

**AppleCare+ pour iPhone**

**AppleCare+ pour iPad**

**AppleCare+ pour iPod**

## **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 DISPOSEZ EN VERTU DES LOIS SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR. CE PLAN NE LIMITE PAS LES DROITS DONT VOUS DISPOSEZ 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 AUX SUITES DE DOMMAGES RÉSULTANT DU DÉFAUT D'APPLE DE RESPECTER SES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES.

**1. Le Plan.** Ce contrat de service régit l'entretien matériel et l'assistance technique qui vous sont offerts par Apple en vertu des plans susmentionnés (collectivement, le « plan ») pour votre appareil iPhone, iPad ou iPod de marque Apple et ses accessoires inclus dans l'emballage original (individuellement, un « appareil couvert ») inscrit sur votre document de preuve de couverture (la « confirmation du plan »). Apple offre également la couverture pour l'entretien matériel et l'assistance technique pour la borne d'accès AirPort Express, AirPort Extreme ou AirPort Time Capsule (un « dispositif de connectivité pour iPad ») si le dispositif de connectivité pour iPad est utilisé conjointement avec un appareil iPad couvert en vertu du plan AppleCare+ pour iPad et qu'il a été acheté au plus tard deux ans avant ledit iPad. (Aux fins du présent contrat de service, l'appareil couvert et, le cas échéant, le dispositif de connectivité pour iPad sont désignés collectivement comme du « matériel couvert ».)

### **2. Début et fin de la couverture.**

La couverture commence au moment de l'achat du plan. La couverture prend fin vingt-quatre (24) mois après la date de l'achat au détail de votre appareil couvert original (la « durée du plan »). Votre confirmation du plan vous sera remise au moment de l'achat ou vous sera envoyée automatiquement peu après. Les conditions du plan, le reçu de vente original pour le plan et la confirmation du plan font partie de votre contrat de service. Pour obtenir une copie de votre confirmation du plan, suivez les directives et entrez le numéro de série de votre appareil couvert au [www.apple.com/support/applecare/view](http://www.apple.com/support/applecare/view). Le prix du plan est indiqué sur le reçu de vente original. La couverture en vertu de ce plan s'ajoute à la couverture fournie en vertu des lois impératives applicables, de la garantie du fabricant sur le matériel et de l'assistance technique gratuite.

### **3. Ce qui est couvert**

#### **3.1 Entretien matériel**

Si vous soumettez une réclamation valide au cours de la durée du plan visant à aviser Apple (i) qu'un défaut de matériaux ou de fabrication touche le matériel couvert ou (ii) que la capacité de la batterie du matériel couvert à retenir sa charge a diminué de cinquante pour cent (50 %) ou plus par rapport aux caractéristiques techniques d'origine, Apple pourra (a) réparer le défaut sans frais, en utilisant des pièces neuves ou réusinées dont l'efficacité et la fiabilité sont équivalentes, ou (b) échanger le matériel couvert contre un produit de remplacement neuf ou remis à neuf dont l'efficacité et la fiabilité sont équivalentes. Tous les produits de remplacement fournis en vertu de ce plan offriront au minimum une fonctionnalité équivalente par rapport à celle du produit d'origine. Si Apple échange le matériel 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.

#### **3.2 Dommages accidentels causés par la manipulation**

Si vous soumettez une réclamation valide au cours de la durée du plan visant à aviser Apple que l'appareil couvert a cessé de fonctionner correctement en raison de dommages accidentels causés par la manipulation, Apple pourra, moyennant les frais de service ci-dessous, (i) réparer l'appareil en utilisant des pièces neuves ou des pièces remises à neuf dont l'efficacité et la fiabilité sont équivalentes, ou (ii) échanger l'appareil couvert contre un produit de remplacement neuf ou remis à neuf dont l'efficacité et la fiabilité sont équivalentes (chacun, individuellement connu sous le nom de « réparation »). **La couverture pour dommages accidentels causés par la manipulation sera résiliée et toutes les obligations d'Apple en vertu du présent paragraphe 3.2 seront réputées avoir été**

**remplies dans leur intégralité avant la fin de la durée du plan aussitôt qu'Apple aura effectué deux (2) réparations à la suite de réclamations pour dommages accidentels causés par la manipulation.**

La couverture pour dommages accidentels causés par la manipulation ne s'applique qu'aux défaillances opérationnelles ou mécaniques causées par un accident lors de la manipulation en raison d'un événement externe inattendu et involontaire (p. ex. : chute ou contact avec un liquide) pendant votre usage quotidien normal de l'appareil couvert conformément à ce qui est prévu pour ce type d'appareil couvert. La couverture pour dommages accidentels causés par la manipulation ne prévoit aucune protection

contre (a) l'usure normale, le vol, la perte ou toute manipulation ou utilisation téméraire ou abusive de l'appareil couvert, volontairement ou intentionnellement, (b) toute autre action ou conséquence qui n'est pas couverte par le plan, conformément à la description du paragraphe 4.2 ci-dessous, ou (c) les dommages à l'appareil couvert découlant d'une ou plusieurs des conditions décrites au paragraphe 3.2(a) ou (b). Apple peut exiger une explication relative à l'endroit et au moment de l'accident, y compris une description détaillée de l'événement. Apple rejettera votre réclamation si vous omettez de payer les frais de service ou si vous ne transmettez pas les renseignements demandés au sujet de l'accident.

- **Sous le plan AppleCare+ pour iPhone, vous devez payer des frais de service de CA\$79,00, taxes applicables en sus, pour chaque réclamation pour dommages accidentels causés par la manipulation.**
- **Sous le plan AppleCare+ pour iPad, vous devez payer des frais de service de CA\$49,00, taxes applicables en sus, pour chaque réclamation pour dommages accidentels causés par la manipulation.**
- **Sous le plan AppleCare+ pour iPod, vous devez payer des frais de service de CA\$29,00, taxes applicables en sus, pour chaque réclamation pour dommages accidentels causés par la manipulation.**

### 3.3. Assistance technique

Pendant la durée du plan, Apple vous fournira un accès à des ressources d'assistance technique par téléphone et en ligne. Le service d'assistance gratuit prend fin quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'achat initiale du matériel couvert. L'assistance technique peut vous aider avec 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; avec l'interprétation des messages d'erreur du système; et à déterminer lorsqu'une réparation matérielle est nécessaire ou si la couverture pour dommages accidentels causés par la manipulation s'applique. Apple offrira un soutien pour la version alors actuelle du logiciel pris en charge et pour la version majeure antérieure. Aux fins du présent paragraphe, 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.

### 3.4 Portée de l'assistance technique

En vertu du plan, Apple offrira un service d'assistance technique qui s'applique :

- (i) au matériel couvert;
- (ii) au système d'exploitation et aux applications préinstallés sur le matériel couvert (les « logiciels pour les utilisateurs »);
- (iii) aux applications de marque Apple conçues pour fonctionner avec le matériel couvert, y compris, sans s'y limiter, Keynote, Pages, Numbers, iPhoto, iMovie et GarageBand (aussi désignés sous le nom de « logiciels pour les utilisateurs »); et
- (iv) aux problèmes de connectivité entre le matériel couvert et tout ordinateur compatible. Un « ordinateur compatible » désigne un ordinateur qui satisfait aux exigences techniques de connectivité du matériel couvert et qui fonctionne sous un système d'exploitation compatible avec le matériel couvert.

## 4. Ce qui n'est pas couvert

4.1 Territoire de l'entretien matériel et de la couverture pour dommages accidentels causés par la manipulation. En vertu des plans AppleCare+ pour iPhone et AppleCare+ pour iPad, Apple peut limiter l'entretien matériel et la couverture pour dommages accidentels causés par la manipulation au pays où l'appareil couvert a été acheté à l'origine.

### 4.2 Couverture matérielle et couverture pour dommages accidentels causés par la manipulation.

- (i) Le plan ne couvre pas l'installation, le retrait ou la mise au rebut du matériel couvert ni le prêt de matériel pendant que le matériel couvert est en réparation.
- (ii) Le plan ne s'applique pas aux dommages causés par (a) un produit autre que le matériel couvert, (b) l'utilisation abusive ou inadéquate, les incendies, les séismes ou les autres causes externes à l'exception de celles décrites au paragraphe 3.2 ci-dessus, (c) l'utilisation du matériel couvert de manière non conforme aux utilisations autorisées ou prévues par le fabricant ni (d) l'intervention d'une personne qui n'est pas un représentant d'Apple ou un Fournisseur de service agréé Apple (un « FSAA »).
- (iii) Le plan ne s'applique pas aux produits dont le numéro de série a été modifié, abîmé ou retiré ni aux produits dont les fonctionnalités ou les capacités ont été modifiées sans l'autorisation écrite du fabricant.
- (iv) Le plan ne couvre pas le matériel couvert en cas de perte ou de vol. Le plan ne s'applique qu'au matériel couvert intact retourné à Apple.
- (v) Le plan ne couvre pas les dommages esthétiques au matériel couvert, y compris, sans s'y limiter, les rayures et les entailles qui ne limitent pas autrement la fonctionnalité du matériel couvert.
- (vi) Le plan ne couvre pas l'entretien préventif du matériel couvert.
- (vii) Le plan ne couvre pas les défauts découlant de l'usure normale du produit ou autrement causés par son vieillissement normal.
- (viii) Le plan ne couvre pas les conditions préexistantes du matériel couvert si le plan est acheté après l'achat du matériel couvert.

**Important : N'ouvrez pas le matériel couvert; les dommages causés à la suite de l'ouverture du matériel ne sont pas couverts par ce plan. Seuls Apple ou un FSAA sont autorisés à effectuer les services de réparation du matériel couvert.**

### 4.3 Assistance technique.

- (i) Le plan n'offre pas d'assistance technique pour l'utilisation du système d'exploitation ou des logiciels pour les utilisateurs comme applications de serveur.
- (ii) Le plan n'offre pas d'assistance technique pour les problèmes qui peuvent être résolus par la mise à niveau du logiciel vers la version la plus récente.
- (iii) Le plan n'offre pas d'assistance technique pour les produits de tiers ni les effets ou interactions de ceux-ci avec le matériel couvert, le système d'exploitation ou les logiciels pour les utilisateurs.
- (iv) Le plan n'offre pas d'assistance technique pour l'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.
- (v) Le plan n'offre pas d'assistance technique pour les logiciels Apple autres que le système d'exploitation ou les logiciels pour les utilisateurs, conformément à la couverture du présent plan.
- (vi) Le plan n'offre pas d'assistance technique pour les systèmes d'exploitation ou les logiciels de marque Apple désignés comme des versions « bêta » ou des « aperçus » ni les logiciels désignés de manière semblable.
- (vii) Le plan n'offre pas d'assistance technique pour les dommages ou la perte de logiciels ou de données stockés ou enregistrés sur le matériel couvert. La récupération et la réinstallation des programmes et des données d'utilisateur ne sont pas couvertes en vertu du présent plan.

## 5. Se prévaloir du service et de l'assistance

Vous pouvez bénéficier de services de réparations matérielles, y compris les réparations en vertu de la couverture pour dommages accidentels causés par la manipulation, et d'une assistance technique. Pour obtenir ces services ou de l'assistance, accédez au site Web d'Apple ([www.apple.com/support/country/](http://www.apple.com/support/country/)) ou composez le numéro indiqué ci-dessous. Vous devrez communiquer votre numéro de contrat de plan ou le numéro de série du matériel couvert au représentant de l'assistance technique d'Apple lors de votre appel pour recevoir l'assistance nécessaire. Assurez-vous de conserver le document de confirmation du plan et le reçu de vente original de votre matériel couvert et de votre plan, car vous pourriez en avoir besoin pour répondre aux questions relatives à l'admissibilité à la couverture de votre matériel couvert.

## 6. Options de service.

6.1 Apple propose les options suivantes pour ses services de réparations matérielles :

(i) 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 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 votre matériel couvert après avoir été avisé que les services ont été effectués.

(ii) 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 est admissible au service de réparation par la poste, Apple vous fera parvenir des bordereaux d'expédition prépayés, ainsi que le nécessaire d'emballage s'il y a lieu, afin que vous puissiez expédier votre matériel couvert au CRA conformément aux directives d'Apple. Une fois les services effectués, 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.

(iii) Remplacement express ou réparation effectuée par le client à l'aide de pièces faciles à installer (DIY). Le remplacement express est offert pour certains produits couverts. Le service de réparation par le client à l'aide de pièces faciles à installer est offert pour de nombreuses pièces du matériel couvert ou de ses accessoires et il vous permet de réparer vous-même votre matériel couvert. Si le remplacement express ou la réparation par le client est possible en fonction des circonstances, le processus suivant s'applique.

(a) Réparation exigeant le retour du matériel couvert défectueux ou de la pièce remplacée à Apple. Apple peut demander une autorisation de carte de crédit à titre de garantie au montant du prix de détail du matériel couvert de remplacement ou de la pièce 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, en quel cas Apple vous offrira d'autres solutions de réparation. Apple vous fera parvenir un produit ou des pièces de remplacement accompagnés des instructions pour leur installation, selon le cas, ainsi que le nécessaire pour retourner le matériel couvert défectueux ou les pièces remplacées. Si les directives d'Apple sont respectées, Apple annulera l'autorisation de carte de crédit et aucun montant ne vous sera facturé pour le matériel couvert ou la pièce de remplacement et les frais d'expédition vers votre emplacement et à partir de ce dernier. Si vous ne retournez pas le matériel couvert défectueux ou la pièce remplacée conformément aux directives ou si vous retournez une pièce ou un produit qui n'est pas couvert par ce service, Apple fera porter le montant autorisé sur votre carte de crédit.

(b) Service n'exigeant pas le retour de la pièce ou du produit remplacé à Apple. Apple vous fera parvenir sans frais un produit ou une pièce de remplacement ainsi que des instructions pour son installation, selon le cas, de même que les directives de mise au rebut de la pièce ou du produit Apple remplacé.

(c) Apple n'est pas responsable des coûts de main-d'œuvre engagés relativement au remplacement express ou à la réparation par le client. Vous pouvez communiquer avec Apple au numéro indiqué ci-dessous pour obtenir une aide supplémentaire.

6.2 Apple se réserve le droit de modifier la méthode choisie pour vous fournir les services de réparation ou de remplacement, ainsi que les conditions d'admissibilité de votre matériel couvert à une méthode de service particulière. Les services offerts seront toutefois 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 en fonction des pays. Si le service 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. 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 là où les services de réparation ou de remplacement internationaux sont offerts.

## **7. Vos responsabilités**

En vue de recevoir des services ou de l'assistance en vertu du plan, vous acceptez de respecter chacune des conditions ci-dessous.

- (i) Vous fournirez sur demande votre numéro de contrat de plan et une copie de votre preuve d'achat originale du plan.
- (ii) Vous fournirez les renseignements nécessaires à propos des symptômes et des causes des problèmes touchant le matériel couvert.
- (iii) Vous répondrez aux demandes de renseignements, y compris, sans s'y limiter, le numéro de série du matériel couvert, le modèle, la version du système d'exploitation et du logiciel installé, les périphériques installés ou connectés sur le matériel couvert, les messages d'erreur affichés, les actions effectuées avant que le matériel couvert ne rencontre le problème et les étapes effectuées pour tenter de résoudre le problème.
- (iv) Vous suivrez les directives d'Apple, y compris, sans s'y limiter, éviter d'envoyer des produits Apple et des accessoires qui ne seront pas réparés ou remplacés et emballer le matériel couvert conformément aux instructions d'expédition.
- (v) Vous mettrez à jour le logiciel avec la version actuelle publiée avant de faire une demande de service.
- (vi) Vous vous assurerez d'effectuer la sauvegarde des logiciels et des données se trouvant sur le matériel couvert. AU COURS DE L'ENTRETIEN MATÉRIEL, APPLE SUPPRIMERA LE CONTENU DU MATÉRIEL COUVERT ET REFORMATERA LE SUPPORT DE DONNÉES. 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 du système d'exploitation destinées à empêcher le matériel couvert de rétablir une version antérieure du système d'exploitation. 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 du système d'exploitation. 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 la 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 TOUT PROPRIÉTAIRE SUBSÉQUENT DU MATÉRIEL COUVERT RELATIVEMENT AUX DOMMAGES INDIRECTS, Y COMPRIS, 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 TOUT 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.

POUR LES CLIENTS RÉSIDANT SUR UN TERRITOIRE SOUMIS À DES LOIS OU RÉGLEMENTATIONS SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS, LES AVANTAGES DU PRÉSENT PLAN S'AJOUTENT À TOUS LES DROITS ET RECOURS DONT VOUS DISEPOSEZ EN VERTU DE CES LOIS ET RÉGLEMENTATIONS. 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

REPLACEMENT DU MATÉRIEL COUVERT OU À LA PRESTATION DU SERVICE. CERTAINS ÉTATS ET 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**

Vous pouvez annuler le plan à tout moment et pour tout motif. Si vous décidez d'annuler le plan, vous pouvez communiquer avec Apple au numéro de téléphone ci-dessous ou envoyer un avis écrit accompagné de votre numéro de contrat de plan par la poste à AppleCare Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, U.S.A. ou par télécopieur au 916 405-3973. Vous devez inclure une copie de votre preuve d'achat originale du plan avec l'avis. Sauf indication contraire de la loi locale, si vous annulez votre plan dans les trente (30) jours suivant la date d'achat ou la date indiquée sur le reçu du plan, selon la dernière éventualité, vous recevrez un remboursement complet, moins la valeur de tout service fourni dans le cadre du plan. Si vous annulez le plan 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 (a) des frais d'annulation de vingt-cinq dollars (25 \$) ou de dix pour cent (10 %) du montant proportionnel si ce montant est moins élevé et (b) la valeur de tout service fourni dans le cadre du plan. Sauf indication contraire de la loi locale, Apple peut annuler le plan en cas de fraude ou de fausse déclaration substantielle. Sauf indication contraire de la loi locale, Apple peut également annuler le plan si les pièces pour le matériel couvert ne sont plus disponibles, moyennant un préavis écrit de trente (30) jours. Si Apple annule le plan en raison de l'indisponibilité des pièces, vous recevrez un remboursement proportionnel en fonction de la durée restante du plan.

## **10. Transfert du plan**

Sous réserve des restrictions ci-dessous, 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 (a) de transférer au tiers la preuve d'achat originale, la confirmation du plan, la documentation imprimée du plan et le présent contrat de service; (b) d'aviser Apple du transfert en envoyant un avis de transfert par la poste à Apple Inc., ATTN: Agreement Administration, MS: 217-AC, 2511 Laguna Blvd, Elk Grove, CA 95758, U.S.A., par télécopieur au 916 405-3655 ou par courriel au [agmts\\_transfer@apple.com](mailto:agmts_transfer@apple.com) et (c) que le tiers accepte les conditions du présent contrat de service. 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.

## **11. Dispositions générales**

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

(ii) Apple n'est pas responsable des défauts ni des retards d'exécution en vertu du plan en raison d'événements hors du contrôle raisonnable d'Apple.

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

(iv) Le plan n'est offert et n'est valable que dans les cinquante États des États-Unis d'Amérique et le district fédéral de Columbia et dans les provinces et territoires du Canada. Les mineurs ne sont pas autorisés à acheter ce plan. Le plan peut ne pas être offert dans tous les États des États-Unis d'Amérique et dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada et il n'est pas offert là où la loi l'interdit.

(v) Dans le cadre de ses obligations, Apple peut, à son entière discrétion et 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.

(vi) 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. Ceci 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.

(vii) Apple dispose de mesures de sécurité destinées à protéger vos données contre les accès ou les divulgations non autorisés et contre leur destruction illégale. Vous êtes responsable des directives que vous transmettez à Apple concernant le traitement des données et Apple tentera de se conformer à ces directives dans la mesure raisonnablement nécessaire dans le cadre de l'exécution de ses obligations de service et d'assistance en vertu du plan. Si vous n'êtes pas d'accord avec ce qui précède ou si vous avez des questions au sujet du traitement de vos données, communiquez avec Apple par téléphone au numéro indiqué.

(viii) **Apple protégera vos renseignements conformément à la Politique de confidentialité d'Apple disponible au <http://www.apple.com/legal/internet-services/privacy/>. Si vous souhaitez avoir accès aux renseignements à votre sujet en la possession d'Apple ou si vous désirez y apporter des changements, accédez au [www.apple.com/contact/myinfo](http://www.apple.com/contact/myinfo) et mettez vos préférences de contact personnelles à jour ou communiquez avec Apple en vous rendant au [www.apple.com/privacy/contact](http://www.apple.com/privacy/contact).**

(ix) Les conditions du plan, y compris le reçu de vente original 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.

(x) Apple n'a aucune obligation de renouveler ce plan. Apple peut cependant offrir de renouveler le plan et déterminer le prix et les conditions applicables.

(xi) Ce plan ne prévoit aucun processus informel de règlement des litiges.

(xii) « Apple » désigne **AppleCare Service Company, Inc.**, une société enregistrée en Arizona dont le siège social se situe au c/o CT Corporation System, 2394 East Camelback Road, Phoenix, Arizona 85016, effectuant ses activités au Texas sous Apple CSC, Inc., dans le cadre des plans vendus aux États-Unis. Les obligations relatives à tous les plans vendus aux États-Unis s'appuient sur la pleine foi du fournisseur, AppleCare Service Company, Inc. « Apple » désigne Apple Canada Inc., dont les bureaux se situent au 7495 Birchmount Road, Markham (Ontario) L3R 5G2, Canada dans le cadre des plans vendus au Canada. Apple Canada Inc. est l'obligé légal et financier relativement aux plans vendus au Canada.

(xiii) L'administrateur est Apple Inc. (l'« administrateur », licence TDLR 300), une société enregistrée en Californie dont le siège social se situe au 1 Infinite Loop, Cupertino, California 95014. L'administrateur est responsable de la collecte et du transfert à AppleCare Service Company, Inc. du prix d'achat du plan et de l'administration des réclamations en vertu du plan.

(xiv) Sauf là où la loi l'interdit, les lois de l'État de la Californie régissent les plans achetés aux États-Unis. Sauf là où la loi l'interdit, les lois de la province de l'Ontario régissent les plans achetés au Canada. En cas d'incompatibilité entre les présentes conditions et les lois de tout territoire où vous avez acheté ce plan, y compris les lois de l'Arizona, de la Floride, de la Géorgie, du Nevada, de l'Oregon, du Vermont, de Washington, du Wisconsin et du Wyoming, les lois de ce territoire prévalent.

(xv) Les services d'assistance en vertu de ce plan peuvent être offerts uniquement en anglais et en français.

## **12. Différences en fonction du pays, de la province ou de l'État**

Une ou plusieurs des dispositions suivantes peuvent s'appliquer au plan. Certaines des dispositions ci-dessous peuvent différer par rapport à une ou plusieurs des dispositions précédentes. Les différences suivantes en fonction du pays, de la province ou de l'État prévalent en cas d'incompatibilité avec les autres dispositions du plan :

### 12.1 Canada

Au Canada, les frais de service pour chaque réclamation pour dommages accidentels causés par la manipulation selon la description du paragraphe 3.2 sont de (i) quarante-neuf dollars canadiens (49 CAD), taxes applicables en sus, pour le plan AppleCare+ pour iPad, et de (ii) soixante-dix neuf dollars canadiens (79 CAD), taxes applicables en sus, pour le plan AppleCare+ pour iPhone, et de (iii) vingt-neuf dollars canadiens (29 CAD), taxes applicables en sus, pour le plan AppleCare+ pour iPod. Les frais d'annulation indiqués au paragraphe 9 sont de vingt-cinq dollars canadiens (25 CAD) ou de dix pour cent (10 %) du montant proportionnel, si ce montant est moins élevé.

### Résidents du Québec

Les lois de la province de Québec régissent le présent plan et les litiges qui en découlent. L'article « Limitation de la responsabilité » ne s'applique pas aux résidents du Québec.

## 12.2 États-Unis

Résidents de l'Alabama, de la Californie, d'Hawaï, du Maryland, du Minnesota, du Missouri, du Nouveau-Mexique, du Nevada, de New York, de la Caroline du Sud, du Texas, de Washington et du Wyoming. Si vous avez acheté le plan dans l'un de ces États, cette disposition s'applique au plan.

Si vous annulez ce plan conformément aux présentes conditions générales et qu'Apple ne vous rembourse pas le prix d'achat à l'intérieur du délai indiqué ci-dessous, Apple vous versera une indemnité mensuelle équivalant à 10 % du montant dû non payé. Pour les résidents de la Californie, de New York, du Missouri et de Washington, Apple vous remboursera dans les 30 jours. Pour les résidents de l'Alabama, d'Hawaï, du Maryland, du Minnesota, du Nevada, de la Caroline du Sud, du Texas et du Wyoming, Apple vous remboursera dans les 45 jours. Pour les résidents du Nouveau-Mexique, Apple vous remboursera dans les 60 jours. Le droit d'annulation et le droit au paiement d'indemnisation décrit ci-dessus ne s'appliquent qu'au propriétaire original du contrat et ces droits ne peuvent être transférés ni cédés. Les obligations du fournisseur en vertu du présent contrat de service s'appuient sur la pleine foi du fournisseur, AppleCare Service Company, Inc.

Résidents de la Californie. Si vous avez acheté le plan dans cet État, cette disposition s'applique au plan.

Si vous annulez votre plan dans les trente (30) jours suivant la date indiquée sur le reçu du plan, vous recevrez un remboursement complet, moins la valeur de tout service fourni dans le cadre du plan.

Résidents du Colorado. Si vous avez acheté le plan dans cet État, cette disposition s'applique au plan.

**Avis :** Ce plan est assujéti à la loi sur la protection du consommateur du Colorado (Colorado Consumer Protection Act) ou à la loi sur les pratiques déloyales (Unfair Practices Act), articles 1 et 2 sous le titre 6 des CRS.

Résidents du Connecticut. Si vous avez acheté le plan dans cet État, cette disposition s'applique au plan.

Le plan sera automatiquement prolongé au-delà de sa date d'échéance du nombre de jours où le matériel couvert est en possession d'Apple pendant sa réparation. Résolution des litiges : Les litiges peuvent être résolus par arbitrage. Les litiges non résolus et les plaintes peuvent être transmis, accompagnés d'une copie du présent plan, à l'État du Connecticut, Insurance Dept., P.O. Box 816, Hartford, CT 06142-0846, U.S.A., Attn: Consumer Affairs.

Résidents de la Floride. Si vous avez acheté le plan dans cet État, cette disposition s'applique au plan.

Les lois de l'État de la Floride régissent le présent plan et les litiges qui en découlent. Le prix du présent plan n'est pas assujéti au contrôle du Florida Office of Insurance Regulation (bureau de la réglementation des assurances de la Floride). En cas d'annulation, aucuns frais ne seront exigibles.

Résidents du Michigan. Si vous avez acheté le plan dans cet État, cette disposition s'applique au plan.

Si l'exécution du contrat de service est interrompue en raison d'une grève ou d'un arrêt de travail touchant le lieu d'affaires de l'entreprise, la durée du contrat de service sera prolongée du nombre de jours de la période de grève ou d'arrêt de travail.

Résidents du Nevada. Si vous avez acheté le plan dans cet État, cette disposition s'applique au plan.

**Annulations :** Aucun plan en vigueur depuis plus de 70 jours ne peut être annulé par le fournisseur avant l'échéance de la durée convenue ou avant un an à compter de la date d'entrée en vigueur du plan, selon la première éventualité, sauf en vertu des motifs suivants :

- a. Défaut de paiement d'une somme due par le titulaire;
- b. Condamnation du titulaire pour un crime entraînant une augmentation des services requis;
- c. Découverte d'une fraude ou d'une fausse déclaration substantielle de la part du titulaire lors de l'obtention du plan ou de la soumission d'une réclamation en vertu du plan;
- d. Découverte d'une action ou d'une omission du titulaire ou d'une violation du titulaire des conditions du plan, survenue après la date d'entrée en vigueur du plan et entraînant une augmentation importante des services requis en vertu du plan;

e. Une modification importante de la nature ou de la portée des services requis ou d'une réparation requise, après la date d'entrée en vigueur du plan, entraînant une augmentation importante des services ou de la réparation au-delà de ce qui était prévu au moment de l'émission ou de la vente du plan.

Motifs d'annulation; date de prise d'effet de l'annulation. Aucune annulation d'un contrat de service ne peut prendre effet avant un minimum de 15 jours après l'envoi de l'avis d'annulation au titulaire.

Annulation de contrat; remboursement du prix d'achat; frais d'annulation.

(i) Si Apple annule ce plan, Apple remboursera aux consommateurs du Nevada la portion non acquise du prix d'achat. Apple peut déduire tout solde en souffrance sur votre compte du montant du prix d'achat non acquis lors du calcul du remboursement. Si Apple annule un contrat en vertu du règlement NRS 690C.270, Apple ne peut pas exiger de frais d'annulation.

(ii) Sauf disposition contraire dans le présent article, tout résident du Nevada qui est un acheteur original du plan et qui soumet à Apple une demande par écrit d'annulation du plan conformément aux conditions des présentes recevra un remboursement équivalant à la portion non acquise du prix d'achat du plan et Apple ne déduira pas de ce montant la valeur des services fournis.

(iii) Si vous demandez l'annulation de ce plan après les trente (30) premiers jours de la durée du plan, Apple peut exiger les frais d'annulation indiqués dans le plan, sans toutefois déduire la valeur des services fournis.

(iv) Lors du calcul par Apple du montant du remboursement en vertu du sous-alinéa (ii), Apple peut déduire de la portion non acquise du prix d'achat (a) le solde en souffrance sur le compte et (b) les frais d'annulation exigibles en vertu du plan. Pour les résidents du Nevada, ce plan s'appuie sur la pleine foi d'AppleCare Service Company, Inc.

L'approbation préalable des services ou des biens couverts en vertu de ce plan n'est pas nécessaire.

Les taxes ne sont pas applicables dans l'État du Nevada aux frais de service pour les réclamations pour dommages accidentels causés par la manipulation.

Résidents du New Hampshire. Si vous avez acheté le plan dans cet État, cette disposition s'applique au plan.

Si vous êtes insatisfait à l'égard du présent contrat, vous pouvez communiquer avec le bureau d'assurance du New Hampshire par courrier régulier à State of New Hampshire Insurance Department, 21 South Fruit Street, Suite 14, Concord NH 03301, U.S.A. ou avec son service à la clientèle par téléphone au 800 852-3416.

Résidents du Nouveau-Mexique. Si vous avez acheté le plan dans cet État, cette disposition s'applique au plan.

Annulations : Aucun plan en vigueur depuis plus de 70 jours ne peut être annulé par le fournisseur avant l'échéance de la durée convenue ou avant un an à compter de la date d'entrée en vigueur du plan, selon la première éventualité, sauf en vertu des motifs suivants :

- a. Défaut de paiement d'une somme due par le titulaire;
- b. Condamnation du titulaire pour un crime entraînant une augmentation des services requis;
- c. Découverte d'une fraude ou d'une fausse déclaration substantielle de la part du titulaire lors de l'obtention du plan ou de la soumission d'une réclamation en vertu du plan;
- d. Découverte d'une action ou d'une omission du titulaire ou d'une violation du titulaire des conditions du plan, survenue après la date d'entrée en vigueur du plan et entraînant une augmentation importante des services requis en vertu du plan; ou
- e. Une modification importante de la nature ou de la portée des services requis ou d'une réparation requise, après la date d'entrée en vigueur du plan, entraînant une augmentation importante des services ou de la réparation au-delà de ce qui était prévu au moment de l'émission ou de la vente du plan.

Résidents de la Caroline du Nord. Si vous avez acheté le plan dans cet État, cette disposition s'applique au plan.

L'achat de ce plan n'est pas nécessaire pour l'achat du matériel couvert ou l'obtention d'un prêt pour son achat. Apple Inc. n'annulera pas le présent plan **SAUF** en cas de défaut de paiement du prix d'achat du plan.

Résidents de l'Ohio. Si vous avez acheté le plan dans cet État, cette disposition s'applique au plan.

Bien que le présent contrat de service ne constitue pas une police d'assurance, les obligations relatives aux réclamations découlant des présentes pour les plans vendus en Ohio sont couvertes par Illinois National Insurance Co., située au 180 Maiden Lane 25<sup>th</sup> Floor, New York, NY 10038, U.S.A. (téléphone : 1 800 250-3819). Veuillez fournir votre numéro de téléphone et votre numéro de dossier, le cas échéant, avec toutes vos correspondances. Vous êtes autorisé à déposer une réclamation directement auprès de la société d'assurance si Apple ne répond toujours pas à une réclamation soixante (60) jours après la réception de celle-ci par Apple.

Résidents de l'Oregon. Si vous avez acheté le plan dans cet État, cette disposition s'applique au plan.

Si vous êtes insatisfait à l'égard du présent contrat, vous pouvez communiquer avec le bureau des services aux consommateurs et aux entreprises de l'Oregon par courrier régulier à Department of Consumer and Business Services, Oregon Insurance Division, 350 Winter Street NE, Salem, OR 97301, U.S.A. ou avec son représentant aux consommateurs par téléphone au 888 877-4894.

Résidents de la Caroline du Sud. Si vous avez acheté le plan dans cet État, cette disposition s'applique au plan.

Vous pouvez adresser vos plaintes non résolues ou vos questions relatives à la réglementation du plan par courrier à South Carolina Department of Insurance, P.O. Box 100105, Columbia, South Carolina 29202-3105, U.S.A. ou par téléphone au 1 800 768-3467.

Résidents du Tennessee. Si vous avez acheté le plan dans cet État, cette disposition s'applique au plan.

La durée du plan sera prolongée du nombre de jours pendant lesquels vous êtes privé de l'utilisation du produit en raison de sa réparation, auxquels s'ajoutent deux (2) jours ouvrables.

Résidents du Texas. Si vous avez acheté le plan dans cet État, cette disposition s'applique au plan.

Le fournisseur peut annuler ce plan sans préavis en cas de défaut de paiement, de fausse déclaration ou de violation substantielle d'une obligation par le titulaire concernant le matériel couvert ou son utilisation. Vous pouvez adresser vos plaintes non résolues ou vos questions relatives à la réglementation du contrat par courrier à TX Dept. of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, TX 78711, U.S.A.

L'administrateur au Texas est Apple Inc., licence TDLR #300.

Résidents du Wisconsin. Si vous avez acheté le plan dans cet État, cette disposition s'applique au plan.

LA PRÉSENTE GARANTIE EST ASSUJETTIE À LA RÉGLEMENTATION LIMITÉE DU BUREAU DU COMMISSAIRE À L'ASSURANCE.

Si vous annulez votre plan dans les trente (30) jours suivant l'achat du plan ou la réception des présentes conditions générales (si vous les recevez après la date d'achat), selon la dernière éventualité, vous recevrez un remboursement complet. Si vous annulez votre plan plus de trente (30) jours suivant la réception du plan, vous recevrez un remboursement proportionnel qui s'appuie sur le pourcentage de la durée restante du plan, moins des frais d'annulation de vingt-cinq dollars (25 USD) ou de dix pour cent (10 %) du montant proportionnel si ce montant est moins élevé. Aucun montant ne sera déduit du remboursement pour les services reçus. Apple n'annulera pas le présent plan **SAUF** en cas de défaut de paiement du prix d'achat du plan. Si Apple annule le plan, vous recevrez un remboursement proportionnel en fonction de la durée restante du plan.

Résidents du Wyoming. Si vous avez acheté le plan dans cet État, cette disposition s'applique au plan.

Si Apple annule ce plan, Apple vous enverra un avis d'annulation par courrier à votre dernière adresse connue inscrite dans les dossiers d'Apple. Apple enverra cet avis écrit au plus tard dix (10) jours avant la date de prise d'effet de l'annulation. Cet avis écrit vous indiquera la date de prise d'effet de l'annulation et les raisons de celle-ci. Apple n'est pas tenue de fournir un avis d'annulation en cas de défaut de paiement du plan, de fausse déclaration substantielle de votre part auprès d'Apple ou de violation importante d'une de vos obligations en vertu du plan ou concernant le matériel couvert ou son utilisation.

Les litiges découlant du plan peuvent être résolus conformément à la loi sur l'arbitrage du Wyoming.

## Numéro de téléphone

États-Unis — 1 800 APL-CARE (800 275-2273)

7 h à 22 h 15, heure normale du Centre\*

Sept jours sur sept

Canada — 1 800 263-3394

8 h à 20 h 15, heure normale du Centre\*

Sept jours sur sept

\* Les numéros de téléphone et les horaires d'ouverture peuvent varier et sont susceptibles d'être modifiés. Vous trouverez les plus récentes coordonnées locales et internationales au [www.apple.com/contact/phone\\_contacts.html](http://www.apple.com/contact/phone_contacts.html). Les numéros sans frais ne sont pas offerts dans tous les pays.

062113 AC+ FRCA v2.1