

AppleCare+ cho Apple TV
AppleCare+ cho Apple Watch
AppleCare+ cho Tai nghe
AppleCare+ cho iPad
AppleCare+ cho iPhone

Quyền Lợi Người Tiêu Dùng Ảnh Hưởng Thế Nào Đến Chương Trình Đây

CÁC QUYỀN LỢI CÓ ĐƯỢC THEO CHƯƠNG TRÌNH NÀY SẼ BỔ SUNG CHO TẤT CẢ CÁC QUYỀN VÀ BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC ĐƯỢC CUNG CẤP THEO CÁC LUẬT VÀ QUY ĐỊNH BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG. CHƯƠNG TRÌNH NÀY KHÔNG ẢNH HƯỞNG ĐẾN CÁC QUYỀN ĐƯỢC CẤP THEO LUẬT TIÊU DÙNG HIỆN HÀNH, BAO GỒM QUYỀN NHẬN BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC THEO LUẬT BẢO HÀNH THEO QUY ĐỊNH, CŨNG NHƯ QUYỀN YÊU CẦU BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI TRONG TRƯỜNG HỢP APPLE KHÔNG THỰC HIỆN NGHĨA VỤ CỦA MÌNH THEO HỢP ĐỒNG.

1. Chương Trình

Hợp đồng này (“Chương Trình”) điều chỉnh các dịch vụ mà Apple cung cấp cho quý khách theo các chương trình nêu trên, đồng thời bao gồm các điều khoản trong tài liệu này, bản Xác Nhận Chương Trình (“Xác Nhận Chương Trình”) và hóa đơn bán hàng gốc của Chương Trình. Bản Xác Nhận Chương Trình sẽ được gửi cho quý khách tại thời điểm mua hàng hoặc gửi tự động cho quý khách sau thời điểm đó. Nếu mua Chương Trình từ Apple thì quý khách có thể nhận được bản sao của bản Xác Nhận Chương Trình khi truy cập vào mysupport.apple.com/products.

Phạm vi bảo hành cho Hư Hỏng Bất Ngờ Trong Khi Sử Dụng (“ADH”) theo Chương Trình là quyền lợi được cung cấp cho quý khách theo một thỏa thuận mà Apple đã ký kết với Công Ty TNHH Bảo Hiểm AIG Việt Nam (“AIG Việt Nam”). Đối với mọi yêu cầu bảo hành cho Hư Hỏng Bất Ngờ Trong Khi Sử Dụng, Apple đóng vai trò là bên sửa chữa được chỉ định của AIG Việt Nam để sửa chữa hoặc thay thế Máy Được Bảo Hành liên quan đến yêu cầu bảo hành cho Hư Hỏng Bất Ngờ Trong Khi Sử Dụng đó và việc đề cập đến các nghĩa vụ của Apple trong mục này cũng có nghĩa là nói đến nghĩa vụ của AIG Việt Nam. Phí Bảo Dưỡng mà quý khách phải trả cho Apple khi có bất kỳ yêu cầu bảo hành cho Hư Hỏng Bất Ngờ Trong Khi Sử Dụng nào là khoản khấu trừ theo phạm vi bảo hành cho Hư Hỏng Bất Ngờ Trong Khi Sử Dụng mà AIG Việt Nam cung cấp cho quý khách.

Các quyền lợi theo Chương Trình này sẽ bổ sung cho các quyền của quý khách theo luật hiện hành, bảo hành phần cứng của nhà sản xuất và mọi dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật miễn phí. Các điều khoản của Chương Trình sẽ được áp dụng giống nhau cho dù quý khách thanh toán một lần (“Chương Trình Thanh Toán Một Lần”) hay thanh toán hằng tháng (“Chương Trình Thanh Toán Hằng Tháng”), trừ phi có lưu ý khác.

Chương Trình bảo hành cho các thiết bị sau (gọi chung là “Thiết Bị Được Bảo Hành”): (i) AirPods, Apple TV, Apple Watch (bao gồm cả một dây đeo mang thương hiệu Apple hoặc dây đeo Nike Sport đi kèm trong cùng hộp với Apple Watch được bảo hành), thiết bị Beats, iPad (bao gồm cả một Apple Pencil, một Apple Pencil Pro và/hoặc một bàn phím iPad mang thương hiệu Apple được dùng và tương thích với iPad được bảo hành, gọi chung là “Thiết Bị Đầu Vào Của iPad”) hoặc iPhone được liệt kê trong bản Xác Nhận Chương Trình (“Máy Được Bảo Hành”), và (ii) các phụ kiện có trong bao bì ban đầu của Máy Được Bảo Hành. Thiết Bị Được Bảo Hành phải được mua hoặc thuê như mới từ Apple hoặc Nhà Bán Lẻ Được Apple Ủy Quyền. Khi quyền sở hữu hợp pháp đối với Thiết Bị Được Bảo Hành được chuyển giao cho quý khách thì Chương Trình phải được chuyển cho quý khách theo Mục 9. Thiết Bị Được Bảo Hành cũng bao gồm bất kỳ sản phẩm thay thế nào mà Apple cung cấp cho quý khách theo Mục 2 của Chương Trình này, kể cả Thiết Bị Đầu Vào Của iPad dùng với iPad được bảo hành. Các thiết bị và phụ kiện bên thứ ba, không mang thương hiệu Apple sẽ không đủ điều kiện hưởng bảo hành theo Chương Trình này.

Phạm vi bảo hành bắt đầu khi quý khách mua Chương Trình và sẽ tiếp tục duy trì, trừ phi bị hủy, cho đến thời điểm được nêu cụ thể trong bản Xác Nhận Chương Trình (“Thời Hạn Chương Trình”).

Quý khách có thể xem giá của Chương Trình trong hóa đơn bán hàng gốc nhận được từ Apple hoặc người bán khác mà quý khách đã mua Chương Trình (“Nhà Bán Lẻ Được Apple Ủy Quyền”).

Chương Trình này được xây dựng và áp dụng cho riêng Thiết Bị Được Bảo Hành của quý khách. Chương Trình

này không dành cho mục đích sử dụng thương mại và quý khách không được sử dụng Chương Trình này để đạt được bất kỳ lợi ích tài chính nào, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc yêu cầu bảo dưỡng cho các thiết bị thuộc sở hữu của người khác và không thuộc phạm vi bảo hành theo Chương Trình này. Để tránh mập mờ, ngoài những trường hợp được quy định trong Mục 9 của Chương Trình này, quý khách không được bán, chuyển giao, ký hợp đồng phụ, ủy quyền hoặc chuyển nhượng bất kỳ quyền nào của quý khách theo Chương Trình này. Apple có quyền giám sát các yêu cầu bảo dưỡng của quý khách để đảm bảo sự tuân thủ. Việc vi phạm điều khoản này có thể làm Chương Trình này mất hiệu lực.

2. Những Gì Được Bảo Hành?

2.1 Bảo Dưỡng Phần Cứng cho Lỗi hoặc Pin Bị Hao Mòn (“Bảo Dưỡng Phần Cứng”)

Bảo Dưỡng Phần Cứng được cung cấp nếu trong Thời Hạn Chương Trình, quý khách gửi yêu cầu bảo hành hợp lệ bằng cách thông báo cho Apple về lỗi vật liệu và gia công đã xảy ra đối với Thiết Bị Được Bảo Hành hoặc liên quan đến Thiết Bị Được Bảo Hành sử dụng pin sạc tích hợp khi dung lượng pin của Máy Được Bảo Hành xuống dưới tám mươi phần trăm (80%) so với thông số kỹ thuật gốc của máy. Xem Mục 2.3 để biết chi tiết về việc thực hiện Bảo Dưỡng Phần Cứng.

Bảo Dưỡng Phần Cứng cho Thiết Bị Đầu Vào Của iPad chỉ áp dụng cho một Thiết Bị Đầu Vào Của iPad dùng với iPad được bảo hành và/hoặc sản phẩm thay thế cho Thiết Bị Đầu Vào Của iPad dùng với iPad được bảo hành mà Apple cung cấp cho quý khách theo Mục 2.

Các trường hợp ngoại lệ đối với phạm vi bảo hành của Bảo Dưỡng Phần Cứng theo Chương Trình này được áp dụng như mô tả trong Mục 3.

2.2 Bảo Dưỡng cho Hư Hỏng Bất Ngờ Trong Khi Sử Dụng (“Bảo Dưỡng Cho ADH”)

Bảo Dưỡng Cho ADH được cung cấp nếu trong Thời Hạn Chương Trình, quý khách gửi yêu cầu bảo hành hợp lệ bằng cách thông báo cho Apple về việc Máy Được Bảo Hành bị lỗi do hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng, bắt nguồn từ một sự cố khách quan không mong muốn và không cố ý (chẳng hạn như rơi và hư hỏng do tiếp xúc với chất lỏng) (“ADH”). Hư hỏng phải ảnh hưởng đến chức năng của Máy Được Bảo Hành. Xem Mục 2.3 để biết chi tiết về việc thực hiện Bảo Dưỡng Cho ADH.

Các trường hợp ngoại lệ đối với phạm vi bảo hành cho Bảo Dưỡng Cho ADH theo Chương Trình này được áp dụng như mô tả trong Mục 3.

2.3 Thực Hiện Bảo Hành Phần Cứng và Bảo Dưỡng Cho ADH

Nếu trong Thời Hạn Chương Trình, quý khách gửi yêu cầu bảo hành hợp lệ đối với Bảo Dưỡng Phần Cứng hoặc yêu cầu bảo hành hợp lệ đối với Bảo Dưỡng Cho ADH thì Apple, theo quyết định riêng của mình, sẽ: (i) sửa chữa lỗi đó bằng cách dùng linh kiện mới hoặc linh kiện Apple chính hãng đã qua sử dụng, được kiểm tra và đáp ứng các yêu cầu về chức năng của Apple, hoặc (ii) đổi Thiết Bị Được Bảo Hành bằng một sản phẩm thay thế mới hoặc bao gồm linh kiện Apple chính hãng mới và/hoặc đã qua sử dụng, được kiểm tra và đáp ứng các yêu cầu về chức năng của Apple.

Nếu Công Ty Bảo Hiểm và Apple xác định họ không thể hoặc không có linh kiện để sửa chữa hoặc thay thế theo mục (i) và (ii) thì Công Ty Bảo Hiểm, theo quyết định hoàn toàn của riêng mình, sẽ hoàn trả cho quý khách bằng tín dụng cửa hàng Apple, Apple Gift Card gửi đến Tài Khoản Apple của quý khách hoặc tiền mặt có giá trị bằng với giá bán lẻ hiện tại của Apple cho Máy Được Bảo Hành (hoặc bằng với giá bán lẻ gần nhất mà Apple đã bán kiểu máy của Máy Được Bảo Hành, nếu Apple hiện không bán kiểu máy của Máy Được Bảo Hành) hoặc số tiền đã thanh toán cho Máy Được Bảo Hành như được thể hiện trên bằng chứng mua hàng gốc, tùy theo số tiền nào lớn hơn. Trong trường hợp hoàn trả, Máy Được Bảo Hành ban đầu sẽ trở thành tài sản của Apple và Chương Trình của quý khách sẽ tự động hủy bỏ vì quý khách không còn sở hữu Máy Được Bảo Hành nữa.

Bảo Dưỡng cho ADH sẽ tùy thuộc vào việc quý khách thanh toán phí bảo dưỡng như mô tả bên dưới. Mỗi dịch vụ Bảo Dưỡng Cho ADH mà quý khách nhận được là một “Sự Kiện Bảo Dưỡng”, tuân theo biểu phí bảo dưỡng được mô tả bên dưới.

Nếu Apple đổi Máy Được Bảo Hành thì tất cả các sản phẩm thay thế được cung cấp theo Chương Trình này sẽ có các tính năng giống hoặc về cơ bản tương tự (ví dụ: một kiểu máy khác hoặc cùng một kiểu máy nhưng có màu khác, còn các tính năng hoặc khả năng công nghệ giống nhau hoặc nâng cao hơn) như Máy Được Bảo Hành ban đầu, hoặc theo lựa chọn của Apple, sản phẩm thay thế sẽ là cùng kiểu máy hoặc kiểu máy mới hơn nhưng có các tính năng hoặc khả năng về công nghệ hoặc chức năng khác với Máy Được Bảo Hành ban đầu. Nếu Apple đổi Máy Được Bảo Hành thì sản phẩm ban đầu sẽ trở thành tài sản của Apple còn sản phẩm thay thế sẽ thuộc sở hữu của quý khách và phạm vi bảo hành có hiệu lực đến khi kết thúc Thời Hạn Chương Trình. Đối với bất kỳ Máy Được Bảo Hành nào, các phụ kiện thay thế, ngoại trừ dây đeo Apple Watch, (ví dụ: đệm tai của AirPods Max, v.v.) có thể khác về chất liệu và màu sắc, tùy theo tình trạng sẵn có. Đối với dây đeo Apple Watch được bảo hành, dù có phải là dây trong cùng một hộp với Apple Watch được bảo hành hay không, dây thay thế sẽ là dây đeo mang thương hiệu Apple với kiểu dáng, chất liệu và màu sắc phụ thuộc vào quyết định của Apple.

Đối với hoạt động bảo dưỡng, Apple có thể sử dụng các máy hoặc linh kiện thay thế đến từ một quốc gia không phải quốc gia cung cấp Máy Được Bảo Hành hoặc linh kiện gốc.

Các trường hợp ngoại lệ được áp dụng như mô tả dưới đây.

2.4 Phí Bảo Dưỡng và Sự Kiện Bảo Dưỡng

Mỗi lần quý khách nhận dịch vụ bảo dưỡng cho ADH sẽ được xem là một “Sự Kiện Bảo Dưỡng” và quý khách sẽ phải thanh toán phí Sự Kiện Bảo Dưỡng được mô tả dưới đây. Trong thời gian Chương Trình còn hiệu lực, quý khách đủ điều kiện nhận các Sự Kiện Bảo Dưỡng không giới hạn cho Máy Được Bảo Hành của quý khách, cho đến thời điểm Chương Trình bị hủy bỏ hoặc chấm dứt. Các yêu cầu về Sự Kiện Bảo Dưỡng đã gửi đi và được Apple tiếp nhận sau khi Chương Trình bị hủy bỏ hoặc chấm dứt thì sẽ không được bảo hành theo Chương Trình này.

Lưu ý quan trọng: Vui lòng tham khảo Mục 3 để biết các trường hợp ngoại lệ đối với việc cung cấp dịch vụ Bảo Dưỡng Cho ADH.

Mỗi Sự Kiện Bảo Dưỡng sẽ áp dụng mức phí bảo dưỡng như sau:

AirPods:	799.000đ
Apple TV:	399.000đ
Apple Watch (trừ Ultra và Edition):	1.849.000đ
Apple Watch Ultra:	2.099.000đ
Apple Watch Edition:	2.099.000đ
Beats:	799.000đ
iPad:	
Thiết Bị Đầu Vào Của iPad:	
Apple Pencil:	799.000đ
Apple Pencil Pro:	799.000đ
Bàn phím iPad mang thương hiệu Apple:	799.000đ
Chỉ Hư Hỏng Màn Hình (tất cả các kiểu máy iPad Air 11” (M4, M3, M2), iPad Air 13” (M4, M3, M2), iPad Pro 11” (M5, M4), iPad Pro 13” (M5, M4), iPad (A16), iPad mini (A17 Pro)):	799.000đ
Hư Hỏng Bất Ngờ Khác (iPad Air 11” (M4, M3, M2), iPad Air 13” (M4, M3, M2), iPad Pro 11” (M5, M4), iPad Pro 13” (M5, M4), iPad (A16), iPad mini (A17 Pro)):	2.649.000đ
Hư Hỏng Bất Ngờ Khác (tất cả các kiểu máy khác):	1.299.000đ

iPhone:	
Chỉ Hư Hỏng Màn Hình:	799.000đ
Chỉ Hư Hỏng Kính Mặt Sau (không áp dụng cho iPhone SE và các kiểu máy iPhone phát hành trước iPhone 12):	799.000đ
Hư Hỏng Bất Ngờ Khác:	2.649.000đ

**Phí đã bao gồm các khoản thuế hiện hành do quý khách chi trả.*

Các Điều Khoản Cu Thể áp dụng cho iPad và Thiết Bị Đầu Vào:

Bảo Dưỡng Cho ADH dành cho Thiết Bị Đầu Vào Của iPad sẽ được xem là một Sự Kiện Bảo Dưỡng riêng so với Bảo Dưỡng Cho ADH dành cho iPad, được áp dụng phí bảo dưỡng riêng, kể cả khi iPad và Thiết Bị Đầu Vào Của iPad bị hỏng cùng một lúc. Bảo Dưỡng Cho ADH dành cho Thiết Bị Đầu Vào Của iPad chỉ áp dụng cho một Thiết Bị Đầu Vào Của iPad và/hoặc sản phẩm thay thế cho Thiết Bị Đầu Vào Của iPad dùng với iPad được bảo hành mà Apple cung cấp cho Quý khách theo Mục 2 của Chương Trình này.

Đối với mọi yêu cầu bảo hành cho iPad Chỉ Hư Hỏng Màn Hình, phí Sự Kiện Bảo Dưỡng cho iPad Chỉ Hư Hỏng Màn Hình nêu trên sẽ áp dụng cho sự kiện Bảo Dưỡng Cho ADH. Máy Được Bảo Hành không được có thêm hư hỏng nào khác ngoài màn hình, bao gồm nhưng không giới hạn ở vỏ máy bị cong hoặc móp méo khiến Apple không thể thay thế màn hình trên Máy Được Bảo Hành. Máy Được Bảo Hành có thêm hư hỏng sẽ bị tính phí là iPad có Hư Hỏng Bất Ngờ Khác khi thực hiện dịch vụ Bảo Dưỡng Cho ADH.

Nếu quý khách chọn sử dụng Dịch Vụ Thay Thế Nhanh (“ERS”) đối với yêu cầu bảo hành cho iPad Chỉ Hư Hỏng Màn Hình Bất Ngờ thì yêu cầu bảo hành của quý khách sẽ được tính phí là iPad có Hư Hỏng Bất Ngờ Khác.

Phí sửa chữa iPad Chỉ Hư Hỏng Màn Hình và phí Sự Kiện Bảo Dưỡng chỉ áp dụng cho các kiểu máy iPad được nêu trong biểu phí Sự Kiện Bảo Dưỡng ở trên.

Các Điều Khoản Cu Thể áp dụng cho iPhone:

Đối với Sự Kiện Bảo Dưỡng cho iPhone Chỉ Bị Hư Màn Hình **hoặc** Chỉ Bị Hư Kính Mặt Sau, thì Phí Bảo Dưỡng Chỉ Bị Hư Màn Hình hoặc Phí Bảo Dưỡng Chỉ Bị Hư Kính Mặt Sau của iPhone sẽ được tính cho từng Sự Kiện Bảo Dưỡng. Máy Được Bảo Hành phải đảm bảo không có phần nào khác bị hư hỏng ngoại trừ màn hình hoặc kính mặt sau, bao gồm nhưng không giới hạn ở phần vỏ máy bị cong hoặc móp méo làm cản trở Apple thay thế màn hình hoặc kính mặt sau của Máy Được Bảo Hành. Máy Được Bảo Hành có thêm hư hỏng sẽ được tính phí là iPhone Bị Hư Hỏng Bất Ngờ Khác.

Đối với Sự Kiện Bảo Dưỡng cho iPhone Chỉ Bị Hư Cả Màn Hình **và** Chỉ Bị Hư Kính Mặt Sau, cả Phí Bảo Dưỡng bao gồm Phí Bảo Dưỡng Chỉ Bị Hư Màn Hình và Phí Bảo Dưỡng Chỉ Bị Hư Kính Mặt Sau của iPhone sẽ được tính cho từng Sự Kiện Bảo Dưỡng. Máy Được Bảo Hành phải đảm bảo không có phần nào khác bị hư hỏng ngoại trừ màn hình và kính mặt sau, bao gồm nhưng không giới hạn ở phần vỏ máy bị cong hoặc móp méo làm cản trở Apple thay thế màn hình và kính mặt sau của Máy Được Bảo Hành. Máy Được Bảo Hành có thêm hư hỏng sẽ được tính phí là iPhone Bị Hư Hỏng Bất Ngờ Khác.

Nếu quý khách chọn sử dụng Dịch Vụ Thay Thế Nhanh (“ERS”), nếu dịch vụ sẵn có, cho một yêu cầu Hư Hỏng Bất Ngờ của iPhone Chỉ Bị Hư Màn Hình, iPhone Chỉ Bị Hư Kính Mặt Sau, hoặc iPhone Chỉ Bị Hư Màn Hình và iPhone Chỉ Bị Hư Kính Mặt Sau, thì yêu cầu của quý khách sẽ được tính phí sự Kiện Bảo Dưỡng là iPhone bị Hư Hỏng Bất Ngờ Khác.

Dịch vụ sửa chữa cho thiết bị Chỉ Hư Hỏng Kính Mặt Sau không áp dụng cho các thiết bị không phải là iPhone. Dịch vụ sửa chữa cho thiết bị Chỉ Hư Hỏng Kính Mặt Sau không áp dụng cho iPhone SE và các kiểu máy iPhone phát hành trước iPhone 12.

Xin lưu ý rằng nếu quý khách yêu cầu dịch vụ bảo dưỡng theo Chương Trình này ở một quốc gia khác Việt Nam thì phí bảo dưỡng hoặc mức phí tương đương tại địa phương có thể được thanh toán bằng đơn vị tiền tệ của quốc gia đó và theo mức phí hiện hành của quốc gia đó. Để biết thêm chi tiết, vui lòng truy cập apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/, rồi chọn thiết bị cũng như địa điểm thích hợp mà quý khách yêu cầu bảo dưỡng để xem các điều khoản và mức phí áp dụng.

2.5 Hỗ Trợ Kỹ Thuật

Trong suốt Thời Hạn Chương Trình, Apple sẽ cấp cho quý khách quyền sử dụng ưu tiên đối với các tài nguyên hỗ trợ kỹ thuật trên trang web và qua điện thoại cho Thiết Bị Được Bảo Hành (“Hỗ Trợ Kỹ Thuật”). Dịch vụ Hỗ Trợ Kỹ Thuật có thể bao gồm hỗ trợ cài đặt, khởi động, định cấu hình, khắc phục sự cố và khôi phục (trừ khôi phục dữ liệu), bao gồm lưu trữ, truy xuất và quản lý các tệp; giải thích các thông báo lỗi hệ thống; và quyết định khi nào cần phải Bảo Dưỡng Phần Cứng hoặc khi nào có thể áp dụng phạm vi bảo hành cho ADH. Apple sẽ cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho các phiên bản hiện hành vào thời điểm đó của phần mềm được hỗ trợ và Bản Phát Hành Chính trước đó. Trong phạm vi mục này, thuật ngữ “Bản Phát Hành Chính” có nghĩa là một phiên bản phần mềm quan trọng đã được Apple phát hành thương mại dưới định dạng số phát hành như “1.0” hoặc “2.0” và không ở dạng thử nghiệm hoặc dạng tiền phát hành.

Apple chỉ cung cấp dịch vụ Hỗ Trợ Kỹ Thuật cho các trường hợp sau: (i) Thiết Bị Được Bảo Hành, (ii) Hệ Điều Hành (“OS”) mang thương hiệu Apple và các ứng dụng phần mềm mang thương hiệu Apple hoặc Beats được cài đặt sẵn hoặc được thiết kế để sử dụng trên Thiết Bị Được Bảo Hành (“Phần Mềm Dành Cho Người Tiêu Dùng”) và (iii) các sự cố kết nối giữa Thiết Bị Được Bảo Hành, máy tính để bàn hoặc máy tính xách tay, TV tương thích hoặc thiết bị không dây tương thích khác đáp ứng thông số kỹ thuật kết nối của Thiết Bị Được Bảo Hành và chạy hệ điều hành mà Thiết Bị Được Bảo Hành hỗ trợ.

Các trường hợp ngoại lệ được áp dụng như mô tả dưới đây.

3. Những Gì Không Được Bảo Hành?

3.1 Bảo Dưỡng Phần Cứng và Bảo Dưỡng Cho ADH

Apple có thể giới hạn dịch vụ Bảo Dưỡng Phần Cứng và Bảo Dưỡng Cho ADH ở phạm vi quốc gia mà Thiết Bị Được Bảo Hành được mua ban đầu.

Apple sẽ không cung cấp dịch vụ Bảo Dưỡng Phần Cứng hoặc Bảo Dưỡng Cho ADH cho những trường hợp sau:

- (a) để chống lại quá trình hao mòn thông thường hoặc để sửa chữa hư hỏng bên ngoài không gây ảnh hưởng đến chức năng của Thiết Bị Được Bảo Hành;
- (b) để thực hiện bảo trì dự phòng;
- (c) để thay thế Thiết Bị Được Bảo Hành đã mất hoặc bị đánh cắp;
- (d) để sửa chữa các hư hỏng do hành vi bất cẩn, lạm dụng, cố ý hoặc có chủ đích hay bất kỳ hành vi sử dụng Thiết Bị Được Bảo Hành nào theo cách không bình thường hoặc không theo mục đích thiết kế của Apple;
- (e) để lắp đặt, tháo dỡ hoặc thải bỏ Thiết Bị Được Bảo Hành hoặc thiết bị được cung cấp cho quý khách trong khi Thiết Bị Được Bảo Hành đang được bảo dưỡng;
- (f) để sửa chữa hư hỏng gây ra bởi sản phẩm không phải là Thiết Bị Được Bảo Hành, bao gồm cả linh kiện hoặc phụ kiện của bên thứ ba được dùng với Thiết Bị Được Bảo Hành;
- (g) để sửa chữa hư hỏng đối với sản phẩm không phải là Thiết Bị Được Bảo Hành, bao gồm cả linh kiện hoặc phụ kiện của bên thứ ba được dùng với Thiết Bị Được Bảo Hành;
- (h) để sửa chữa bất kỳ hư hỏng nào đối với Thiết Bị Được Bảo Hành (bất kể nguyên nhân là gì) nếu Thiết Bị Được Bảo Hành đã được mở, bảo dưỡng, sửa đổi, cài đặt hoặc thay đổi bởi bất kỳ người nào không phải là Apple hoặc đại diện được ủy quyền của Apple;
- (i) để sửa chữa các tình trạng đã tồn tại từ trước của Thiết Bị Được Bảo Hành nếu quý khách mua Chương Trình sau khi mua Thiết Bị Được Bảo Hành;
- (j) để sửa chữa bất kỳ hư hỏng nào đối với Thiết Bị Được Bảo Hành có số sê-ri đã bị thay đổi, tẩy xóa hoặc gỡ bỏ;
- (k) để sửa chữa hư hỏng do hỏa hoạn, động đất hoặc các nguyên nhân khách quan khác;
- (l) để sửa chữa hư hỏng cho mọi dây đeo Apple Watch không phải là Thiết Bị Được Bảo Hành;
- (m) dịch vụ để lắp đặt, tháo dỡ hoặc thải bỏ Thiết Bị Được Bảo Hành;
- (n) cung cấp thiết bị cho quý khách khi Thiết Bị Được Bảo Hành đang được bảo dưỡng;
- (o) trường hợp mất, mất quyền sử dụng, hư hỏng, lỗi, mất khả năng truy cập hoặc mất khả năng thao tác với bất kỳ phần cứng hoặc phần mềm điện tử nào hay các thành phần trong đó mà được sử dụng để lưu trữ, xử lý, truy cập, truyền hoặc nhận thông tin bên trong Thiết Bị Được Bảo Hành, xuất phát từ bất kỳ nguyên

nhân hoặc tổn thất nào không được trình bày cụ thể trong Chương Trình này, bao gồm mọi hành vi truy cập hoặc sử dụng trái phép hệ thống đó, hành vi tấn công từ chối dịch vụ hoặc việc nhận hay truyền mã độc;

- (p) trường hợp mất, mất quyền sử dụng, hư hỏng, lỗi, mất khả năng truy cập hoặc mất khả năng thao tác với bất kỳ dữ liệu điện tử nào được lưu trữ trong Thiết Bị Được Bảo Hành, bao gồm mọi trường hợp mất mát do hành vi truy cập hoặc sử dụng trái phép dữ liệu đó, hành vi tấn công từ chối dịch vụ hoặc việc nhận hay truyền mã độc;
- (q) để sửa chữa hư hỏng gây ra bởi hành động không trung thực, hành vi phạm tội, ác ý hoặc gian lận của quý khách;
- (r) để sửa chữa các hư hỏng bắt nguồn từ hoặc gây ra bởi hiện tượng đoản mạch, hồ quang điện, tự phát nhiệt, rò rỉ điện, quá tải điện hoặc mất điện vì bất kỳ nguyên nhân nào;
- (s) bất kỳ tổn thất hoặc hư hỏng nào do hành động khủng bố hoặc sự cố hạt nhân gây ra;
- (t) tình trạng hỏng hóc hoặc ngừng hoạt động của Thiết Bị Được Bảo Hành mà không phải do sự cố bất ngờ; hoặc
- (u) nếu quý khách yêu cầu bảo dưỡng cho một thiết bị theo Chương Trình này để phục vụ mục đích thương mại nhằm đạt được lợi ích tài chính của riêng mình, bao gồm việc quý khách đã bán, chuyển giao, ký hợp đồng phụ, ủy quyền hoặc chuyển nhượng bất kỳ quyền nào của quý khách theo Chương Trình này (trừ phi được quy định trong Mục 9 của Chương Trình này).

Việc lắp đặt các linh kiện của bên thứ ba có thể ảnh hưởng đến phạm vi bảo hành của quý khách. Để quý khách được hưởng dịch vụ Bảo Dưỡng Phần Cứng hoặc Bảo Dưỡng Cho ADH, mọi Thiết Bị Được Bảo Hành phải được giao lại nguyên vẹn cho Apple, bao gồm toàn bộ các linh kiện gốc hoặc thành phần thay thế được Apple ủy quyền. Các quy định hạn chế này không ảnh hưởng đến các quyền của quý khách theo luật tiêu dùng.

3.2 Hỗ Trợ Kỹ Thuật

Apple sẽ không cung cấp dịch vụ Hỗ Trợ Kỹ Thuật trong những trường hợp sau:

- (a) sử dụng OS và Phần Mềm Dành Cho Người Tiêu Dùng làm ứng dụng dựa trên máy chủ;
- (b) các sự cố có thể được khắc phục bằng cách nâng cấp phần mềm lên phiên bản hiện hành vào thời điểm đó;
- (c) các sản phẩm của bên thứ ba, ảnh hưởng hoặc sự tương tác của các sản phẩm đó đối với Thiết Bị Được Bảo Hành;
- (d) việc sử dụng máy tính hoặc OS không liên quan đến Phần Mềm Dành Cho Người Tiêu Dùng hoặc các sự cố kết nối với Thiết Bị Được Bảo Hành;
- (e) phần mềm không phải là OS hoặc Phần Mềm Dành Cho Người Tiêu Dùng;
- (f) bất kỳ Phần Mềm Dành Cho Người Tiêu Dùng nào được xác định là “thử nghiệm”, “tiền phát hành”, “bản xem trước” hoặc trạng thái tương tự;
- (g) hư hỏng hoặc việc mất bất kỳ phần mềm hoặc dữ liệu nào nằm trên hoặc được ghi trên Thiết Bị Được Bảo Hành;
- (h) khôi phục hoặc cài đặt lại các chương trình phần mềm và dữ liệu người dùng;
- (i) các trình duyệt web, ứng dụng email của bên thứ ba và phần mềm của nhà cung cấp dịch vụ Internet hoặc các cấu hình OS cần thiết cho việc sử dụng phần mềm đó;
- (j) trường hợp mất, mất quyền sử dụng, hư hỏng, lỗi, mất khả năng truy cập hoặc mất khả năng thao tác với bất kỳ phần cứng hoặc phần mềm điện tử nào hay các thành phần trong đó mà được sử dụng để lưu trữ, xử lý, truy cập, truyền hoặc nhận thông tin bên trong Thiết Bị Được Bảo Hành, xuất phát từ bất kỳ nguyên nhân hoặc tổn thất nào không được trình bày cụ thể trong Chương Trình này, bao gồm mọi hành vi truy cập hoặc sử dụng trái phép hệ thống đó, hành vi tấn công từ chối dịch vụ hoặc việc nhận hay truyền mã độc; hoặc
- (k) trường hợp mất, mất quyền sử dụng, hư hỏng, lỗi, mất khả năng truy cập hoặc mất khả năng thao tác với bất kỳ dữ liệu điện tử nào được lưu trữ trong Thiết Bị Được Bảo Hành, bao gồm mọi trường hợp tổn thất do hành vi truy cập hoặc sử dụng trái phép dữ liệu đó, hành vi tấn công từ chối dịch vụ hoặc việc nhận hay truyền mã độc.

4. Cách Nhận Dịch Vụ Bảo Dưỡng và Hỗ Trợ

Quý khách có thể nhận dịch vụ bảo dưỡng hoặc Hỗ Trợ Kỹ Thuật bằng cách gọi cho Apple hoặc truy cập support.apple.com/vi-vn. Quý khách phải tuân thủ mọi điều khoản và điều kiện của Chương Trình này để được

bảo dưỡng hoặc hỗ trợ, bao gồm nhưng không giới hạn ở các Trách Nhiệm Của Quý Khách như được nêu trong Mục 6 dưới đây.

5. Các Lựa Chọn Bảo Dưỡng

Apple có thể thay đổi phương thức cung cấp các dịch vụ sửa chữa hoặc thay thế cho quý khách, cũng như thay đổi tiêu chí đủ điều kiện đối với Thiết Bị Được Bảo Hành của quý khách để nhận được một phương thức bảo dưỡng cụ thể. Dịch vụ bảo dưỡng phải tuân thủ luật pháp, quy định và các yêu cầu pháp lý hiện hành của liên bang, tiểu bang và địa phương. Một số lựa chọn dịch vụ bảo dưỡng nhất định có thể không có sẵn tại các địa điểm nơi luật pháp, quy định và các yêu cầu pháp lý hiện hành hạn chế hoặc nghiêm cấm việc gửi, vận chuyển, nhập khẩu, xuất khẩu hoặc hoàn trả thiết bị, hoặc theo cách khác nghiêm cấm lựa chọn bảo dưỡng đó.

Dịch vụ bảo dưỡng sẽ được giới hạn ở các lựa chọn có sẵn tại quốc gia nơi quý khách yêu cầu bảo dưỡng. Các lựa chọn bảo dưỡng, tính sẵn có của linh kiện và thời gian phản hồi có thể thay đổi. Nếu dịch vụ bảo dưỡng không có sẵn cho Thiết Bị Được Bảo Hành ở quốc gia không phải là quốc gia mua sản phẩm thì quý khách có thể phải chịu phí vận chuyển và xử lý để tiến hành bảo dưỡng ở quốc gia có hỗ trợ dịch vụ bảo dưỡng. Nếu quý khách yêu cầu bảo dưỡng tại quốc gia không phải là quốc gia mua sản phẩm thì quý khách phải tuân thủ mọi luật và quy định hiện hành về xuất nhập khẩu cũng như phải chịu tất cả các loại thuế hải quan, thuế GTGT cùng các loại phí và thuế bán hàng có liên quan khác. Đối với trường hợp bảo dưỡng quốc tế, Apple có thể sửa chữa hoặc đổi sản phẩm và linh kiện bằng sản phẩm và linh kiện tương đương, tuân theo các tiêu chuẩn nội địa.

Apple sẽ cung cấp dịch vụ Bảo Dưỡng Phần Cứng hoặc Bảo Dưỡng Cho ADH cho quý khách thông qua một hoặc nhiều lựa chọn sau:

(a) Dịch vụ bảo hành tại trung tâm. Dịch vụ bảo hành tại trung tâm được áp dụng cho hầu hết Thiết Bị Được Bảo Hành. Quý khách sẽ gửi lại Thiết Bị Được Bảo Hành cho cửa hàng bán lẻ do Apple sở hữu hoặc cho nhà cung cấp dịch vụ được Apple ủy quyền có cung cấp lựa chọn này. Dịch vụ bảo dưỡng sẽ được thực hiện tại cửa hàng hoặc cửa hàng có thể gửi Thiết Bị Được Bảo Hành tới một địa điểm bảo dưỡng sửa chữa của Apple (“ARS”) để bảo dưỡng. Quý khách phải lưu ý đến lấy Thiết Bị Được Bảo Hành kịp thời.

(b) Bảo dưỡng qua đường bưu điện. Dịch vụ bảo dưỡng trực tiếp qua đường bưu điện được áp dụng cho hầu hết các Thiết Bị Được Bảo Hành. Nếu Apple xác định rằng Thiết Bị Được Bảo Hành của quý khách đủ điều kiện để được bảo dưỡng qua đường bưu điện thì Apple sẽ gửi cho quý khách vận đơn trả trước (và vật liệu đóng gói, nếu cần thiết). Quý khách phải gửi Thiết Bị Được Bảo Hành tới địa điểm ARS theo hướng dẫn của Apple. Ngay khi quá trình bảo dưỡng hoàn tất, địa điểm ARS sẽ gửi trả lại Thiết Bị Được Bảo Hành cho quý khách. Apple sẽ trả tiền vận chuyển đến và đi từ địa điểm của quý khách nếu quý khách thực hiện đúng theo mọi hướng dẫn.

(c) Dịch Vụ Thay Thế Nhanh (“ERS”) hoặc dịch vụ tự sửa chữa linh kiện (“DIY”). Dịch vụ DIY được áp dụng cho nhiều Thiết Bị Được Bảo Hành. Dịch vụ này cho phép quý khách tự bảo dưỡng Thiết Bị Được Bảo Hành của mình.

Nếu Apple yêu cầu trả lại thiết bị hoặc linh kiện được thay thế thì Apple có thể yêu cầu tạm giữ một khoản trên thẻ tín dụng để làm khoản đảm bảo cho giá bán lẻ của thiết bị hoặc linh kiện thay thế và các khoản phí vận chuyển được áp dụng cho đến khi quý khách trả lại thiết bị được thay thế như hướng dẫn. Nếu quý khách không thể cho phép tạm giữ một khoản trên thẻ tín dụng thì dịch vụ bảo dưỡng có thể không được cung cấp cho quý khách và khi đó, Apple sẽ sắp xếp một phương án thay thế để bảo dưỡng sản phẩm của quý khách. Nếu quý khách không trả lại thiết bị hoặc linh kiện được thay thế theo hướng dẫn hay nếu quý khách trả lại thiết bị hoặc linh kiện được thay thế không đủ điều kiện để được bảo dưỡng, thì Apple sẽ trừ khoản tiền tạm giữ từ thẻ tín dụng. Nếu Apple không yêu cầu trả lại thiết bị hoặc linh kiện được thay thế thì Apple sẽ gửi miễn phí cho quý khách thiết bị hoặc linh kiện thay thế kèm theo bất cứ hướng dẫn hoặc yêu cầu hiện hành nào về việc tháo dỡ thiết bị hoặc linh kiện được thay thế. Trong mọi trường hợp, Apple sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ chi phí nhân công nào mà quý khách phải chịu liên quan đến dịch vụ ERS hoặc DIY.

Quý khách có thể chọn sử dụng dịch vụ ERS, nếu dịch vụ sẵn có, cho các Sự kiện Bảo dưỡng cho Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng đối với iPhone chỉ bị hư màn hình, iPhone chỉ bị hư kính mặt sau hoặc iPhone bị hư cả

màn hình và kính mặt sau, nhưng dịch vụ này phải chịu Phí bảo dưỡng do Hư hỏng bất ngờ khác trên iPhone như được nêu trong Mục 2.4 vì quý khách sẽ được cung cấp sản phẩm thay thế cho Thiết bị được bảo hành.

Đối với iPad, quý khách có thể chọn sử dụng ERS cho yêu cầu bảo hành iPad Chỉ Hư Hỏng Màn Hình. Tuy nhiên, các yêu cầu này sẽ phải chịu phí Sự Kiện Bảo Dưỡng cho iPad có Hư Hỏng Bất Ngờ Khác như được nêu trong Mục 2.4 vì quý khách sẽ được cung cấp sản phẩm thay thế cho Thiết Bị Được Bảo Hành.

ERS không áp dụng cho iPod.

6. Trách Nhiệm Của Quý Khách

Để được bảo dưỡng hoặc hỗ trợ theo Chương Trình, quý khách đồng ý (i) cung cấp Số Thỏa Thuận Chương Trình và bản sao bằng chứng mua hàng gốc của Chương Trình, (ii) cung cấp thông tin về các triệu chứng và nguyên nhân của sự cố xảy ra với Thiết Bị Được Bảo Hành, (iii) phản hồi các yêu cầu cung cấp thông tin cần thiết để chẩn đoán hoặc bảo dưỡng Thiết Bị Được Bảo Hành, (iv) thực hiện theo các hướng dẫn mà Apple cung cấp cho quý khách, (v) cập nhật phần mềm lên các phiên bản hiện hành trước khi yêu cầu bảo dưỡng và (vi) sao lưu phần mềm và dữ liệu có trên Thiết Bị Được Bảo Hành.

ĐỐI VỚI THIẾT BỊ CÓ PHƯƠNG TIỆN LƯU TRỮ, APPLE SẼ XÓA NỘI DUNG CỦA THIẾT BỊ ĐƯỢC BẢO HÀNH VÀ ĐỊNH DẠNG LẠI PHƯƠNG TIỆN LƯU TRỮ TRONG QUÁ TRÌNH BẢO DƯỠNG PHẦN CỨNG. Apple sẽ trả lại Thiết Bị Được Bảo Hành cho quý khách hoặc cung cấp sản phẩm thay thế với cấu hình giống như Thiết Bị Được Bảo Hành ban đầu, phụ thuộc vào các bản cập nhật có thể được áp dụng. Apple có thể cài đặt các bản cập nhật OS trong khi tiến hành Bảo Dưỡng Phần Cứng và việc này sẽ khiến Thiết Bị Được Bảo Hành không thể khôi phục về phiên bản OS cũ. Các ứng dụng của bên thứ ba đã cài đặt trên Thiết Bị Được Bảo Hành có thể không tương thích hoặc không hoạt động với Thiết Bị Được Bảo Hành do việc cập nhật OS. Quý khách sẽ chịu trách nhiệm cài đặt lại tất cả các chương trình phần mềm, dữ liệu và mật khẩu khác.

7. Giới Hạn Trách Nhiệm Pháp Lý

TRONG PHẠM VI TỐI ĐA ĐƯỢC LUẬT HIỆN HÀNH CHO PHÉP, APPLE CÙNG CÁC NHÂN VIÊN VÀ ĐẠI LÝ CỦA APPLE, CŨNG NHƯ CÔNG TY BẢO HIỂM SẼ KHÔNG CHỊU TRÁCH NHIỆM TRONG BẤT KỲ TRƯỜNG HỢP NÀO ĐỐI VỚI QUÝ KHÁCH HAY BẤT KỲ CHỦ SỞ HỮU TIẾP THEO NÀO CỦA THIẾT BỊ ĐƯỢC BẢO HÀNH VỀ MỌI THIẾT HẠI GIÁN TIẾP HOẶC DO HẬU QUẢ, BAO GỒM NHƯNG KHÔNG GIỚI HẠN Ở CÁC CHI PHÍ KHÔI PHỤC, LẬP TRÌNH LẠI HAY TẠO LẠI BẤT KỲ CHƯƠNG TRÌNH HOẶC DỮ LIỆU NÀO, HOẶC VỀ VIỆC KHÔNG DUY TRÌ ĐƯỢC TÍNH BẢO MẬT CỦA DỮ LIỆU, MỌI TỔN THẤT VỀ KINH DOANH, LỢI NHUẬN, DOANH THU HOẶC CÁC KHOẢN TIẾT KIỆM DỰ TÍNH, DO CÁC NGHĨA VỤ CỦA APPLE HOẶC CỦA CÔNG TY BẢO HIỂM THEO CHƯƠNG TRÌNH NÀY GÂY RA. TRONG PHẠM VI TỐI ĐA ĐƯỢC LUẬT HIỆN HÀNH CHO PHÉP, GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM CỦA APPLE CÙNG CÁC NHÂN VIÊN VÀ ĐẠI LÝ CỦA APPLE CŨNG NHƯ CÔNG TY BẢO HIỂM ĐỐI VỚI QUÝ KHÁCH VÀ BẤT KỲ CHỦ SỞ HỮU TIẾP THEO NÀO PHÁT SINH THEO CHƯƠNG TRÌNH NÀY SẼ KHÔNG VƯỢT QUÁ MỨC GIÁ BAN ĐẦU ĐÃ THANH TOÁN CHO CHƯƠNG TRÌNH NÀY. CỤ THỂ LÀ APPLE KHÔNG BẢO ĐẢM RẰNG (i) APPLE CÓ THỂ SỬA CHỮA HOẶC THAY THẾ THIẾT BỊ ĐƯỢC BẢO HÀNH MÀ KHÔNG GÂY RỦI RO HAY LÀM MẤT CÁC CHƯƠNG TRÌNH HOẶC DỮ LIỆU, (ii) APPLE SẼ DUY TRÌ TÍNH BẢO MẬT CỦA DỮ LIỆU, HOẶC (iii) VIỆC VẬN HÀNH SẢN PHẨM SẼ KHÔNG BỊ GIÁN ĐOẠN HOẶC KHÔNG CÓ LỖI.

NHỮNG QUYỀN LỢI CÓ ĐƯỢC THEO CHƯƠNG TRÌNH NÀY SẼ BỔ SUNG CHO TẤT CẢ CÁC QUYỀN VÀ BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC ĐƯỢC CUNG CẤP THEO CÁC LUẬT VÀ QUY ĐỊNH BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG. TRONG PHẠM VI TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ CÓ THỂ ĐƯỢC GIỚI HẠN THEO CÁC LUẬT VÀ QUY ĐỊNH ĐÓ, VỚI LỰA CHỌN HOÀN TOÀN CỦA RIÊNG MÌNH, TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ CỦA APPLE SẼ GIỚI HẠN Ở VIỆC THAY THẾ HOẶC SỬA CHỮA THIẾT BỊ ĐƯỢC BẢO HÀNH HOẶC CUNG CẤP DỊCH VỤ BẢO DƯỠNG. MỘT SỐ TIỂU BANG HOẶC TỈNH KHÔNG CHO PHÉP LOẠI TRỪ HOẶC GIỚI HẠN CÁC THIẾT HẠI NGẪU NHIÊN HOẶC DO HẬU QUẢ. DO ĐÓ, MỘT SỐ HOẶC TẤT CẢ CÁC HẠN CHẾ TRÊN ĐÂY CÓ THỂ KHÔNG ÁP DỤNG ĐỐI VỚI QUÝ KHÁCH.

8. Hủy Bỏ

8.1 Quyền Hủy Bỏ của Quý Khách

Bất kể loại Chương Trình của quý khách là gì (ngoại trừ Chương Trình Thanh Toán Một Lần được mua từ Nhà Bán Lẻ Được Apple Ủy Quyền), quý khách có thể hủy Chương Trình này bất cứ lúc nào vì bất kỳ lý do gì và có hiệu lực ngay lập tức.

8.2 Cách Hủy Bỏ

(a) Hủy Bỏ kèm Trả Lại Thiết Bị Được Bảo Hành:

Để hủy bỏ Chương Trình này và trả lại Thiết Bị Được Bảo Hành của quý khách, như được cho phép theo chính sách hoàn trả của kênh bán hàng ban đầu, quý khách phải trả lại Thiết Bị Được Bảo Hành của mình thông qua kênh bán hàng ban đầu (dù là Nhà Bán Lẻ Được Apple Ủy Quyền hay Apple). Nếu quý khách mua Thiết Bị Được Bảo Hành từ một Nhà Bán Lẻ thì quý khách có thể cần liên hệ với Apple như được nêu dưới đây để hủy bỏ Chương Trình này. Quý khách (hoặc nhà Cung Cấp Dịch Vụ Thanh Toán Cho Chương Trình, trong trường hợp Chương Trình của quý khách được một bên khác chi trả) sẽ nhận được toàn bộ khoản hoàn tiền cho Chương Trình.

(b) Hủy Bỏ các Chương Trình Mua từ Nhà Bán Lẻ Được Apple Ủy Quyền:

- (1) Nếu quý khách mua Chương Trình Thanh Toán Một Lần từ Nhà Bán Lẻ Được Apple Ủy Quyền và hủy bỏ trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày mua Chương Trình thì quý khách có thể cần phải hủy bỏ Chương Trình này thông qua Nhà Bán Lẻ Được Apple Ủy Quyền để được hoàn lại tiền.
- (2) Nếu quý khách mua Chương Trình Thanh Toán Một Lần từ Nhà Bán Lẻ Được Apple Ủy Quyền và hủy bỏ sau ba mươi (30) ngày kể từ ngày mua Chương Trình thì quý khách có thể:
 - (A) Gọi cho Apple theo số 1800 1127; hoặc
 - (B) Gửi thông báo bằng văn bản đến Công ty TNHH Apple Việt Nam, Phòng 901, Deutsches Haus Ho Chi Minh City, số 33, đường Lê Duẩn, phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Nếu quý khách gửi thông báo bằng văn bản để hủy bỏ Chương Trình Thanh Toán Một Lần, vui lòng cung cấp số sê-ri của Máy Được Bảo Hành, Số Thỏa Thuận Chương Trình, bằng chứng mua hàng gốc của Chương Trình và thông tin liên hệ của quý khách.
- (3) Nếu quý khách mua Chương Trình Thanh Toán Hàng Tháng từ Nhà Bán Lẻ Được Apple Ủy Quyền, hãy liên hệ với Nhà Bán Lẻ đó hoặc nhà cung cấp dịch vụ thanh toán để hủy bỏ Chương Trình của quý khách.

(c) Hủy Bỏ các Chương Trình Thanh Toán Một Lần Mua từ Apple:

Để hủy bỏ một Chương Trình Thanh Toán Một Lần, có hiệu lực ngay lập tức:

- (1) Nếu có thể và chỉ khi Chương Trình Thanh Toán Một Lần đó được mua từ Apple, hãy truy cập getsupport.apple.com/products, chọn “Hardware Coverage” (Bảo Hành Phần Cứng) và “Cancel an AppleCare Plan” (Hủy Bỏ Chương Trình AppleCare), rồi làm theo hướng dẫn;
- (2) Nếu có thể và chỉ khi Chương Trình Thanh Toán Một Lần đó được mua từ Apple, hãy làm theo các bước trong ứng dụng Apple Support, quý khách có thể tải ứng dụng này về từ App Store. Nếu không thấy Chương Trình của mình khi cố gắng hủy bỏ thì quý khách có thể cần hoàn thành thiết lập Tài Khoản Apple của mình. Để được hỗ trợ thêm, vui lòng tham khảo support.apple.com/HT202704;

- (3) Gọi cho Apple theo số 1800 1127; hoặc
- (4) Gửi thông báo bằng văn bản đến Công ty TNHH Apple Việt Nam, Phòng 901, Deutsches Haus Ho Chi Minh City, số 33, đường Lê Duẩn, phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Nếu quý khách gửi thông báo bằng văn bản để hủy bỏ Chương Trình Thanh Toán Một Lần, vui lòng cung cấp số sê-ri của Máy Được Bảo Hành, Số Thỏa Thuận Chương Trình, bằng chứng mua hàng gốc của Chương Trình và thông tin liên hệ của quý khách.

(d) Hủy Bỏ các Chương Trình Mua qua Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Thanh Toán Cho Chương Trình:

Nếu Chương Trình của quý khách được chi trả thông qua Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Thanh Toán Cho Chương Trình, hãy liên hệ với Apple (nếu đây là nhà cung cấp dịch vụ thanh toán của quý khách) hoặc Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Thanh Toán Cho Chương Trình đó để hủy bỏ Chương Trình của quý khách. Apple có thể hoàn lại bất kỳ khoản nào còn nợ cho Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Thanh Toán Cho Chương Trình đã thanh toán cho Chương Trình của quý khách. Ngoài ra, trong trường hợp quý khách thanh toán cho Chương Trình theo hình thức trả góp và có các khoản khất nợ thì Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Thanh Toán Cho Chương Trình có thể yêu cầu Apple hủy bỏ Chương Trình của quý khách.

Trừ phi luật địa phương có quy định khác, việc hủy bỏ của quý khách sẽ bị hoãn cho đến nửa đêm của ngày cuối cùng trong tháng gần nhất mà quý khách đã thanh toán. Chương Trình Thanh Toán Hằng Tháng của quý khách sẽ vẫn còn hiệu lực cho đến cuối tháng đó. Lúc này, Chương Trình sẽ bị hủy bỏ và quý khách sẽ không được hoàn tiền do hủy bỏ Chương Trình. Việc quý khách không thanh toán đúng hạn và đầy đủ bất kỳ khoản thanh toán hằng tháng nào sẽ được coi là quý khách có ý định hủy bỏ Chương Trình và quý khách sẽ không nhận được khoản hoàn tiền cho bất kỳ khoản thanh toán hằng tháng nào mà quý khách đã thực hiện.

8.3 Hoàn Tiền

Trừ phi luật địa phương có quy định khác, khoản hoàn tiền cho việc hủy bỏ sẽ được cung cấp như sau:

- (1) Nếu quý khách hủy bỏ Chương Trình trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày mua Chương Trình và đã thanh toán đầy đủ cho Chương Trình này thì quý khách sẽ được hoàn lại toàn bộ số tiền mua, trừ đi bất kỳ quyền lợi nào đã cung cấp cho quý khách theo Chương Trình này.
- (2) Nếu quý khách hủy bỏ Chương Trình sau ba mươi (30) ngày kể từ ngày nhận Chương Trình này thì quý khách sẽ được hoàn tiền theo tỷ lệ theo giá mua gốc của Chương Trình, trừ bất kỳ quyền lợi nào đã cung cấp cho quý khách theo Chương Trình này.

Apple có thể chuyển mọi khoản hoàn tiền còn nợ cho Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Thanh Toán Cho Chương Trình đã thanh toán Chương Trình của quý khách cho Apple.

8.4 Quyền Hủy Bỏ của Apple

Trong trường hợp quý khách thanh toán cho Chương Trình theo hình thức trả góp và có các khoản khất nợ thì Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Thanh Toán Cho Chương Trình có thể yêu cầu Apple hủy bỏ Chương Trình của quý khách.

Trừ phi luật hiện hành của địa phương có quy định khác, Apple có thể hủy bỏ Chương Trình này ngay lập tức và không cần thông báo trước nếu có sự gian lận hoặc khai báo sai sự thật nghiêm trọng hoặc nếu quý khách đã sử dụng Chương Trình này cho mục đích thương mại nhằm đạt được lợi ích tài chính của riêng mình, đồng thời Apple có thể yêu cầu thanh toán ngay lập tức chi phí của tất cả các dịch vụ đã cung cấp cho quý khách và sẽ không hoàn tiền dưới bất kỳ hình thức nào.

Ngoài ra, trừ phi luật địa phương có quy định khác, Apple cũng có thể hủy bỏ Chương Trình này nếu các linh kiện bảo dưỡng cho Thiết Bị Được Bảo Hành không có sẵn, hoặc nếu Apple không còn có thể bảo dưỡng Thiết Bị Được Bảo Hành của quý khách nữa, sau khi có thông báo bằng văn bản trước ba mươi (30) ngày. Nếu luật địa phương cho phép và Apple hủy bỏ Chương Trình này vì lý do không có sẵn linh kiện bảo dưỡng thì quý

khách sẽ được hoàn tiền theo tỷ lệ cho thời hạn còn hiệu lực của Chương Trình. Liên quan đến quy định hủy bỏ dịch vụ Bảo Dưỡng Cho ADH của Chương Trình, Apple sẽ được coi là bên hành động thay mặt cho AIG Việt Nam.

8.5 Hiệu Lực của Việc Hủy Bỏ

Vào ngày yêu cầu hủy bỏ sớm của quý khách có hiệu lực, các nghĩa vụ Apple đối với quý khách trong tương lai theo Chương Trình này sẽ hoàn toàn bị chấm dứt.

9. Chuyển Giao Chương Trình

Quý khách có thể chuyển giao một lần vĩnh viễn toàn bộ quyền của quý khách theo Chương Trình cho một bên khác, miễn là: (i) quý khách chuyển giao cho bên khác đó bằng chứng mua hàng gốc, bản Xác Nhận Chương Trình, tài liệu in của Chương Trình cùng hợp đồng bảo dưỡng này; (ii) quý khách thông báo cho Apple về việc chuyển giao bằng cách gửi thông báo chuyển giao tới Công ty TNHH Apple Việt Nam, Phòng 901, Deutsches Haus Ho Chi Minh City, số 33, đường Lê Duẩn, phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam, và (iii) bên khác đó chấp nhận các điều khoản của hợp đồng bảo dưỡng này. Ngoài ra, đối với Chương Trình Thanh Toán Hằng Tháng, bao gồm cả khi quý khách là người thanh toán cho Chương Trình, bên nhận chuyển giao phải đảm nhận và tuân thủ tất cả các nghĩa vụ thanh toán của bên chuyển giao. Nếu bên nhận chuyển giao không thực hiện những nghĩa vụ đó thì các điều khoản hủy bỏ áp dụng cho Chương Trình Thanh Toán Hằng Tháng sẽ ngay lập tức được kích hoạt, như mô tả trong Mục 8. Khi thông báo cho Apple về việc chuyển giao, quý khách phải cung cấp Số Thỏa Thuận Chương Trình, số sê-ri của Thiết Bị Được Bảo Hành, cũng như tên, địa chỉ, số điện thoại và địa chỉ email của chủ sở hữu mới.

10. Điều Khoản Chung

- (a) Apple có thể ký hợp đồng phụ hoặc chuyển giao việc thực hiện các nghĩa vụ của mình cho các bên thứ ba nhưng sẽ không chấm dứt việc thực hiện các nghĩa vụ đó đối với quý khách.
- (b) Apple không chịu trách nhiệm về bất kỳ việc không thực hiện hoặc trì hoãn thực hiện nào theo Chương Trình do các sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát hợp lý của Apple.
- (c) Quý khách không cần thực hiện bảo trì dự phòng đối với Thiết Bị Được Bảo Hành để được bảo dưỡng theo Chương Trình.
- (d) Để thực hiện các nghĩa vụ của mình thì Apple, theo quyết định riêng của mình và chỉ để cho mục đích theo dõi chất lượng phản hồi của Apple, có thể ghi lại toàn bộ hoặc một phần các cuộc gọi giữa quý khách và Apple.
- (e) Quý khách đồng ý rằng bất kỳ thông tin hoặc dữ liệu nào được tiết lộ cho Apple theo Chương Trình này đều không phải là thông tin bảo mật hay thuộc quyền sở hữu riêng của quý khách. Hơn nữa, quý khách đồng ý rằng Apple có thể thay mặt quý khách thu thập và xử lý dữ liệu khi Apple cung cấp bất kỳ dịch vụ bảo dưỡng nào. Điều này có thể bao gồm việc chuyển giao dữ liệu của quý khách cho các công ty liên kết, Công Ty Bảo Hiểm hoặc các nhà cung cấp dịch vụ theo Chính Sách Của Apple Về Quyền Riêng Tư Của Khách Hàng.
- (f) Apple có các biện pháp an ninh nhằm bảo vệ dữ liệu của quý khách trước việc truy cập hoặc công bố trái phép, cũng như việc phá hoại bất hợp pháp.
- (g) **Quý khách hiểu và đồng ý rằng khi quý khách mua Chương Trình, Apple sẽ sử dụng, xử lý, chuyển giao và bảo vệ thông tin của quý khách theo Chính Sách Của Apple Về Quyền Riêng Tư Của Khách Hàng. Quý khách có thể xem chính sách này tại apple.com/legal/privacy/vn/. Không ảnh hưởng đến những điều đã đề cập ở trên, quý khách đồng ý rằng Apple, các công ty liên kết hoặc nhà cung cấp dịch vụ của Apple có thể sử dụng và xử lý tên, số sê-ri của thiết bị, thông tin liên hệ, lịch sử sửa chữa và thông tin cá nhân khác của quý khách mà chúng tôi, các công ty liên kết hoặc nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi thu thập được hoặc tạo ra liên quan đến Chương Trình của quý khách, cho các mục đích: (i) cung cấp và quản lý các dịch vụ bảo dưỡng theo Chương Trình và thực hiện hợp đồng này; (ii) đảm bảo chất lượng dịch vụ bảo dưỡng; và (iii) liên hệ với quý khách về Chương Trình, các giao dịch tài chính liên quan cũng như các dịch vụ bảo dưỡng và giải pháp hỗ trợ được cung cấp theo hợp đồng này. Với những mục đích nêu trên, quý khách đồng ý rằng điều này có thể bao gồm việc chuyển giao thông tin cá nhân của quý khách**

giữa Apple, các công ty liên kết và nhà cung cấp dịch vụ của Apple. Nếu quý khách có bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến việc xử lý dữ liệu cá nhân của mình, vui lòng liên hệ với Apple qua các số điện thoại được cung cấp hoặc truy cập apple.com/legal/privacy/contact. Nếu quý khách muốn truy cập thông tin mà Apple nắm giữ có liên quan đến quý khách hoặc nếu quý khách muốn thay đổi thông tin đó, hãy truy cập account.apple.com để cập nhật các tùy chọn liên hệ cá nhân của mình hoặc quý khách có thể liên lạc với Apple tại apple.com/vn/privacy/contact.

(h) Các điều khoản của Chương Trình, bao gồm hóa đơn bán hàng gốc của Chương Trình và bản Xác Nhận Chương Trình, sẽ có giá trị ưu tiên hơn so với mọi điều khoản xung đột, điều khoản bổ sung hoặc điều khoản khác của bất kỳ đơn đặt hàng hoặc tài liệu nào khác và cấu thành toàn bộ thỏa thuận giữa quý khách và Apple (và của Công Ty Bảo Hiểm, nếu áp dụng) về Chương Trình.

(i) Apple không có nghĩa vụ phải gia hạn Chương Trình này. Nếu Apple đề xuất việc gia hạn thì Apple sẽ quyết định mức giá và các điều khoản của Chương Trình này.

(j) Không có quá trình giải quyết tranh chấp không chính thức nào được cung cấp theo Chương Trình này.

(k) “Apple” là Công ty TNHH Apple Việt Nam, Phòng 901, Deutsches Haus Ho Chi Minh City, số 33, đường Lê Duẩn, phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam, là bên có nghĩa vụ pháp lý và tài chính. “Beats” là Beats Electronics LLC (tên gọi khác là Beats by Dr. Dre), một công ty con của Apple Inc. chuyên sản xuất các sản phẩm âm thanh, bao gồm một số Thiết Bị Được Bảo Hành mang tên thương hiệu Beats.

(l) Dịch vụ Bảo Dưỡng Cho ADH theo Chương Trình này được cung cấp cho quý khách theo hợp đồng bảo hiểm nhóm mà Apple (trực tiếp hoặc thông qua các Nhà bán lẻ của Apple) đã mua từ Công ty TNHH Bảo Hiểm AIG Việt Nam có trụ sở tại Tháp Hà Nội, 49 Hai Bà Trưng, Phường Cửa Nam, Hà Nội, Việt Nam (“AIG Việt Nam”), một công ty bảo hiểm đã được cấp phép kinh doanh bảo hiểm phi nhân thọ ở Việt Nam, và quý khách đã tham gia hợp đồng bảo hiểm này bằng việc mua Chương Trình. **Chi tiết đầy đủ về mọi điều khoản, điều kiện và các trường hợp ngoại lệ được trình bày rõ trong Hợp Đồng Nhóm tại aig.com.vn.**

(m) Chương Trình này chỉ được cung cấp và có hiệu lực tại Việt Nam. Những người chưa đến tuổi trưởng thành không được mua Chương Trình này. Chương Trình này có thể không được cung cấp ở một số tỉnh, đồng thời không được cung cấp ở những nơi mà luật pháp cấm.

(n) Chương Trình này tuân theo pháp luật của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.

(o) Công Ty Bảo Hiểm sẽ không phải cung cấp bảo hiểm và sẽ không chịu trách nhiệm thanh toán cho bất kỳ yêu cầu bảo hành nào hoặc cung cấp bất kỳ quyền lợi nào theo tài liệu này nếu như việc cung cấp bảo hiểm đó, thanh toán cho yêu cầu bảo hành đó hoặc cung cấp quyền lợi đó sẽ khiến Công Ty Bảo Hiểm, công ty mẹ của Công Ty Bảo Hiểm hoặc pháp nhân kiểm soát cuối cùng của Công Ty Bảo Hiểm phải chịu bất kỳ lệnh trừng phạt, lệnh cấm hoặc hạn chế nào theo các nghị quyết của Liên Hợp Quốc hoặc các lệnh trừng phạt về thương mại hoặc kinh tế theo luật hoặc quy định của Việt Nam, Liên minh Châu Âu, Vương quốc Anh hoặc Hoa Kỳ.

Số Điện Thoại

Vui lòng truy cập support.apple.com/HT201232 để biết số điện thoại tại địa phương.

* Số điện thoại và giờ làm việc có thể thay đổi và khác nhau tùy theo địa điểm. Không phải quốc gia nào cũng có số điện thoại miễn phí.