

苹果3·15曝光大事记

2013.3.15
央视3·15曝光



2013.3.15
苹果第一次回应

苹果公司致力于生产世界领先的产品,并为所在市场的消费者提供无与伦比的用户体验。这也是为什么我们在每一家苹果零售店的Genius Bar天才吧提供深受消费者喜爱的面对面支持。我们也与全国270多个城市的超过500个授权服务点密切合作,我们的团队一直努力超越消费者的期望,并高度重视每一位消费者的意见和建议。

2013.3
央视不断曝光

连续多天央视《新闻联播》、《焦点访谈》、2套《经济半小时》等不断曝光。

2013.3.23
苹果第二次回应

“中国消费者享有Apple最高标准的服务。我们的政策完全符合本地法律法规。Apple在中国所提供的保修政策和在美国及世界各地大致相同。”“鉴于iPhone 5的独特设计,在绝大多数情况下,我们都会根据Apple的政策提供整机更换服务。”

2013.3.23起
央视继续曝光

2013.3.25
人民日报曝光
从当日开始,连续5天曝光
第1天:苹果咬了“上帝”一口
第2天:霸气苹果伤了啥
第3天:打掉苹果“无与伦比”的傲慢
第4天:苹果到底躲了多少税
第5天:苹果称维修条款已修改

2013.3.29
央视采访苹果总部未果



2013.4.1 苹果第三次回应

在此,我们向大家保证,Apple对于中国的承诺和热情与其他国家别无二致。衷心感谢大家给予我们的宝贵反馈,我们始终对中国怀有无比的敬意,中国的消费者始终是我们心中的重中之重。

苹果CEO库克:I'm Sorry

官方回应央视3·15曝光的保修问题 售后服务做出四项重大调整

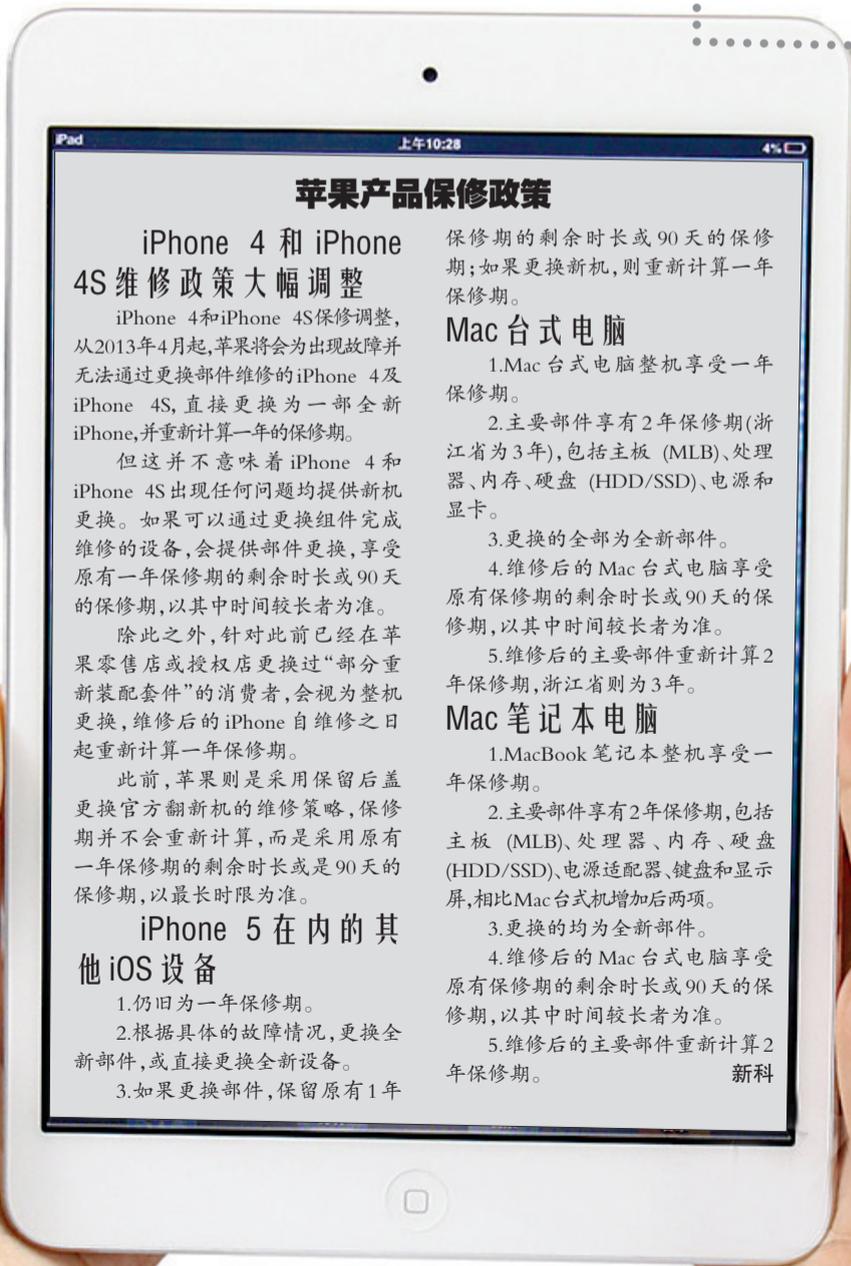


4月1日晚间消息,苹果中国官网发布落款为苹果CEO库克的致消费者信,针对前段时间央视3·15曝光的保修问题,苹果中国售后服务做出4项重大调整。

我们意识到,由于在此过程中对外沟通不足而导致外界认为Apple态度傲慢,不在意或不重视消费者的反馈。对于由此给消费者带来的任何顾虑或误会,我们表示诚挚的歉意。——库克

在这封信中,苹果称在过去两周,在中国收到许多在维修和保修政策的反馈。苹果“不仅对这些意见进行了深刻的反思,还与相关部门一起仔细研究了‘三包’规定”。并重新审视了苹果维修政策的沟通方式。对于由此给消费者带来的任何顾虑或误会,苹果表示歉意。

苹果同时声称正在实施4项重大调整,包括:改进iPhone 4和iPhone 4S维修政策,在Apple官方网站上提供简洁清晰的维修和保修政策说明,加大力度监督和培训Apple授权服务提供商,确保消费者能够便捷地联系Apple以反馈服务的相关问题。



苹果产品保修政策

iPhone 4 和 iPhone 4S 维修政策大幅调整

iPhone 4和iPhone 4S保修调整,从2013年4月起,苹果将会为出现故障并无法通过更换部件维修的iPhone 4及iPhone 4S,直接更换为一部全新iPhone,并重新计算一年的保修期。

但这并不意味着iPhone 4和iPhone 4S出现任何问题均提供新机更换。如果可以通过更换组件完成维修的设备,会提供部件更换,享受原有保修期的剩余时长或90天的保修期,以其中时间较长者为准。

除此之外,针对此前已经在苹果零售店或授权店更换过“部分重新装配套件”的消费者,会视为整机更换,维修后的iPhone自维修之日起重新计算一年保修期。

此前,苹果则是采用保留后盖更换官方翻新机的维修策略,保修期并不会重新计算,而是采用原有保修期的剩余时长或是90天的保修期,以最长时限为准。

iPhone 5 在内的其他iOS设备

- 1.仍旧为一年保修期。
- 2.根据具体的故障情况,更换全新部件,或直接更换全新设备。
- 3.如果更换部件,保留原有1年

保修期的剩余时长或90天的保修期;如果更换新机,则重新计算一年保修期。

Mac 台式电脑

1.Mac台式电脑整机享受一年保修期。

2.主要部件享有2年保修期(浙江省为3年),包括主板(MLB)、处理器、内存、硬盘(HDD/SSD)、电源和显卡。

3.更换的全部为全新部件。

4.维修后的Mac台式电脑享受原有保修期的剩余时长或90天的保修期,以其中时间较长者为准。

5.维修后的主要部件重新计算2年保修期,浙江省则为3年。

Mac 笔记本电脑

1.MacBook笔记本整机享受一年保修期。

2.主要部件享有2年保修期,包括主板(MLB)、处理器、内存、硬盘(HDD/SSD)、电源适配器、键盘和显示屏,相比Mac台式机增加后两项。

3.更换的均为全新部件。

4.维修后的Mac台式电脑享受原有保修期的剩余时长或90天的保修期,以其中时间较长者为准。

5.维修后的主要部件重新计算2年保修期。

新科