试验区陆家嘴环路 1000 号 31 楼 012 室, 邮编 200120(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(直接或通过其关联公司或授权经销商)向客户销售本计划, 同时 AICS 委托 Apple(直接或通过其关联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。无论是固定保障期限(“固定期限计划”)还是按年循环的保障期限(“年度计划”), 本计划的条款都同样适用, 除非另有说明。计划费用可由你支付, 也可由通过分期付款或其他方式支付计划费用的第三方(“计划付款提供商”)支付。

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 AirPods、Apple Watch、Beats 设备、HomePod、iPad(包括要与受保障 iPad 搭配使用并兼容的一支 Apple Pencil、一支 Apple Pencil Pro 和/或一个 Apple 品牌 iPad 键盘, 简称为“iPad 输入设备”)、iPhone 或 iPod(“受保障设备”), 以及 (ii) 你的受保障设备原始包装内包含的配件。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 10 条转让给你。受保障设备包括 Apple 根据本计划第 3 条向你提供的任何更换产品, 包括与你的受保障 iPad 搭配使用的 iPad 输入设备。

本计划只能用于且仅适用于你的受保障设备。你不可将本计划用于商业用途,也不可利用本计划谋取任何经济利益,包括但不限于就归他人所有以及不在本计划保障范围内的设备寻求服务。为避免疑义,除本计划第 10 条规定的固定期限计划转让外,你不得将自己根据本计划享有的任何权利销售、转让、分包、委托或转移给他人。Apple 有权监控你的服务请求,以确保遵守本计划的条款和条件。违反此条款可能会导致 AICS 取消本计划。

2. 计划期和计划续订

计划保障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,直至你的计划确认单上指定的日期(以下简称“计划期”)。

对于年度计划,计划期为一年(1)年。年度计划每年都会自动续订,除非按下文第 9 条“取消”所述取消计划(包括因维修部件不再供货而导致 Apple 无法为你的受保障设备提供服务的情况,在这种情况下 Apple 会提前三十(30)天向你发出书面取消通知),或按相关法律要求取消计划。年度计划可能仅适用于部分受保障设备。

对于固定期限计划,计划期会标注在计划确认单上。AICS 和 Apple 没有义务为固定期限计划提供续订。如果 AICS 或 Apple 代表其提供续订,价格和期限将由 AICS 或由 Apple 代表其决定。

如果你通过分期付款来购买年度计划和任何固定期限计划(如果适用),你同意使用最初购买计划时(或者非计划付款提供商支付的第一笔计划费用)已存档的授权付款来源(以下简称“付款来源”),以便在你首次付款后的每年(或每个分期付款周期)的第一天之前自动收取相应费用。如果你的付款来源因任何原因而未能支付相应费用,且你没有及时完成续订或支付分期费用,则你的计划将自应付款日期起停止提供保障。AICS 或 Apple 代表其有权但没有义务接受任何延期支付的款项并让你的计划自最后一次付款之日起继续提供保障。仅限年度计划:如本计划的第 11 条所述,如果年度计划的价格在你续订时发生了变化,你会在价格上涨前收到相关通知。

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”)或者计划付款提供商提供的原始销售收据上找到计划价格。

3. 保障范围

3.1 针对瑕疵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,Apple 将提供硬件服务:受保障设备在材料和工艺上出现瑕疵,或瑕疵与使用集成可充电电池的受保障设备有关且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%)。有关硬件服务实施的详细信息,请参阅第 3.3 条。

为 iPad 输入设备提供的硬件服务仅限一个与你的受保障 iPad 搭配使用的 iPad 输入设备和/或 Apple 根据第 3.3 条向你提供的与你的受保障 iPad 搭配使用的更换后 iPad 输入设备。

本计划提供的硬件服务保障的例外情况如第 4 条所述。

3.2 使用中的意外损坏服务 (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, Apple 将提供 ADH 服务:受保障设备因意料之外或非故意的外部事件 (例如跌落或因接触液体而损坏) 引起的意外损坏而出现故障 (以下简称“ADH”)。上述损坏必须影响受保障设备的功能。有关 ADH 服务实施的详细信息, 请参阅第 3.3 条。

本计划提供的 ADH 服务保障的例外情况如下文第 4 条所述。

3.3 硬件服务和 ADH 服务的实施

如果在计划期内, 你提交了有效的硬件服务请求或有效的 ADH 服务请求, Apple 将自行决定采取以下任一措施: (i) 使用全新部件或以前使用过的经过测试且符合 Apple 功能要求的正品 Apple 部件修复缺陷, 或 (ii) 使用全新或由新的和/或以前使用过的经过测试且符合 Apple 功能要求的正品 Apple 部件组成的更换产品调换受保障设备。

如果 (i) 和 (ii) 下的维修或更换不可能或无法提供, AICS 将以 Apple Store 商店余额、Apple 充值卡或现金的方式向你提供补偿, 补偿金额相当于 Apple 受保障设备的当前零售价 (或者, 如果 Apple 目前不销售受保障设备机型, 则为 Apple 上次销售受保障设备机型的零售价), 或者原始购买凭证上显示的受保障设备支付金额, 以金额较高者为准。在获得补偿的情况下, 原始受保障设备将成为 Apple 的财产, 由于你不再拥有受保障设备, 你的计划将自动终止。

ADH 服务需要你支付下文所述的服务费。你每次接受 ADH 服务称为一个“服务事件”, 需支付下文所述的服务费。

如果 Apple 换回受保障设备, 根据本计划提供的所有更换产品将具有与原始受保障设备相同或基本相似的功能 (例如, 具有相同或增强的技术特性或功能的不同机型, 或其他颜色的同款机型), 或者经 Apple 选择, 更换产品的机型将与原始受保障设备相同, 或是更新的机型, 但具有不同的技术或功能特性或功能。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。

如下文所述, ADH 服务例外的情况除外。

3.4 服务费和服务事件

你每次接受 ADH 服务称为一个“服务事件”。在本计划有效期间, 你的受保障设备可以接受无限次的服务事件, 直至本计划被取消或以其他方式终止之日。本计划取消或终止后, Apple 提交及收到的服务事件请求将不受本计划保障。

重要信息: 请参考第 4 条, 了解 ADH 服务例外情况。

以下服务费适用于每个服务事件：

AirPods:	RMB 199
Apple Watch (Ultra、Hermès 和 Edition 除外):	RMB 528
Apple Watch Ultra:	RMB 588
Apple Watch Edition, Hermès, Hermès Ultra:	RMB 588
Beats:	RMB 199
HomePod mini:	RMB 115
HomePod:	RMB 299
iPad:	
输入设备:	
Apple Pencil:	RMB 188
Apple Pencil Pro:	RMB 188
Apple 品牌 iPad 键盘:	RMB 188
仅屏幕损坏 (仅限所有 11 英寸 iPad Air (M2)、13 英寸 iPad Air (M2)、11 英寸 iPad Pro (M4)、13 英寸 iPad Pro (M4)、iPad mini (A17 Pro) 机型):	RMB 188
其他意外损坏 (11 英寸 iPad Air (M2)、13 英寸 iPad Air (M2)、11 英寸 iPad Pro (M4)、13 英寸 iPad Pro (M4)、iPad mini (A17 Pro)):	RMB 628
其他意外损坏 (所有其他机型):	RMB 368
iPhone:	
仅屏幕损坏:	RMB 188
仅背面玻璃损坏 (不适用于 iPhone SE 全系列及 iPhone 12 之前发布的 iPhone 机型):	RMB 188
其他意外损坏:	RMB 628
iPod:	RMB 198

*费用包含应由你支付的相关税费

即便你的 iPad 与 iPad 输入设备同时损坏,为 iPad 输入设备提供的 ADH 服务也将在为 iPad 本身提供的 ADH 服务之外单独计为一次服务事件,并应收取单独的服务费。为 iPad 输入设备提供的 ADH 服务仅限一个与你的受保障 iPad 搭配使用的 iPad 输入设备和/或 Apple 根据本计划第 3 条向你提供的与你的受保障 iPad 搭配使用的更换后 iPad 输入设备。

对于所有 iPad 仅屏幕损坏服务请求,上述 iPad 仅屏幕损坏服务事件费用将适用于 ADH 服务。受保障设备不得有除屏幕损坏之外的其他损坏,包括但不限于会导致 Apple 无法为受保障设备更换屏幕的弯折或凹陷的机壳。有其他损坏的受保障设备将对 ADH 服务按 iPad 其他意外损坏进行收费。

如果你选择为 iPad 仅屏幕损坏服务请求使用快速更换服务 (“ERS”), 你的服务请求将按 iPad 其他意外损坏进行收费。

iPad 仅屏幕损坏维修和服务事件费用仅适用于以下 iPad 机型, 并且如上文的服务事件费用表中所述: 11 英寸 iPad Air (M2)、13 英寸 iPad Air (M2)、11 英寸 iPad Pro (M4)、13 英寸 iPad Pro (M4)、iPad mini (A17 Pro)。

对于 iPhone – 仅屏幕或仅背面玻璃损坏, 受保障设备不得有除屏幕或背面玻璃损坏之外的其他损坏, 包括但不限于会导致 Apple 无法为受保障设备更换屏幕或背面玻璃的弯折或凹陷的机壳。有其他损坏的受保障设备将按 iPhone 其他意外损坏进行收费。如果你选择为仅屏幕或背面玻璃损坏的 iPhone 使用快速更换服务 (“ERS”) (见第 6(c) 条), 你的服务事件将按 iPhone 其他意外损坏进行收费。

对于屏幕和背面玻璃均已损坏的 iPhone, 但除了屏幕和背面玻璃损坏之外没有其他损坏, 包括但不限于会导致 Apple 无法为受保障设备更换屏幕和背面玻璃的弯折或凹陷的机壳, 则将对 ADH 服务收取 iPhone 仅屏幕和仅背面玻璃的服务费。有其他损坏的受保障设备将按 iPhone 其他意外损坏进行收费。如果你选择为仅屏幕和/或仅背面玻璃损坏的 iPhone 使用快速更换服务 (“ERS”) (见第 6(c) 条), 你的服务请求将按 iPhone 其他意外损坏进行收费。

“仅背面玻璃损坏”维修不适用于 iPhone 以外的设备。“仅背面玻璃损坏”维修不适用于 iPhone SE 全系列及 iPhone 12 之前发布的 iPhone 机型。

请注意, 如果你在中国大陆之外的国家或地区根据本计划寻求服务, 则可能需要以该国家或地区的货币支付服务费或当地同等费用, 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/, 并选择相应的设备和寻求服务时所在的国家或地区, 以查看适用的条款和服务事件费用。

3.5 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”)。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, 而不采用测试版或预发行版格式。

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其设计可在受保障设备上运行的 Apple 品牌的操作系统 (“OS”) 和 Apple 或 Beats 品牌的软件应用程序 (以下简称“消费者软件”), 以及 (iii) 受保障设备与符合受保障设备连接性指标并且运行受保障设备支持的操作系统的笔记本电脑或台式电脑、兼容的电视或其他兼容的无线设备之间的连接性问题。

如下文所述, ADH 服务例外的情况除外。

4. 哪些情况不属于保障范围？

4.1 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) 目的是修复肆意、滥用、故意或蓄意的行为造成的损坏, 或因为以不可合理预见的方式使用受保障设备而造成的损坏, 包括严重物理损坏 (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) 目的是修复非受保障设备产品的损坏;
- (h) 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打开、维修、修改或改动;
- (i) 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;
- (j) 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;
- (k) 目的是修复因火灾、地震、水灾或其他外部原因造成的损坏;
- (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, 包括对此类系统的任何未经授权的访问或未经授权的使用、拒绝服务攻击、或接收或传输恶意代码, 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;
- (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; 或者
- (n) 你出于商业目的根据本计划寻求设备服务以便谋取个人经济利益, 包括你已将自己根据本计划享有的任何权利销售、转让、分包、委托或转移给他人的情况 (本计划第 10 条规定的情形除外)。

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, 并且你必须遵守下文第 7 条“你的责任”中规定的要求。此项限制不影响适用法律授予你的权利。

4.2 技术支持

如有下列情况, Apple 不会提供技术支持:

- (a) 涉及将操作系统或消费者软件用作基于服务器的应用程序;

- (b) 涉及可以通过将软件升级至当前版本来解决的问题；
- (c) 涉及第三方产品或其对受保障设备的影响或与受保障设备的相互作用；
- (d) 涉及你对计算机或操作系统的使用，而这种使用与消费者软件及受保障设备连接性问题无关；
- (e) 涉及消费者软件之外的软件；
- (f) 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；
- (g) 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）；
- (h) 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，包括对此类系统的任何未经授权的访问或未经授权的使用、拒绝服务攻击、或接收或传输恶意代码，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；或者
- (i) 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。

5. 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。

你必须遵守本计划的所有条款和条件才能获得服务或支持，包括但不限于以下第 7 条中规定的你的责任。

6. 服务选项

Apple 将通过以下一个或多个选项提供硬件服务：

(a) 用户送修（以下简称“Carry-In”）服务。Carry-In 服务适用于大多数受保障设备。将受保障设备送回 Apple 自营零售店或提供送修服务的 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) 邮寄维修（以下简称“Mail-In”）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。

(c) 快速更换服务(以下简称“ERS”)或物主自装配(以下简称“DIY”)部件服务。ERS 适用于某些受保障设备。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。如果 Apple 要求返还被更换的设备或部件, Apple 可能会要求你提供信用卡授权, 以便为更换设备或部件的零售价格及适用的寄送费用提供担保, 直至你按指示返还被更换的设备; 如果你无法提供信用卡授权, 你可能无法使用此服务; 在这种情况下, Apple 将提供其他服务方案。如果你未能依照指示返还被更换的设备或部件, 或返还的被更换的设备或部件不符合服务条件, Apple 将按授权金额从你的信用卡上收取费用。如果 Apple 不要求返还被更换的设备或部件, Apple 将免费为你寄送更换设备或部件, 并附带关于如何处置被更换设备或部件的任何适用指示或要求。无论如何, 对于你产生的与 ERS 或 DIY 部件服务相关的任何劳务费, Apple 不承担责任。

你可以选择为 iPhone 仅屏幕损坏、iPhone 仅背面玻璃损坏或 iPhone 屏幕和背面玻璃损坏 ADH 服务事件使用 ERS, 但这些服务需收取第 3.4 条表格中规定的 iPhone 其他意外损坏服务费, 因为我们会向你提供受保障设备的更换设备。

你可以选择为 iPad 仅屏幕损坏服务请求使用 ERS, 但这些服务需收取规定的 iPad 其他意外损坏(11 英寸 iPad Air (M2)、13 英寸 iPad Air (M2)、11 英寸 iPad Pro (M4)、13 英寸 iPad Pro (M4)、iPad mini (A17 Pro)) 服务事件费用, 因为我们会向你提供受保障设备的更换设备。

ERS 不适用于 iPod。

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。

7. 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、计划的原始购买凭证复印件、受保障设备的原始购买凭证复印件和受保障设备序列号; (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) 如果验证你对本计划的所有权需要某些信息, 按照要求提供此类信息(即你的姓名、电话号码、电子邮件地址、Apple 账户和/或 Apple 视为有必要提供的任何其他信息); (vi) 在寻求服务前, 将软件升级到当前发布的版本; 以及 (vii) 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并将存储介质重新格式化。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 OS 更新, 此类更新将阻止受保障设备恢复至 OS 的早期版本。OS 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。

8. 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 根据本计划的规定对你和任何后续所有者所应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) 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) Apple 将维持数据的保密性, 或 (iii) 产品在运行过程中不会中断或无故障。

本计划所赋予的权益是对消费者法律和法规所规定的所有权利和救济的补充。如果此类法律和法规所规定的责任有限, 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。

9. 取消

9.1 你的取消权利

无论你选择哪种计划类型 (从经销商处购买的固定期限计划除外), 你都可以出于任意原因随时取消本计划, 取消即时生效, 并且你有权获得如下文所述的退款。你可以通过以下方式取消本计划: 拨打电话号码 400-666-8800 联系 Apple; 或者, 将附有计划协议号和计划原始购买凭证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: 中国上海市自由贸易试验区马吉路 88 号 C 区 6 号楼。如果确认你的取消意愿并验证你对本计划的所有权需要某些信息, 你必须按照要求提供此类信息 (即你的姓名、电话号码、电子邮件地址、Apple 账户 和/或 Apple 视为有必要提供的任何其他信息), 才能在取消本计划后收到退款 (如下文所述)。你的计划将在 Apple 收到该书面通知后取消。

如果你从经销商处购买了固定期限计划 (无论是通过预付款还是分期付款购买), 你必须联系经销商取消你的计划。

(a) 返还受保障设备并取消:

无论你的计划类型如何, 在原销售渠道的退还政策允许的情况下, 要退还受保障设备并取消本计划 (第 9.3 条规定的折价退还除外), 请联系你购买受保障设备的原销售渠道 (经销商或 Apple)。你 (或你的计划付款提供商, 视情况而定) 将收到计划的全额退款。

(b) 所有其他类型的取消:

(i) 年度计划:

如果你根据第 9.1 条的规定取消本年度计划,但没有退还你的受保障设备,你有权获得一笔退款,具体计算方式如下:

如果你在最初购买计划或每次续订计划的三十 (30) 天内取消你的年度计划,你将获得全额退款。

如果你在最初购买计划或续订计划的三十 (30) 天后取消你的年度计划,你将有权获得根据年度计划期限内剩余时间的百分比算出的按比例退款。

如果你根据计划提出过有效的服务请求,则无论你何时取消计划,Apple 都将从任何退款中扣除你已获权益的价值,这可能导致没有应向你支付的退款。

你也可以通过以下方式关闭续订计费,从而取消年度计划的自动续订:使用你的受保障设备访问

support.apple.com/HT202039 并选择“取消订阅”,或者直接通过你的计费平台关闭计费。如果你关闭续订计费,此操作将被视为你有意在你的最后一笔年度付款所对应年度的最后一天午夜取消你的年度计划。你的年度计划将保持激活状态直到当年最后一天午夜;届时,计划将被取消且不会向你提供取消退款。

如果 Apple 无法再为你的受保障设备或任何功能相当的 Apple 品牌设备提供服务,AICS 将取消你的计划。届时,AICS 将提前一个月向你提供通知,告知你的计划将被取消并将停止续订。

(ii) 固定期限计划:

如果你根据第 9.1 条的规定取消本固定期限计划,但没有退还你的受保障设备,你有权获得一笔退款,具体计算方式如下:

如果你在购买计划并付清全部计划费用的三十 (30) 天内取消此固定期限计划,你将获得全额退款。

如果你在购买计划并付清全部计划费用的三十 (30) 天后取消你的固定期限计划,你将有权获得根据计划期限内剩余时间的百分比算出的按比例退款。

如果你根据计划提出过有效的服务请求,则无论你何时取消计划,Apple 都将从任何退款中扣除你已获权益的价值,这可能导致没有应向你支付的退款。

(d) 与设备年年焕新计划相关的取消:

如果你因为参与设备年年焕新计划而取消,你将获得对应的退款,或者在为升级换购的设备购买新 AppleCare+ 服务计划时享受相应的折抵优惠,如果不购买新的 AppleCare+ 服务计划,则在购买升级换购的设备时享受相应的折抵优惠。

(e) 与团队或会员计划相关的取消:

如果你的 AppleCare+ 服务计划 (无论何种类型) 是通过某个团队或会员计划获得的, 那么在你通过这项计划继续获取 AppleCare+ 服务计划的期限到期或截止后, 你可选择支付相应的 AppleCare+ 服务计划费用, 以继续参加这项计划。如果你不选择支付费用以继续参加 AppleCare+ 服务计划, 你的计划将被取消, 且你无权获得任何退款。

9.2 AICS 的取消权利

如果你的付款来源因任何原因而未能支付应付金额 (包括你应该支付的年度计划续订费用或其他分期付款), 且你未在付款截止日期或续订日期之前支付相应款项, 则你的计划可能会因未付款而被取消, 你的计划将自付款截止日期或续订日期起停止提供保障。

除非适用法律另有规定, 如果出现欺诈或实质性错误陈述, 或者你存在出于商业目的利用本计划谋取经济利益的行为, AICS 可以立即取消本计划, 而不必先通知。AICS 可要求立即支付向你提供的所有服务的费用, 并且不会发放任何形式的退款。

此外, 除非当地法律另有规定, 如果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 AICS 在法律允许的情况下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。

9.3 授权折价退还时的取消

对于年度计划, 如果作为 Apple 授权折价退还计划的一部分, 你将受保障设备折价退还给 Apple 或 Apple 授权经销商, 该折价退还将视为你明确表示取消年度计划, 并且该计划将根据第 9.1(c)(i) 条取消。

9.4 取消的效力

如果你取消计划, AICS 根据本计划对你负有的将来的义务将在取消生效之日完全消灭。

10. 固定期限计划的转让

仅就固定期限计划 (由计划付款提供商直接付款的计划除外), 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。如果你的计划是通过计划付款提供商或其他方式以分期付款方式购买的, 则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, 适用于计划的取消条款将立即触发, 如上文第 9 条所述。在通知 Apple 你将转让本计划时, 你必须提供计划协议编号、受保障设备的序列号, 以及新所有者的姓名、地址、电话号码和电子邮件地址。无法转让年度计划。

11. 计划变更

除非 Apple 通知你计划条款和条件已修订, 否则最初提供给你的计划条款和条件在计划的整个期限内以及每个年度计划续订 (如果适用) 期限内都将保持有效。AICS 可以在提前三十 (30) 天或更长时间 (如果相关法律有所规定) 向你发出书面通知 (以下简称“通知期”) 的情况下, 随时修改本计划的任何条款和条件, 包括价格和适用的服务费。此类通知将以单独的书面文件或电子邮件的形式提供, 或通过其他合理的方式提供。如果你不同意修订后的计划条款和条件, 你可以取消本计划, 而无需支付任何罚金。如果你未在通知期内取消本计划, 并在收到计划条款和条件变更 (包括价格或服务费变更) 通知后继续支付年度费用或分期付款 (如果适用) 或根据本计划提出服务请求, 则你将被视为同意接受修订后的计划条款和条件的约束。在任何情况下, 你都可以按照第 9 条所述随时取消本计划。

如果 AICS 通过 Apple 对本计划所做的修订会在不增加费用或服务费的情况下扩大你的保障范围, 扩大后的保障范围将立即适用于本计划。

12. 一般条款

(a) Apple 可将其服务分包或转让给第三方履行, 但此行为无法免除 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, 仅为监控 Apple 的响应质量之目的, 可对你与 Apple 之间的部分或全部电话内容进行录音。

(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 在提供任何服务时, 可以代表你收集和處理数据。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。

(h) 购买本计划即表示你理解并同意, Apple 将根据 apple.com/legal/privacy/szh 上提供的 Apple 客户隐私政策来使用、处理、传输和保护你的信息。在不影响上述规定的情况下, 你同意 Apple、其关联公司或服务提供商可以使用和处理你的姓名、设备序列号、联系信息、维修历史记录, 以及我们、我们的关联公司或服务提供商收集或生成的与你的计划有关的其他个人信息, 以便: (i) 提供和管理本计划规定的服务, 并履行本合同; (ii) 确保服务质量; 以及 (iii) 就你的计划、相关金融交易以及根据本合同提供的服务和支持与你进行沟通。为上述之目的, 你同意, 这可能包括在 Apple、其关联公司和服务提供商之间传输你的个人信息。如果你对你个人数据的处理有任何疑问, 可以拨打此处

提供的电话号码或通过 apple.com/legal/privacy/contact 联系 Apple。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, 并构成你与 AICS 之间就本计划达成的全部协议。

(j) 除非被取消, 否则年度计划会按照其原始购买价格 (除非如本计划第 11 条所述提前向你发出了价格变更通知) 自动续订。AICS 和 Apple 没有义务为任何固定期限计划提供续订。如果 AICS 或 Apple 代表其提供续订, 价格和期限将由 AICS 或由 Apple 代表其决定。

(k) 本计划未规定非正式的争议解决流程。

(l) 在本计划中, “Beats”指 Apple Inc. 子公司 Beats Electronics LLC (即 Beats by Dr. Dre), 该子公司生产 Beats 品牌的音频产品, 包括某些受保障设备。

(m) 本计划适用中华人民共和国相关法律。

(n) AICS 不应被视为有责任提供保障, 且不应根据本计划支付任何索赔或提供任何权益承担责任: 提供此等保障、支付此等索赔或提供此等权益会使 AICS、其母公司或其最终控制实体面临违反联合国决议通过的任何制裁、禁令或限制的风险, 或是面临违反中华人民共和国、欧盟、英国或美国的贸易或经济制裁、法律或法规的风险。

电话号码

关于当地电话号码, 请访问 support.apple.com/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。