

Terms and Conditions for Device Repair Service for iPhone (applicable for AIS Care+ customers who enrol to AIS Care+ with an Apple iPhone device effective 21 March 2024 and existing AIS Care+ for iPhone customers who have enrolled with the same from 22 September 2023 onwards and provides consent to be transitioned to the new AIS Care+ with AppleCare services program)

1. We have appointed authorised service providers who will collect/deliver your device and carry out repair and/or replacement of any defective components in your mobile device, subject to the terms and conditions below (“Device Repair Service”). The Device Repair Service is a separate program from the AIS Care+ program and is only available in Thailand.
2. To be eligible for the Device Repair Service, you must (i) be an active subscriber of AIS Care+, (ii) the international mobile equipment identity number (“IMEI”) of your mobile device must be registered and active under an AIS Group subscription and the AIS Care+ program (“Registered Mobile Device”), (iii) the Registered Mobile Device must be an Apple iPhone model; and (iv) the mobile device is not subject to any manufacturer recall (“Registered Mobile Device”).
3. bolttech, as our authorised service provider, may also appoint authorized service centres and/or subcontractors to carry out the Repair (“Repair Centre”). Your Registered Mobile Device model must also be assessed to be suitable for the Repair Service at AIS Group’s sole discretion.
4. As part of this Device Repair Service, you are also able to use AppleCare Services which includes:

<p>Hardware Services & Repairs</p> <p>Unlimited repairs and free battery service if it retains less than 80% of its original capacity</p>	Unlimited iPhone repair, each subject to a service fee of ฿1,000 for screen or back glass replacement, or ฿3,300 for other repairs beyond screen ¹
	Battery service coverage ²
	Included accessories in original packaging
<p>Service and Support</p>	Carry-in repair service at Apple Stores and Apple Authorized Service providers
	Same-day repair service in most major metropolitan areas worldwide ³
	Apple-certified repair or replacement with genuine Apple parts

¹ Repair is subject to a service fee of ฿1,000 for a screen or back glass replacement, or ฿3,300 for other repairs beyond screen. The Back Glass-Only Repair Service Fee is only available for iPhone 12, iPhone 13, iPhone 14 and iPhone 15 models.

² Service coverage is available only for iPhone and its original included accessories, or for batteries that retain less than 80 per cent of their original capacity.

³ Same-day service availability and options may vary by region and iPhone model. For international service, Apple may repair or replace your iPhone and iPhone parts with a comparable iPhone model or parts that comply with local standards. Service coverage is subject to terms and conditions.

<p>One stop for support to minimise the amount of time without your iPhone</p>	<p>Direct access to Apple experts via chat through getsupport.apple.com or phone at 1800-019-900⁴</p>
	<p>24/7 priority access to Apple Support through getsupport.apple.com</p>
<p>Software Support</p> <p>Get priority access to Apple experts for support using iOS and more</p>	<p>Using iOS and iCloud</p> <p>Connecting to wireless networks</p> <p>Questions about Apple-branded iPhone apps such as FaceTime, Mail and Calendar</p>

5. The AppleCare Services runs from the Enrolment Date of the AIS Care+ program. When available you can have your Registered Mobile Device repaired using AppleCare Services. AppleCare Services are available in any Apple Store or via any Apple Authorised Service Providers in Thailand. These services are also available in some other countries. For more information on which countries provide these services please contact Apple Support as per touchpoints above. If you do use these services outside Thailand then the currency and charges of that country will apply and the Apple Store or Apple Authorised Service Provider may repair or exchange parts or products with locally comparable equivalents. Your Registered Mobile Device (including the operating system) must not be modified in any manner since the purchase of your device. Before the handover of your Registered Mobile Device for repair, you must:
 - a) delete all user content and data from your Registered Mobile Device. The Device Repair Service will result in deletion of Registered Mobile Device data and user content , and the Registered Mobile Device will be reset to its factory default settings;
 - b) disable all device locks (including Find My iPhone or Google’s Find My Device) on your Registered Mobile Device; and
 - c) remove any accessories, SIM cards, SD cards, pen stylus or screen protectors from your Registered Mobile Device and not provide any of these to AIS Group, bolttech or the Repair Centre.
6. The fee for Device Repair Service is set out in the tables below and varies according to the scope of the repair (“Fees”).
 - a) Fee applicable for AIS Care+ customers who enrol to AIS Care+ with an Apple iPhone model as a Registered Mobile Device

⁴ Local call charges may apply. Telephone numbers and hours of operation may vary and are subject to change.

	Device RRP (THB)				
	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	40,001 – 60,000	60,001 – 80,000
Screen only Repair Service Fee	THB 1,000				
Back Glass-Only Repair Service Fee	THB 1,000				
Other Repair Service Fee	THB 3,300 for other repairs beyond screen Also applicable where the Registered Mobile Device is irreparable and an AIS Care+ Device is provided				
Hardware Services Service Fee	Waived				
Battery Replacement Service Fee	Waived				

7. **Screen Replacement:** Replacement of the mobile device’s screen or back glass. Back Glass-Only repair is not available on iPhone SE and iPhone models released prior to iPhone 12. Screen-Only or Back Glass-Only Repair Service Fee (“Screen Replacement Service Fees”) are payable per service request, whichever applicable. If both screen or back glass are replaced, both the Screen-Only and Back Glass-Only Repair Service Fees are payable.
8. **Other Repairs:** If there are additional repairs required beyond the front or back screen, you may request for Other Repairs in which the Other Repair Service Fee is payable by you. If you have paid for the Screen Replacement Service Fee, the difference between the Screen Replacement Service Fee paid and the Other Repair Service Fee is payable by you.
9. **Hardware Services:** Coverage for defect in materials and workmanship that has arisen in the mobile device and its accessories in original packaging to the extent that is provided by Apple. If the device is deemed not repairable, an AIS Care+ Device may be provided to you which is either new or comprised of new and/or previously used genuine Apple parts that have been tested and pass Apple functional requirements, of identical model, color and memory capacity. No Service Fee is payable.
10. **Battery Coverage:** Battery replacement is subjected to the battery capacity having less than 80% of its original capacity. No Service Fee is payable.
11. You can make a Device Repair request via the online repair portal that you may access at <https://ais-careplus.boltech.co.th> after which you may either:
 - a) choose to have your Registered Mobile Device collected and returned to you at a specified time and place in Thailand. Please note that the timing of the collection and return of your Registered Mobile Device is subject to the availability of replacement parts/stock and schedule of our appointed delivery personnel. Delivery personnel will verify identity at the time of collection and return of your Registered Mobile Device by requesting that you or the device recipient present a valid identification document such as Thai national ID card, or valid foreigner identification (passport, work permit and certificate of residence). boltech reserves the right to charge the Customer an additional delivery fee of THB500 if the recipient is not present or if the recipient is unable to prove his or her identity.
 - b) choose to access Carry-in repair service under AppleCare services
12. If the device is deemed not repairable, an AIS Care+ Device may be provided to you which is either new or comprised of new and/or previously used genuine Apple parts that have been tested and pass Apple functional requirements, of identical model, color and memory capacity and subject to payment of Other Repair Service Fee. Notwithstanding that, boltech or the Repair Centre reserves the right to decide

whether to proceed with the Device Repair Service and may decline to repair for any reasons such as if the Registered Mobile Device suffers defects that are subject of the manufacturer's recall, epidemic failure for faults from a common cause or component, damage caused by reckless, abusive, willful or intentional conduct, or any usage in a manner not normal or if it has been subjected to modification or alteration by a third party other than the Repair Centre.

13. Either bolttech or you can cancel the Device Repair Service request in which case the unrepaired Registered Mobile Device will be returned to you (with the Fee refunded to you in full if paid).
14. When there has been a device replacement, you acknowledge that the AIS Care+ Device or its parts (if any) will be returned to the Service Provider or Apple, and all ownership, title or interest to such device/parts will be transferred to the Service Provider or Apple, and they can take any action consistent with the ownership of the original Registered Device including disposing of that device outside of Thailand.
15. You acknowledge that by using the Device Repair Service you consent for the collection, storage, transfer, use or disclosure, in Thailand or other countries, of your personal data in connection with the Device Repair Service by bolttech and its subcontractors, and for other purposes as set out in our prevailing data protection policy: see Privacy Policy https://cdn.asia.reconnects.com/documents/th/ais/Privacy_Policy_2024_V1_EN_TH.pdf and <https://www.ais.th/privacy-notice/en/>
16. You agree that AIS Group, bolttech and any Repair Centre and their employees shall not be liable for: (i) loss of data and user content on your Registered Mobile Device and any misuse of data and user content on your Registered Mobile Device arising from your failure to delete the data or user content; (ii) any financial losses relating to any delays arising out of the collection or return of your Registered Mobile Device; (iii) any damage to your Registered Mobile Device due to a pre-existing defect which may be uncovered during the inspection of your Registered Mobile Device by the Repair Centre; (iv) any loss or damage to any Registered Mobile Device accessory, SIM card, SD card, pen stylus or screen protectors arising from your failure to remove these items; (v) any damage not caused by us to your Registered Mobile Device in transit from time of collection from you until the return of the Registered Mobile Device to you; and (vi) any voiding of the relevant manufacturer's warranty coverage of your Registered Mobile Device.
17. These terms and conditions, the service or price may be amended from time to time and you agree that your use of the service shall constitute your acceptance of these terms and conditions and their amendments.

ข้อกำหนดการให้บริการนี้เป็นข้อกำหนดระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการสำหรับบริการการจัดส่งภายในระยะเวลาที่กำหนด
บริการการจัดส่งภายในระยะเวลาที่กำหนดสำหรับผู้ให้บริการ AIS Care+

This is the terms of service between Service Provider and Customers for Service Delivery Guarantee Service Delivery Guarantee for Device Repair Service for Customers of AIS Care+

ผู้ให้บริการมุ่งมั่นที่จะมอบรูปแบบการดำเนินชีวิตแบบดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เราเข้าใจว่าการใช้อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนสำคัญในชีวิตประจำวันของท่าน เราให้คำมั่นว่าจะให้บริการที่เรียบง่ายด้วย **การบริการซ่อมเครื่อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด** และหากเราไม่สามารถปฏิบัติตามคำมั่นของเราได้ ท่านมีสิทธิขอรับเงินทดแทนการบริการที่ล่าช้าตามข้อกำหนดและเงื่อนไขดังต่อไปนี้

The Service Provider is committed to providing you with an uninterrupted digital lifestyle. We understand having a working Mobile Device is an essential part of your day-to-day life. We commit to providing a hassle-free, door-to-door **Mobile Device Repair service within a guaranteed service time** and if we don't, you shall be entitled to relief as described below.

1. รับประกันระยะเวลาจัดส่ง

1.1 ระยะเวลาในการจัดส่งจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับสถานที่ที่เราเข้ารับ และ/หรือ ส่งอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน การรับประกันระยะเวลาการจัดส่งในแต่ละพื้นที่เป็นไปตามที่กำหนดในเอกสารแนบท้าย 1 ซึ่งระยะเวลาดังกล่าวอาจเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ให้บริการแต่เพียงผู้เดียว

1.2 การรับประกันระยะเวลาการจัดส่งเริ่มคำนวณจาก:

- สำหรับบริการ Device Repair เมื่อเวลาที่ผู้ให้บริการเข้ารับอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน ("Pick-up Time") จนถึงเวลาที่เราส่งอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เปลี่ยนหน้าจอเรียบร้อยแล้วคืนให้กับท่าน ("Delivery Time")
- ระยะเวลาในการจัดส่งจะถูกพิจารณาเฉพาะการจัดส่งครั้งแรกสำหรับคำขอใช้บริการครั้งหนึ่งครั้งใดเท่านั้นไม่ว่าการจัดส่งดังกล่าวจะสำเร็จหรือไม่ก็ตาม เว้นแต่กรณีการจัดส่งไม่สำเร็จตามที่กำหนดในข้อ 2.5 (2) และ (3) ด้านล่างโดยท่านไม่อาจขอรับเงินทดแทนได้

1.3 ในกรณีที่สถานที่จัดส่งอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างจากสถานที่ที่เข้ารับอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระยะเวลารับประกันการจัดส่งจะขึ้นอยู่กับสถานที่ที่เข้ารับ หรือสถานที่จัดส่ง แล้วแต่ระยะเวลาใดนานกว่า

1.4 คำขอใช้บริการที่ส่งให้เราก่อนเวลา 14.00 น. ของวันวันจะถูกดำเนินการภายในวันทำการเดียวกัน และคำขอใช้บริการที่ส่งให้เราภายหลังเวลา 14.00 น. จะถูกดำเนินการภายในวันทำการถัดไป¹

1. Guaranteed service delivery time

1.1 The service delivery time varies based on the location we collect and/or deliver your Mobile Device. The guaranteed service delivery time for different locations is set out in Appendix 1, is not definite and is subject to revision in the sole and absolute discretion of the Service Provider.

1.2 The guaranteed service delivery time is reckoned from the time when:

- Device Repair Service: The Service Provider collects your Mobile Device ("Pick-up Time") to the time we deliver the repaired Mobile Device back to your possession ("Delivery Time").
- The Delivery Time takes into account only the first delivery attempt of each request, whether successful or not, except if the unsuccessful attempt is due to Clause 2.5 (b) and (c) stated hereunder where you will not be entitled to the relief.

1.3 If the delivery location of the Mobile Device is different from the collection location, the guaranteed service delivery time shall be subject to the period to the collection location or the period to the delivery location whichever is longer.

1.4 The cut-off time for service requests to be processed within the same day is 2.00 p.m. daily and service requests received after 2.00

p.m. will be processed on the next business day⁵.

2. ข้อกำหนดและเงื่อนไข

- 2.1 หากเราไม่สามารถส่งมอบบริการภายในระยะเวลาที่กำหนด ท่านมีสิทธิขอรับเงินทดแทนการบริการที่ล่าช้าในอัตราเท่ากับค่าบริการ **Device Repair** ที่ท่านได้ชำระไปแล้ว
- 2.2 บริการการรับประกันระยะเวลาการจัดส่งไม่รวมถึงกรณีดังต่อไปนี้
- (ก) สำหรับการใช้บริการ Repair ภายใต้อุปกรณ์ของ AppleCare ผ่านช่องทางของ Apple
 - (ข) หากผู้ให้บริการไม่ได้รับชำระเงินสำหรับค่าบริการ Device Repair จากท่านภายใน 1 ชั่วโมงหลังจากท่านได้รับลิงค์เพื่อชำระค่าบริการนั้น
 - (ค) ท่านเลือกกำหนดเวลาจัดส่งเอง
 - (ง) ค่าขอใช้บริการของท่านถูกยกเลิก
- 2.3 ระยะเวลาในการตรวจสอบคำขอใช้บริการให้เป็นไปตามวันและเวลาที่ระบุในระบบของผู้ให้บริการ
- 2.4 เงินทดแทนการบริการที่ล่าช้าจะถูกโอนเข้าบัญชีธนาคารของท่านทางอิเล็กทรอนิกส์³ หรือวิธีการอื่นตามที่ผู้ให้บริการกำหนด โดยผู้ให้บริการเป็นผู้พิจารณาจำนวนเงินทดแทนดังกล่าวแต่เพียงผู้เดียว ทั้งนี้ ท่านต้องรับผิดชอบในภาษีใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากเงินทดแทนข้างต้นแต่เพียงผู้เดียว
- 2.5 ท่านไม่มีสิทธิขอรับเงินทดแทนการบริการที่ล่าช้าในกรณีหนึ่งกรณีใดดังต่อไปนี้

2. Terms and conditions

- 2.1 If we fail to deliver our service within the guaranteed time, you shall be entitled to relief, which sum shall be **equivalent to the amount of the Device Repair Fee** which you have paid.
- 2.2 This service delivery guarantee is not applicable:
- (a) for Repair service utilized under AppleCare Services through Apple channels;
 - (b) if the Service Provider has not received the payment of applicable Device Repair service fees from you within 1 hour of you receiving the link to make the service fee payment.
 - (c) if you select a preferred delivery window
 - (d) if your service request is cancelled
- 2.3 The **time of verification** of the service request is validated **based on the Service provider's system time stamp**.
- 2.4 The relief shall be given through an **electronic bank-to-bank fund transfer**⁶, or other methods as determined by the Service Provider, the amount of which shall be determined solely by the Service Provider. You shall be solely responsible for any tax obligations which may arise from the said relief.
- 2.5 You are not entitled to the relief from bolttech:

⁵ ผู้ให้บริการกำหนดให้วันทำการ หมายถึง วันจันทร์ - วันอาทิตย์ เวลา 8.00 น. - 23.59 น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์
The Service Provider defines business days as Monday to Sunday 8:00 a.m. to 11:59 p.m., excluding public holidays.

⁶ ท่านต้องให้ข้อมูลรายละเอียดบัญชีธนาคารภายในประเทศไทยของท่าน
You will be required to provide your Thailand-based bank account details.

- (ก) กรณีที่ท่านไม่ส่งคำขอรับเงินทดแทนการบริการที่ล่าช้าภายในสิบห้า (15) วัน นับแต่วันที่ท่านได้รับอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่
- (ข) กรณีไม่สามารถรับประกันระยะเวลาจัดส่งเนื่องจากความผิดพลาด หรือความประมาทเลินเล่อของท่าน (เช่น ความล่าช้าในการเข้ารับและ/หรือ การจัดส่งอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่)
- (ค) กรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัย
- (a) if you failed to submit your request for the relief within fifteen (15) days from the date of your receipt of your Mobile Device;
- (b) where the guaranteed service delivery time is not met due to the fault or negligence on your part (e.g. delaying pick up and/or delivery of the Mobile Device); or
- (c) in the event of **force majeure**⁷.

⁷ **เหตุสุดวิสัย** หมายถึง เหตุการณ์ใดๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการที่ตามคำข้อกำหนดในการให้บริการนี้ของผู้ให้บริการอันเนื่องมาจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย หรือการละเว้นการกระทำใดๆ หรือเหตุใดๆ ที่อยู่นอกเหนือความควบคุมของผู้ให้บริการ เช่น สภาพอากาศที่รุนแรงผิดปกติ อุทกภัย แผ่นดินไหว โรคระบาด หรือภัยพิบัติทางธรรมชาติอื่นใด สงคราม การก่อจลาจล การก่อการร้าย ความวุ่นวายภายในประเทศ และกรณีหน่วยงานของรัฐ (รวมถึงศาล) ออกประกาศ ข้อบังคับ หรือกฎใดๆ ห้ามมิให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามข้อกำหนดในการให้บริการนี้ในประเทศไทย

Force majeure means any event affecting the performance of the commitment arising from or attributable to acts, events, omissions or accidents which are beyond the reasonable control of bolttech, such as any abnormally inclement weather, flood, earthquake, epidemic or other. natural physical disaster, war, riot, terrorist action, civil commotion, and any legislation/regulation/ruling issued by Government Authority (including a judicial body) in Thailand which prohibits the performance of this commitment.

ระยะเวลารับประกันการจัดส่ง - การเปลี่ยนหน้าจอ

Guaranteed Delivery Time – Separate Device Repair service (accessible only to AIS Care+ Customers)

Tier	<p>ระยะเวลารับประกันการจัดส่งสำหรับการเปลี่ยนหน้าจอคำนวณจากเวลาที่เข้ารับอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉพาะวันทำการเท่านั้น) หมายเหตุ ไม่รวมกรณีการติดต่อ ณ ศูนย์บริการ</p> <p>Guaranteed Pick-up and Delivery Time for Device Repair from Mobile Device</p> <p>Pick-up Time</p> <p>(Business days)</p> <p>Note: Excludes Carry-in Services</p>	<p>พื้นที่ให้บริการเข้ารับ / จัดส่งอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่</p> <p>Location of Collection / Delivery Of Mobile Device</p>
1	<p>1 วัน</p> <p>1 day</p>	<p>กรุงเทพมหานคร • สมุทรปราการ • นนทบุรี • ปทุมธานี • มหาชัย • ศาลายา • นครปฐม • สมุทรสาคร • สมุทรสงคราม</p> <p>Bangkok • Samut Prakan • Nonthaburi • Patumthani • Mahachai area • Salaya area • Nakhon Pathom • Samut Sakhon • Samut Songkhram</p>
2	<p>2 วัน</p> <p>2 days</p>	<p>ภูเก็ต • ลำปาง • นครสวรรค์ • อุตรธานี • สกลนคร • ประจวบคีรีขันธ์ • นครศรีธรรมราช • ชลบุรี • ระยอง • สุราษฎร์ธานี • สงขลา • เชียงใหม่ • เชียงราย • พิชญ์โลก • ขอนแก่น • พระนครศรีอยุธยา • นครราชสีมา</p> <p>Phuket • Lampang • Nakhon Sawan • Udon Thani • Sakon Nakhon • Prachuap Khiri Khan • Nakhon Si Thammarat • Chonburi • Rayong • Surat Thani • Songkhla • Chiangmai • Chiangrai • Phitsanulok • Khon Kaen • Ayutthaya • Nakhon Ratchasima</p>
3	<p>4 วัน</p> <p>4 days</p>	<p>ราชบุรี • ลำพูน • นครนายก • สุโขทัย • กำแพงเพชร • พิจิตร • เพชรบูรณ์ • อุทัยธานี • ลพบุรี • สิงห์บุรี • ชัยนาท • กาญจนบุรี • สุพรรณบุรี • อ่างทอง • อุบลราชธานี • เพชรบุรี • พังงา • กระบี่ • พัทลุง • สตูล • พะเยา • น่าน • แพร่ • ตาก • อุตรดิตถ์ • เลย • หนองคาย • บึงกาฬ • นครพนม • มุกดาหาร • กาฬสินธุ์ • อานาจเจริญ • ยโสธร • ร้อยเอ็ด • มหาสารคาม • ศรีสะเกษ • สุรินทร์ • บุรีรัมย์ • สระแก้ว • ปราจีนบุรี • จันทบุรี • ตราด • ชุมพร • ระนอง • ตรัง • หนองบัวลำภู • ชัยภูมิ • ฉะเชิงเทรา • สระบุรี</p> <p>Ratchaburi • Lamphun • Nakhon Nayok • Sukhothai • Kamphaeng Phet • Phichit • Phetchabun • Uthai Thani • Lopburi • Singburi • Chai Nat • Kanchanaburi • Suphan Buri • Ang Thong • Ubon Ratchathani • Phetchaburi • Phangnga • Krabi • Phatthalung • Satun • Phayao • Nan • Phrae • Tak • Uttaradit • Loei • Nong Khai • Bueng Kan • Nakhon Phanom • Mukdahan •</p>

		Kalasin • Amnat Charoen • Yasothon • Roi Et • Maha Sarakham • Sisaket • Surin • Buriram • Sa Kaeo • Prachinburi • Chanthaburi • Trat • Chumphon • Ranong • Trang • Nong Bua Lamphu • Chaiyaphum • Chachoengsao • Saraburi
4	7 วัน 7 days	แม่ฮ่องสอน • ยะลา • ปัตตานี • นราธิวาส • เกาะต่างๆ (เกาะสมุย เกาะพะงัน เกาะเต่า เกาะช้าง เป็นต้น) Mae Hong Son • Yala • Pattani • Naratiwat • All Island areas (Koh Samui, Koh Phangan, Koh Tao, Koh Chang, etc)