

iProtec⁺ with AppleCare Services FAQ

Q: iProtec⁺ with AppleCare Services คืออะไร

A: iProtec⁺ with AppleCare Services คือบริการดูแลเครื่อง iPhone โดยมอบสิทธิประโยชน์ 2 รูปแบบหลัก ได้แก่

- การเปลี่ยนเครื่องแม้เครื่องไม่มีความเสียหาย (No-questions asked (NQA) device switch)
- บริการเปลี่ยนหน้าจอ และบริการสำหรับการแก้ไขปัญหาของอุปกรณ์ รวมถึงบริการด้านการรับประกันและการเปลี่ยนแบตเตอรี่
- ซึ่งเป็นสิทธิประโยชน์ภายใต้ AppleCare Services ทั้งนี้ การรับประกันหมายถึงการรับประกันคุณภาพของอุปกรณ์ภายหลังจากให้บริการ เช่น การเปลี่ยนเครื่องหรือการเปลี่ยนหน้าจอ

Q: ใครสามารถสมัคร iProtec⁺ with AppleCare Services ได้บ้าง

A: บริการนี้เปิดให้กับลูกค้าทุกท่านที่ซื้อ iPhone เครื่องใหม่ โดยมีเงื่อนไขการสมัครบริการดังนี้

- ซื้อ iPhone เครื่องใหม่จาก Apple Authorized Retail Partners ภายใต้อร้าน iStudio หรือ UStore ที่บริหารโดย Copperwired, SPVI and UFicon
- สมัครแผนบริการได้ ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ซื้อเครื่องใหม่

Q: สิทธิประโยชน์ของ iProtec⁺ with AppleCare Services มีอะไรบ้าง

A: สิทธิพิเศษของบริการ iProtec⁺ with AppleCare Services มีดังนี้

- บริการเปลี่ยนเครื่อง: ท่านสามารถเปลี่ยนเครื่องเป็น Like-for-Identical หรือ Like-for-Like ได้ แม้เครื่องไม่มีความเสียหาย โดยเราจะดำเนินการเปลี่ยนเครื่องให้กับท่าน ตามรายละเอียดที่ท่านได้ขอรับบริการไว้
- บริการเปลี่ยนหน้าจอ: ท่านสามารถเปลี่ยนหน้าจอได้ เมื่อหน้าจอเกิดความเสียหาย
- บริการดูแลเครื่อง: ท่านสามารถขอรับบริการดูแลเครื่องได้ที่ ศูนย์ iStudio / iServe / iCenter / iMedic รวมถึงศูนย์บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Apple ทั่วโลกอยู่ภายใต้ AppleCare Services การบริการดูแลเครื่องอาจจะเป็นการเปลี่ยนชิ้นส่วน หรือเปลี่ยนเครื่องเป็น Like-for-identical ดูแลได้ ท่านสามารถขอรับบริการเปลี่ยนเครื่องผ่านทาง bolttech
- บริการหลังการขาย: ท่านสามารถขอรับบริการดูแลเครื่องได้ที่ ศูนย์ iStudio / iServe / iCenter / iMedic และ Apple Store ทั่วโลก ภายใต้อ AppleCare Services อย่างไรก็ตาม หากเครื่องของท่านมีสภาพเกินกว่าจะเข้ารับการดูแลได้ ท่านจะได้รับการเปลี่ยนเครื่องเป็นเครื่อง Like-for-identical
- บริการดูแลแบตเตอรี่: ท่านสามารถขอรับการเปลี่ยนแบตเตอรี่ได้ที่ ศูนย์ iStudio / iServe / iCenter / iMedic และ Apple Store ทั่วโลก ภายใต้อ AppleCare Services เมื่อสุขภาพแบตเตอรี่ต่ำกว่า 80% ของความจุเดิม

Q: การขอรับการเปลี่ยนเครื่องแบบ Like-for-Identical กับ Like-for-Like ต่างกันอย่างไร

A: Like-for-Identical และ Like-for-Like มีความแตกต่างกัน ดังนี้

- Like-for-Identical: เป็นเครื่องรุ่นเดียว ยี่ห้อเดียวกัน และสีเดียวกัน
- Like-for-Like: เป็นเครื่องยี่ห้อเดียวกันและรุ่นเดียวกัน แต่สามารถเปลี่ยนสีได้

Q: เมื่อขอรับการเปลี่ยนเครื่อง สามารถอัปเกรดเป็นรุ่นใหม่กว่า หรือสเปกสูงกว่าได้หรือไม่

A: ไม่ ท่านจะสามารถเลือกได้เพียง เครื่อง Like-for-Identical หรือ เครื่อง Like-for-Like ที่อยู่ในโมเดลเดียวกัน และเรทราคาเดียวกันเท่านั้น

Q: ค่าบริการของ iProtec⁺ with AppleCare Services มีอะไรบ้าง

A: มีค่าธรรมเนียม/ค่าบริการทั้งหมด 3 ประเภท ได้แก่

- ค่าบริการแพ็คเกจ เป็นค่าบริการที่ต้องชำระล่วงหน้า ณ จุดขาย หรือภายใน 30 วัน นับจากวันที่ซื้อ
- ค่าบริการสำหรับการขอรับการเปลี่ยนเครื่อง โดยต้องชำระให้กับผู้ให้บริการ เมื่อท่านขอรับการเปลี่ยนเครื่อง

- ค่าบริการเครื่องเป็นค่าบริการที่ต้องชำระเมื่อมีการขอรับบริการดูแลเครื่อง โดยหากเป็นการทำรายการในรูปแบบ Walk-in ท่านจะสามารถชำระโดยตรงกับ iStudio / iServe / iCenter / iMedic และ Apple Store ทั่วโลก หรือ หากเป็นการขอรับบริการในรูปแบบ Door-to-Door ท่านสามารถชำระโดยตรงกับ boltttech

Q. iProtec⁺ with AppleCare Services มีอัตราค่าบริการเท่าไร

A: ค่าบริการดูแลเครื่องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ค่าบริการสำหรับการขอรับการเปลี่ยนเครื่อง คิดเป็น 25% ของราคาขายปลีกของเครื่อง
- ค่าบริการเปลี่ยนหน้าจอ 1,000 บาท ต่อหน้าจอ (ด้านหน้าหรือด้านหลัง) และ 2,000 บาท สำหรับทั้งสองด้าน
- ค่าบริการดูแลความเสียหายอื่นๆ 3,300 บาท ต่อครั้ง

Q. ระยะเวลาสัญญาบริการของ iProtec⁺ with AppleCare Services นานเท่าไร

A: สัญญาบริการเป็นการชำระค่าบริการในรูปแบบการชำระล่วงหน้า โดยท่านสามารถเลือกได้ 12 เดือน หรือ 24 เดือน

Q. สามารถสมัครบริการ iProtec⁺ with AppleCare Services ได้ที่ไหน

A: ท่านสามารถสมัครบริการ iProtec⁺ ได้ที่ iStudio หรือ UStore ที่บริหารโดย Copperwired, SPVI and UFicon

Q. ต้องทำอย่างไร หากต้องการขอรับบริการ

A: ลูกค้าสามารถขอรับบริการได้ 2 ช่องทาง โดยสามารถทำการผ่าน iProtec⁺ Service Portal หรือ ติดต่อ/เข้ารับบริการที่ iStudio / iServe / iCenter / iMedic และ Apple Store ทั่วโลก และสามารถค้นหารายชื่อ iStudio / iServe / iCenter / iMedic รวมถึงศูนย์บริการ Apple Store ได้ที่ <https://locate.apple.com/th/th/service>

Q. สามารถขอรับบริการเปลี่ยนเครื่องได้กี่ครั้ง

A: ท่านสามารถขอรับบริการเปลี่ยนเครื่อง ได้สูงสุด 2 ครั้งต่อปี ทั้งนี้การขอรับบริการดังกล่าวมีค่าบริการเพิ่มเติม ตามที่บริษัทได้กำหนดไว้ โดยสิทธิการเปลี่ยนเครื่องนั้น จะนับแบบ รอบ 12 เดือนต่อเนื่อง ตั้งแต่วันที่สมัครบริการ นอกจากนี้ ท่านสามารถขอรับการดูแลเครื่องได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง ภายใต้การดูแลของ AppleCare Services

Q. ต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง เพื่อยืนยันความเป็นเจ้าของ

A: ไม่ต้องใช้เอกสารเพิ่มเติม หาก หมายเลข IMEI ของเครื่องนั้น ตรงกับหมายเลข IMEI ที่ได้บันทึกไว้ในขั้นตอนการประเมิน

Q. สามารถมอบหมายให้ผู้อื่นนำเครื่องไปส่งมอบเพื่อขอรับการดูแลเครื่อง หรือเปลี่ยนเครื่อง แทนได้หรือไม่

A: ได้ ท่านสามารถมอบหมายให้ตัวแทน ส่งมอบเครื่องแทนได้

ทั้งนี้ ก่อนส่งมอบเครื่อง ลูกค้าควรดำเนินการดังต่อไปนี้ให้เรียบร้อย

- ปิดไฟแจ้งเตือนอุปกรณ์ เช่น Find My iPhone (สำหรับอุปกรณ์ Apple)
- ออกจากระบบ/ลบบัญชีทั้งหมดที่ผูกกับเครื่อง
- รีเซ็ตเครื่องเป็นค่าเริ่มต้นจากโรงงาน (Factory Reset)

หมายเหตุสำคัญ: เมื่อการส่งมอบเครื่องเสร็จสิ้นแล้ว จะไม่สามารถยกเลิกได้ โดยเครื่องเดิมของท่านจะถูกจัดส่งไปยังศูนย์กลางของผู้ให้บริการทันที ดังนั้น ท่านควรสำรองข้อมูลหรือดาวน์โหลด ข้อความ รูปภาพ เพลง และข้อมูลสำคัญอื่นๆ ก่อนส่งมอบเครื่องให้กับพนักงาน เนื่องจากบริษัทฯ ไม่สามารถกู้คืนข้อมูลให้ได้ภายหลัง

Q. หากขอรับบริการเปลี่ยนเครื่อง มีความจำเป็นต้องส่งคืนอุปกรณ์เสริม (เช่น ที่ชาร์จ หูฟัง ฯลฯ) ที่มากับเครื่องเดิมด้วยหรือไม่

A: ไม่ ท่านไม่ต้องส่งอุปกรณ์เสริม เช่น ที่ชาร์จ หรือหูฟัง มาพร้อมเครื่องเมื่อขอรับการเปลี่ยนเครื่อง

Q. หลังจากทำการเปลี่ยนเครื่องแล้ว เครื่องเดิมของลูกค้าจะถูกนำไปทำอะไร (เช่น รีไซเคิล / ปรับสภาพ / จำหน่ายต่อ)

A: อุปกรณ์เครื่องเดิมของท่านอาจถูกนำไปรีไซเคิล ปรับสภาพ (Refurbish) หรือจำหน่ายต่อ โดยพิจารณาตามสภาพเครื่องและมูลค่า ทั้งนี้ ข้อมูลทั้งหมดในเครื่องจะถูกลบอย่างสมบูรณ์ (Data Wipe) ก่อนเข้าสู่กระบวนการดำเนินการทุกครั้ง เพื่อความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของลูกค้า

Q. หลังจากส่งมอบ/ส่งคืนอุปกรณ์สำเร็จ จะได้รับใบเสร็จหรือหลักฐานยืนยันหรือไม่

A: ใช่ ท่านจะได้รับอีเมลยืนยันการส่งมอบเครื่อง โดยอีเมลดังกล่าวจะระบุข้อมูลท่านและรายละเอียดของเครื่องที่ท่านได้ทำการ

Q. สามารถยกเลิกโปรแกรมได้หรือไม่ หลังจากสมัครแล้ว

A: ท่านไม่สามารถยกเลิกได้ เมื่อท่านสมัครใช้บริการและ/หรือชำระค่าบริการแล้ว บริการดังกล่าวจะไม่สามารถยกเลิกได้ และไม่สามารถขอคืนเงินได้ เว้นแต่กรณีที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ หรือมีการระบุไว้อย่างชัดเจนในข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ (TOS)

Q. หากมีข้อสงสัยเพิ่มเติม สามารถติดต่อใครได้บ้าง

A: ท่านสามารถส่งข้อสอบถามเพิ่มเติมได้ผ่านทาง <https://forms.office.com/r/QLwx7zk2LC>

Q. What is iProtec⁺ with AppleCare Services?

A. iProtec⁺ with AppleCare Services is a program that offers 2 unique benefits such as;

- No-questions asked (NQA) device switch.
- Screen replacement, services for device issues and malfunction, along with warranty and battery replacement, embedded with AppleCare Services, where “warranty” refers to the quality assurance of devices following service activities such as device replacement or screen repair.

Q. Who is eligible for iProtec⁺ with AppleCare Services?

A. This service is open to customers purchase a new iPhone device either from iStudio and UStore operated by Copperwired, SPVI and UFicon. To enroll in the Program, you need to:

- Purchase a new iPhone from Apple Authorized Retail Partners either from iStudio and UStore operated by Copperwired, SPVI and UFicon.
- You may enroll to the service plan within 30 days from the date of the new device purchase.

Q. What are the benefits of the iProtec⁺ with AppleCare Services service plan?

A. The benefits of the Program include:

Device Switch

You can switch your mobile device for a Like-for-Identical or Like-for-Like for any reason anytime. Simply request for a Switch and we'll deliver your preferred selection to you in exchange for the existing enrolled device.

Screen Replacement

Your enrolled device will be entitled to screen replacement if you choose to repair it.

Full Device Repair

You are entitled to request for full device repair from any iStudio, iServe, iCenter, iMedic, and Apple Store locations worldwide as part of the AppleCare Services. The service may involve replacing parts or exchanging the device for a like-for-identical (Whole Unit Replacement).

If your device is damaged beyond the service center's acceptable repair condition, you may proceed with Switched through bolttech.

Warranty

You are entitled to request for a full device repair. Service and support are available at iStudio, iServe, iCenter, iMedic, and Apple Store locations worldwide. If the device is irreparable, the device will be Switched with a like-for-identical Whole Unit Replacement

Battery Replacement

You are entitled to request for a full battery replacement at any iStudio, iServe, iCenter, iMedic, and Apple Store locations worldwide as part of the AppleCare Services should the battery health drop below 80%.

Q. What is the difference between Like-for-Identical and Like-for-Like device options?

A. Like-for-Identical

Switches your existing device with an identical model, i.e. same brand, model and color.

Like-for-Like

Provides switch like-for-like device with different color of the same brand and model.

Q. Can I opt to upgrade to a device of a newer generation or to higher specifications?

A. No, the like-for-Identical or Like-for-Like option only allows you to select devices within the same generation and price range.

Q. What are the service fees for iProtec⁺ with AppleCare Services?

A. There are 3 types of fees.

Product Fee – This is the Program service plan fee paid upfront at point of purchase or within 30 days from the date of purchase.

Switch Service Fee – Service fee payable when requesting for a Switch service. The payment is payable to bolttech.

Repair Service Fee - Repair Service Fee is payable upon requesting a repair service. For walk-in repair cases, the fee is payable directly to the Apple Authorized Service Provider. For Door-to-Door repair services, the fee is payable to bolttech.

Q. What are the applicable service fees?

A. The applicable service fees are as follows:

- Switch fee: 25% of the device RRP.
- Screen replacement: 1,000.00 per screen for the front or back screen, or 2,000.00 for both screens.
- Other repairs beyond screen replacement: 3,300.00 per request.

Q. What is the service contract term for iProtec⁺ with AppleCare Services?

A. The service contract is an upfront payment for either 12 months or 24 months.

Q. Where can I enrol for iProtec⁺ with AppleCare Services?

A. You can enrol for iProtec⁺ with AppleCare Services at Apple Authorized Retail Partners either from iStudio and UStore operated by Copperwired, SPVI and UFicon where you first purchase your device.

Q. How do I make a service request?

A. You may file a request through the service portal or walk into iStudio, iServe, iCenter, iMedic, or Apple Store locations worldwide.

You can find iStudio, iServe, iCenter, iMedic, and Apple Store locations from <https://locate.apple.com/th/en/service>
[for Thai language <https://locate.apple.com/th/th/service>]

Q. What is the service request limit?

A. You are entitled to up to two (2) switch requests per annum, subject to a minimal switch fee. The switch benefit applies on a rolling twelve (12) month basis from the date of enrolment. You are also entitled to unlimited eligible incidents benefits under the AppleCare Services program, subject to the applicable eligible incidents service fees as set out in the table above.

Q. What supporting document do I need to show as proof of the owner of the device?

A. No additional documents are required, provided that the IMEI number of the device corresponds with the IMEI number recorded during the assessment process.

Q. Can I send a representative to surrender my device for repair and switch on my behalf?

A. Yes, a customer can send a representative to surrender and complete the switch process on their behalf.

Before doing so, the customer should ensure that any device tracking features, such as Find My iPhone (For Apple devices) are disabled, all accounts are removed, and the device is factory reset before handing it over.

It's important to note that once the device is surrendered, the transaction is final and cannot be reversed. Switch devices are regularly shipped to our vendor's central facility. Therefore, the customer must back up or download all important messages, photos, music, and other content before trading in the device, as we will not be able to retrieve it afterward.

Q. Do I need to include the accessories (charger, headphones, etc.) that came with my old device?

A. No, customers do not need to include accessories like the charger or headphones when trading in their device.

Q. What will happen to my old device after I make the switch – for example, will it be recycled, refurbished, or resold?

A. Customers' old devices may be recycled, refurbished, or resold based on its condition and value. Rest assured, all data will be thoroughly wiped from the device before it is processed, ensuring privacy and security.

Q. Will I receive a receipt or proof after successfully surrendering my device? If so, what information is included?

A. Yes, customers will receive an acknowledgment email after surrendering the device. This email includes the customer's information and device details.

Q. Am I allowed to cancel the program after I have enrolled?

A. No, once you have enrolled in the Service and/or paid any Service Fee, the Service cannot be cancelled and all Service Fees paid are non-refundable, except as otherwise required by applicable law or expressly stated in this Term of Service (TOS).

Q. Who can I contact should I have further enquiries?

A. You can log on to <https://forms.office.com/r/QLwx7zk2LC> to submit your enquiries.