

**AppleCare+ dành cho Apple TV**  
**AppleCare+ dành cho Apple Watch**  
**AppleCare+ dành cho tai nghe**  
**AppleCare+ dành cho iPad**  
**AppleCare+ dành cho iPhone**

### **Quyền lợi người tiêu dùng ảnh hưởng đến Chương trình này như thế nào**

CÁC LỢI ÍCH CÓ ĐƯỢC THEO CHƯƠNG TRÌNH NÀY SẼ BỔ SUNG CHO TẤT CẢ CÁC QUYỀN VÀ GIẢI PHÁP BỒI THƯỜNG 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 BỒI THƯỜNG THEO LUẬT BẢO HÀNH, CŨNG NHƯ QUYỀN YÊU CẦU BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI TRONG TRƯỜNG HỢP APPLE KHÔNG THỰC HIỆN NGHĨA VỤ THEO HỢP ĐỒNG.

### **1. Chương trình**

Hợp đồng này (“Chương trình”) điều chỉnh các dịch vụ do Apple cung cấp cho quý khách theo các chương trình nêu trên. Hợp đồng này bao gồm các điều khoản trong tài liệu này, bản Xác nhận chương trình của quý khách (“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, quý khách có thể nhận được bản sao Xác nhận chương trình khi truy cập vào [mysupport.apple.com/products](https://mysupport.apple.com/products).

Các lợi ích của Chương trình này sẽ bổ sung cho các quyền của quý khách theo luật hiện hành, dịch vụ bảo hành phần cứng của nhà sản xuất và mọi dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật miễn phí khác. Các điều khoản của Chương trình 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 đây (gọi chung là “Thiết bị được bảo hành”): (i) các thiết bị AirPods, Apple TV, Apple Watch, Beats, iPad (bao gồm một Apple Pencil và/hoặc một Apple Pencil Pro và/hoặc một bàn phím iPad mang thương hiệu Apple được sử dụng cùng và tương thích với iPad được bảo hành, gọi là “Thiết bị đầu vào của iPad”), hoặc iPhone được liệt kê trong bản Xác nhận chương trình của quý khách (“Máy được bảo hành”) và (ii) các phụ kiện có trong bao bì gốc của Máy được bảo hành. Thiết bị được bảo hành phải được mua hoặc thuê như mới từ Apple hoặc Nhà bán lẻ được ủy quyền của Apple. Khi quyền sở hữu hợp pháp đối với Thiết bị được bảo hành đã được chuyển giao cho quý khách, Chương trình phải được chuyển cho quý khách theo Mục 9. Thiết bị được bảo hành bao gồm mọi sản phẩm thay thế được Apple cung cấp cho quý khách theo Mục 2 của Chương trình này, bao gồm cả thiết bị đầu vào của iPad được sử dụng với iPad được bảo hành của quý khách.

Phạm vi bảo hành bắt đầu khi quý khách mua Chương trình và duy trì Chương trình, trừ phi bị hủy, cho đến thời điểm được nêu cụ thể trong bản Xác nhận chương trình của quý khách (“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”).

Chương trình này được dành cho và chỉ áp dụng cho Thiết bị được bảo hành của quý khách. Chương trình này không dành cho mục đích sử dụng thương mại của quý khách 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 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 khiếu nại hợp lệ bằng cách thông báo cho Apple rằng đã xảy ra lỗi vật liệu và gia công đối với Thiết bị được bảo hành hoặc liên quan đến Thiết bị được bảo hành sử dụng pin sạc tích hợp mà dung lượng pin của Máy được bảo hành có điện tích 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 dành cho Thiết bị đầu vào của iPad chỉ áp dụng cho một Thiết bị đầu vào của iPad được sử dụng với iPad được bảo hành của quý khách và/hoặc Thiết bị đầu vào thay thế của iPad do Apple cung cấp cho quý khách theo Mục 2.3 và được sử dụng với iPad được bảo hành.

**Các trường hợp loại trừ 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 đối với hư hỏng do sự cố bất ngờ trong quá trình sử dụng (“Bảo dưỡng cho Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng”)

Bảo dưỡng cho Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng được cung cấp nếu trong Thời hạn chương trình, quý khách gửi yêu cầu bảo hành hợp lệ bằng cách thông báo cho Apple rằng Máy được bảo hành không hoạt động vì bị hư hỏng do sự cố bất ngờ trong khi sử dụng xuất phát từ sự kiện bên ngoài không mong muốn và vô ý (chẳng hạn như bị rơi và hư hỏng do tiếp xúc với chất lỏng) (“Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng”). 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 Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng.

**Các trường hợp loại trừ đối với phạm vi bảo hành của Bảo dưỡng cho Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng 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 Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng

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 Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng, thì Apple, theo quyết định riêng của mình, sẽ: (i) sửa chữa lỗi đó bằng cách sử dụng linh kiện chính hãng Apple mới hoặc đã qua sử dụng đã được kiểm tra và đáp ứng các yêu cầu về chức năng của Apple (ii) đổi Thiết bị được bảo hành bằng một sản phẩm thay thế mới hoặc bao gồm linh kiện chính hãng Apple mới và/hoặc đã qua sử dụng đã được kiểm tra và đáp ứng các yêu cầu về chức năng của Apple.

Nếu không thể hoặc không có linh kiện để sửa chữa hoặc thay thế theo (i) và (ii), Công ty bảo hiểm sẽ hoàn trả cho quý khách bằng tín dụng cửa hàng Apple, thẻ quà tặng Apple hoặc tiền mặt với trị giá 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 vì quý khách không còn sở hữu Máy được bảo hành nữa.

Bảo dưỡng cho Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng sẽ tùy thuộc vào việc quý khách thanh toán phí bảo dưỡng như mô tả bên dưới. Mỗi Bảo dưỡng cho Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng mà quý khách nhận được là một “Sự kiện bảo dưỡng”, tuân theo phí dịch vụ được mô tả bên dưới.

Nếu Apple đổi Máy được bảo hành, 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, có 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 hoạt động bảo dưỡng, Apple có thể sử dụng Máy được bảo hành hoặc linh kiện thay thế của một quốc gia không phải quốc gia cung cấp Máy được bảo hành hoặc linh kiện gốc.

**Các trường hợp loại trừ áp dụng như được mô tả dưới đây.**

#### 2.4 Phí bảo dưỡng và Sự kiện bảo dưỡng

**Mỗi lần quý khách được hưởng dịch vụ bảo dưỡng cho Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng được xem là một “Sự kiện bảo dưỡng”. Trong thời gian Chương trình còn hiệu lực, quý khách đủ điều kiện để được hưởng Sự kiện bảo dưỡng không giới hạn áp dụng cho Máy được bảo hành, cho đến thời điểm Chương trình bị hủy 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 hoặc chấm dứt sẽ không được bảo hành theo Chương trình này.**

**Lưu ý quan trọng: Vui lòng tham khảo Mục 3 để biết các trường hợp không được cung cấp dịch vụ Bảo dưỡng cho Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng.**

Mỗi Sự kiện bảo dưỡng 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 bị hư màn hình (tất cả các kiểu máy iPad Air 11" (M3, M2), iPad Air 13" (M3, M2), iPad Pro 11" (M4), iPad Pro 13" (M4), iPad (A16), iPad mini (A17 Pro)): | 799.000đ   |
| Các trường hợp hư hỏng bất ngờ khác (iPad Air 11" (M3, M2), iPad Air 13" (M3, M2), iPad Pro 11" (M4), iPad Pro 13" (M4), iPad (A16), iPad mini (A17 Pro)):    | 2.649.000đ |
| Các trường hợp hư hỏng bất ngờ khác (tất cả các kiểu máy khác):                                                                                               | 1.299.000đ |
| <b>iPhone:</b>                                                                                                                                                |            |
| Chỉ bị hư màn hình:                                                                                                                                           | 799.000đ   |
| Chỉ bị hư kính mặt sau (không áp dụng cho iPhone SE và các kiểu máy iPhone đã phát hành trước iPhone 12):                                                     | 799.000đ   |
| Các trường hợp hư hỏng bất ngờ khác:                                                                                                                          | 2.649.000đ |

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

Bảo dưỡng cho Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng Thiết bị đầu vào của iPad sẽ được xem là một Sự kiện bảo dưỡng riêng và áp dụng phí bảo dưỡng riêng, không liên quan đến Bảo dưỡng cho Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng iPad, kể cả khi iPad và Thiết bị đầu vào của iPad bị hỏng cùng một lúc. Bảo dưỡng cho Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng Thiết bị đầu vào của iPad chỉ áp dụng cho một Thiết bị đầu vào của iPad và/hoặc Thiết bị đầu vào thay thế của iPad do Apple cung cấp cho Quý khách theo Mục 2 của Chương trình này và được sử dụng với iPad được bảo hành.

Đối với mọi yêu cầu bảo hành cho iPad chỉ bị hư màn hình, phí Sự kiện bảo dưỡng iPad chỉ bị hư màn hình nêu trên sẽ áp dụng cho Bảo dưỡng cho Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng. Máy được bảo hành không được có thêm hư hỏng nào khác ngoài màn hình, bao gồm nhưng không giới hạn ở vỏ 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 bị hư hỏng bất ngờ khác đối với Bảo dưỡng cho Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng.

Nếu quý khách chọn sử dụng Dịch vụ thay thế nhanh ("ERS") đối với yêu cầu bảo hành cho iPad chỉ bị hư màn hình, yêu cầu bảo hành của quý khách sẽ được tính phí là iPad bị hư hỏng bất ngờ khác.

Phí Sự kiện bảo dưỡng và sửa chữa iPad chỉ bị hư màn hình chỉ áp dụng cho các kiểu máy iPad sau và như được nêu rõ trong bảng phí Sự kiện bảo dưỡng ở trên: iPad Air 11" (M3, M2), iPad Air 13" (M3, M2), iPad Pro 11" (M4), iPad Pro 13" (M4), iPad (A16), iPad mini (A17 Pro).

Đối với iPhone chỉ bị hư màn hình hoặc chỉ bị hư kính mặt sau, 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 bị hư hỏng ở những bộ phận khác sẽ được tính phí Hư hỏng bất ngờ khác trên iPhone.

Trong trường hợp iPhone bị hư cả màn hình và kính mặt sau, nhưng không bị hư hỏng ở phần nào khác ngoại trừ hai bộ phận nêu trên, bao gồm nhưng không giới hạn ở phần vỏ máy bị cong hoặc móp méo khiến cho Apple không thể thay thế màn hình hoặc kính mặt sau của Máy được bảo hành, thì quý khách sẽ được tính Phí bảo dưỡng cho Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng, trong đó bao gồm Phí bảo dưỡng chỉ hư màn hình và Phí bảo dưỡng chỉ hư kính mặt sau của iPhone. Máy được bảo hành bị hư hỏng ở những bộ phận khác sẽ được tính phí Hư hỏng bất ngờ khác trên iPhone.

**Tuy nhiên, nếu quý khách chọn sử dụng Dịch vụ thay thế nhanh (ERS) cho iPhone chỉ bị hư màn hình và/hoặc kính mặt sau (xem Mục 5(c)), Sự kiện bảo dưỡng của quý khách sẽ được tính phí Hư hỏng bất ngờ khác trên iPhone.**

Dịch vụ sửa chữa thiết bị chỉ hư kính mặt sau không áp dụng cho các thiết bị không phải iPhone. Dịch vụ sửa chữa thiết bị chỉ hư kính mặt sau không áp dụng cho iPhone SE và các kiểu máy iPhone đã phát hành trước iPhone 12.

Phạm vi bảo hành cho Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng 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 nhà 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 nào cho Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng 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.

Xin lưu ý rằng nếu quý khách yêu cầu bảo dưỡng theo Chương trình này ở một quốc gia không phải là Việt Nam, phí bảo dưỡng hoặc phí tương đương tại địa phương có thể cần phải được thanh toán bằng loại tiền của quốc gia đó và theo mức giá áp dụng của quốc gia đó. Để biết thêm chi tiết, vui lòng truy cập [apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/](https://apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/) và chọn máy cũng như địa điểm thích hợp mà quý khách yêu cầu bảo dưỡng để xem các điều khoản và phí áp dụng.

## 2.5 Hỗ trợ kỹ thuật

Trong suốt Thời hạn chương trình, Apple sẽ cấp cho quý khách quyền ưu tiên tiếp cận các tài nguyên hỗ trợ kỹ thuật trên trang web hoặc 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 bảo dưỡng phần cứng hoặc có thể áp dụng phạm vi bảo hành cho Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng. Apple sẽ cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho các phiên bản hiện hành của các phần mềm được hỗ trợ, và Bản phát hành chính trước đó. Tại mục này, thuật ngữ “Bản phát hành chính” có nghĩa là một phiên bản phần mềm quan trọng đã được Apple cung cấp trên thị trường dưới định dạng số phát hành như “1.0” hoặc “2.0” và không ở dạng thử nghiệm hoặc dạng tiền phát hành.

Dịch vụ Hỗ trợ kỹ thuật của Apple giới hạn cho các thiết bị sau: (i) Thiết bị được bảo hành, (ii) Hệ điều hành mang thương hiệu Apple (“Hệ điều hành”) 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 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 loại trừ áp dụng như được mô tả dưới đây.**

## **3. Những gì không được Bảo hành?**

### 3.1 Bảo dưỡng phần cứng và Bảo dưỡng cho Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng

Apple có thể giới hạn dịch vụ Bảo dưỡng phần cứng và Bảo dưỡng cho Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng trong 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 Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng cho những trường hợp sau:

- (a) Để chống lại quá trình hao mòn thông thường, hoặc để sửa chữa hư hại 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 hoặc bất kỳ việc sử dụng Thiết bị được bảo hành nào theo cách không bình thường hoặc không theo dự tính 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;
- (g) Để sửa chữa hư hỏng đối với sản phẩm không phải là 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, chỉnh sửa, 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) Trường hợp mất, mất quyền sử dụng, hư hỏng, lỗi, không thể truy cập hoặc không thể thao tác đối với bất kỳ phần cứng hoặc phần mềm điện tử nào hoặc các thành phần trong đó, được sử dụng để lưu trữ, xử lý, truy cập, truyền hoặc nhận thông tin bên trong Thiết bị được bảo hành do bất kỳ nguyên nhân hoặc tổn thất nào ngoài các tổn thất được bảo hành nêu rõ trong Chương trình này, bao gồm mọi hành vi truy cập trái phép hoặc sử dụng trái phép hệ thống đó, tấn công từ chối dịch vụ, hoặc nhận hay truyền mã độc;
- (m) Trường hợp mất, mất quyền sử dụng, hư hỏng, lỗi, không thể truy cập hoặc không thể thao tác đối với bất kỳ dữ liệu điện tử nào được lưu trữ trong Thiết bị được bảo hành, bao gồm bất kỳ tổn thất nào nêu trên do truy cập trái phép hoặc sử dụng trái phép dữ liệu đó, tấn công từ chối dịch vụ, hoặc nhận hay truyền mã độc;
- (n) 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;
- (o) 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;
- (p) Bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào do hành động khủng bố hoặc sự cố hạt nhân gây ra;
- (q) Tình trạng hỏng máy hoặc ngừng hoạt động của Thiết bị được bảo hành mà không phải do sự cố bất ngờ; hoặc
- (r) Nếu quý khách yêu cầu bảo dưỡng cho một thiết bị theo Chương trình này vì 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 Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng, mọi Thiết bị được bảo hành phải được giao lại nguyên vẹn cho Apple, bao gồm cả toàn bộ linh kiện gốc hoặc các 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 hệ điều hành 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;
- (c) Các sản phẩm của bên thứ ba, ảnh hưởng hoặc tương tác của các sản phẩm của bên thứ ba đối với Thiết bị được bảo hành;
- (d) Việc sử dụng máy tính hoặc hệ điều hành 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 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” hoặc “xem trước” hoặc được xác định có trạng thái tương tự;

(g) Tổn thất hoặc hư hại của bất kỳ phần mềm hoặc dữ liệu nào hiện có hoặc được ghi trên Thiết bị được bảo hành. (Lưu ý: Chương trình này không bao gồm việc khôi phục và cài đặt lại các chương trình phần mềm và dữ liệu người dùng);

(h) Trường hợp mất, mất quyền sử dụng, hư hỏng, lỗi, không thể truy cập hoặc không thể thao tác đối với bất kỳ phần cứng hoặc phần mềm điện tử nào hoặc các thành phần trong đó, được sử dụng để lưu trữ, xử lý, truy cập, truyền hoặc nhận thông tin bên trong Thiết bị được bảo hành do bất kỳ nguyên nhân hoặc tổn thất nào ngoài các tổn thất được bảo hành nêu rõ trong Chương trình này, bao gồm mọi hành vi truy cập trái phép hoặc sử dụng trái phép hệ thống đó, tấn công từ chối dịch vụ, hoặc nhận hay truyền mã độc; hoặc

(i) Trường hợp mất, mất quyền sử dụng, hư hỏng, lỗi, không thể truy cập hoặc không thể thao tác đối với bất kỳ dữ liệu điện tử nào được lưu trữ trong Thiết bị được bảo hành, bao gồm bất kỳ tổn thất nào nêu trên do truy cập trái phép hoặc sử dụng trái phép dữ liệu đó, tấn công từ chối dịch vụ, hoặc nhận hay truyền mã độc.

#### **4. Làm thế nào để được bảo dưỡng và hỗ trợ?**

Quý khách có thể được bảo dưỡng hoặc được hưởng dịch vụ Hỗ trợ kỹ thuật bằng cách gọi cho Apple hoặc truy cập vào [support.apple.com/en-vn](https://support.apple.com/en-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. Tùy chọn bảo dưỡng**

Apple sẽ cung cấp dịch vụ Bảo dưỡng phần cứng hoặc dịch vụ Bảo dưỡng cho Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng cho quý khách thông qua một hoặc nhiều tùy chọn sau:

(a) Dịch vụ bảo hành tại trung tâm. Dịch vụ bảo hành tại trung tâm áp dụng cho hầu hết Thiết bị được bảo hành. Quý khách trả lại Thiết bị được bảo hành cho cửa hàng bán lẻ do Apple sở hữu hoặc nhà cung cấp dịch vụ bảo hành tại trung tâm do Apple ủy quyền. Dịch vụ bảo dưỡng cho quý khách 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 áp dụng cho hầu hết các Thiết bị được bảo hành. Nếu Apple xác định rằng Thiết bị được bảo hành của quý khách có 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 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 làm đúng theo mọi chỉ dẫn.

(c) Dịch vụ thay thế nhanh (“ERS”) hoặc Dịch vụ tự sửa chữa linh kiện (“DIY”). Dịch vụ DIY 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, Apple có thể yêu cầu ủy quyền sử dụng thẻ tín dụng làm phương thức đảm bảo để thanh toán 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 ủy quyền sử dụng thẻ tín dụng thì quý khách có thể không được bảo dưỡng. Trong trường hợp đó, Apple sẽ sắp xếp một giải pháp thay thế để tiến hành bảo dưỡng cho quý khách. Nếu quý khách không trả lại thiết bị hoặc linh kiện được thay thế như được hướng dẫn hay trả lại thiết bị hoặc linh kiện được thay thế không đủ điều kiện để được bảo dưỡng, Apple sẽ khấu trừ khoản tiền được ủy quyền từ thẻ tín dụng. Nếu Apple không yêu cầu trả lại thiết bị hoặc linh kiện được thay thế, 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 thải bỏ thiết bị hoặc linh kiện được thay thế. Trong bất kỳ trường hợp nào, Apple sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ chi phí nhân công nào mà quý khách phải chịu liên quan đến dịch vụ ERS hoặc dịch vụ DIY. Apple có thể thay đổi phương thức mà Apple cung cấp dịch vụ sửa chữa hoặc thay thế cho quý khách cũng như quyền thay đổi tính đủ điều kiện của Thiết bị được bảo hành để nhận được một phương thức bảo dưỡng cụ thể.

Quý khách có thể chọn sử dụng dịch vụ ERS 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.

Quý khách có thể chọn sử dụng dịch vụ ERS cho yêu cầu bảo hành cho iPad chỉ bị hư màn hình, nhưng yêu cầu này sẽ phải chịu phí Sự kiện bảo dưỡng Hư hỏng bất ngờ khác trên iPad đối với iPad Air 11” (M3, M2), iPad Air 13” (M3, M2), iPad Pro 11” (M4), iPad Pro 13” (M4), iPad (A16), iPad mini (A17 Pro) như được nêu rõ trong Mục 2.4 vì quý khách sẽ được cung cấp sản phẩm thay thế cho Thiết bị được bảo hành.

Dịch vụ bảo dưỡng sẽ được giới hạn trong 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 khả dụng cho Thiết bị được bảo hành ở quốc gia không phải là quốc gia mà quý khách 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 một quốc gia không phải là quốc gia mà quý khách 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 và 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 thay thế các sản phẩm và linh kiện bằng các sản phẩm và linh kiện tương đương tuân theo các tiêu chuẩn nội địa.

## **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 chứng từ gốc chứng minh việc mua Chương trình của quý khách, (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) tuân theo các hướng dẫn mà Apple cung cấp cho quý khách, (v) cập nhật phần mềm lên các phiên bản hiện hành đã được phát hành trước khi yêu cầu bảo dưỡng và (vi) sao lưu phần mềm và dữ liệu có trong 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 như Thiết bị được bảo hành đã được định cấu hình ban đầu, phụ thuộc vào các bản cập nhật có thể được áp dụng. Apple có thể cài đặt các bản cập nhật hệ điều hành 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 hệ điều hành 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 hệ điều hành. 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, VÀ CÔNG TY BẢO HIỂM, SẼ KHÔNG CHỊU TRÁCH NHIỆM TRONG BẤT KỲ TRƯỜNG HỢP NÀO ĐỐI VỚI QUÝ KHÁCH HAY NGƯỜI SỞ HỮU TIẾP THEO CỦA THIẾT BỊ ĐƯỢC BẢO HÀNH (NẾU CÓ) VỀ MỌI THIẾT HẠI GIÁN TIẾP HOẶC THIẾT HẠI 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 VIỆC KHÔNG GIỮ BẢO MẬT 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 VÀ CÁC NHÂN VIÊN VÀ ĐẠI LÝ CỦA APPLE CŨNG NHƯ CÔNG TY BẢO HIỂM ĐỐI VỚI QUÝ KHÁCH VÀ BẤT KỲ NGƯỜI 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 GIỮ BẢO MẬT DỮ LIỆU, HOẶC (iii) VIỆC VẬN HÀNH SẢN PHẨM SẼ KHÔNG BỊ GIÁN ĐOẠN HOẶC KHÔNG CÓ LỖI.

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

## **8. Hủy bỏ**

### **8.1 Quyền hủy bỏ chương trình của quý khách**

Bất kể phương thức mua hàng của quý khách là gì (ngoại trừ Chương trình thanh toán một lần được mua từ Nhà bán lẻ), quý khách có thể hủy Chương trình này bất kỳ lúc nào vì bất kỳ lý do gì.

(a) Hủy bỏ và trả lại Máy được bảo hành:

Để hủy bỏ Chương trình này và trả lại Máy được bảo hành, như được cho phép theo chính sách hoàn trả của kênh bán hàng ban đầu, quý khách hãy đến kênh bán hàng ban đầu mà quý khách đã mua Máy được bảo hành (là Nhà bán lẻ hoặc Apple). Quy định này áp dụng cho mọi loại Chương trình. Quý khách (hoặc pháp nhân chi trả, trong trường hợp Chương trình của quý khách được một bên khác chi trả) sẽ nhận được toàn bộ khoản tiền hoàn lại cho Chương trình.

(b) Hủy các Chương trình đã mua từ Nhà bán lẻ được ủy quyền của Apple trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày mua:

Nếu quý khách đã mua Chương trình này từ Nhà bán lẻ được ủy quyền của Apple và hủy trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày mua Chương trình, quý khách có thể cần phải hủy Chương trình này thông qua Nhà bán lẻ được ủy quyền của Apple để được hoàn lại tiền.

(c) Mọi hủy bỏ khác:

(i) Đối với Chương trình thanh toán một lần:

Để hủy bỏ Chương trình thanh toán một lần, quý khách vui lòng gọi điện thoại cho Apple qua số 1800 1127, hoặc gửi thông báo bằng văn bản kèm Sổ thỏa thuận chương trình và chứng từ gốc chứng minh việc mua Chương trình đến cho Bộ phận quản lý AppleCare tại Công ty TNHH Apple Việt Nam, Phòng 901, Tòa nhà Deutsches Haus Thành phố Hồ Chí Minh, Số 33, Đường Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam. Apple sẽ hủy Chương trình của Quý khách sau khi nhận được thông báo bằng văn bản.

Nếu quý khách hủy Chương trình thanh toán một lần này trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày mua Chương trình và quý khách đã thanh toán đầy đủ cho Chương trình, thì quý khách sẽ được hoàn lại toàn bộ tiền.

Nếu quý khách hủy Chương trình thanh toán một lần vào thời điểm quá ba mươi (30) ngày kể từ ngày mua Chương trình và quý khách đã thanh toán đầy đủ cho Chương trình, thì quý khách sẽ được hoàn lại tiền theo tỷ lệ dựa trên phần trăm thời hạn còn lại của Chương trình.

Nếu quý khách đã đưa ra yêu cầu bảo hành hợp lệ theo Chương trình của mình thì bất cứ khi nào quý khách hủy, Apple có thể lấy khoản hoàn trả trừ đi giá trị lợi ích mà quý khách đã nhận được. Điều này có thể dẫn đến việc quý khách không được hoàn lại tiền.

Nếu Chương trình thanh toán một lần của quý khách được chi trả thông qua Nhà cung cấp dịch vụ thanh toán cho Chương trình, hãy liên hệ với Apple hoặc Nhà cung cấp dịch vụ thanh toán cho Chương trình để hủy Chương trình của quý khách. Apple có thể hoàn trả bất kỳ khoản nào còn nợ cho pháp nhân chi trả đã thanh toán phí Chương trình của quý khách cho Apple.

(ii) Đối với Chương trình thanh toán hằng tháng:

Để hủy bỏ Chương trình thanh toán hằng tháng, quý khách có thể:

(A) Tắt chế độ gia hạn cho kỳ tiếp theo của Chương trình thanh toán hằng tháng thông qua nền tảng thanh toán của quý khách (nếu có); hoặc

(B) Gọi điện thoại cho nhà cung cấp dịch vụ thanh toán của quý khách (là Nhà bán lẻ hoặc Apple) để hủy bỏ Chương trình thanh toán hằng tháng.

Trừ phi có quy định khác theo luật hiện hành của địa phương, trong cả hai trường hợp, việc hủy Chương trình của quý khách sẽ hoãn cho đến thời điểm 24 giờ của ngày cuối cùng trong tháng gần nhất mà quý khách đã thanh toán. Chương trình thanh toán hằng tháng của quý khách vẫn còn hiệu lực cho đến cuối tháng đó. Lúc này, Chương trình sẽ bị hủy và quý khách sẽ không được hoàn lại tiền hủy 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 biểu hiện của ý định hủy bỏ Chương trình và quý khách sẽ không được nhận lại khoản tiền hoàn cho bất kỳ khoản thanh toán hằng tháng nào mà quý khách đã thực hiện.

Nếu Chương trình thanh toán hằng tháng của quý khách do một bên thứ ba chi trả, vui lòng liên hệ với pháp nhân chi trả này để hủy bỏ Chương trình. Apple có thể hoàn trả bất kỳ khoản nào còn nợ cho pháp nhân chi trả đã thanh toán phí Chương trình của quý khách cho Apple.

## **8.2 Quyền hủy bỏ Chương trình của Apple**

Trừ phi luật hiện hành của địa phương có quy định khác, Apple có thể hủy Chương trình này (cả nhân danh chính mình và nhân danh Công ty bảo hiểm) ngay lập tức và không cần thông báo trước nếu có sự gian lận hoặc xuyên tạc 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 lại tiền dưới bất kỳ hình thức nào.

Ngoài ra, trừ phi luật hiện hành của địa phương có quy định khác, Apple cũng có thể hủy Chương trình này nếu các linh kiện bảo dưỡng cho Thiết bị được bảo hành không có sẵn, sau khi 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 dịch vụ Bảo dưỡng cho Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng của Chương trình, Apple sẽ được coi là bên hành động thay mặt cho AIG Việt Nam.

## **8.3 Hiệu lực của việc hủy bỏ**

Vào ngày yêu cầu hủy 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 được chuyển giao Chương trình chứng từ gốc chứng minh việc mua, 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, Tòa nhà Deutsches Haus Thành phố Hồ Chí Minh, Số 33, Đường Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam, và (iii) bên được chuyển giao Chương trình 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, thì người được chuyển giao phải đảm nhận và tuân thủ tất cả các nghĩa vụ thanh toán của người chuyển giao. Nếu người được chuyển giao không thực hiện những nghĩa vụ đó, các điều khoản hủy bỏ áp dụng cho Chương trình thanh toán hằng tháng như mô tả trong Mục 8.1 sẽ ngay lập tức được kích hoạt. Khi thông báo cho Apple về việc chuyển giao Chương trình, quý khách phải cung cấp Số thỏa thuận chương trình, số sê-ri của Thiết bị được bảo hành đang được chuyển giao cũng như tên, địa chỉ, số điện thoại và địa chỉ email mà người sở hữu mới của Chương trình đang sử dụng.

## **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 các nghĩa vụ của mình đối với quý khách trong việc thực hiện những nghĩa vụ đó.

(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 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, Apple có thể toàn quyền quyết định ghi lại toàn bộ hoặc một phần các cuộc gọi giữa quý khách và Apple, chỉ nhằm mục đích theo dõi chất lượng phản hồi của Apple.

(e) Quý khách đồng ý rằng bất kỳ thông tin hoặc dữ liệu nào được tiết lộ cho Apple theo Chương trình này không phải là thông tin bí 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 dịch vụ bảo dưỡng (nếu có). 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 bảo mật, nhằm bảo vệ dữ liệu của quý khách chống lại 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/](https://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 những vấn đề liên quan đến 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 vào [apple.com/legal/privacy/contact/](https://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 [appleid.apple.com/vn](https://appleid.apple.com/vn) để cập nhật các thông tin cá nhân của mình hoặc quý khách có thể liên lạc với Apple tại [apple.com/vn/privacy/contact](https://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 sự hiểu biết của 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 giá và các điều khoản.

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

(k) “Apple” là Công ty TNHH Apple Việt Nam, Phòng 901, Tòa nhà Deutsches Haus Thành phố Hồ Chí Minh, Số 33, Đường Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1, 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 Hư hỏng bất ngờ trong khi sử dụng theo Chương trình này được cung cấp cho quý khách theo chính sách bảo hiểm nhóm mà Apple (trực tiếp hoặc thông qua Nhà bán lẻ) đã mua từ Công ty TNHH Bảo hiểm AIG Việt Nam, số 39 Hai Bà Trưng, Hoàn Kiếm, Hà Nội, Việt Nam (“AIG Vietnam”). Đây là công ty bảo hiểm được phép kinh doanh bảo hiểm phi nhân thọ tại Việt Nam và quý khách tham gia bằng cách mua Chương trình này. **Mọi điều khoản, điều kiện và quy định loại trừ với đầy đủ thông tin chi tiết sẽ được nêu rõ trong Chính sách nhóm. Quý khách có thể xem chính sách này tại [aig.com.vn](http://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 hiểm nào hoặc cung cấp bất kỳ lợi ích nào theo Hợp đồng này nếu như việc cung cấp bảo hiểm đó, thanh toán cho yêu cầu bảo hiểm đó hoặc cung cấp lợi ích 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](http://support.apple.com/HT201232) để biết số điện thoại tại địa phương.

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