

Programme AppleCare Protection Plan pour iPad

Modalités

Votre programme AppleCare Protection Plan pour iPad (ci-après le « Programme ») est régi par les présentes modalités et ces modalités constituent votre contrat auprès d'Apple décrite dans l'article 7.I ci-dessous. Sujet aux présentes modalités, votre Programme (i) couvre les vices du ou des produits iPad de marque Apple énumérés dans le Certificat ou la Preuve de garantie de votre Programme (ci-après « Confirmation d'adhésion au Programme ») et les accessoires des matériels inclus dans l'emballage original de l'iPad (collectivement désignés comme le « Produit couvert »), et (ii) vous fournit une assistance technique par téléphone et l'accès à des ressources d'aide Internet pour le Produit couvert. Pour obtenir la Confirmation d'adhésion au Programme, vous devez enregistrer votre numéro unique de contrat ou d'adhésion (ci-après « Numéro de contrat du Programme ») tel que indiqué aux instructions incluses dans l'emballage du Programme. Les Clients qui ont choisi l'option d'adhésion automatique (Auto-Registration), dans les cas où elle est offerte, recevront automatiquement une Confirmation d'adhésion au Programme. Le terme de ce Programme (ci-après « Période de garantie ») est pour la période terminant à la date indiquée à la Confirmation d'adhésion au Programme. Le prix du Programme figure sur l'original de la facture du Programme. Apple peut limiter la prestation de service en vertu du Programme au pays d'achat original.

1. Garantie de réparation

a. Portée de la Garantie. Votre garantie couvrant les vices prend effet à la date d'expiration de votre garantie matérielle Apple pour le Produit couvert et termine à la fin de la Période de garantie (« Période de la garantie de réparation »). Apple s'engage, à sa discrétion, à réparer ou à remplacer le Produit couvert affecté (i) si au cours de la Période de la garantie de réparation, le Produit couvert présente des vices de matériau ou de main-d'œuvre, ou (ii) si au cours de la Période de garantie, la capacité de la pile du Produit couvert de maintenir une charge électrique a diminué de cinquante pour cent (50%) ou plus de ses caractéristiques originales (après avoir été entièrement rechargé et le Produit couvert joue d'audio ou de vidéo quand toutes les options sont à leur état initial). Apple fournira les pièces et la main-d'œuvre, mais pourra vous demander de remplacer vous-même certaines pièces faciles à installer. Ce processus est décrit ci-dessous. Les produits de rechange et les pièces de rechange fournis par Apple peuvent être des pièces neuves ou des pièces réusinées équivalentes à neuf du point de vue de rendement et fiabilité. Chaque pièce de rechange ou produit de rechange sera équivalent du point de vue fonctionnel à la pièce remplacée ou au produit remplacé, et demeurera couvert pour la Période de garantie restant à courir en vertu du Programme. Chaque pièce remplacée ou produit remplacé devient la propriété d'Apple. Apple vous recommande fortement d'enregistrer comme copie de sauvegarde des données et logiciels qui résident ou sont stockés dans le Produit couvert avant d'assurer la disponibilité du Produit couvert pour le service de réparation ou de remplacement.

b. Exclusions. Ce Programme ne couvre pas:

(i) l'installation, l'enlèvement ou le déplacement du Produit couvert; l'installation, l'enlèvement, le déplacement, la réparation ou l'entretien d'un produit non couvert (y compris les accessoires, périphériques ou autres dispositifs externes); du service de réseau ou cellulaire qui n'est pas inhérent au Produit couvert;

(ii) les dommages au Produit couvert attribuables à un accident, à un abus, à une négligence, à une mauvaise utilisation (notamment l'installation, la réparation ou l'entretien inappropriés réalisés par quelqu'un d'autre qu'Apple ou un prestataire de services agréé Apple), la modification non autorisée, un environnement inadapté (notamment une température ou humidité extrême), des contraintes ou des interférences physiques ou électriques inhabituelles, une variation ou surtension de l'alimentation électrique, la foudre, l'électricité statique, l'exposition à un liquide, un incendie, un cas fortuit ou une autre cause étrangère;

(iii) le Produit couvert dont le numéro de série a été modifié, dégradé ou supprimé;

(iv) des problèmes causés par un dispositif étranger au Produit couvert, y compris le matériel qui n'est pas de marque Apple, qu'il ait été ou non acquis au même moment que le Produit couvert;

(v) le service nécessaire pour assurer la conformité avec la réglementation d'une agence ou d'un organisme gouvernemental, qui aurait été adoptée après la date de ce Programme;

(vi) les problèmes causés par le fonctionnement d'un service de réseau ou cellulaire, par des virus ou d'autres problèmes de logiciels introduits dans le Produit couvert;

(vii) le Produit couvert qui aurait été perdu ou volé. Ce Programme ne couvre que le Produit couvert qui est retourné à Apple dans son intégralité;

(viii) les dommages esthétiques causés au Produit couvert (notamment, les égratignures, le bossellement et le bris des pièces en plastique des ports);

(ix) l'entretien préventif du Produit couvert;

(x) la mise à disposition de produits de rechange au cours de la période de prestation de service;

(xi) les dommages affectant ou perte des logiciels ou données qui résident ou sont stockés dans le Produit couvert. **LES CONTENUS DE VOTRE PRODUIT COUVERT SERONT PERDUS ET LE SUPPORT DE STOCKAGE SERA REFORMATÉ DURANT LA PRESTATION DU SERVICE.** Votre Produit couvert ou un produit de rechange vous sera retourné selon la configuration qui existait au moment de son achat, sous réserve des mises à jour applicables. Apple pourrait au titre du service, installer des mises à jour du logiciel de base (« iOS ») qui empêcheront le Produit couvert de revenir à une version précédente du iOS. Les applications de tiers installées sur le Produit couvert peuvent ne pas être compatibles ni fonctionner avec le Produit couvert ou le produit de rechange à la suite de la mise à jour du iOS. Vous êtes responsable de la réinstallation des autres programmes logiciels, données et mots de passe. La récupération et la réinstallation des programmes logiciels et données de l'utilisateur ne sont pas couvertes par le présent Programme;

(xii) les défauts résultant d'usure normale ou autrement du vieillissement normal du produit;

(xiii) les revêtements protecteurs qui selon leur conception, diminuent avec le temps à moins que le défaut résulte d'un vice de matériau ou de main-d'œuvre; et

(xiv) sauf tel que prévu expressément aux présentes, tout autre dommage qui ne résulte d'un vice de matériau ou de main-d'œuvre ou de l'utilisation ordinaire et habituelle du Produit couvert.

c. Options offertes pour le service. Apple pourra fournir la prestation des services en question moyennant l'une ou plusieurs des méthodes suivantes:

(i) **Service après-vente en magasin.** Vous devez remettre le Produit couvert défectueux à un magasin de détail appartenant à Apple ou à un prestataire de services agréé Apple qui offre un service après-vente en magasin. Les services seront réalisés sur place ou dans un centre de réparation Apple auquel le magasin aura fait parvenir le Produit couvert qui devrait être réparé ou remplacé. Vous devez récupérer le produit promptement après avoir été avisé que le service est terminé.

(ii) **Le service d'envoi du matériel en panne par courrier.** Lorsque Apple décide que votre Produit couvert est admissible à ce service, Apple vous enverra des lettres de transport prépayées (et au cas où vous ne posséderiez plus l'emballage original, Apple peut vous faire parvenir un emballage) afin que vous expédiez le Produit couvert à l'un des centres de réparation Apple conformément à ses instructions. Lorsque le service est terminé, le centre de réparation Apple vous renvoie le Produit couvert ou un produit de rechange. Apple paiera les frais d'expédition aller-retour à partir de votre localisation à la condition que vous respectiez toutes les instructions fournies par Apple.

(iii) **Le service de réparation ou de remplacement par vous-même** est offert pour le Produit couvert et pour un grand nombre de pièces et d'accessoires du Produit couvert, afin que vous répariez ou remplaciez votre propre produit. Lorsque les circonstances permettent ce service, la procédure suivante s'applique.

(A) **Le service de réparation ou de remplacement par vous-même** pour lequel Apple exige le retour du produit remplacé ou des pièces remplacées. Apple peut exiger une autorisation de débit du compte de votre carte de crédit comme garantie du prix de détail du produit de rechange ou de la pièce de rechange et des frais d'expédition applicables. Si vous n'êtes pas en mesure de fournir une telle autorisation, le service de réparation ou de remplacement par vous-même peut vous être refusé, et Apple vous proposera d'autres solutions pour l'obtention de service. Apple vous expédiera un produit de rechange ou une pièce de rechange avec des instructions sur son installation et toute exigence relative au retour du produit remplacé ou de la pièce remplacée. Si vous vous conformez aux instructions, Apple annulera l'autorisation de débit du compte de votre carte de crédit, de sorte que votre compte ne sera pas débité pour le prix du produit ou de la pièce et les frais de transport aller-retour à partir de votre localisation. Si

vous omettez de retourner le produit remplacé ou la pièce remplacée de la manière prescrite ou si vous retournez un produit ou une pièce qui n'est pas admissible au service, Apple facturera le compte de votre carte de crédit pour le montant autorisé.

(B) Le service de réparation ou de remplacement par vous-même pour lequel Apple n'exige pas le retour du produit remplacé ou des pièces remplacées. Apple vous enverra gratuitement un produit de rechange ou une pièce de rechange, accompagné des instructions pour l'installation et toute condition relative à la disposition du produit remplacé ou de la pièce remplacée.

(C) Apple n'est pas responsable du coût de la main-d'œuvre relié au service de réparation ou de remplacement par vous-même. Si vous exigez une assistance supplémentaire, veuillez communiquer avec Apple au numéro de téléphone indiqué ci-dessous.

(iv) Le service de ramassage et renvoi. Lorsque Apple décide d'après les circonstances que votre Produit couvert est admissible au service de ramassage et renvoi, elle pourra ramasser le Produit couvert de vos locaux, l'échanger à vos locaux ou l'envoyer à un centre de réparation Apple pour fins de réparation ou remplacement, et le renvoyer aux locaux où le Produit couvert a été ramassé. En certains pays, le service de ramassage et renvoi pourrait être désigné comme le service de ramassage et livraison.

(v) Le service de remplacement anticipé (« SRA »). Si Apple décide que votre Produit couvert vous donne droit au SRA, et que vous choisissez de commander le SRA en communiquant à Apple ou à son mandataire autorisé les renseignements se rapportant à votre carte de crédit, Apple expédiera à l'adresse que vous lui aurez indiquée un nouveau produit ou un produit réusiné, et vous retournerez le Produit couvert de manière à ce qu'Apple le reçoive dans les dix (10) jours à partir de la date d'expédition par Apple du produit de rechange. Apple conservera le Produit couvert et vous conserverez le produit de rechange. Si vous omettez de retourner le Produit couvert conformément aux instructions d'Apple sur son expédition, ou si le Produit couvert n'est pas admissible au service en vertu du Programme, votre compte de carte de crédit sera facturé pour le montant autorisé.

Apple se réserve le droit de modifier à tout moment la méthode par laquelle Apple peut vous fournir le service de réparation ou de remplacement, et le droit de votre Produit couvert à bénéficier d'une méthode particulière de service. Les options de service, la disponibilité des pièces de rechange et le temps de réponse sont susceptibles de varier selon le pays où vous réclamez un service. Si vous réclamez un service dans un pays qui n'est pas le pays d'achat, vous pourriez être responsable des frais de transport et de manutention, vous devrez vous conformer à toutes les lois et à tous les règlements applicables en matière d'exportation, et vous assumerez tous les droits de douane, TVA, et autre taxes et frais connexes. Pour le service international, Apple peut réparer ou échanger des produits et des pièces défectueux par des produits et pièces comparables qui sont conformes aux normes locales.

d. Obtention d'un service de réparation ou de remplacement

Pour obtenir un service en vertu du présent Programme, veuillez visiter le site web d'Apple (www.apple.com/support/country) ou composer le numéro de téléphone indiqué ci-dessous. Les numéros de téléphone peuvent varier selon votre localisation. Lorsque vous accéderez au site web, suivez les instructions pour la demande de service de réparation fournies par Apple. Si vous appelez le numéro de téléphone, un représentant du service d'assistance technique répondra, demandera votre Numéro de contrat du Programme, vous conseillera et déterminera quel service est requis pour le Produit couvert. Tout service est sujet à l'approbation préalable d'Apple. L'endroit de service peut varier à cause de votre localisation. Conservez votre Confirmation d'adhésion au Programme ainsi que l'original de la facture afférente au Produit couvert et à votre adhésion au Programme. Une preuve d'achat peut vous être demandée en cas de doute concernant la couverture de votre produit par le Programme.

2. Assistance technique

a. Assistance technique par téléphone ou Internet. Votre admissibilité à l'assistance technique prend effet à la date d'expiration de l'assistance technique gratuite ou la date de commencement de votre Période de garantie, selon la date la plus tardive, et termine à la fin de la Période de garantie (« Période de la garantie technique »). Au cours de la Période de la garantie technique, Apple vous fournit une assistance technique par téléphone ainsi que des ressources Internet. Cette assistance peut comprendre l'assistance avec l'installation, le lancement, la configuration, le dépannage et la reprise (à l'exclusion de la reprise de données), y compris le stockage, la récupération et la gestion de fichiers; l'interprétation de messages

d'erreur système; et la détermination de l'opportunité de réparer du matériel informatique. Apple fournira une assistance technique pour le Produit couvert, pour l' iOS et les logiciels pré-installés avec le Produit couvert (ci-après « Logiciels du produit »), et pour des questions de connectivité entre le Produit couvert et un ordinateur soutenu c.-à-d. un ordinateur qui satisfait aux spécifications de connectivité du Produit couvert et qui utilise un système d'exploitation soutenu par le Produit couvert. Apple fournira une assistance technique pour la dernière version du iOS et des Logiciels du produit ainsi que pour la version principale précédente soutenue. Pour les fins de cet article, une « version principale » désigne une version importante du logiciel commercialisée par Apple portant un numéro de version comme « 1.0 » ou « 2.0 » mais qui n'est pas de version bêta ou préversion.

b. Exclusions. Le Programme ne couvre pas :

- (i) les problèmes pouvant être résolus par une mise à jour de logiciels avec la dernière version disponible;
- (ii) votre utilisation ou modification du Produit couvert, du iOS ou des Logiciels du produit d'une manière pour laquelle le Produit couvert ou ces logiciels n'ont pas été conçus ou pour laquelle la modification n'était pas prévue;
- (iii) les produits de tierces parties ou leurs effets sur ou interactions avec le Produit couvert, l'iOS ou les Logiciels du produit;
- (iv) votre utilisation d'un ordinateur ou système d'exploitation qui n'a aucun rapport avec les Logiciels du produit ou des questions de connectivité du Produit couvert;
- (v) les logiciels Apple autres que l'iOS et les Logiciels du produit d'après la couverture prévue au Programme;
- (vi) l'iOS, les Logiciels du produit ou tout autre logiciel de marque Apple de version « bêta », « préversion », « version préliminaire » ou de dénomination semblable; et
- (vii) des dommages à ou perte des logiciels ou données qui résident ou sont stockés dans le Produit couvert.

c. Obtention d'une assistance technique

Vous pouvez obtenir une assistance technique en composant le numéro de téléphone indiqué ci-dessous. Le représentant du service d'assistance technique d'Apple vous offrira d'assistance technique. Les horaires de service Apple sont indiqués ci-dessous. Apple se réserve le droit de changer ces horaires de service et les numéros de téléphone à tout moment. Des ressources d'assistance en ligne sont offertes sur le site web d'Apple (www.apple.com/support/country).

3. Vos obligations

Afin de recevoir la prestation de service prévue ou le soutien prévu au Programme, vous convenez de vous conformer aux exigences suivantes :

- a. fournir votre Numéro de contrat du Programme et le numéro de série du Produit couvert;
- b. fournir d'information sur les symptômes et les causes des problèmes inhérents au Produit couvert;
- c. répondre aux demandes d'information notamment, le numéro de série du Produit couvert, le modèle, la version du système d'exploitation et des logiciels installés, tout périphérique connecté au ou installé sur le Produit couvert, tout message d'erreur affiché, les démarches prises avant que le problème se produise sur le Produit couvert et les mesures prises pour résoudre le problème;
- d. suivre les instructions que vous donne Apple, notamment ne pas renvoyer à Apple les produits et les accessoires pour lesquels le service de réparation ou de remplacement n'est pas offert et l'emballage du Produit couvert conformément aux instructions sur son expédition; et
- e. mettre à jour des logiciels avec des versions actuelles commercialisées avant de demander la prestation du service.

4. Limite de responsabilité

DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, APPLE, SES EMPLOYÉS ET MANDATAIRES NE SAURAIENT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES ENVERS VOUS OU TOUT PROPRIÉTAIRE

ULTÉRIEUR, DES DOMMAGES INDIRECTS OU ACCESSOIRES RÉSULTANT DES OBLIGATIONS QUI INCOMBENT À APPLE EN VERTU DU PRÉSENT PROGRAMME, Y COMPRIS, ENTRE AUTRES, LES COÛTS AFFÉRENTS À LA REPRISE, À LA REPROGRAMMATION OU À LA REPRODUCTION DE TOUT PROGRAMME OU DE TOUTE DONNÉE, OU À SON INCAPACITÉ À PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES, OU À LA PERTE D'AFFAIRES, DE PROFITS, DE PRODUITS OU D'ÉCONOMIES ANTICIPÉES. DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, LA LIMITE DE RESPONSABILITÉ D'APPLE ET DE SES EMPLOYÉS ET MANDATAIRES ENVERS VOUS ET TOUT PROPRIÉTAIRE ULTÉRIEUR, DÉCOULANT DU PROGRAMME, NE SAURAIT EXCÉDER LA SOMME ACQUITTÉE POUR BÉNÉFICIER DU PRÉSENT PROGRAMME. EN PARTICULIER, APPLE NE GARANTIT PAS (i) QU'ELLE POURRA RÉPARER OU REMPLACER LE PRODUIT COUVERT SANS RISQUER DE PERDRE OU D'ENDOMMAGER LES LOGICIELS OU LES DONNÉES, (ii) QU'ELLE POURRA PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES, NI (iii) QUE LE FONCTIONNEMENT DU PRODUIT D'APRÈS CE PROGRAMME SERA CONTINU OU DÉPOURVU D'ERREUR.

POUR LES CONSOMMATEURS QUI BÉNÉFICIENT D'UNE LOI OU RÉGLEMENTATION SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS, LES AVANTAGES CONFÉRÉS PAR LE PRÉSENT PROGRAMME S'AJOUTENT À TOUS LES DROITS ET RECOURS PRÉVUS PAR CETTE LOI ET CES RÈGLEMENTS. DANS LA MESURE OÙ LA RESPONSABILITÉ DÉCOULANT DE CETTE LOI OU RÉGLEMENTATION SERAIT LIMITÉE, LA RESPONSABILITÉ D'APPLE EST LIMITÉE, À SON ENTIÈRE DISCRÉTION, AU REMPLACEMENT OU À LA RÉPARATION DU PRODUIT COUVERT OU À LA PRESTATION DE SERVICE. CERTAINS ÉTATS ET CERTAINES PROVINCES NE PERMETTENT PAS L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DES DOMMAGES ACCESSOIRES AUQUEL CAS UNE PARTIE DES OU TOUTES LES LIMITATIONS CI-DESSUS PEUVENT NE PAS S'APPLIQUER.

5. Résiliation

Vous pouvez résilier le présent Programme à tout moment, pour tout motif. Le cas échéant, veuillez contacter Apple en composant le numéro de téléphone indiqué ci-dessous, ou en faisant parvenir ou envoyant par télécopieur, un avis écrit indiquant votre Numéro de contrat du Programme à l'adresse suivante : AppleCare Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, U.S. (numéro de télécopieur 916-405-3973) ou agmnt_refunds@apple.com. Une copie de la preuve d'achat du Programme devrait accompagner votre avis. Sous réserve des dispositions de la loi locale, au cas où la résiliation serait effectuée dans les trente (30) jours de la date de votre adhésion au Programme, ou de celle de la réception des présentes modalités, selon la date la plus tardive, vous recevrez un remboursement complet, déduction faite de la valeur de tout service fourni dans le cadre du présent Programme. Au cas où la résiliation serait effectuée plus de trente (30) jours à partir de la réception du présent Programme, vous recevrez un remboursement au prorata du prix d'achat original du présent Programme, calculé en fonction du pourcentage de la durée de la Période de garantie restant, déduction faite (a) de frais de résiliation de vingt-cinq dollars (25 \$ US) ou de dix pourcent (10 %) du montant au prorata, selon le montant le moins élevé des deux, et (b) de la valeur de tout service qui vous a été fourni dans le cadre de ce Programme. Sous réserves des dispositions de la loi locale, Apple peut résilier le présent Programme si les pièces de rechange pour le Produit couvert ne sont plus disponibles moyennant un avis écrit de trente (30) jours. Si Apple résilie ce Programme, vous recevrez un remboursement au prorata de la durée du Programme restant à courir.

6. Cession du Programme

a. Cession du Programme et du Produit Couvert. Vous ne pouvez faire qu'une seule cession permanente de tous vos droits en vertu du Programme à une autre partie et ceci à condition: (a) qu'une copie de la preuve d'achat originale du Programme, le Certificat du Programme et tout le matériel d'emballage du Programme y compris les documents imprimés et ces modalités, fassent partie de la cession; (b) que vous avisiez Apple en faisant parvenir ou envoyant par télécopieur ou courriel, un avis de transfert à Apple Inc., ATT: Agreement Administration, MS: 217-AC, 2511 Laguna Blvd, Elk Grove, CA 95758, U.S., numéro de télécopieur 916-405-3655, ou agmts_transfer@apple.com, respectivement; et (c) que la partie qui reçoit le Programme lise et accepte les modalités du Programme. Quand vous avisez Apple de la cession du Programme, vous devez fournir votre Numéro de contrat du Programme, les numéros de série du Produit couvert faisant l'objet de la cession, une copie de la preuve d'achat originale du Programme, ainsi que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du nouveau propriétaire.

b. Cession de la couverture du Programme à un nouveau produit Apple. Vous ne pouvez faire qu'une

seule cession permanente de tous vos droits en vertu du Programme à un nouveau produit Apple qui est acheté dans les trente (30) jours de l'achat du Produit couvert et ceci en transmettant un avis à Apple dans les trente (30) jours de l'enregistrement de votre Programme. La cession remplace la résiliation de votre Programme pour fins de remboursement complet. Le modèle du nouveau produit doit être identique à celui du Produit couvert, et les deux produits doivent être couverts par la garantie limitée d'un an Apple au moment de la cession. Apple émettra une Confirmation d'adhésion au Programme pour le nouveau produit qui deviendra alors le Produit couvert. Quand vous avisez Apple de la cession du Programme, vous devez fournir le Numéro de contrat du Programme, les numéros de série et des preuves d'achat des produits faisant l'objet de la cession, et ceci en faisant parvenir ou envoyant par télécopieur (si disponible) un avis de cession à Apple comme prévu à l'article 6.a. ci-dessus. Votre garantie couvrant les vices du nouveau Produit couvert prend effet à la date d'expiration de votre garantie matérielle Apple et termine à la fin de la Période de garantie. Votre admissibilité à l'assistance technique prend effet à la date d'expiration de l'assistance technique gratuite du nouveau Produit couvert ou la date de commencement de votre Période de garantie, selon la date la plus tardive, et termine à la fin de la Période de garantie.

7. Dispositions générales

a. Apple peut sous-traiter ou confier l'exécution de ses obligations à des tierces parties sans être pour autant déchargée de ses obligations à votre égard.

b. Apple n'est pas responsable des manquements ou retards dans l'exécution de ses obligations conformément au présent Programme qui seraient attribuables à des événements qu'elle ne peut raisonnablement maîtriser.

c. Vous n'êtes pas tenu de réaliser un entretien préventif du Produit couvert afin de recevoir la prestation des services prévus par le présent Programme.

d. Le présent Programme est offert et valable uniquement aux États-Unis d'Amérique et au Canada. Le présent Programme n'est offert à aucune personne qui n'a pas atteint sa majorité. Le présent Programme peut ne pas être offert dans certains états et certaines provinces, et n'est pas offert dans les juridictions dans lesquelles il serait interdit par la loi.

e. En exécutant ses obligations, Apple peut, à son entière discrétion et uniquement à des fins d'analyse de la qualité de son service à la clientèle, enregistrer tout ou partie des communications téléphoniques entre vous et Apple.

f. Vous convenez que toute information ou donnée divulguée à Apple dans le cadre de ce Programme n'est ni confidentielle ni propriétaire. En outre, vous acceptez qu'Apple collecte et traite des données en votre nom au moment de la prestation de service. Ainsi, Apple peut être amenée à transmettre des données vous appartenant à des sociétés affiliées ou à des fournisseurs de service selon la politique sur la vie privée des clients d'Apple (Apple Customer Privacy Policy).

g. Apple dispose de dispositifs de sécurité protégeant contre l'accès ou la divulgation non autorisé et la destruction illégale. Vous assumez la responsabilité des instructions que vous transmettez à Apple concernant le traitement des données et Apple s'efforcera de les respecter dans la mesure du raisonnable aux fins d'exécution du service de réparation ou de remplacement et des obligations de soutien prévus par le présent Programme. Si vous ne consentez pas à ce qui vient d'être énoncé ou si vous avez des questions sur les conséquences d'un tel traitement de vos données, veuillez en aviser Apple en téléphonant aux numéros indiqués.

h. Apple protégera vos renseignements personnels conformément à la politique de confidentialité des clients d'Apple (Apple Customer Privacy Policy) affichée à l'adresse URL suivante : www.apple.com/legal/warranty/privacy ou www.apple.com/ca/fr/privacy. Si vous souhaitez accéder à l'information vous concernant détenue par Apple, ou si vous voulez la modifier, veuillez accéder à l'adresse URL suivante : www.apple.com/contact/myinfo afin de mettre à jour vos coordonnées personnelles, ou communiquer avec Apple à l'adresse électronique suivante : privacy@apple.com.

i. Les modalités du présent Programme prévalent sur toute modalité contraire, supplémentaire ou autre de tout bon de commande ou autre document, et constituent l'intégralité de l'accord entre vous et Apple

en ce qui concerne le Programme.

j. Vos droits en vertu du Programme s'ajoutent à tout droit de garantie dont vous pouvez bénéficier. Votre inscription au et achat du Programme doivent être faits durant la période de la garantie limitée d'un an Apple couvrant votre produit de marque Apple. Apple n'est pas tenue de renouveler le présent Programme. Si Apple décide de renouveler le Programme, elle en déterminera le prix et les modalités.

k. Aucun mécanisme informel de résolution des différends n'est prévu par le présent Programme.

l. Pour les Programmes vendus aux États-Unis d'Amérique, « Apple » est **AppleCare Service Company, Inc.**, une société incorporée en vertu des lois de l'Arizona ayant des bureaux à a/s Apple Inc., 1 Infinite Loop, (MS: 3-MAL) Cupertino, CA 95014, faisant affaires dans l'état du Texas comme Apple CSC, Inc. Les obligations découlant desdits Programmes sont garanties de pleine foi par AppleCare Service Company, Inc. Pour les Programmes vendus au Canada, « Apple » est Apple Canada Inc., ayant des bureaux au 7495, Birchmount Road, Markham (Ontario) L3R 5G2 Canada. Apple Canada Inc. est le débiteur sur les plans juridique et financier pour les Programmes vendus au Canada.

m. Le gestionnaire de tous les Programmes vendus dans les États-Unis d'Amérique est Apple Inc., une société incorporée en vertu des lois de la Californie ayant son bureau enregistré à 1 Infinite Loop, Cupertino, California 95014 (le « Gestionnaire »). Le Gestionnaire est responsable du recouvrement et transfert à AppleCare Service Company, Inc. du prix d'achat du Programme et de la gestion des réclamations dans le cadre des Programmes.

n. Les lois de l'État de la Californie régissent les Programmes souscrits aux États-Unis d'Amérique, sauf dans les juridictions dans lesquelles il serait interdit par la loi. Les lois de la province de l'Ontario régissent les Programmes souscrits au Canada, sauf dans les juridictions dans lesquelles il serait interdit par la loi. Si les lois d'une juridiction dans laquelle le présent Programme est souscrit sont incompatibles avec les présentes modalités, y compris celui des juridictions de l'Arizona, de la Floride, de la Géorgie, du Nevada, de l'Oregon, du Vermont, de Washington ou du Wyoming, les lois de cette juridiction prévaudront.

o. Les services d'assistance prévus par le présent Programme pourraient être disponibles uniquement en anglais et français.

p. En cas de réclamation en vertu du présent Programme, aucun paiement de franchise n'est exigible.

q. Le Programme ne sera pas résilié à cause de conditions préexistantes dans le Produit couvert qui est admissible à la prestation de service du Programme.

8. Variantes en fonction des États/pays.

8.1 Canada:

Résidents du Québec: Ce Programme et tout différend qui en découle seront régis par les lois de la province de Québec. L'article 4. Limite de responsabilité ne s'applique pas aux résidents du Québec.

8.2 États-Unis:

Les variantes en fonction des États prévaudront en cas d'incohérence avec l'une quelconque des dispositions du présent Programme :

Résidents d'Alabama, de la Californie, de Hawaï, du Maryland, du Minnesota, du Missouri, du Nevada, du Nouveau-Mexique, de New York, de la Caroline du Sud, du Texas, de Washington et du Wyoming

Si vous résiliez ce contrat conformément à l'article 5 des présentes modalités, et que nous faisons défaut de vous rembourser le prix d'achat dans les trente (30) jours pour les résidents de la Californie, de New York, du Missouri et de Washington et quarante-cinq (45) jours pour les résidents d'Alabama, de Hawaï, du Maryland, du Minnesota, du Nevada, de la Caroline du Sud, du Texas et du Wyoming, et soixante (60) jours pour les résidents du Nouveau-Mexique, nous nous engageons à vous verser une pénalité de 10 % par mois pour le montant impayé que nous vous devons. Le droit d'annuler et de recevoir cette pénalité ne s'applique qu'au propriétaire original du contrat et ne peut être aliéné ou cédé. Les obligations du fournisseur découlant du présent contrat de service sont garanties de pleine foi par le fournisseur, AppleCare Service Company, Inc.

Résidents de la Californie

En cas de résiliation de votre part dans les trente (30) jours de la réception de votre Programme, vous recevrez un remboursement complet, déduction faite de la valeur de tout service fourni en vertu du présent Programme.

Résidents du Colorado

Avis : Ce Programme est régi par le Colorado Consumer Protection Act ou le Unfair Practices Act, Articles 1 et 2 du Titre 6, CRS.

Résidents du Connecticut

La date d'expiration du Programme sera automatiquement prolongée de la période pendant laquelle le matériel couvert se trouvera en la possession d'Apple pour être réparé. Règlement des différends : les différends peuvent être résolus par arbitrage. Les différends ou plaintes qui n'auraient pas été résolus doivent être consignés par écrit et acheminés par la poste, accompagnés d'une copie du présent Programme, au State of Connecticut, Insurance Dept., P.O. Box 816, Hartford, CT 06142-0846, Attn: Consumer Affairs.

Résidents de la Floride

Ce Programme et tout différend qui survient en vertu du Programme seront régis par les lois de l'état de Floride. Le tarif du contrat n'est pas sujet à une réglementation de Florida Office of Insurance Regulation.

Résidents du Michigan

Si l'exécution de ce contrat de service est interrompue suite à une grève ou un arrêt de travail à la place d'affaires de la société, la période effective de ce contrat de service sera prolongée de la période de grève ou d'arrêt de travail.

Résidents du Nevada

Résiliation : Aucun Programme en vigueur depuis au moins soixante-dix (70) jours ne peut être résilié par le fournisseur avant l'expiration du terme convenu ou une année après la date effective d'entrée en vigueur du Programme, selon la première des deux, sauf pour les motifs suivants :

- a. défaut par le titulaire de payer une somme due;*
- b. condamnation du titulaire à un crime qui aurait pour effet de faire augmenter la prestation de service requise;*
- c. découverte d'une fraude ou d'une fausse déclaration importante par le titulaire afin de souscrire le Programme ou de présenter une réclamation de service en vertu du Programme;*
- d. découverte d'un acte ou d'une omission par le titulaire, ou d'une violation par le titulaire d'une quelconque des modalités du Programme, qui a eu lieu après la date d'entrée en vigueur effective du Programme et qui aurait pour effet d'augmenter de manière substantielle et importante la prestation de service requise en vertu du présent Programme;*
- e. un changement important dans la nature ou l'étendue du service ou de la réparation requise qui serait survenu après la date d'entrée en vigueur effective du Programme et qui aurait pour effet d'augmenter le service ou la réparation requise de manière substantielle ou importante par rapport à ce qui avait été envisagé au moment où le Programme a été émis ou vendu.*

Motifs de résiliation; date effective de résiliation. Aucune résiliation d'un contrat de service ne peut prendre effet avant au moins quinze (15) jours après l'envoi par la poste de l'avis de résiliation au titulaire.

Résiliation du contrat; remboursement du prix d'achat; frais de résiliation.

(i) En cas de résiliation du présent Programme par Apple, Apple remboursera aux consommateurs du Nevada la portion du prix d'achat qui n'est pas acquise. Apple peut déduire tout solde en souffrance de votre compte, du montant du prix d'achat qui n'est pas acquise à la date de calcul de la somme à rembourser. Si Apple résilie un contrat conformément à NRS 690C.270, elle ne peut pas exiger des frais de

résiliation.

(ii) Sous réserve de ce qui serait autrement prévu dans cet article, un résident du Nevada qui est l'acheteur original de ce Programme, qui fait parvenir à Apple une demande par écrit de résilier le Programme conformément aux modalités de celui-ci, recevra un remboursement de la portion du prix d'achat qui n'est pas acquise.

(iii) Si vous demandez la résiliation de ce Programme, Apple peut exiger les frais de résiliation décrits au Programme, mais ne déduira pas la valeur de tout service.

(iv) Lorsque Apple calcule le montant d'un remboursement conformément au paragraphe (ii), elle peut déduire de la portion du prix d'achat qui n'est pas acquise : (a) tout solde impayé du compte; et (b) tous frais de résiliation exigés en vertu de ce Programme.

AppleCare Service Company, Inc. endosse le présent Programme de pleine foi vis-à-vis des résidents du Nevada.

Résidents du Nouveau Hampshire

Si vous n'obtenez pas réparation en vertu de ce contrat, vous pouvez communiquer avec le New Hampshire insurance department, par la poste au State Of New Hampshire Insurance Department, 21 South Fruit Street, Suite 14, Concord NH 03301, ou par téléphone via Consumer Assistance au 800-852-3416.

Résidents du Nouveau-Mexique

Résiliation : Aucun Programme en vigueur depuis au moins soixante-dix (70) jours ne peut être résilié par le fournisseur avant l'expiration du terme convenu ou une année après la date effective d'entrée en vigueur du Programme, selon la première des deux, sauf pour les motifs suivants :

- a. défaut par le titulaire de payer une somme due;*
- b. condamnation du titulaire à un crime qui aurait pour effet de faire augmenter la prestation de service requise;*
- c. découverte d'une fraude ou d'une fausse déclaration importante par le titulaire afin de souscrire le Programme ou de présenter une réclamation de service en vertu du Programme;*
- d. découverte d'un acte ou d'une omission par le titulaire, ou d'une violation par le titulaire d'une quelconque des modalités du Programme, qui a eu lieu après la date d'entrée en vigueur effective du Programme et qui aurait pour effet d'augmenter de manière substantielle et importante la prestation de service requise en vertu du présent Programme;*
- e. un changement important dans la nature ou l'étendue du service ou de la réparation requise qui serait survenu après la date d'entrée en vigueur effective du Programme et qui aurait pour effet d'augmenter le service ou la réparation requise de manière substantielle ou importante par rapport à ce qui avait été envisagé au moment où le Programme a été émis ou vendu.*

Résidents de la Caroline du Nord

L'achat de ce Programme n'est requis ni pour l'achat ni pour l'obtention de financement pour matériel informatique. SAUF en cas de défaut de payer le prix d'achat du Programme, Apple ne résiliera pas le Programme.

Résidents de l'Oregon

Si vous n'obtenez pas réparation en vertu de ce contrat, vous pouvez communiquer avec le Oregon Department of Consumer and Business Services, par la poste au Department of Consumer and Business Services, Oregon Insurance Division, 350 Winter Street NE, Salem, OR 97301, ou par téléphone via Consumer Advocacy au 888-877-4894.

Résidents de la Caroline du Sud

Toute plainte non résolue ou toute question relative à la réglementation du Programme, peuvent être adressée au South Carolina Department of Insurance, P.O. Box 100105, Columbia, South Carolina

29202-3105, Tel: 1-800-768-3467.

Résidents du Tennessee

Ce Programme sera prolongé tel que suit : (1) du nombre de jours pendant lesquels le consommateur n'est pas en mesure d'utiliser le produit parce qu'il se trouve en réparation; plus deux (2) jours ouvrables supplémentaires.

Résidents du Texas

Le fournisseur peut résilier le présent Programme sans avis préalable pour cause de non-paiement, d'assertion inexacte ou de violation substantielle d'une obligation par le détenteur concernant le Produit couvert ou son utilisation. Toute plainte non résolue ou toute question relative à la réglementation en matière contractuelle peut être adressée au TX Dept. of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, TX 78711, U.S.

Résidents du Wisconsin

CETTE GARANTIE EST SUJETTE À UNE RÉGLEMENTATION LIMITÉE DE L'OFFICE OF THE COMMISSIONER OF INSURANCE.

Si vous résiliez le Programme dans les trente (30) jours de la date de l'achat de votre Programme ou de la réception des présentes modalités, selon la date la plus tardive, vous recevrez un remboursement complet. Si vous résiliez le Programme plus de trente (30) jours après votre réception du présent Programme, vous recevrez un remboursement au prorata du prix d'achat original du présent Programme, calculé en fonction du pourcentage de la durée de la Période de garantie restant, déduction faite de frais de résiliation de vingt-cinq dollars (25 \$ US) ou de dix pourcent (10 %) du montant au prorata, selon le montant le moins élevé des deux. Aucun coût de service reçu ne sera déduit du remboursement. Apple ne résiliera pas ce Programme **SAUF** en cas de défaut de payer le prix d'achat du Programme. Si Apple résilie ce Programme, vous recevrez un remboursement au prorata de la durée du Programme restant à courir.

Résidents du Wyoming

Si Apple résilie le présent Programme, Apple vous expédiera un avis écrit de résiliation à votre dernière adresse connue contenue dans les dossiers d'Apple au moins dix (10) jours avant la date effective d'annulation. L'avis écrit préalable contiendra la date effective de résiliation et les motifs de résiliation. Apple n'est pas obligé de fournir d'avis préalable en cas de résiliation pour cause de non-paiement du Programme, d'assertion inexacte matérielle par vous à Apple, de violation matérielle de vos obligations dans le cadre du Programme ou de violation matérielle de vos obligations concernant le Produit couvert ou son utilisation. Des conflits survenant dans le cadre de ce Programme peuvent être réglés selon le Wyoming Arbitration Act.

Numéros de téléphone

Aux E.U.:

800-APL-CARE (800-275-2273)

Sept jours par semaine

De 8h00 à 20h00 heure de centre*

Au Canada:

800-263-3394

Sept jours par semaine

De 9h00 à 21h00 heure de la côte est américaine*

* Les numéros de téléphone et les horaires de service peuvent varier et sont sujets à des modifications. Vous trouverez l'information la plus récente sur nos représentants situés dans votre région ou dans le monde entier à www.apple.com/contact/phone_contacts.html. Les numéros sans frais ne sont pas disponibles dans tous les pays.

APP iPad NA Fr v1.3