

AppleCare+ pour iPhone.

Comment les droits des consommateurs s'appliquent-ils à cette protection?

POUR LES CONSOMMATEURS QUI BÉNÉFICIENT D'UNE LOI OU RÉGLEMENTATION SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS, LES AVANTAGES CONFÉRÉS PAR LA PROTECTION SUSMENTIONNÉE S'AJOUTENT À TOUS LES DROITS ET RECOURS PRÉVUS PAR CETTE LOI OU RÉGLEMENTATION. AUCUN ÉLÉMENT DE LA PRÉSENTE PROTECTION NE PORTE ATTEINTE AUX DROITS ACCORDÉS AUX CONSOMMATEURS PAR LES LOIS EN VIGUEUR, INCLUANT LE DROIT DES CONSOMMATEURS AUX VOIES DE RECOURS EN VERTU D'UNE GARANTIE PRÉVUE PAR LA LOI ET DE RÉCLAMER DES DOMMAGES DANS L'ÉVENTUALITÉ D'UNE NON-EXÉCUTION TOTALE OU PARTIELLE OU D'UNE EXÉCUTION INADÉQUATE PAR APPLE D'UNE OU L'AUTRE DE SES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES.

1. Le Plan. Ce contrat de service régit les réparations matérielles et le service technique qui vous sont fournis par Apple en vertu de la protection susmentionnée (le « Plan ») pour un iPhone et les accessoires inclus dans son emballage d'origine (« iPhone couvert ») énumérés dans la preuve de garantie de votre protection (« Confirmation d'adhésion au Plan »).

2. Début et fin de la période de protection.

La protection entre en vigueur à l'achat du Plan et prend fin vingt-quatre (24) mois après la date d'achat initiale de votre iPhone (« durée du Plan »). Votre Confirmation d'adhésion au Plan vous sera soit fournie au moment de l'achat ou vous parviendra automatiquement par la suite. Les modalités du Plan, la facture originale du Plan et la Confirmation d'adhésion au Plan font partie des éléments qui composent votre contrat de service. Pour obtenir une copie de votre Confirmation d'adhésion au plan, veuillez suivre les instructions et entrer le numéro de série de votre iPhone à l'adresse www.apple.com/ca/fr/support/applecare/view. Le prix du Plan figure sur la facture originale. La réparation matérielle, les dommages accidentels consécutifs à la manipulation et le soutien technique fournis dans le cadre du Plan s'ajoutent à la garantie matérielle et au soutien technique gratuits fournis par le fabricant.

3. Ce qui est couvert.

3.1 Réparation matérielle

Si, au cours de la durée du Plan, vous soumettez une réclamation valide en prenant soin d'informer Apple que (i) l'iPhone couvert présente un défaut matériel ou de fabrication, ou que (ii) la capacité de la batterie de l'iPhone couvert de maintenir une charge électrique a diminué de cinquante pour cent (50 %) ou plus par rapport à sa capacité initiale, Apple pourra soit (a) réparer gratuitement le produit en utilisant des pièces neuves ou des pièces équivalentes à des pièces neuves quant au fonctionnement et à la fiabilité, ou (b) échanger l'iPhone couvert contre un produit neuf ou équivalent à un produit neuf quant au fonctionnement et à la fiabilité, et qui fonctionne au moins de façon équivalente au produit d'origine. Si Apple échange l'iPhone couvert, le produit original devient la propriété d'Apple et le produit de remplacement vous appartient, avec la couverture du Plan restant à courir.

3.2 Dommages accidentels consécutifs à la manipulation

Si au cours de la durée du Plan vous soumettez une réclamation valide informant Apple que l'iPhone couvert ne fonctionne plus en raison de dommages accidentels consécutifs à la manipulation (« DAM »), Apple sera tenue de fournir l'un des services suivants soit (i) de réparer le dommage en utilisant des pièces neuves ou des pièces équivalentes à des pièces neuves quant au fonctionnement et à la fiabilité, ou (ii) d'échanger l'iPhone couvert contre un produit neuf ou équivalent à un produit neuf quant au fonctionnement et à la fiabilité, et qui fonctionne au moins de façon équivalente au produit d'origine (tous deux appelés « cas de Service »). **La protection DAM expirera et toutes les obligations d'Apple envers vous aux termes des dispositions de l'article 3.2 seront exécutées dans leur intégralité avant la fin de la durée du Plan lorsqu'Apple, à la suite de réclamations DAM, vous aura fourni deux (2) cas de Service.** La protection DAM ne s'applique qu'à une défaillance opérationnelle ou mécanique causée par un accident consécutif à la manipulation qui est le résultat d'un événement imprévu et involontaire externe (par exemple, un contact avec des gouttes ou du liquide) qui découle de votre utilisation quotidienne normale de l'iPhone couvert comme prévu pour un tel iPhone couvert. La protection DAM n'inclut pas (a) la protection contre l'usure normale, le vol, la perte, et la conduite irresponsable ou abusive, volontaire ou intentionnelle, associée à la manipulation et à l'utilisation de l'iPhone couvert, (b)

la protection contre tout autre acte ou résultat qui n'est pas couvert par le Plan, tel que décrit dans l'article 4.2 ci-dessous, ou (c) tout dommage survenant à l'iPhone couvert relatif à l'une ou plusieurs des conditions décrites dans l'article 3.2 (a) ou (b). **Vous devrez payer des frais de service de 49 \$ (US) plus les taxes applicables pour chaque demande DAM** et, possiblement, fournir une explication concernant le lieu et le moment où l'incident s'est produit, de même qu'une description détaillée de l'événement lui-même. Une réclamation sera refusée si vous omettez de payer les frais de service ou de fournir des informations relatives à l'incident si on vous le demande.

3.3 Assistance technique

Au cours de la durée du Plan, Apple vous fournira une assistance technique par téléphone et par Internet. Votre assistance technique gratuite se termine quatre-vingt-dix (90) jours après la date d'achat initiale de l'iPhone couvert. Cette dernière peut comprendre l'assistance aux fins d'installation, de lancement, de configuration, de dépannage et de récupération (à l'exclusion de la récupération de données), y compris le stockage, le recouvrement et la gestion de fichiers; l'interprétation de messages d'erreur système; l'établissement d'un diagnostic quant aux réparations matérielles ou à la protection DAM peut être requis. Apple fournira une assistance technique pour la version des logiciels pris en charge au moment de l'achat du produit et pour la Version principale précédente. Aux fins de cet article, l'expression « Version principale » signifie une version importante du logiciel distribuée par Apple et qui porte un numéro de version comme « 1.0 » ou « 2.0 », mais qui n'est pas une version bêta ou une préversion. La portée de l'assistance technique qui vous sera fournie variera selon le Plan acheté.

3.4 Portée de l'assistance technique

Dans le cadre du Plan, Apple fournira une assistance technique pour l'iPhone couvert, pour le micrologiciel de l'iPhone (« iOS ») et les logiciels pré-installés sur l'iPhone couvert (tous deux nommés « Logiciels grand public »), et pour des questions de connectivité entre l'iPhone couvert et un « Ordinateur pris en charge ». Aux fins de cet article, l'expression « Ordinateur pris en charge » signifie un ordinateur qui satisfait aux exigences de connectivité de l'iPhone couvert et qui utilise un système d'exploitation pris en charge par l'iPhone couvert.

4. Ce qui n'est pas couvert.

4.1 Zone de couverture de la réparation matérielle et de la protection DAM.

Apple peut limiter la couverture de la réparation matérielle et de la protection DAM au pays d'origine de l'achat de l'iPhone couvert.

4.2 Réparation matérielle et protection DAM.

- (i) Le Plan ne s'applique pas à l'installation, au retrait ou à l'élimination de l'iPhone couvert, ni à la fourniture d'équipements pendant que l'iPhone couvert est en cours de réparation.
- (ii) Le Plan ne s'applique pas aux dommages causés par (a) un produit qui n'est pas l'iPhone couvert, (b) un accident, un abus, une mauvaise utilisation, l'exposition à un liquide, un incendie, un séisme ou toute autre cause externe, sous réserve des dispositions stipulées dans l'article 3.2 ci-après, (c) une utilisation de l'iPhone couvert non conforme à l'utilisation permise ou prévue par le fabricant, (d) des réparations (y compris la mise à niveau et l'extension) réalisées par toute personne qui n'est pas un représentant d'Apple ou un Fournisseur de services agréé Apple (« FSAA »).
- (iii) Le Plan ne s'applique pas à un iPhone couvert dont le numéro de série a été modifié, altéré ou supprimé, ou qui a été modifié pour en changer sensiblement la fonctionnalité ou la capacité sans l'autorisation écrite du fabricant.
- (iv) Le Plan ne s'applique pas à un iPhone couvert qui a été perdu ou volé. Ce Plan ne couvre qu'un iPhone couvert qui est retourné à Apple dans son intégralité.
- (v) Le Plan ne s'applique pas aux dommages esthétiques causés à l'iPhone couvert (notamment les égratignures et les bosses) qui n'ont autrement aucune incidence sur la fonctionnalité de l'iPhone couvert.
- (vi) Le Plan ne s'applique pas à l'entretien préventif de l'iPhone couvert.
- (vii) Le Plan ne s'applique pas aux défaillances résultant d'une usure normale ou du vieillissement normal du produit.

(viii) Le Plan ne s'applique pas à une condition préexistante d'un iPhone couvert si vous achetez le Plan après avoir acheté l'iPhone couvert.

Important : Vous ne devez pas ouvrir l'iPhone couvert. L'ouverture de l'iPhone couvert pourrait causer des dommages qui ne sont pas couverts par ce Plan. La prestation de service sur cet iPhone couvert devrait être réalisée uniquement par Apple ou un FSAA.

4.3 Assistance technique.

Le Plan n'inclut pas l'assistance technique relativement aux conditions suivantes :

- (i) votre utilisation du micrologiciel iOS et des Logiciels grand public en tant qu'applications serveur;
- (ii) les problèmes pouvant être résolus par une mise à jour logicielle au moyen de la dernière version disponible;
- (iii) les produits de tiers ou leurs effets sur l'iPhone couvert, le micrologiciel iOS ou les Logiciels grand public, ainsi que leurs interactions avec chacun d'eux;
- (iv) votre utilisation d'un ordinateur ou d'un système d'exploitation qui n'a aucun rapport avec les Logiciels grand public, ou des problèmes de connectivité avec l'iPhone couvert;
- (v) les logiciels Apple autres qu'iOS et les Logiciels grand public, tels que couverts par le Plan;
- (vi) le logiciel iOS ou tout autre logiciel de marque Apple de version « bêta », « préversion », « version préliminaire » ou de dénomination semblable; ou
- (vii) les dommages affectant des logiciels ou des données qui résident ou sont stockés dans l'iPhone couvert, ou la perte de ces logiciels ou données. La récupération et la réinstallation des logiciels et des données de l'utilisateur ne sont pas couvertes par le présent Plan.

5. Comment obtenir une réparation et de l'assistance?

Vous pouvez obtenir un service de réparation matérielle, incluant celui associé à la protection DAM, ainsi que de l'assistance technique. Pour ce faire, il suffit de visiter le site Web d'Apple (www.apple.com/support/country/) ou de composer le numéro de téléphone indiqué ci-dessous. Si vous avez recours au service téléphonique, le représentant du service d'assistance technique d'Apple qui vous répondra vous demandera d'abord le Numéro de contrat du Plan ou le Numéro de série de l'iPhone couvert. Conservez votre Confirmation d'adhésion au Plan ainsi que l'original de la facture afférente à l'iPhone couvert et à votre adhésion au Plan, puisqu'ils vous seront demandés en cas de doute concernant la couverture de votre iPhone par le Plan.

Options de réparation matérielle.

6.1 Apple vous offre les options de services de réparation matérielle suivantes :

- (i) Service de réparation en magasin. Le service après-vente en magasin est offert pour la plupart des iPhone couverts. Vous devez rapporter l'iPhone couvert à un magasin de détail appartenant à Apple ou à un FSAA qui offre le service après-vente en magasin. Le service sera offert sur place ou dans un centre de réparation Apple (« CRA ») auquel le magasin aura fait parvenir l'iPhone couvert à réparer. Vous devez récupérer l'iPhone couvert rapidement après avoir été informé de sa réparation ou de son remplacement.
- (ii) Service de réparation par la poste. Le service après-vente en magasin est offert pour la plupart des iPhone couverts. Si Apple décide que votre iPhone couvert est admissible à ce service, Apple vous enverra des bordereaux d'expédition prépayés (et, en l'absence de l'emballage original, le nécessaire pour l'emballage) afin que vous puissiez expédier l'iPhone couvert à l'un des CRA, conformément aux instructions d'Apple. Le CRA vous fera parvenir l'iPhone couvert réparé par la suite. Apple prendra en charge la totalité des frais d'expédition, à condition que toutes ses instructions soient suivies.
- (iii) Service de remplacement express ou de réparation effectué par le client à l'aide de pièces faciles à installer (« Service DIY »). Le Service de remplacement express est offert pour certains iPhone couverts. Le Service DIY est offert pour de nombreuses pièces ou accessoires iPhone couverts, vous permettant ainsi de réparer vous-même votre iPhone couvert. Advenant la disponibilité de ses services, vous devez suivre le processus ci-dessous.

(a) Service pour lequel Apple exige le renvoi de la pièce ou de l'iPhone couvert remplacés. Apple peut exiger une autorisation de prélèvement sur votre carte de crédit pour couvrir le prix de détail de l'iPhone couvert ou de la pièce de remplacement ainsi que les frais d'expédition applicables. Si vous n'êtes pas en mesure de fournir une telle autorisation, il est possible que vous ne puissiez pas vous prévaloir du service. Dans ce cas, Apple vous proposera une autre solution. Apple vous enverra un iPhone ou une pièce de remplacement, des instructions d'installation, s'il y a lieu, ainsi que des consignes pour le renvoi de la pièce ou de l'iPhone remplacés. Si vous respectez les instructions, Apple annulera l'autorisation de prélèvement sur votre carte de crédit, de sorte que votre compte ne sera pas facturé pour la pièce ou l'iPhone couvert ni pour les frais d'expédition encourus. Si vous ne retournez pas la pièce ou l'iPhone couvert remplacés en suivant les instructions, ou si vous retournez une pièce ou un iPhone couvert remplacés qui ne sont pas admissibles au service, Apple débitera votre compte de carte de crédit du montant autorisé.

(b) Service pour lequel Apple n'exige pas le renvoi de la pièce ou du produit remplacés. Apple vous enverra gratuitement un produit ou une pièce de remplacement, des instructions d'installation, s'il y a lieu, ainsi que des consignes pour vous débarrasser de la pièce ou du produit remplacés.

(c) Apple n'est nullement responsable des frais de main-d'œuvre associés au Service de remplacement express ou au Service DIY. Si vous avez besoin d'aide supplémentaire, n'hésitez pas à contacter Apple au numéro de téléphone indiqué ci-dessous.

6.2 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, ainsi que l'admissibilité de votre iPhone couvert à un service en particulier. Les services offerts seront limités aux options disponibles dans le pays où la prestation du service a lieu. Les options de service, la disponibilité des pièces et le délai de traitement peuvent varier en fonction des pays. Il est possible que vous ayez à prendre en charge les frais de port et de manutention si l'iPhone couvert ne peut pas être réparé dans le pays dans lequel le service est demandé. Si vous réclamez un service dans un pays qui n'est pas le pays d'achat, vous devrez vous conformer à toutes les lois et à tous les règlements applicables en matière d'importation et d'exportation, et vous prendrez en charge tous les droits de douane, TPS, et autres taxes et frais connexes. Dans les endroits où le service international est disponible, Apple peut réparer ou échanger des produits et des pièces défectueux par des produits et pièces comparables qui sont conformes aux normes locales.

7. Vos obligations.

Afin de recevoir la prestation de service ou le soutien prévus par le Plan, vous convenez de vous conformer à chacune des exigences suivantes :

(i) Fournir votre Numéro de contrat du Plan et une copie de la preuve d'achat originale du Plan, s'ils vous sont demandés.

(ii) Fournir l'information sur les symptômes et les causes des défauts de l'iPhone couvert.

(iii) Répondre aux demandes d'information, notamment celles concernant le numéro de série de l'iPhone couvert, le modèle, la version du système d'exploitation et des logiciels installés, tout périphérique connecté à l'iPhone couvert ou installé sur ce dernier, tout message d'erreur affiché, les démarches entreprises avant que le problème de l'iPhone couvert ne se manifeste et les mesures prises pour résoudre le problème.

(iv) Suivre les instructions que vous donne Apple, notamment la directive de ne pas renvoyer à Apple les produits et les accessoires pour lesquels le service de réparation ou de remplacement n'est pas offert, et d'emballer l'iPhone couvert conformément aux instructions d'expédition.

(v) Mettre à jour les logiciels au moyen des versions actuelles commercialisées avant de demander la prestation du service de réparation ou de remplacement.

(vi) Vous assurer de sauvegarder les logiciels et les données qui se trouvent sur l'iPhone couvert. LORS D'UNE RÉPARATION MATÉRIELLE, APPLE SUPPRIME LE CONTENU DE L'IPHONE COUVERT ET REFORMATE LE SUPPORT DE STOCKAGE. Votre iPhone couvert ou un iPhone de rechange vous sera retourné avec la configuration qui existait au moment de son achat, sous réserve des mises à jour applicables. Apple pourrait installer des mises à jour d'iOS dans le cadre de la réparation, afin d'éviter que votre iPhone couvert revienne à une version antérieure d'iOS. Les applications de tiers installées sur l'iPhone couvert peuvent ne pas être compatibles ni fonctionner au terme de la mise à jour de l'iOS. Vous êtes responsable de la réinstallation des autres logiciels, données et mots de passe.

8. Limite de responsabilité.

DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LES LOIS EN VIGUEUR, APPLE, SES EMPLOYÉS ET SES MANDATAIRES NE SAURAIENT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES ENVERS VOUS OU TOUT PROPRIÉTAIRE ULTÉRIEUR DES DOMMAGES INDIRECTS OU ACCESSOIRES CAUSÉS À L'IPHONE COUVERT RÉSULTANT DES OBLIGATIONS QUI INCOMBENT À APPLE EN VERTU DU PRÉSENT PLAN, Y COMPRIS, ENTRE AUTRES, LES COÛTS AFFÉRENTS À LA RÉCUPÉRATION, À LA REPROGRAMMATION OU À LA REPRODUCTION DE TOUT LOGICIEL 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 LES LOIS EN VIGUEUR, LA LIMITE DE RESPONSABILITÉ D'APPLE, DE SES EMPLOYÉS ET DE SON MANDATAIRE ENVERS VOUS ET TOUT PROPRIÉTAIRE ULTÉRIEUR DÉCOULANT DU PLAN NE SAURAIT EXCÉDER LA SOMME ACQUITTÉE POUR SOUSCRIRE AU PRÉSENT PLAN. EN PARTICULIER, APPLE NE GARANTIT PAS QU'ELLE POURRA (i) RÉPARER OU REMPLACER L'IPHONE COUVERT SANS RISQUER DE PERDRE OU D'ENDOMMAGER LES LOGICIELS OU LES DONNÉES, OU (ii) PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES, OU (iii) ASSURER QUE LE PRODUIT FONCTIONNERA SANS INTERRUPTION OU SANS ERREUR.

POUR LES CONSOMMATEURS QUI BÉNÉFICIENT D'UNE LOI OU RÉGLEMENTATION SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS, LES AVANTAGES CONFÉRÉS PAR LA CE PLAN S'AJOUTENT À TOUS LES DROITS ET RECOURS PRÉVUS PAR CETTE LOI OU RÉGLEMENTATION. DANS LA MESURE OÙ LA RESPONSABILITÉ ÉNONCÉE PAR CES LOIS OU RÉGLEMENTATIONS SERAIT LIMITÉE, LA RESPONSABILITÉ D'APPLE EST LIMITÉE, À SON ENTIÈRE DISCRÉTION, AU REMPLACEMENT OU À LA RÉPARATION DE L'IPHONE COUVERT OU À LA PRESTATION DE SERVICES DE REMPLACEMENT OU DE RÉPARATION. CERTAINS ÉTATS ET PROVINCES NE PERMETTENT PAS L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DES DOMMAGES ACCESSOIRES; UNE PARTIE OU LA TOTALITÉ DES LIMITES ÉNONCÉES CI-DESSUS PEUVENT NE PAS S'APPLIQUER.

9. Résiliation.

Vous pouvez résilier le présent Plan à tout moment, pour quelque raison que ce soit. Le cas échéant, veuillez communiquer avec Apple en composant le numéro de téléphone indiqué ci-dessous, ou en faisant parvenir par télécopieur ou par la poste un avis écrit comportant votre Numéro de contrat du Plan, aux coordonnées suivantes : AppleCare Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 787149125, U.S.A. (numéro de télécopieur : 1 916 405-3973). Une photocopie de votre preuve d'achat du Plan doit accompagner votre avis. Sous réserve des dispositions des lois locales, au cas où la résiliation serait effectuée dans les trente (30) jours de la date d'achat de votre Plan ou de la réception du présent Plan, selon la plus tardive de ces éventualités, vous recevrez un remboursement complet, déduction faite de la valeur de tout service fourni dans le cadre du présent Plan. Advenant une résiliation plus de trente (30) jours après la réception du présent Plan, vous recevrez un remboursement au prorata du prix d'achat original du Plan, calculé en fonction du pourcentage de la durée restante du Plan à partir de sa date d'achat, moins (a) des frais de résiliation de vingt-cinq dollars (25 \$) ou de dix pour cent (10 %) du montant au prorata, selon le montant le moins élevé des deux, et (b) la valeur de tout service qui vous a été fourni dans le cadre de ce Plan. Sous réserve des dispositions des lois locales, Apple peut résilier le présent Plan en cas de fraude ou de fausse déclaration. Sous réserve des dispositions des lois locales, Apple peut résilier le présent Plan si les pièces de rechange pour l'iPhone couvert ne sont plus disponibles, moyennant un avis écrit de trente (30) jours. Si Apple résilie ce Plan, vous recevrez un remboursement au prorata de la durée du Plan restant à courir.

10. Cession du Plan.

Sous réserve des limites énoncées ci-dessous, vous ne pouvez faire qu'une seule cession permanente de tous vos droits en vertu du Plan à une autre partie, et cela à condition que : (a) la cession comprenne la preuve d'achat originale, la Confirmation d'adhésion au Plan et tout le matériel d'emballage du Plan, y compris les présentes modalités; (b) vous informiez Apple en faisant parvenir par télécopieur ou courriel un avis de cession à Apple Inc., ATTN: Agreement Administration, MS: 217-AC, 2511 Laguna Blvd, Elk Grove, CA 95758, U.S.A., numéro de télécopieur : 916 405-3655, courriel : agmts_transfer@apple.com; (c) la partie qui reçoit le Plan lise et convienne d'accepter les modalités du Plan. Lorsque vous informez Apple de la cession du Plan, vous devez fournir votre Numéro de contrat du Plan, le numéro de série de l'iPhone couvert faisant l'objet de la cession, une preuve d'achat du Plan, ainsi que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse courriel du nouveau propriétaire.

11. Dispositions générales.

(i) Apple peut sous-traiter ou confier l'exécution de ses obligations à des tiers sans être pour autant déchargée de ses obligations à votre égard.

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

(iii) Vous n'êtes pas tenu d'effectuer un entretien préventif de l'iPhone couvert afin de recevoir la prestation des services prévus par le présent Plan.

(iv) Le présent Plan est offert et valable uniquement dans les cinquante États des États-Unis d'Amérique, le District de Columbia et toutes les provinces et tous les territoires du Canada. Le présent Plan n'est offert à aucune personne qui n'a pas atteint l'âge de la majorité. Le présent plan pourrait ne pas être offert dans tous les États des États-Unis et dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada, et n'est pas offert là où il est interdit par la loi.

(v) 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 entièrement ou en partie des communications téléphoniques entre vous et Apple.

(vi) Vous convenez que toute information donnée ou divulguée à Apple dans le cadre de ce Plan n'est ni confidentielle ni exclusive. En outre, vous acceptez qu'Apple recueille 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 de confidentialité d'Apple (Apple Customer Privacy Policy).

(vii) Apple possède des dispositifs de sécurité protégeant vos données contre la divulgation ou l'accès 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 possible aux fins d'exécution du service de réparation et des obligations de soutien prévus par le présent Plan. Si vous ne consentez pas à l'énoncé précédent ou si vous avez des questions sur les conséquences d'un tel traitement de vos données, veuillez en informer Apple en téléphonant aux numéros indiqués.

(viii) **Apple protégera vos renseignements personnels conformément à la Politique de confidentialité d'Apple (Apple Customer Privacy Policy) affichée à l'adresse suivante : 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 appleid.apple.com/fr_CA/ afin de mettre à jour vos coordonnées personnelles, ou communiquer avec Apple en vous rendant à l'adresse suivante : www.apple.com/ca/fr/privacy/contact.**

(ix) Les modalités du Plan, y compris la facture originale du Plan et la Confirmation d'adhésion au Plan, auront préséance sur tout document supplémentaire, bon de commande ou autre document, et constituent l'intégralité de l'accord entre vous et Apple en ce qui concerne le Plan.

(x) Apple n'est pas tenue de renouveler le présent Plan. Si Apple offre de renouveler le Plan, elle en déterminera le prix et les modalités.

(xi) Aucun mécanisme informel de résolution des différends n'est prévu par le présent Plan.

(xii) Pour les Plans vendus aux États-Unis, « Apple » est **AppleCare Service Company, Inc.**, une société incorporée en vertu des lois de l'Arizona ayant son bureau enregistré à a/s CT Corporation System, 2394, East Camelback Road, Phoenix, Arizona 85016, faisant affaire dans l'État du Texas sous la dénomination Apple CSC, Inc. Pour les Plans vendus au Canada, « Apple » est Apple Canada Inc., 7495 Birchmont Road, Markham, Ontario, L3R 5G2, Canada. Apple Canada Inc. assume la responsabilité juridique et financière des Plans vendus au Canada.

(xiii) Le gestionnaire est Apple Inc. (l'« Administrateur » TDLR Lic. #300), une société incorporée en vertu des lois de la Californie ayant son bureau enregistré au 1 Infinite Loop, Cupertino, California 95014. L'Administrateur est responsable du recouvrement et du transfert à AppleCare Service Company, Inc. du prix d'achat du Plan et de la gestion des réclamations dans le cadre du Plan.

(xiv) Les lois de l'État de la Californie régissent les Plans souscrits aux États-Unis d'Amérique, sauf dans les territoires dans lesquels ils seraient interdits par la loi. Les lois de la province de l'Ontario régissent les Plans souscrits au Canada, sauf dans les territoires dans lesquels ils seraient interdits par la loi. Si les lois d'un territoire dans lequel le présent Plan est souscrit sont incompatibles avec les présentes modalités, y

compris les lois de l'Arizona, de la Floride, de la Géorgie, du Nevada, de l'Oregon, du Vermont, de Washington, du Wisconsin ou du Wyoming, les lois de ces territoires prévaudront.

(xv) Les services d'assistance prévus par le présent Plan pourraient être disponibles en anglais et en français seulement.

12. Variantes en fonction des pays, provinces ou États.

Une ou plusieurs des conditions qui apparaissent ci-dessous peuvent s'appliquer au Plan. Les conditions ci-dessous peuvent varier en regard d'une ou plusieurs des conditions susmentionnées dans cet article. Les variantes suivantes en fonction des pays, provinces et États prévaudront en cas d'incohérence avec l'une ou l'autre des dispositions du présent Plan :

12.1 Canada

Au Canada, les frais de service pour chaque réclamation DAM comme indiqué dans l'article 3.2 sont de quarante-neuf dollars canadiens (49 \$ CAN) plus les taxes applicables, et les frais de résiliation décrits à l'article 9 sont de vingt-cinq dollars canadiens (25 \$ CAN) ou de dix pour cent (10 %) du montant au prorata, selon le montant le moins élevé des deux.

Résidents du Québec

Ce Plan et tout différend qui survient en vertu du Plan seront régis par les lois de la province de Québec. L'article « Limite de responsabilité » ne s'applique pas aux résidents du Québec.

12.2 États-Unis

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

Si vous résiliez ce contrat conformément aux présentes modalités et que le prix d'achat ne vous est pas remboursé dans les trente (30) jours dans les États de Californie, de New York, du Missouri et de Washington, dans les quarante-cinq (45) jours dans les États d'Alabama, d'Hawaï, du Maryland, du Minnesota, du Nevada, de Caroline du Sud, du Texas et du Wyoming, et dans les soixante (60) jours au 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 en vertu du présent contrat de service sont garanties de bonne foi par le fournisseur, AppleCare Service Company, Inc.

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

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

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

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

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

La date d'expiration du Plan sera automatiquement prolongée de la période pendant laquelle l'iPhone couvert se trouvera en la possession d'Apple aux fins de réparation. 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 photocopie du présent Plan, à l'adresse suivante : State of Connecticut, Insurance Dept., P.O. Box 816, Hartford, CT 06142-0846, Attn: Consumer Affairs.

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

Ce Plan et tout différend qui survient en vertu du Plan seront régis par les lois de l'État de la Floride. Le tarif exigé pour ce Plan n'est pas assujéti à une réglementation du Florida Office of Insurance Regulation.

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

Si l'exécution de ce contrat de service est interrompue en raison d'une grève ou d'un arrêt de travail affectant l'entreprise, la période d'effet de ce contrat de service sera prolongée de la période de grève ou d'arrêt de travail.

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

Résiliation : Aucun Plan 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 d'entrée en vigueur du Plan, selon la première de ces deux éventualités, 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 Plan ou de présenter une réclamation de service en vertu du Plan;
- d. découverte d'un acte ou d'une omission par le titulaire, ou d'une violation par le titulaire d'une des modalités du Plan, qui a eu lieu après la date d'entrée en vigueur du Plan et qui aurait pour effet d'augmenter de manière substantielle et importante la prestation de service requise en vertu du présent Plan;
- e. changement important dans la nature ou la portée du service ou de la réparation requise qui serait survenu après la date d'entrée en vigueur du Plan 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 Plan a été émis ou vendu.

Motifs de résiliation; date de résiliation. Aucune résiliation d'un contrat de service ne peut entrer en vigueur 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 Plan 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 acquis 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 Plan et qui fait parvenir à Apple une demande par écrit de résilier le Plan conformément aux modalités de celui-ci recevra le remboursement de la portion du prix d'achat qui n'est pas acquise, et Apple ne déduira pas la valeur des services reçus.

(iii) Si vous demandez la résiliation de ce Plan après les trente (30) premiers jours de la durée du Plan, Apple peut exiger les frais de résiliation décrits au Plan, 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 Plan. AppleCare Service Company, Inc. endosse le présent Plan de bonne foi à l'égard des résidents du Nevada.

Aucune approbation préalable pour les services ou les biens couverts en vertu du Plan n'est requise.

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

Si vous n'obtenez pas satisfaction 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 par l'entremise du service d'aide au consommateur au 800 852-3416.

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

Résiliation : Aucun Plan 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 d'entrée en vigueur du Plan, selon la première de ces deux éventualités, 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 Plan ou de présenter une réclamation de service en vertu du Plan;
- d. découverte d'un acte ou d'une omission par le titulaire, ou d'une violation par le titulaire d'une des modalités du Plan, qui a eu lieu après la date d'entrée en vigueur du Plan et qui aurait pour effet d'augmenter de manière substantielle et importante la prestation de service requise en vertu du présent Plan;
- e. changement important dans la nature ou la portée du service ou de la réparation requise qui serait survenu après la date d'entrée en vigueur du Plan 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 Plan a été émis ou vendu.

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

L'achat de ce Plan n'est requis ni pour l'achat ni pour l'obtention de financement pour un iPhone. **SAUF** en cas de défaut de payer le prix d'achat du Plan, Apple Inc. ne résiliera pas le Plan.

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

Bien que ce contrat de service n'est pas une police d'assurance, les obligations pour les réclamations aux termes du présent Plan vendu en Ohio sont assurées par Illinois National Insurance Co., dont l'adresse est : 180 Maiden Lane, 25^e étage, New York, NY 10038 (téléphone : 1 800 250-3819). Pour toute correspondance, veuillez fournir vos numéros de téléphone et de dossier, le cas échéant. Vous avez le droit de faire une réclamation directe contre la compagnie d'assurance si Apple ne parvient pas à fournir un service en vertu d'une réclamation dans les soixante (60) jours suivant la réception de votre réclamation par Apple.

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

Si vous n'obtenez pas satisfaction 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, 350 Winter Street NE, Salem, OR 97301, ou par téléphone par l'entremise du service de protection du consommateur au 888 877-4894.

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

Toute plainte non résolue ou toute question relative à la réglementation du Plan peuvent être adressée au South Carolina Department of Insurance, P.O. Box 100105, Columbia, South Carolina 29202-3105, Tél. : 1 800 768-3467.

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

La durée de ce Plan sera prolongée du nombre de jours pendant lesquels vous n'êtes pas en mesure d'utiliser le produit parce qu'il se trouve en réparation; plus deux (2) jours ouvrables supplémentaires.

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

Le fournisseur peut résilier le présent Plan sans avis préalable pour cause de non-paiement, de fausse déclaration ou de violation grave d'une obligation par le détenteur concernant l'iPhone 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.A.

L'Administrateur du Texas est Apple Inc., TDLR Lic. #300.

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

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

Si vous résiliez ce Plan dans les trente (30) jours suivant la date de l'achat de votre Plan ou de la réception des présentes modalités, selon la date la plus tardive de ces éventualités, vous recevrez un

remboursement complet. Si vous résiliez ce Plan plus de trente (30) jours après votre réception du présent Plan, vous recevrez un remboursement au prorata du prix d'achat original du présent Plan, calculé en fonction du pourcentage de la durée du Plan restant à couvrir, déduction faite de frais de résiliation de vingt-cinq dollars (25 \$ US) ou de dix pour cent (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 le Plan, **SAUF** en cas de défaut de payer le prix d'achat du Plan. Si Apple résilie ce Plan, vous recevrez un remboursement au prorata de la durée du Plan restant à couvrir.

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

Si Apple résilie le présent Plan, Apple vous enverra un avis écrit de résiliation à votre dernière adresse connue contenue dans les dossiers d'Apple. Apple vous enverra un avis écrit au moins dix (10) jours avant la date d'effet de la résiliation. Cet avis écrit contiendra la date à laquelle la résiliation prendra effet ainsi que les raisons de la résiliation. Apple n'est pas tenue de fournir d'avis préalable en cas de résiliation pour cause de non-paiement du Plan, de fausse représentation par vous à Apple, de violation grave de vos obligations dans le cadre du Plan ou de violation grave de vos obligations concernant l'iPhone couvert ou son utilisation.

Des conflits survenant dans le cadre de ce Plan peuvent être réglés selon le Wyoming Arbitration Act.

Numéros de téléphone

Aux États-Unis – 800 APL-CARE (800-275-2273)

De 7 h à 22 h, heure normale du Centre*

Sept jours sur sept

Au Canada – 800-263-3394

De 8 h à 20 h, heure normale du Centre*

Sept jours sur sept

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

041612 AppleCare+ for iPhone US and Canada French v1.3