

AppleCare Protection Plan pour l'iPhone - Suisse

Conditions générales

Droit de la consommation

Les avantages octroyés par le programme AppleCare Protection Plan pour l'iPhone s'ajoutent aux droits qui vous sont octroyés en vertu du droit de la consommation, notamment, mais sans s'y limiter, concernant des marchandises non conformes. Aucune des dispositions suivantes n'aura d'effet préjudiciable sur les droits qui vous sont accordés en vertu du droit de la consommation.

Pour les achats effectués par les consommateurs en Suisse, en cas de produit défectueux dès le départ, les consommateurs peuvent en particulier se prévaloir des droits à l'encontre d'un vendeur, tels que définis aux art. 197 et suivants du Code des Obligations suisse (le « CO »), notamment tous les droits dont vous pouvez bénéficier en tant qu'acheteur face à un vendeur en cas de défaut présent depuis le début de la propriété en vertu des art. 197 et suivants du CO et tous les droits dont vous pouvez bénéficier en vertu de la Loi fédérale sur la responsabilité du fait des produits.

Si vous pouvez défendre vos droits en vertu du droit de la consommation en plus de tout droit accordé en vertu du programme, vous pouvez choisir de faire une réclamation en vertu du droit de la consommation ou en vertu du programme.

Important : les dispositions du programme ne s'appliquent pas aux réclamations en vertu du droit de la consommation.

Pour plus d'informations concernant le droit de la consommation, veuillez consulter le site Web d'Apple (<http://www.apple.com/legal/warranty/statutoryrights.html>) ou contacter votre association locale de consommateurs.

1. Programme

Le présent contrat de service régit le support technique et les services relatifs au matériel qui vous sont fournis par Apple Distribution International ou son ayant droit (ci-après dénommé « Apple ») dans le cadre du programme susmentionné (ci-après désigné comme le « Programme ») pour le produit et les accessoires de la marque Apple contenus dans l'emballage d'origine (ci-après désigné comme l'« Équipement couvert ») indiqués sur le document prouvant votre couverture (ci-après désigné comme la « Confirmation du programme »).

2. Début et fin de la couverture

La couverture débute lors de votre acquisition du Programme et prend fin à la date spécifiée dans votre Confirmation du programme (l'ensemble étant ci-après désigné comme la « Période de couverture »). Pour obtenir votre Confirmation du programme, enregistrez votre Équipement couvert et le numéro d'enregistrement de votre Programme (ci-après désigné comme le « Numéro de contrat du programme ») auprès d'Apple. Si l'enregistrement automatique est disponible, l'original de votre reçu de vente constituera votre Confirmation du programme. Les dispositions du présent Programme, l'original du reçu de vente de votre Programme et la Confirmation du programme font partie de votre contrat de service. Le prix du Programme est inclus dans l'original du reçu de vente. La couverture de support technique et des services relatifs au matériel, fournie dans le cadre du Programme, s'ajoute à la couverture accordée par la garantie du matériel par le fabricant et à tout support technique gratuit.

3. Éléments couverts

3.1 Services relatifs au matériel

Si, au cours de la Période de couverture, vous soumettez une réclamation valide en

informant Apple (i) qu'un défaut de matériel et de fabrication est survenu dans l'Équipement couvert ou (ii) que la capacité d'une batterie d'iPhone couverte à conserver une charge électrique s'est détériorée d'au moins cinquante (50) pour cent par rapport à ses spécifications d'origine, Apple est en droit (a) de réparer gratuitement le défaut, à l'aide de pièces neuves ou équivalentes aux pièces neuves en termes de performances et de fiabilité ou (b) d'échanger l'Équipement couvert par un produit neuf ou équivalent au produit neuf en termes de performances et de fiabilité, et au moins aussi fonctionnel que le produit d'origine. En cas d'échange de l'Équipement couvert par Apple, le produit d'origine devient la propriété d'Apple et le produit de remplacement devient votre propriété, avec une couverture pour le reste de la Période de couverture du Programme.

3.2 Support technique

Au cours de la Période de couverture, Apple vous fournira un accès aux ressources du support technique téléphonique et Web. Le support technique peut inclure une assistance pour l'installation, le lancement, la configuration, le dépannage et la récupération (excepté la récupération de données), notamment le stockage, la récupération et la gestion de fichiers, l'interprétation de messages d'erreur du système et l'évaluation de la nécessité de services relatifs au matériel. Apple fournira une assistance pour la version actuelle du logiciel pris en charge et la précédente Version majeure. Aux fins de la présente section, « Version majeure » signifie une version commerciale importante du logiciel Apple dont le numéro est de type « 1.0 » ou « 2.0 » et qui n'est pas une version bêta ou une préversion.

3.3 Portée du support technique

Dans le cadre du Programme, Apple fournira le support technique pour l'Équipement couvert, le système d'exploitation de l'iPhone (ci-après désigné comme l'« iOS ») et les applications logicielles préinstallées sur l'Équipement couvert (les deux étant désignées comme le « Logiciel grand public ») et les problèmes de connectivité entre l'Équipement couvert et un « Ordinateur pris en charge » (c.-à-d. un ordinateur qui respecte les spécifications de connectivité de l'Équipement couvert et utilise un système d'exploitation pris en charge par l'Équipement couvert).

4. Éléments non couverts

4.1 Services relatifs au matériel

IMPORTANT : Apple est en droit de restreindre le service au pays d'achat d'origine de l'Équipement couvert.

Le Programme ne s'applique pas :

- (i) à l'installation, au retrait ou à la mise au rebut de l'Équipement couvert ou à la fourniture d'équipements alors que l'Équipement couvert est en cours de réparation ;
- (ii) aux dommages causés (a) par un produit autre que l'Équipement couvert, (b) par un accident, un usage abusif, une mauvaise utilisation, une exposition à un liquide, au feu, à un tremblement de terre ou à toute autre cause externe, (c) par un usage de l'Équipement couvert différent des usages autorisés ou prévus, tels que décrits par le fabricant dans le manuel de l'utilisateur, les spécifications techniques ou toute autre directive publiée pour l'Équipement couvert ou (d) par toute intervention (y compris les mises à niveau et les extensions) réalisée par toute personne qui n'est pas un représentant d'Apple ou un Centre de services agréé Apple (« CSAA ») ;
- (iii) à tout Équipement couvert disposant d'un numéro de série qui a été altéré, dégradé ou retiré, ou qui a été modifié de façon à en altérer la fonctionnalité ou les capacités sans l'autorisation écrite du fabricant ;
- (iv) à tout Équipement couvert perdu ou volé. Le présent Programme couvre uniquement l'Équipement couvert renvoyé à Apple dans sa totalité ;
- (v) aux dommages cosmétiques à l'Équipement couvert, notamment, mais sans s'y limiter, les rayures, les éraflures ou les bris d'éléments en plastique des ports ;
- (vi) à la maintenance préventive de l'Équipement couvert ou

(vii) aux défauts résultant de l'usure normale ou du vieillissement normal du produit.

4.2 Support technique

Le Programme n'inclut pas :

- (i) votre utilisation de l'iOS et du Logiciel grand public en tant qu'applications basées sur serveur, ni votre utilisation ou modification de l'Équipement couvert, de l'iOS, ou du Logiciel grand public d'une manière non prévue par le manuel de l'utilisateur, les spécifications techniques ou toute autre directive publiée pour le logiciel ou l'Équipement couvert par le fabricant ;
- (ii) les problèmes qui pourraient être résolus par une mise à niveau du logiciel vers la version actuelle ;
- (iii) les produits de tiers ou leurs effets sur ou leurs interactions avec l'Équipement couvert, l'iOS ou le Logiciel grand public ;
- (iv) votre utilisation d'un ordinateur ou d'un système d'exploitation non associée au Logiciel grand public ou aux problèmes de connectivité avec l'Équipement couvert ;
- (v) tout logiciel Apple autre que l'iOS ou le Logiciel grand public couverts par le Programme ;
- (vi) tout logiciel iOS ou tout logiciel de marque Apple désigné comme bêta, préversion, preview ou toute autre désignation similaire ; ni
- (vii) les dommages à tout logiciel ou toute donnée (ou la perte desdits éléments) résidant ou enregistré sur l'Équipement couvert. La récupération et la réinstallation des programmes logiciels et des données utilisateur ne sont pas couvertes dans le cadre du présent Programme.

5. Bénéficiaire de l'assistance et du service

Vous pouvez bénéficier du support technique et des services relatifs au matériel en accédant aux ressources d'assistance d'Apple décrites ci-après ou en appelant Apple au numéro de téléphone indiqué sur le Guide de démarrage (ci-après désigné comme le « Guide »). En cas d'appel, un représentant du support technique d'Apple vous répondra et demandera votre Numéro de contrat du programme ou le numéro de série de l'Équipement couvert avant de vous porter assistance. Conservez votre document de Confirmation du programme, ainsi que l'original du reçu de vente de l'Équipement couvert et de votre Programme, car ils seront nécessaires pour vérifier que votre produit est couvert.

Information sur l'assistance internationale	http://www.apple.com/support/country
Centres de services agréés Apple et magasins de vente d'Apple	http://support.apple.com/kb/HT1434
Assistance et service Apple	http://www.apple.com/support/contact/phone_contacts.html

6. Options des services relatifs au matériel.

6.1 Apple fournira, à son entière discrétion, des services relatifs au matériel par le biais d'au moins une des options suivantes :

- (i) Service de réparation en magasin. Le service de réparation en magasin est disponible pour la plupart des Équipements couverts. Il convient de renvoyer l'Équipement

couvert à un magasin de vente d'Apple ou à un CSAA proposant ce service. Les réparations seront réalisées en magasin ou bien l'Équipement couvert peut être envoyé par le magasin dans un service de réparation Apple (« ARS ») afin d'y être réparé. Une fois averti que la réparation de votre produit est terminée, vous devrez rapidement venir récupérer votre Équipement couvert.

- (ii) Service de réparation par la poste. Le service de réparation par la poste est disponible pour la plupart des Équipements couverts. Si Apple choisit d'offrir le service de réparation par la poste, Apple vous fera parvenir des bordereaux d'expédition prépayés (et, si vous ne disposez plus de l'emballage d'origine, le nécessaire d'emballage) et vous expédiez votre Équipement couvert à l'ARS conformément aux directives d'Apple. Une fois la réparation terminée, le service de réparation Apple vous renverra l'Équipement couvert. Apple paiera les frais d'expédition au départ et à destination de votre emplacement à condition que ses instructions soient respectées.
- (iii) Service de remplacement express ou service de réparation faite par le client. Le service de remplacement express est disponible pour certains Équipements couverts et le service de réparation faite par le client est disponible pour les produits, pièces ou accessoires facilement remplaçables, qui peuvent être changés sans outil. Si le service de remplacement express ou le service de réparation faite par le client est possible étant donné les circonstances, le processus suivant s'applique :
 - (a) Service pour lequel Apple exige le retour du produit, de la pièce ou de l'accessoire remplacé. Apple peut demander, à titre de sécurité, une autorisation de débit sur votre carte de crédit correspondant au montant du prix de vente du produit, de la pièce ou de l'accessoire remplacé et des frais d'expédition applicables. Si vous n'êtes pas en mesure de fournir ladite autorisation, il se peut que vous ne puissiez pas bénéficier du service, auquel cas Apple vous offrira d'autres solutions de réparation. Apple vous enverra un produit, une pièce ou un accessoire de remplacement avec les instructions d'installation, le cas échéant, ainsi que ses exigences concernant le retour du produit, de la pièce ou de l'accessoire remplacé. Si vous suivez toutes les directives, Apple annulera l'autorisation de débit sur votre carte de crédit, de sorte que vous ne devrez pas payer le produit, la pièce ou l'accessoire, ni les frais d'expédition et de retour. Si vous ne retournez pas la pièce, l'accessoire ou le produit remplacé conformément aux directives d'Apple ou si vous retournez une pièce, un accessoire ou un Produit Apple qui n'est pas couvert par ce service, Apple facturera le montant autorisé sur votre carte de crédit.
 - (b) Service pour lequel Apple ne vous demande pas le retour de la pièce, du produit ou de l'accessoire remplacé. Apple vous enverra gratuitement une pièce, un accessoire ou un produit de remplacement avec, le cas échéant, les instructions d'installation, ainsi que toutes les conditions pour la mise au rebut de la pièce, de l'accessoire ou du produit remplacé.
 - (c) Apple n'est pas responsable des frais de main-d'œuvre que vous encourez dans le cadre du service de remplacement express ou du service de réparation faite par le client. Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, appelez Apple au numéro de téléphone indiqué dans les ressources en ligne susmentionnées ou rendez-vous dans un Magasin de vente d'Apple ou dans un CSAA.

6.2 Les services dans les pays autres que le pays d'achat seront limités aux options disponibles dans le pays. Vous pourrez être responsable des frais d'expédition et de manutention si l'Équipement couvert ne peut pas être réparé dans le pays dans lequel le service est demandé, s'il ne s'agit pas du pays d'achat. Si vous désirez bénéficier du service de réparation dans un pays autre que le pays d'origine où vous avez acheté le produit, vous devez vous soumettre aux lois et réglementations applicables en matière d'importation et d'exportation et vous êtes responsable du paiement des droits de douane,

de la TVA et des autres taxes et frais connexes. En cas de service de réparation international, Apple peut réparer ou remplacer les pièces et les produits par des pièces et des produits comparables, conformes aux normes locales.

7. Vos responsabilités

Pour bénéficier d'un service ou d'une assistance dans le cadre du Programme, vous devez :

- (i) fournir votre Numéro de contrat du programme et une copie de l'original de votre preuve d'achat du Programme, s'ils sont demandés ;
- (ii) fournir des informations relatives aux symptômes et aux causes du problème avec l'Équipement couvert ;
- (iii) répondre aux demandes d'informations, notamment, mais sans s'y limiter, le modèle et le numéro de série de l'Équipement couvert, la version du système d'exploitation et des logiciels installés, tout périphérique connecté ou installé sur l'Équipement couvert, tout message d'erreur affiché, les opérations effectuées avant que l'Équipement couvert ne rencontre le problème et la procédure suivie pour résoudre le problème ;
- (iv) suivre les instructions fournies par Apple, notamment, mais sans s'y limiter, ne pas envoyer à Apple des produits et accessoires non éligibles aux services de réparation ou de remplacement et emballer l'Équipement couvert conformément aux instructions d'expédition ;
- (v) mettre à jour le logiciel vers les versions actuelles avant de faire appel au service d'assistance et
- (vi) veiller à sauvegarder les logiciels et les données résidant sur l'Équipement couvert. LORS DE LA RÉPARATION DANS LE CADRE DU PPA POUR L'IPHONE, APPLE SUPPRIMERA LE CONTENU DE L'IPHONE ET REFORMATERA LE SUPPORT DE STOCKAGE. Apple vous renverra votre iPhone ou vous fournira un iPhone de remplacement muni de sa configuration originale, sous réserve des mises à jour applicables. Apple peut installer des mises à jour de l'iOS dans le cadre des services relatifs au matériel qui empêcheront l'iPhone de revenir à une version antérieure de l'iOS. Des applications tierces installées sur l'iPhone peuvent ne pas être compatibles ou ne pas fonctionner avec l'iPhone du fait de la mise à jour de l'iOS. Vous êtes responsable de la réinstallation de tous vos autres logiciels et données, et de la reconfiguration de vos mots de passe.

8. Limitation de responsabilité

- 8.1 SI VOUS ÊTES UN CONSOMMATEUR, AUCUN ÉLÉMENT DU PROGRAMME NE SAURAIT LIMITER OU EXCLURE NOTRE RESPONSABILITÉ EN CAS DE VIOLATION DE TOUTE DISPOSITION IMPLICITE DE LA LÉGISLATION EN VIGUEUR.
- 8.2 SI VOUS N'ÊTES PAS UN CONSOMMATEUR :
 - (i) LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES ÉTABLISSENT L'ENSEMBLE DE NOS OBLIGATIONS EN CE QUI CONCERNE LE PROGRAMME ;
 - (ii) TOUTE GARANTIE OU OBLIGATION RELATIVE AU PROGRAMME QUI NOUS INCOMBE EN VERTU DU DROIT (NOTAMMENT TOUTE DISPOSITION IMPLICITE DE SOIN ET DE COMPÉTENCE) EST PAR LES PRÉSENTES EXPRESSÉMENT EXCLUE DANS TOUTE LA MESURE AUTORISÉE PAR LA LOI. EN PARTICULIER, APPLE NE SERA AUCUNEMENT RESPONSABLE DE GARANTIR QUE LE PROGRAMME EST ADAPTÉ À VOS OBJECTIFS.
- 8.3 AUCUN ÉLÉMENT DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES NE SAURAIT LIMITER OU EXCLURE NOTRE RESPONSABILITÉ EN CAS DE DÉCÈS OU DE BLESSURES CAUSÉS PAR UNE NÉGLIGENCE OU UNE FRAUDE.
- 8.4 DANS TOUTE LA MESURE AUTORISÉE PAR LA LOI, NOUS NE SERONS PAS RESPONSABLES EN VERTU DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES EN CAS DE PERTE DE REVENUS, DE PERTE DE BÉNÉFICES, DE PERTE D'OPPORTUNITÉS OU DE PERTE DE DONNÉES.

- 8.5 SOUS RÉSERVE DE LA DISPOSITION 8.3, NOTRE RESPONSABILITÉ MAXIMALE AGRÉGÉE DANS LE CADRE DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES, QU'ELLE SOIT CONTRACTUELLE, DÉLICTEUELLE OU AUTRE, NE SAURAIT EN AUCUN CAS DÉPASSER LE MONTANT QUE VOUS AVEZ PAYÉ DANS LE CADRE DU PROGRAMME.

9. Annulation

Vous êtes en droit d'annuler le présent Programme à tout moment pour quelque raison que ce soit. Si vous décidez d'annuler le présent Programme, appelez Apple au numéro de téléphone indiqué dans le Guide de démarrage ou envoyez par courrier ou par fax une notification écrite avec votre Numéro de contrat du programme à Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande (numéro de fax : +353 (0)21-428-3917). Un exemplaire de l'original de la preuve d'achat du Programme doit accompagner votre notification. Sauf mention contraire de la législation locale, si, sous trente (30) jours à compter de la date d'achat ou de la réception des présentes Conditions générales (la date la plus tardive étant prise en compte), vous annulez votre achat du Programme, vous serez intégralement remboursé, déduction faite de la valeur de tout service fourni dans le cadre du Programme. Si vous êtes un consommateur et que vous avez acheté le Programme par le biais du site Web Apple Store ou par téléphone, vous êtes en droit d'annuler le Programme dans les quatorze jours suivant votre achat du Programme. Vous serez alors intégralement remboursé. Cependant, si vous avez commencé à utiliser le Programme, vous serez intégralement remboursé, déduction faite de la valeur de tout service fourni dans le cadre du Programme. Si vous annulez plus de trente (30) jours après réception du Programme, vous recevrez un remboursement au prorata du prix d'achat d'origine, sur la base du pourcentage de la Période de couverture non expirée à compter de la date d'achat du Programme, moins (a) des frais d'annulation de trente-neuf francs suisses (39,00 CHF) ou de dix pour cent (10 %) du montant proratisé, selon le montant le plus faible, et (b) la valeur de tout service qui vous a été fourni dans le cadre du Programme. Lesdits frais d'annulation ne seront pas applicables lorsque l'annulation repose sur un droit de retrait ou de retour du consommateur (p. ex. une période légale de rétractation). Sauf disposition contraire de la législation locale en vigueur, Apple est en droit d'annuler le présent Programme en cas de fraude ou de fausse déclaration substantielle. Sauf disposition contraire de la législation locale en vigueur, Apple est également en droit d'annuler le présent Programme si des pièces de maintenance deviennent indisponibles pour l'Équipement couvert, sous réserve d'une notification écrite de trente (30) jours. Si Apple annule le présent Programme en raison de la non-disponibilité de pièces de maintenance, vous recevrez un remboursement au prorata pour la période non expirée du Programme.

10. Transfert du Programme

- (i) Avec transfert de l'Équipement couvert à un nouveau propriétaire. Sous réserve des restrictions établies ci-dessous, vous êtes en droit de réaliser un transfert unique et définitif de tous vos droits en vertu du Programme à un tiers, sous réserve que : (a) le transfert inclue l'original de la Preuve d'achat, la Confirmation du programme et l'ensemble du matériel d'emballage du Programme, notamment tous les documents imprimés et les présentes Conditions générales ; (b) vous notifiiez ledit transfert à Apple en envoyant par courrier ou par fax une notification dudit transfert à Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande, numéro de fax : +353-(0)21 428-3917, respectivement et (c) la partie réceptrice du Programme accepte les Conditions générales du Programme. Lors de la notification du transfert du Programme à Apple, vous devez fournir le Numéro de contrat du programme, les numéros de série de l'Équipement couvert transféré et le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du nouveau propriétaire.
- (ii) Avec transfert de l'Équipement couvert d'origine vers un nouvel Équipement couvert. Vous êtes en droit d'effectuer un transfert unique et définitif de la couverture en vertu du Programme vers un nouveau produit Apple que vous possédez et que vous avez acheté, dans les trente (30) jours suivant l'achat de l'Équipement couvert. Le nouveau produit doit être éligible à la couverture dans le cadre du Programme et, au moment du transfert, les deux produits doivent être couverts par la garantie matérielle limitée d'un (1) an d'Apple. Apple émettra une Confirmation du programme pour le nouveau

produit, qui deviendra alors l'Équipement couvert. Lors de la notification du transfert à Apple, vous devez fournir le Numéro de contrat du programme, les numéros de série et la Preuve d'achat des produits transférés en envoyant par courrier ou par fax, le cas échéant, la notification de transfert à Apple comme établi à la section immédiatement ci-dessus.

11. Protection de la vie privée

Apple s'engage à conserver et à utiliser les informations sur les clients conformément à l'engagement de confidentialité Apple disponible sur le site www.apple.com/legal/warranty/privacy.

12. Généralités

- (i) Aucun revendeur, employé ou mandataire d'Apple n'est autorisé à apporter quelque modification, prorogation ou ajout que ce soit aux dispositions du présent contrat de service.
- (ii) Si une disposition est jugée illégale ou non exécutoire, elle sera exclue du présent contrat de service et le caractère légal ou exécutoire des autres dispositions n'en sera pas affecté.
- (iii) Vous acceptez que les informations ou données divulguées à Apple dans le cadre du présent Programme ne sont pas confidentielles et ne vous appartiennent pas.
- (iv) Vous vous engagez à acheter et à enregistrer le Programme sous douze (12) mois à compter de la date d'origine d'achat de l'Équipement couvert.
- (v) Les obligations financières du présent Programme sont garanties par Apple Distribution International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande. Si Apple Distribution International était dans l'impossibilité de remplir lesdites obligations, Apple Operations Europe, une société relevant du droit de la République d'Irlande, assumerait alors lesdites obligations.
- (vi) Le présent Programme est proposé et valide uniquement si vous êtes résident d'un pays dans lequel Apple ou ses sociétés affiliées proposent le Programme, dont la liste est établie à l'adresse suivante : <http://www.apple.com/legal/sales-support/appicare/emeaiphonedcountrylist.html>. Le Programme n'est pas proposé aux personnes qui n'ont pas atteint l'âge de la majorité. Le présent Programme n'est pas disponible lorsqu'il est interdit par la loi.
- (vii) Le présent contrat de service est régi par le droit suisse et interprété en vertu dudit droit.