

Applicabilité des droits du consommateur à l'égard de ce plan

LES AVANTAGES DE CE PLAN S'AJOUTENT À TOUS LES DROITS ET RECOURS DONT VOUS DISEZ EN VERTU DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR. CE PLAN NE LIMITE PAS LES DROITS DONT VOUS DISEZ EN VERTU DES LOIS SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR APPLICABLES, NOTAMMENT VOS DROITS AUX RECOURS DÉCOULANT DES GARANTIES PRÉVUES PAR LA LOI ET À L'OBTENTION DE COMPENSATIONS PAR SUITE DE DOMMAGES RÉSULTANT DU DÉFAUT D'APPLE DE RESPECTER SES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES.

Conditions générales – Canada (excluant le Québec)

1. Le plan

Le présent contrat (le « plan ») régit les services fournis par Apple dans le cadre des plans mentionnés ci-dessus et comprend les conditions dans le présent document, la confirmation du plan (« confirmation du plan ») et la facture originale de votre plan. Votre confirmation du plan vous sera remise au moment de l'achat ou vous sera envoyée automatiquement peu après. Si vous avez acheté votre plan auprès d'Apple, vous pouvez obtenir une copie de la confirmation de votre plan en visitant la page mysupport.apple.com/products.

Les avantages du présent plan s'ajoutent à vos droits en vertu des lois applicables, à la garantie matérielle du fabricant et à toute assistance technique gratuite. Sauf dans les cas où une distinction est expressément indiquée, les conditions du plan sont pareillement applicables pour une couverture à durée déterminée (« plan à durée déterminée »), pour une couverture mensuelle récurrente (« Plan Mensuel ») ou pour une couverture annuelle récurrente (« plan annuel »). Votre plan peut être payé par vous ou par un tiers qui finance ou paie d'une autre manière pour votre plan (un « Fournisseur de Plan de Paiement »).

Le plan couvre le matériel suivant (collectivement, le « matériel couvert ») : (i) le moniteur ou l'ordinateur Mac de marque Apple figurant dans votre confirmation du plan (y compris la base et/ou la fixation VESA de marque Apple fourni(s) avec votre moniteur de marque Apple ou acheté(s) en même temps que celui-ci) et les accessoires de marque Apple inclus dans l'emballage original (« appareil couvert ») et (ii) une souris de marque Apple, un Magic Trackpad et/ou un clavier de marque Apple s'ils sont fournis avec l'appareil couvert (ou achetés avec un Mac mini, un Mac Pro ou un Mac Studio), une fixation VESA ou un support de marque Apple s'ils sont compris ou achetés avec l'appareil couvert Mac, des modules mémoire Apple (RAM) et un SuperDrive USB Apple (« accessoires Mac ») s'ils sont utilisés avec l'appareil couvert et ont été achetés à l'origine dans les deux années précédant la date d'achat de l'appareil couvert. Le matériel couvert doit avoir été acheté ou loué neuf auprès d'Apple ou d'un revendeur agréé Apple. Si la propriété juridique du matériel couvert Vous a été transférée, le plan doit également Vous avoir été transféré en vertu de l'article 10. Le matériel couvert comprend tout produit de remplacement fourni par Apple en vertu de l'article 3 du présent plan.

Ce plan est destiné et ne s'applique qu'à votre matériel couvert. Ce plan n'est pas destiné à un usage commercial et ne peut être utilisé par vous en vue d'un gain financier, y compris, mais sans s'y limiter, pour obtenir une réparation pour des appareils appartenant à d'autres personnes et qui ne sont pas couverts par ce plan. Pour éviter toute ambiguïté, vous ne pouvez pas vendre, transférer, sous-traiter, déléguer ou céder vos droits au titre du présent plan, à l'exception de ce qui est prévu à l'article 10 du présent plan pour les transferts de plans à durée déterminée. Apple a le droit de surveiller vos demandes de réparation afin d'en assurer la conformité avec les conditions générales de ce Plan. La violation de cette disposition peut occasionner l'annulation de ce Plan par Apple.

2. Durée et renouvellement du plan

La couverture du plan commence au moment de l'achat du plan et continue, à moins d'annulation, jusqu'à la date spécifiée dans la confirmation de votre plan (la « durée du plan »).

Pour les Plans Mensuels, la Durée du Plan est d'un (1) mois. Votre Plan se renouvellera automatiquement chaque mois, à moins d'une annulation en vertu de la Section 9 ci-dessous, et jusqu'à ce qu'elle prenne effet, y compris si Apple n'est plus en mesure d'offrir des services pour votre Équipement Couvert en raison de l'indisponibilité des

pièces de service, auquel cas Apple vous fournira un préavis écrit d'annulation de trente (30) jours, ou tel que requis autrement par la loi. Les Plans Mensuels peuvent ne pas être disponibles pour tout l'Équipement Couvert.

Pour les plans annuels, la durée du plan est d'un (1) an. Votre plan se renouvellera automatiquement chaque année, à moins de faire l'objet d'une annulation comme indiqué à l'article 9 ci-dessous, y compris dans l'éventualité où Apple ne pourrait plus réparer votre matériel couvert en raison d'un manque de pièces, auquel cas Apple vous fera parvenir un avis d'annulation soixante (60) jours à l'avance ou dans les délais précisés par la loi. Les plans annuels pourraient ne pas être offerts pour tout le matériel couvert.

Pour les plans à durée déterminée, la durée du plan est fixée dans la confirmation de votre plan. Apple n'a aucune obligation de renouveler votre plan à durée déterminée. Si Apple offre un renouvellement, le prix et les conditions de celui-ci seront déterminés à la discrétion d'Apple.

Pour les plans Mensuels, les plans annuels et les plans à durée déterminée payables en versements (selon disponibilité), vous acceptez que la carte de crédit, la carte de débit ou tout autre moyen de paiement (« mode de paiement »), p. ex. Apple Pay, ayant servi à régler l'achat initial du plan (ou à effectuer votre premier paiement non pris en charge d'une autre manière par un Fournisseur de Plan de Paiement) soit conservé dans nos dossiers pour être automatiquement débité avant le premier jour de chaque période de renouvellement ou de facturation par paiements échelonnés (selon le cas) suivant votre paiement initial. Si votre mode de paiement est refusé pour une raison quelconque et que vous n'effectuez pas le paiement approprié par d'autres moyens en temps opportun, la couverture de votre plan cessera à partir de la date d'échéance. Apple a le droit, mais non l'obligation, d'accepter un paiement en retard et de permettre que votre plan se poursuive à compter de la date du paiement en retard, y compris d'autoriser un renouvellement. Pour les Plans Mensuels et Annuels seulement, si le prix de votre Plan Mensuel ou Annuel est modifié lors du renouvellement, vous serez informé à l'avance de l'augmentation de prix, conformément à la Section 11 du présent Plan.

Le prix du plan de protection est indiqué sur le reçu de vente original fourni par Apple ou par le marchand qui vous l'a vendu (« Revendeur Agréé Apple »).

3. Ce qui est couvert

3.1 Service de réparations matérielles en cas de défauts ou de pile usée (« réparation matérielle »)

Les réparations matérielles sont fournies si, pendant la durée du plan, vous soumettez une réclamation valide informant Apple que le matériel couvert présente un défaut de matériel ou de fabrication, ou que, dans le cas du matériel couvert utilisant une pile intégrée rechargeable, la capacité de la pile du matériel couvert de maintenir une charge électrique est de moins de quatre-vingts pour cent (80 %) par rapport à sa capacité initiale. Reportez-vous à l'article 3.3 pour plus de détails sur l'exécution du service matériel.

Les exclusions de la couverture matérielle en vertu du présent plan s'appliquent telles que décrites à l'article 4.

3.2 Services en cas de dommages accidentels causés par la manipulation (« ADH Services »)

Le service en cas de dommages accidentels causés par la manipulation (« ADH Services ») est fourni si, pendant la durée du plan, vous soumettez une réclamation valide en informant Apple que l'appareil couvert est tombé en panne en raison de dommages accidentels causés par la manipulation résultant d'un événement externe inattendu et non intentionnel (tels que les chutes et les dommages causés par le contact avec un liquide renversé). Les dommages doivent compromettre la fonctionnalité de l'appareil couvert. Reportez-vous à l'article 3.3 pour les détails de la mise en œuvre du service en cas de dommages accidentels causés par la manipulation.

Les exclusions au Service ADH en vertu du présent plan s'appliquent telles que décrites à l'article 4.

3.3 Mise en œuvre de la couverture matérielle et du service en cas de dommages accidentels causés par la manipulation (« ADH Services »)

Si, pendant la durée du plan, vous soumettez une réclamation valide pour la réparation matérielle ou une réclamation valide pour le service « ADH Services », Apple, à sa discrétion, soit : (i) réparera le défaut en utilisant

des pièces neuves et/ou des pièces Apple d'origine usagées, testées et conformes aux exigences fonctionnelles d'Apple, ou (ii) remplacera le matériel couvert par un produit neuf ou constitué de pièces neuves ou de pièces Apple d'origine usagées, testées et conformes aux exigences fonctionnelles d'Apple.

Si la réparation ou le remplacement au titre des points (i) et (ii) ne sont pas possibles ou disponibles, Apple vous remboursera sous forme de crédit Apple Store, de carte-cadeau Apple ou d'espèces pour un montant égal au prix de détail actuel d'Apple pour l'appareil couvert (ou, si Apple ne vend pas actuellement le modèle d'appareil couvert, le prix de détail auquel Apple a vendu le modèle d'appareil couvert en dernier lieu), ou le montant payé pour l'appareil couvert tel qu'indiqué sur la preuve d'achat d'origine, le montant le plus élevé prévalant. Dans le cas où un remboursement est effectué, l'appareil couvert d'origine deviendra la propriété d'Apple et votre plan sera automatiquement annulé, car vous ne serez plus en possession de l'appareil couvert.

Le service en cas de dommages accidentels causés par la manipulation (« ADH Services ») est soumis au paiement des frais de service décrits ci-dessous. Chaque service en cas de dommages accidentels causés par la manipulation est un « événement de réparation », soumis aux frais de service décrits ci-dessous.

Si Apple échange l'appareil couvert, tous les produits de remplacement dans le cadre de ce plan auront les mêmes caractéristiques ou des caractéristiques substantiellement similaires (par exemple, un modèle différent, ou le même modèle dans une couleur différente, avec les mêmes caractéristiques ou capacités technologiques ou améliorées) que l'appareil couvert d'origine, ou, à la discrétion d'Apple, le produit de remplacement sera le même modèle ou un modèle plus récent, mais avec des caractéristiques ou capacités technologiques ou fonctionnelles différentes de celles de l'appareil couvert d'origine. Si Apple échange l'appareil couvert, le produit d'origine devient la propriété d'Apple, et le produit de remplacement devient votre propriété; ce dernier sera couvert pour la durée restante du plan.

Pour effectuer les réparations, Apple pourrait utiliser des appareils ou des pièces de remplacement provenant d'un pays autre que le pays où l'appareil couvert ou la pièce originale ont été obtenus.

Les exclusions mentionnées ci-dessous s'appliquent.

3.4 Frais de service et événements de service

Les services en cas de dommages accidentels causés par la manipulation sont considérés comme des « réparations », assujetties aux Frais pour Événement de Service décrits ci-dessous. Vous êtes en droit de bénéficier d'un nombre illimité de réparations pour votre appareil couvert pendant toute la durée de validité du plan, jusqu'à la date à laquelle le plan est annulé ou résilié. Les demandes de réparations soumises et reçues par Apple après l'annulation ou la résiliation du plan ne seront pas couvertes par le plan.

Important : Veuillez consulter l'article 4 pour connaître les exclusions de la disposition relative aux services en cas de dommages accidentels causés par la manipulation.

Les frais de service suivants s'appliquent à chacune de ces réparations :

	MacBook Neo 13" (A18 Pro)	Mac (tous les autres modèles)	Moniteur Apple
Réparation en cas de dommages accidentels causés par la manipulation de niveau 1 - Dommages accidentels de l'écran seulement causés par la manipulation - Dommages accidentels causés par la manipulation (boîtier extérieur Seulement)	69 \$CA	129 \$CA	129 \$CA
Réparation en cas de dommages accidentels causés par la manipulation de niveau 2 - Autres dommages accidentels	209 \$CA	379 \$CA	379 \$CA

**Les frais excluent les taxes applicables payables par vous.*

Pour que le tarif de réparation pour dommages accidentels causés par la manipulation de niveau 1 s'applique, l'appareil couvert ne doit pas présenter d'autres dommages que ceux de l'écran seulement (le cas échéant) ou que ceux du boîtier extérieur seulement qui empêcheraient Apple de réparer l'écran ou le boîtier extérieur. Les dommages accidentels causés par la manipulation de la base Apple et/ou de la fixation VESA utilisées avec votre moniteur Apple seront considérés comme des dommages accidentels causés par la manipulation du boîtier extérieur seulement. Un appareil couvert présentant d'autres dommages sera facturé au prix des frais de réparation pour dommage accidentel causé par la manipulation de niveau 2.

Veuillez noter que si vous demandez une réparation en vertu de ce plan dans un pays autre que le Canada, les frais de réparation ou les frais équivalents locaux peuvent devoir être payés dans la devise de ce pays et au taux applicable dans ce pays. Pour plus de détails, visitez le site apple.com/ca/fr/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ et sélectionnez l'appareil approprié ainsi que le pays où vous souhaitez bénéficier du service afin de consulter les modalités et frais applicables.

3.5 Assistance technique

Pendant la durée du plan, Apple vous fournira un accès prioritaire à des ressources d'assistance technique par téléphone et en ligne pour le matériel couvert (« assistance technique »). L'assistance technique peut vous aider en ce qui concerne l'installation, le lancement, la configuration, le dépannage et la récupération (à l'exception des données), notamment relativement au stockage, à la récupération et à la gestion des fichiers, ainsi que l'interprétation des messages d'erreur du système. Elle peut également vous aider à déterminer lorsqu'une Réparation Matérielle est nécessaire ou si la couverture pour dommages accidentels causés par la manipulation s'applique. Apple offrira une assistance pour la version alors actuelle du logiciel pris en charge et pour la version majeure antérieure. Aux fins du présent article, le terme « version majeure » désigne une version importante du logiciel diffusée commercialement par Apple sous un numéro de version de format « 1.0 » ou « 2.0 » et qui ne constitue pas une version bêta ou non encore lancée.

L'assistance technique d'Apple se limite à ce qui suit : (i) le matériel couvert; (ii) le système d'exploitation (« macOS ») et les applications de marque Apple préinstallés ou conçus pour fonctionner avec le matériel couvert (« logiciels pour les utilisateurs »); (iii) les problèmes de connectivité entre le matériel couvert et tout ordinateur ou appareil qui satisfait aux exigences techniques de connectivité du matériel couvert et qui fonctionne sous un système d'exploitation compatible avec le matériel couvert.

Les exclusions mentionnées ci-dessous s'appliquent.

4. Ce qui n'est pas couvert

4.1 Réparation du matériel et service en cas de dommages accidentels causés par la manipulation

Apple peut limiter la réparation matérielle et le service en cas de dommages accidentels causés par la manipulation au pays où l'appareil couvert a été acheté à l'origine.

Apple n'offrira pas de réparation matérielle ni de service en cas de dommages accidentels causés par la manipulation dans les circonstances suivantes :

- (a) protection contre l'usure normale ou réparation des dommages esthétiques ne modifiant pas la fonctionnalité du matériel couvert;
- (b) entretien préventif;
- (c) remplacement du matériel couvert en cas de perte ou de vol;
- (d) réparation de dommages, y compris les dommages physiques excessifs (p. ex. les produits ayant été écrasés, pliés ou immergés dans un liquide), causés par un comportement irresponsable, abusif, capricieux ou malintentionné ou par toute utilisation du matériel couvert anormale ou non prévue par Apple;
- (e) installation, retrait ou mise au rebut du matériel couvert ou du matériel prêté pendant la réparation du matériel couvert;
- (f) réparation de dommages causés par un produit autre que le matériel couvert;

- (g) réparation de dommages causés au matériel couvert (peu importe la cause) si le matériel couvert a été ouvert, entretenu (y compris pour les mises à niveau et les expansions), modifié ou altéré par une personne autre qu'Apple ou un représentant autorisé d'Apple;
- (h) réparation de conditions préexistantes du matériel couvert si le plan est acheté après l'achat du matériel couvert;
- (i) réparation des dommages causés au matériel couvert dont le numéro de série a été modifié, abîmé ou retiré;
- (j) réparation des dommages causés par des incendies, des tremblements de terre, des inondations ou des causes externes semblables;
- (k) protection contre les dommages causés par la présence de matières dangereuses, y compris, mais sans s'y limiter, de biomatériaux et d'allergènes, qui posent un risque pour la santé humaine;
- (l) la perte, l'interruption de l'utilisation, l'endommagement, la corruption, l'incapacité d'avoir accès ou l'impossibilité d'utilisation de matériels ou logiciels électroniques, ou de leurs composants, qui sont utilisés pour stocker, traiter, transmettre ou recevoir les données dans le matériel couvert ou pour accéder à celles-ci, pour toute raison ou perte autres que les pertes couvertes explicitement énoncées dans le présent plan, y compris tout accès non autorisé à un tel système ou toute utilisation non autorisée de celui-ci, une attaque par déni de service, ou la réception ou la transmission d'un code malveillant; ou
- (m) la perte, l'interruption de l'utilisation, l'endommagement, la corruption, l'incapacité d'avoir accès ou l'impossibilité d'utilisation de données électroniques stockées dans le matériel couvert, y compris toute perte de données causée par un accès non autorisé à ces données ou une utilisation non autorisée de celles-ci, une attaque par déni de service, ou la réception ou la transmission d'un code malveillant.

L'installation de pièces de fabricants tiers peut modifier votre couverture. Dans le cadre de la réparation matérielle ou du service en cas de dommages causés par la manipulation, tout le matériel couvert doit être retourné à Apple intact, y compris toutes les pièces d'origine ou les composantes de rechange autorisées par Apple. Cette restriction ne limite pas vos droits en vertu de la loi sur la protection du consommateur.

4.2 Assistance technique

Apple n'offrira pas d'assistance technique dans les circonstances suivantes :

- (a) utilisation ou modification du matériel couvert, de macOS ou des logiciels pour les utilisateurs d'une manière pour laquelle le matériel couvert ou le logiciel n'est pas conçu;
- (b) problèmes qui peuvent être résolus par la mise à niveau du logiciel vers la version la plus récente;
- (c) produits de tiers, leurs effets sur le matériel couvert, macOS, ou les logiciels pour les utilisateurs ou leurs interactions avec ceux-ci;
- (d) utilisation d'un ordinateur ou d'un système d'exploitation qui n'est pas en lien avec les logiciels pour les utilisateurs ou des problèmes de connectivité avec le matériel couvert;
- (e) logiciels autres que macOS ou les logiciels pour les utilisateurs;
- (f) logiciels pour les utilisateurs désignés comme des versions « bêta », des « pré-lancements », des « prévisualisations » ou les logiciels désignés de manière semblable;
- (g) dommages ou perte de logiciels ou de données stockés ou enregistrés sur le matériel couvert (Remarque : la récupération et la réinstallation des programmes et des données d'utilisateur ne sont pas couvertes en vertu du présent plan);
- (h) navigateurs Web, applications de courriels et logiciels de fournisseurs de services Internet de tiers ou configurations de macOS nécessaires à leur utilisation;
- (i) la perte, l'interruption de l'utilisation, l'endommagement, la corruption, l'incapacité d'avoir accès ou l'impossibilité d'utilisation de matériels ou logiciels électroniques, ou de leurs composants, qui sont utilisés pour stocker, traiter, transmettre ou recevoir les données dans le matériel couvert ou pour accéder à celles-ci, pour toute raison ou perte autres que les pertes couvertes explicitement énoncées dans le présent plan, y compris tout accès non autorisé à un tel système ou toute utilisation non autorisée de celui-ci, une attaque par déni de service, ou la réception ou la transmission d'un code malveillant; ou
- (j) la perte, l'interruption de l'utilisation, l'endommagement, la corruption, l'incapacité d'avoir accès ou l'impossibilité d'utilisation de données électroniques stockées dans le matériel couvert, y compris toute perte de données causée par un accès non autorisé à ces données ou une utilisation non autorisée de celles-ci, une attaque par déni de service, ou la réception ou la transmission d'un code malveillant.

5. Obtenir une réparation et de l'assistance

Vous pouvez obtenir des services ou de l'assistance technique en appelant Apple ou en accédant à support.apple.com/fr-ca. Vous devez fournir le numéro de contrat de votre plan ou le numéro de série de l'appareil couvert. Vous devez également, sur demande, présenter la confirmation de votre plan ainsi que la facture originale de votre appareil couvert et de votre plan.

6. Options de service

Apple peut modifier la méthode choisie pour vous fournir les services d'entretien ou de remplacement ainsi que les conditions d'admissibilité de votre Matériel Couvert à une méthode de service particulière.

Les services offerts seront limités aux options offertes dans le pays où les services sont demandés. Les options de service, la disponibilité des pièces et les délais de traitement peuvent varier. Si l'entretien n'est pas offert pour le Matériel Couvert dans un pays autre que celui dans lequel le produit a été acheté, vous risquez de devoir payer les frais d'expédition et de manutention visant à assurer le service dans un pays où celui-ci est offert. Si vous souhaitez vous prévaloir du service dans un pays autre que le pays d'achat, vous devez vous conformer à toutes les lois et à tous les règlements applicables en matière d'importation et d'exportation, et vous êtes responsable du paiement de tous les droits de douane, de la TVA et des autres taxes et frais connexes. Pour les services internationaux, Apple peut réparer ou remplacer les produits ou les pièces à l'aide de produits ou de pièces comparables qui sont conformes aux normes locales.

Apple propose les options suivantes pour le service matériel ou le service en cas de dommages accidentels causés par la manipulation :

(a) Service de réparation en magasin. Le service de réparation en magasin est offert pour la plupart des produits couverts. Vous pouvez apporter votre produit dans un Apple Store ou chez un fournisseur de services agréé Apple (« FSAA ») offrant un service de réparation en magasin. Les services visant le matériel couvert seront effectués sur place ou dans un Centre de réparation Apple (un « CRA »). Vous devez récupérer rapidement le matériel couvert.

(b) Service de réparation sur place. Le service de réparation sur place est offert pour de nombreux ordinateurs de bureau (et de nombreux ordinateurs portables au Canada), ainsi que pour le moniteur de marque Apple, si l'emplacement du matériel couvert est à moins de 80 kilomètres (50 miles) d'un fournisseur de services de réparation sur place agréé Apple. Certaines pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement par le client, conformément à la description ci-dessous, ne sont pas admissibles au service de réparation sur place. Si Apple détermine que le service de réparation sur place s'applique, Apple enverra un technicien qui effectuera la réparation à l'endroit où se trouve le matériel couvert. La réparation sera effectuée à cet endroit ou le technicien apportera le matériel couvert à un FSAA ou dans un CRA afin qu'il soit réparé. Si le matériel couvert est réparé chez un FSAA ou dans un CRA, Apple s'occupera de le transporter jusqu'à votre emplacement après la réparation. Si le technicien ne peut avoir accès au matériel couvert à l'heure convenue, les visites ultérieures sur place pourront faire l'objet de frais supplémentaires.

(c) Service de réparation par la poste. Le service de réparation par la poste est offert pour la plupart des produits couverts. Si Apple détermine que votre matériel couvert peut bénéficier du service de réparation par la poste, vous recevrez des bordereaux d'expédition prépayés (ainsi que le nécessaire d'emballage, au besoin). Vous devez expédier le matériel couvert vers un centre de réparation Apple conformément aux instructions d'Apple. Une fois les réparations effectuées, le CRA vous retournera le matériel couvert. Apple paiera les frais d'expédition à partir de votre emplacement et au retour à condition que ses directives soient respectées.

(d) Service de pièces pour remplacement par le client (DIY). Le service DIY est offert pour de nombreux matériels couverts. Il vous permet de réparer vous-même votre matériel couvert. Apple n'est aucunement responsable des coûts de main-d'œuvre engagés relativement à la réparation par le client. Si la réparation par le client est possible, le processus suivant s'applique :

(i) Réparation exigeant le retour de la pièce du matériel couvert défectueuse à Apple. Apple peut demander une autorisation de carte de crédit à titre de garantie au montant du prix de détail de la pièce du matériel couvert de remplacement auquel s'ajoutent les frais d'expédition applicables. Si vous n'êtes pas en mesure de fournir ladite autorisation, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer la réparation vous-même, auquel cas Apple vous offrira d'autres solutions de réparation. Apple vous fera parvenir la pièce du

matériel couvert de remplacement accompagnée des instructions pour son installation, selon le cas, ainsi que le nécessaire pour retourner la pièce du matériel couvert remplacée. Si les directives d'Apple sont respectées, Apple annulera l'autorisation de carte de crédit, et aucun montant ne vous sera facturé pour la pièce du matériel couvert de remplacement et les frais d'expédition vers votre emplacement et à partir de ce dernier. Si vous ne retournez pas la pièce du matériel couvert remplacée conformément aux directives ou si vous retournez un produit, une pièce ou un accessoire qui n'est pas couvert par ce service, Apple fera porter le montant autorisé sur votre carte de crédit.

(ii) Réparation n'exigeant pas le retour de la pièce de matériel couvert remplacée à Apple. Apple vous fera parvenir sans frais une pièce de matériel couvert de remplacement (accompagnée des instructions pour son installation), selon le cas, de même que les directives de mise au rebut de la pièce remplacée.

7. Vos responsabilités

En vue de recevoir des services ou de l'assistance en vertu du plan, vous acceptez de (i) fournir votre numéro de contrat de plan et une copie de votre preuve d'achat originale du plan; (ii) fournir les renseignements nécessaires à propos des symptômes et des causes des problèmes touchant le matériel couvert; (iii) répondre aux demandes de renseignements nécessaires pour diagnostiquer ou réparer le matériel couvert; (iv) suivre les directives d'Apple; (v) mettre à jour le logiciel avec la version actuelle publiée avant de faire une demande de service; (vi) sauvegarder les logiciels et les données se trouvant sur le matériel couvert.

PENDANT LA RÉPARATION DU MATÉRIEL, APPLE SUPPRIMERA LE CONTENU DU MATÉRIEL COUVERT, REFORMATERA LE SUPPORT DE STOCKAGE ET RÉINSTALLERA LA CONFIGURATION INITIALE DES LOGICIELS DU MATÉRIEL COUVERT ET DES MISES À JOUR SUIVANTES, CE QUI SUPPRIMERA TOUS LES LOGICIELS ET TOUTES LES DONNÉES QUI SE TROUVAIENT SUR LE MATÉRIEL COUVERT AVANT LA RÉPARATION. Votre matériel couvert ou un produit de remplacement vous sera retourné par Apple avec les configurations originales, sous réserve des mises à jour applicables. Apple peut, au cours de l'Entretien Matériel, installer des mises à jour de macOS destinées à empêcher le matériel couvert de rétablir une version antérieure de macOS. Les applications de tiers installées sur le matériel couvert peuvent ne pas être compatibles ni fonctionner avec le matériel couvert à la suite de la mise à jour de macOS. Vous êtes responsable de la réinstallation de tous vos autres programmes ainsi que de la configuration de toutes vos données et de vos mots de passe.

8. Limitation de responsabilité

DANS LA PLEINE MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, APPLE ET SES EMPLOYÉS ET MANDATAIRES NE POURRONT EN AUCUNE CIRCONSTANCE ÊTRE TENUS RESPONSABLES ENVERS VOUS OU UN PROPRIÉTAIRE SUBSÉQUENT DU MATÉRIEL COUVERT RELATIVEMENT AUX DOMMAGES INDIRECTS, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES FRAIS DE RÉCUPÉRATION, DE REPROGRAMMATION OU DE REPRODUCTION DES PROGRAMMES OU DES DONNÉES, LE DÉFAUT D'ASSURER LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES ET LA PERTE DE CLIENTS, DE PROFITS, DE RECETTES OU DE REVENUS ANTICIPÉS, DÉCOULANT DES OBLIGATIONS D'APPLE EN VERTU DU PRÉSENT PLAN. DANS LA PLEINE MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, LA RESPONSABILITÉ D'APPLE ET DE SES EMPLOYÉS ET MANDATAIRES ENVERS VOUS OU UN PROPRIÉTAIRE SUBSÉQUENT DU MATÉRIEL COUVERT DÉCOULANT DU PRÉSENT PLAN SE LIMITE AU MONTANT INITIAL PAYÉ POUR LE PLAN. APPLE REJETTE PARTICULIÈREMENT TOUTE GARANTIE SELON LAQUELLE (i) APPLE SERA EN MESURE DE RÉPARER OU DE REMPLACER LE MATÉRIEL COUVERT SANS RISQUE D'ENDOMMAGER OU DE PERDRE LES PROGRAMMES ET LES DONNÉES, (ii) APPLE ASSURERA LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES OU (iii) LE FONCTIONNEMENT DU PRODUIT SERA ININTERROMPU OU EXEMPT D'ERREUR.

LES AVANTAGES DE CE PLAN S'AJOUTENT À TOUS LES DROITS ET RECOURS DONT VOUS DISEPOSEZ EN VERTU DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR. DANS LA MESURE OÙ LA RESPONSABILITÉ PEUT ÊTRE LIMITÉE EN VERTU DESDITES LOIS ET RÉGLEMENTATIONS, LA RESPONSABILITÉ D'APPLE SE LIMITE, À SON ENTIÈRE DISCRÉTION, À LA RÉPARATION OU AU REMPLACEMENT DU MATÉRIEL COUVERT OU À LA PRESTATION DU SERVICE. CERTAINS ÉTATS OU CERTAINES PROVINCES NE PERMETTANT PAS L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DES DOMMAGES ACCESSOIRES OU INDIRECTS, IL EST POSSIBLE QUE LES PRÉCÉDENTES LIMITATIONS NE S'APPLIQUENT PAS À VOUS.

9. Annulation

9.1 Vos Droits d'Annulation

Peu importe la manière dont vous avez effectué votre achat, vous pouvez annuler ce Plan à tout moment et pour tout motif; vous pourriez avoir droit à un remboursement tel que décrit ci-dessous.

9.2 Méthode d'annulation :

(a) Annulations avec Retour de l'Appareil Couvert :

Pour annuler ce Plan en retournant votre Appareil Couvert (à l'exception des reprises traités à l'Article 9.6), conformément à la politique de retour de l'appareil du canal de vente initial, vous devez retourner votre Appareil Couvert par l'intermédiaire de ce même canal de vente (qu'il s'agisse d'un Revendeur Agréé Apple ou d'Apple). Si vous avez acheté l'Appareil Couvert auprès d'un Revendeur Agréé Apple, il se peut que vous deviez contacter Apple, comme indiqué ci-dessous, pour annuler le Plan. Vous (ou votre Fournisseur de Plan de Paiement) recevrez un remboursement intégral du Plan.

(b) Annulation des Plans Achetés auprès de Revendeurs Agréés Apple :

- (1) Si vous avez acheté un Plan à Durée Déterminée auprès d'un Revendeur Agréé Apple et que vous l'annulez dans les trente (30) jours suivant l'achat du Plan, vous devrez peut-être annuler le Plan auprès du Revendeur Agréé Apple.
- (2) Si vous avez acheté un Plan à Durée Déterminée auprès d'un Revendeur Agréé Apple et que vous l'annulez plus de trente (30) jours après l'achat du Plan, vous pouvez :

(A) Appeler Apple au 1-800-263-3394; ou

(B) Envoyer un courrier au Agreement Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, U.S.

Si vous envoyez un avis écrit pour annuler votre Plan à Durée Déterminée, veuillez fournir le numéro de série de votre Appareil Couvert, le Numéro de votre Contrat de Plan, la preuve d'achat du Plan ainsi que vos coordonnées. Votre Plan sera annulé dès la réception de votre avis écrit.

- (3) Si vous avez acheté un Plan Mensuel ou Annuel auprès d'un Revendeur Agréé Apple, veuillez contacter ce Revendeur Agréé Apple pour annuler votre Plan.

(c) Annulations de Plans Mensuels ou Annuels Achetés auprès de Apple :

Pour une annulation prenant effet immédiatement :

- (1) Accédez support.apple.com/HT202039 depuis votre Appareil Couvert, puis sélectionnez les liens « Annuler un abonnement » et « AppleCare+ ». L'annulation prendra effet immédiatement. Si votre Plan n'apparaît pas lorsque vous essayez de l'annuler, il se peut que vous deviez terminer la configuration de votre Compte Apple. Pour obtenir de l'aide supplémentaire, veuillez consulter support.apple.com/HT202704;

- (2) Appelez Apple au 1-800-263-3394; ou

- (3) Envoyez un courrier au Agreement Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, U.S.

Si vous envoyez un avis écrit pour annuler votre Plan Mensuel ou Annuel, veuillez fournir le numéro de série de votre Appareil Couvert, le Numéro de votre Contrat de Plan, la preuve d'achat originale du Plan ainsi que vos coordonnées.

- (4) Vous pouvez également annuler votre Plan Mensuel ou Annuel en empêchant son renouvellement automatique. Pour ce faire, accédez à support.apple.com/HT202039 depuis votre Appareil Couvert et sélectionnez « Annuler un abonnement ». Dans ce cas, l'annulation sera différée jusqu'à minuit, le dernier jour du mois ou de l'année auquel correspondait votre dernier paiement mensuel ou annuel. Votre Plan Mensuel Annuel restera actif jusqu'à la fin du mois ou de l'année en question, après quoi il sera annulé et aucun remboursement ne sera accordé pour l'annulation.

Un défaut de paiement de la totalité d'un paiement mensuel annuel dans les délais requis sera considéré comme l'expression de votre intention d'annuler votre Plan et aucun remboursement ne vous sera accordé pour l'annulation.

(d) Annulation de Plans à Durée Déterminée Achetés auprès de Apple :

Pour annuler un Plan à Durée Déterminée Acheté auprès de Apple, vous pouvez :

- (1) Si cette option est disponible et uniquement si le Plan à Durée Déterminée a été acheté auprès d'Apple, suivez les étapes dans l'app Assistance Apple, qui peut être téléchargé depuis l'App Store. Si votre Plan n'apparaît pas lorsque vous essayez de l'annuler, il se peut que vous deviez terminer la configuration de votre Compte Apple. Pour obtenir de l'aide supplémentaire, veuillez consulter support.apple.com/HT202704;
- (2) Si cette option est disponible et uniquement si le Plan à Durée Déterminée a été acheté auprès d'Apple, rendez-vous sur getsupport.apple.com/products, sélectionnez « Couverture Matérielle » puis « Annuler un Plan AppleCare », et suivez les instructions;
- (3) Appelez Apple au 1-800-263-3394; ou
- (4) Envoyez un courrier au Agreement Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, U.S.

Si vous envoyez un avis écrit pour annuler votre Plan à Durée Déterminée, veuillez fournir le numéro de série de votre Appareil Couvert, le Numéro de votre Contrat de Plan, la preuve d'achat originale du Plan ainsi que vos coordonnées.

Pour annuler un Plan à Durée Déterminée financé par l'intermédiaire d'un Fournisseur de Plan de Paiement, contactez Apple au 1-800-263-3394 ou communiquez avec le Fournisseur de Plan de Paiement afin de lui demander d'annuler le Plan en votre nom. Apple peut rembourser toute somme due à l'entité de financement qui a payé Apple pour votre Plan.

(e) Annulation dans le Cadre d'un Programme de Groupe ou d'Adhésion :

Si vous bénéficiez de votre Plan AppleCare+ (quel qu'en soit le type) dans le cadre d'un programme de groupe ou d'adhésion, à l'expiration ou à la résiliation de votre droit de conserver AppleCare+ en vertu de ce programme, vous pourriez avoir la possibilité d'en assumer le paiement et de conserver votre Plan. Si vous ne choisissez pas d'en assumer le paiement et de conserver AppleCare+, votre Plan sera annulé et vous n'aurez droit à aucun remboursement.

9.3 Remboursements de Plans Mensuels et Annuels

Sauf dispositions contraires des lois locales, si vous annulez votre Plan Mensuel ou Annuel avec effet immédiat, sans que cela soit lié au retour de Votre Appareil Couvert, vous recevrez un remboursement proportionnel au pourcentage de temps non écoulé restant au terme de votre Plan Mensuel ou Annuel.

Comme indiqué ci-dessus, si vous désactivez le renouvellement de votre prochain Plan Mensuel ou Annuel, l'annulation sera différée jusqu'à minuit le dernier jour de l'année auquel correspondait votre dernier paiement

mensuel ou annuel. Votre Plan Mensuel ou Annuel restera actif jusqu'à la fin de cette année, après quoi il sera annulé et aucun remboursement ne sera accordé pour cette annulation.

9.4 Remboursements de Plans à Durée Déterminée

Sauf en cas d'indication contraire prévue par les lois locales, les remboursements seront effectués ainsi :

- (1) Dans les trente (30) jours suivant l'achat ou la réception de votre Plan, selon la dernière éventualité, vous recevrez un remboursement intégral, moins la valeur de tout avantage fourni en vertu du Plan.
- (2) Plus de trente (30) jours après la date de réception du Plan, vous recevrez un remboursement proportionnel au prix d'achat initial. Le remboursement proportionnel est calculé en fonction du pourcentage de la durée restante du Plan à compter de sa date d'achat, moins la valeur de tout avantage fourni dans le cadre du Plan.

Si vous avez financé votre Plan à Durée Déterminée par l'intermédiaire d'un Fournisseur de Plan de Paiement, communiquez avec Apple ou le Fournisseur de Plan de Paiement pour procéder à l'annulation du Plan. Apple peut retourner tout remboursement dû à l'entité financière qui a payé pour votre Plan.

9.5 Droits d'Annulation d'Apple

Si votre Mode de Paiement est refusé pour une quelconque raison, notamment lors d'un renouvellement de Plan Mensuel ou Annuel ou de tout autre versement relevant de votre responsabilité, et que vous n'effectuez pas de paiement par d'autres moyens avant la date d'échéance ou toute date de renouvellement applicable, votre Plan pourrait être annulé et votre couverture pourrait cesser à partir de la date d'échéance ou de renouvellement.

Sauf en cas d'indication contraire en vertu des lois locales, Apple peut annuler ce Plan immédiatement et sans préavis en cas de fraude ou de fausse déclaration importante, ou si vous avez utilisé ce Plan à des fins commerciales dans le but de réaliser un gain financier personnel. Apple peut exiger le paiement immédiat de tous les services qui vous ont été fournis, et aucun remboursement de quelque nature que ce soit ne sera accordé.

De plus, sauf en cas d'indication contraire en vertu des lois locales, Apple peut annuler le présent Plan si les pièces pour l'Équipement Couvert ne sont pas disponibles, ou si Apple n'est plus en mesure d'assurer le Service de l'Équipement Couvert, moyennant un préavis écrit de trente (30) jours. Si les lois locales le permettent et qu'Apple annule le présent Plan en raison de l'indisponibilité des pièces, vous recevrez un remboursement proportionnel en fonction de la durée restante du Plan.

Le fait de ne pas effectuer un paiement mensuel ou annuel dans les délais et dans son intégralité sera considéré comme une manifestation de votre intention d'annuler votre Plan, et aucun remboursement ne sera accordé en cas d'annulation.

9.6 Annulation Après Reprise Autorisée

Pour les Plans Mensuels et Annuels, si vous échangez votre Appareil Couvert dans le cadre du Programme d'Échange d'Apple, cet échange sera considéré comme une expression de votre intention d'annuler votre Plan Mensuel ou Annuel, qui sera annulé au moment de l'acceptation de l'échange.

9.7 Effet de l'Annulation

À la date de prise d'effet de l'annulation, les obligations futures d'Apple envers vous en vertu du présent Plan sont complètement éteintes.

10. Transfert de plans à durée déterminée

Pour les plans à durée déterminée uniquement, vous êtes autorisé à effectuer un transfert permanent unique de l'ensemble de vos droits en vertu du présent plan à un tiers, à condition : (i) de transférer au cessionnaire la preuve d'achat originale, la confirmation du plan, la documentation imprimée du plan et le présent contrat de service; (ii) d'aviser Apple du transfert conformément à ce qui est indiqué dans l'article support.apple.com/HT202712, et (iii) que le cessionnaire accepte les modalités du présent contrat de service. Si vous avez financé l'achat de votre plan par l'intermédiaire d'un fournisseur de paiement de plan ou que vous payez par versements d'une autre manière, le cessionnaire assumera et respectera toutes les obligations de paiement du cédant. Tout manquement à ces obligations par le cessionnaire déclenchera immédiatement l'exécution des dispositions d'annulation applicables aux plans à paiement annuel, tel que décrit à l'article 9. Lorsque vous avisez Apple du transfert, vous devez fournir le numéro du contrat du plan, le numéro de série du matériel couvert et le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et le courriel du nouveau propriétaire. Les Plans Mensuels et Annuels ne peuvent pas être transférés.

11. Modifications du Plan

Les conditions générales d'utilisation du Plan qui vous ont été fournies à l'origine demeurent en vigueur pendant la Durée du Plan et chaque renouvellement du Plan Mensuel ou Annuel, le cas échéant, sauf si Apple vous informe d'une révision des conditions générales d'utilisation du Plan. Apple peut, à tout moment, réviser les conditions générales d'utilisation du présent Plan, y compris le prix et les frais de service applicables, en vous donnant un préavis écrit de trente (30) jours, ou plus si la loi l'exige (la « Période de Préavis »). Cet avis doit être fourni dans un document écrit ou un courriel distinct, ou par une autre méthode raisonnable. Si vous n'acceptez pas les conditions générales d'utilisation révisées du Plan, vous pouvez annuler le Plan sans pénalité. Si vous n'annulez pas le Plan pendant la Période de Préavis, votre paiement continu des versements mensuels, annuels ou échelonnés (le cas échéant) ou la soumission d'une demande de service en vertu du Plan après la réception d'un avis de modification des conditions générales d'utilisation de votre Plan, y compris concernant un changement du prix ou des frais de service, sera considéré comme un consentement de votre part à être lié par lesdites conditions générales d'utilisation révisées du Plan. Dans tous les cas, vous pouvez annuler le Plan en tout temps conformément à la Section 9.

Si Apple adopte des révisions du présent Plan qui élargiraient votre couverture sans coûts supplémentaires ni augmentation des frais de service, la couverture élargie s'applique immédiatement au présent Plan.

12. Dispositions générales

(a) Apple peut sous-traiter ou attribuer l'exécution de ses obligations à des tiers, sans toutefois se libérer de ses obligations envers vous.

(b) Apple n'est pas responsable des défauts ni des retards d'exécution de ses obligations en vertu du plan en raison d'événements indépendants de la volonté d'Apple.

(c) Vous n'êtes pas tenu d'effectuer la maintenance préventive du matériel couvert pour avoir droit aux services en vertu du plan.

(d) Le plan n'est offert et valable que dans les provinces et les territoires du Canada, à l'exclusion du Québec. Les mineurs ne sont pas autorisés à acheter ce plan. Il est possible que ce plan ne soit pas disponible partout, et il n'est pas disponible là où la loi l'interdit.

(e) Dans le cadre de ses obligations, Apple peut, uniquement aux fins de suivi de la qualité de la réponse d'Apple, enregistrer les appels entre vous et Apple, en tout ou en partie.

(f) Vous reconnaissez que les informations ou les données divulguées à Apple en vertu de ce plan ne sont ni confidentielles ni exclusives. En outre, vous acceptez qu'Apple recueille et traite des données en votre nom dans le cadre des services fournis. Cela peut comprendre le transfert de vos données à des sociétés affiliées ou à des fournisseurs de services conformément à la politique de confidentialité d'Apple.

(g) Apple dispose de mesures de sécurité destinées à protéger vos données contre les accès ou les divulgations non autorisés et contre leur destruction illégale.

(h) Vous comprenez et acceptez qu'en achetant le plan, Apple utilisera, traitera, transférera et protégera vos renseignements personnels conformément à la politique de confidentialité d'Apple disponible à l'adresse suivante : apple.com/ca/fr/legal/privacy/. Nonobstant ce qui précède, vous acceptez qu'Apple, ses sociétés affiliées ou ses prestataires de services puissent utiliser et traiter votre nom, le numéro de série de votre appareil, vos coordonnées, l'historique de vos réparations et tout autre renseignement personnel que nous, nos sociétés affiliées ou nos prestataires de services recueillons ou générons dans le cadre de votre plan, aux fins suivantes : (i) fournir et administrer les services dans le cadre du plan et exécuter le présent contrat; (ii) assurer la qualité du service; et (iii) communiquer avec vous au sujet de votre plan, des transactions financières connexes et des services et de l'assistance fournis dans le cadre du présent contrat. À ces fins, vous acceptez que cela puisse inclure le transfert de vos renseignements personnels entre Apple, ses sociétés affiliées et ses prestataires de services. Si vous avez des questions concernant le traitement de vos données personnelles, communiquez avec Apple aux numéros de téléphone indiqués ou à l'adresse suivante : apple.com/legal/privacy/contact/. Si vous souhaitez avoir accès aux renseignements vous concernant détenus par Apple ou si vous désirez y apporter des changements, accédez à account.apple.com et mettez vos préférences à jour ou communiquez avec Apple en vous rendant à l'adresse apple.com/ca/fr/privacy/contact/.

(i) Les conditions du plan, y compris la facture originale du plan et la confirmation du plan, prévaudront sur les conditions contradictoires et additionnelles ou sur les conditions de tout bon de commande ou autre document, et elles constituent l'intégralité de l'entente entre vous et Apple relativement au plan.

(j) Les Plans Mensuels ou Annuels se renouvelleront automatiquement, sauf en cas d'annulation, au prix d'achat d'origine du Plan, à moins que vous soyez informé à l'avance d'un changement de prix conformément à la Section 11 du présent Plan. Apple n'est pas dans l'obligation de renouveler les Plans à Durée Déterminée. Si Apple propose un renouvellement, Apple en déterminera le prix et les conditions.

(k) Le présent plan ne prévoit aucun processus informel de règlement des litiges.

(l) Tel qu'utilisé dans ce plan, le terme « Apple » désigne **Apple Canada Inc.**, dont les bureaux se situent au 120, boul. Bremner, bureau 1600, Toronto (Ontario) M5J OA8. Dans le cadre des plans vendus au Canada, Apple Canada Inc. est l'obligé légal et financier.

(m) Sauf là où la loi l'interdit, les lois de la province de l'Ontario régissent les plans achetés au Canada. Si ces conditions entrent en conflit avec les lois applicables à l'endroit où vous avez acheté ce plan, les lois applicables auront préséance.

(n) Les services d'assistance en vertu du présent plan peuvent être offerts uniquement en anglais et en français (Canada).

(o) Les Appareils achetés dans un pays autre que le Canada peuvent ne pas être admissibles à la couverture en vertu du présent Plan.

13. Différences en fonction du pays, de la province ou de l'État

La disponibilité des produits peut varier selon les provinces et les territoires.

Numéros de téléphone

Canada – 800 263-3394

* Les numéros de téléphone et les heures d'ouverture peuvent varier et sont susceptibles d'être modifiés. Vous trouverez les plus récentes coordonnées locales et internationales à support.apple.com/HT201232. Les numéros sans frais ne sont pas disponibles dans tous les pays.