

## Modalités du contrat de réparation AppleCare

Votre contrat de réparation AppleCare (ci-après le « Programme ») est régi par les présentes modalités et ces modalités constituent votre contrat de service auprès de l'entité Apple de votre pays de résidence décrite dans l'article 8j ci-dessous (ci-après « Apple »). Votre admissibilité à bénéficier du service de réparation visé par ce Programme est assujettie au maintien d'un personnel de soutien à l'interne tel que décrit dans l'article 3 ci-dessous.

### 1. Garantie

a. Garantie. Pendant toute la période (ci-après « Période de garantie ») indiquée au Certificat ou à la Preuve de garantie de votre Programme (ci-après « Confirmation d'adhésion au Programme »), Apple couvre les vices de matériau et de main-d'œuvre du ou des produits de marque Apple énumérés dans la Confirmation d'adhésion au Programme (ci-après le « Produit couvert »). Sous réserve des limitations décrites ci-dessous, Apple fournit un service de couverture global pour les ordinateurs personnels, produits serveurs et ordinateurs portables (c.-à-d. fonctionnant de façon autonome, sans cordon d'alimentation) de marque Apple. Si vous réclamez un service dans un pays qui n'est pas le pays d'achat, Apple peut réparer ou échanger des produits et des pièces défectueux par des produits et pièces comparables qui sont conformes aux normes réglementaires locales.

b. Confirmation d'adhésion au Programme. Pour obtenir votre Confirmation d'adhésion au Programme, vous devez enregistrer le Programme en suivant les instructions fournies par Apple. Pour l'enregistrer, vous devez choisir l'option d'adhésion automatique (*Auto-Enrollment*) s'il est disponible, et Apple vous fournira un document de Confirmation d'adhésion au Programme.

c. Date d'entrée en vigueur de la garantie. Votre garantie couvrant les vices prend effet à la date d'expiration de votre garantie matérielle Apple pour le Produit couvert. Un écran de marque Apple peut bénéficier de la garantie visée par ce Programme, à condition qu'il ait été acheté et enregistré en même temps qu'un ordinateur Mac mini, MacBook Pro ou Mac Pro couvert. Le Programme s'étend aussi à une souris et à un clavier de marque Apple, si ceux-ci font partie du Produit couvert ou s'ils ont été achetés au même temps qu'un Mac mini. Le Programme couvre également Time Capsule, MacBook Air SuperDrive, une carte AirPort Extreme, des bornes d'accès AirPort Express et AirPort Extreme, de mémoire vive Apple et des modules Bluetooth s'ils vous appartiennent et sont utilisés avec le Produit couvert.

### 2. Service de réparation ou de remplacement

a. Service de réparation ou de remplacement. Si, au cours de la Période de garantie, le Produit couvert présente des vices de matériau ou de main-d'œuvre, Apple s'engage, à sa discrétion, à réparer ou à remplacer le Produit couvert défectueux ou à fournir des pièces de rechange pour le Produit couvert défectueux. Apple fournira les pièces et la main-d'œuvre, mais pourra vous demander de remplacer vous-même certaines pièces faciles à installer, comme indiqué au paragraphe ci-dessous.

b. Exclusions. Ce Programme ne couvre pas les vices ou dommages affectant des données ou logiciels qui résident ou sont stockés dans le Produit couvert. Dans le cadre de la prestation de services de réparation ou de remplacement, Apple emploiera tous ses efforts raisonnables pour réinstaller la configuration originale du logiciel du matériel couvert ainsi que les mises à jour ultérieures, mais ne fournira aucun service de reprise ou de transfert pour des données ou logiciels contenus dans le produit remplacé qui n'auraient pas été installés à l'origine sur le Produit couvert.

c. Options de service. Si votre personnel de soutien à l'interne, tel que décrit ci-dessous, établit que la réparation ou le remplacement du Produit couvert est nécessaire, Apple à son choix, effectue 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 de réparation ou de remplacement seront réalisés sur place ou dans un centre de réparation Apple auquel le magasin ou le prestataire de services aura fait parvenir le Produit couvert qui devrait être réparé. Vous devez récupérer le Produit aussitôt après avoir été avisé de sa réparation ou de son remplacement.

(ii) Le service sur place est offert pour de nombreux ordinateurs personnels à condition que le Produit couvert soit situé dans un rayon de 50 milles ou de 80 kilomètres d'un prestataire de service sur place

agrée situé aux États-Unis ou au Canada. Apple enverra un technicien à l'endroit où se trouve le Produit couvert aux fins de la prestation du service de réparation ou de remplacement. Soit le service sera réalisé sur place soit le technicien transportera le Produit couvert à un prestataire de services agréé Apple ou à un centre de réparation Apple pour fins de réparation. Si le Produit couvert est réparé chez un prestataire de services agréé Apple ou à un centre de réparation Apple, Apple fera le nécessaire pour que le Produit couvert soit transporté à vos locaux à la suite du service. Si le technicien n'est pas donné l'accès au Produit Couvert à l'heure convenue, tout service sur place additionnel pourrait être assujéti aux frais de service supplémentaires.

(iii) Le service de réparation par envoi du matériel en panne par courrier. Lorsque Apple décide que votre produit peut être réparé moyennant 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 la réparation est terminée, le centre de réparation Apple vous renvoie le Produit couvert. Apple paiera les frais d'expédition aller-retour à partir de l'endroit où est situé le Produit couvert à la condition que vous respectiez toutes les instructions fournies par Apple.

(iv) Le service de réparation par envoi de pièces à installer vous-même est offert pour un grand nombre de pièces du Produit couvert, afin que vous répariez votre propre produit. Lorsque les circonstances permettent ce service, la procédure suivante s'applique.

(a) Le service de réparation par envoi de pièces à installer vous-même pour lequel Apple exige le retour des pièces remplacées. Apple peut exiger une autorisation de débit du compte de votre carte de crédit comme garantie du prix de détail 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 par envoi de pièces à installer vous-même peut vous être refusé, et Apple vous proposera d'autres solutions pour la réparation. Apple vous expédiera une pièce de rechange accompagnée d'instructions sur son installation et de toute exigence relative au retour 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 de la pièce et les frais de transport aller-retour à partir de l'endroit où le Produit couvert est situé. Si vous omettez de retourner les pièces remplacées de la manière prescrite, Apple facturera le compte de votre carte de crédit pour le montant autorisé.

(b) Le service de réparation par envoi de pièces à installer vous-même pour lequel Apple n'exige pas le retour des pièces remplacées. Apple vous enverra gratuitement une pièce de rechange accompagnée des instructions pour l'installation et toute condition relative à la disposition de la pièce remplacée.

(c) Généralités. Apple n'est pas responsable du coût de la main-d'œuvre relié au service de réparation par envoi de pièces à installer vous-même.

Apple se réserve le droit de modifier à tout moment la méthode par laquelle Apple peut vous fournir le service et le droit de votre Produit couvert à bénéficier d'une méthode particulière de service, notamment le service sur place. Votre droit à bénéficier d'une méthode particulière de service est susceptible de varier d'un pays à l'autre selon la disponibilité des pièces de rechange. Sous réserve de la loi applicable, vous pourrez être responsable des frais de transport et de manutention si le service ne peut pas être fourni dans le pays où le Produit couvert se trouve. 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'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. Pièces de rechange et produits de remplacement. En cas de réparation ou de remplacement de votre Produit couvert ou en cas de fourniture de pièces de rechange par Apple vous comprenez et convenez que le produit de remplacement et les pièces de rechange fournis par Apple peuvent être fabriqués à partir de pièces neuves, remises à neuf ou d'occasion, mais encore utilisables. Toute pièce de rechange ou produit de remplacement sera équivalent du point de vue fonctionnel à la pièce ou au produit remplacé, et demeurera couvert pour la Période de garantie restant à courir en vertu du Programme. Toute pièce ou produit remplacé devient la propriété d'Apple.

e. Restrictions. Le 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 tels que les modems externes); les réparations électriques qui ne sont pas inhérentes 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 qu'un prestataire de services agréé Apple), la modification non autorisée, un environnement inadapté (notamment une température ou une humidité inadéquates), des contraintes ou des interférences physiques ou électriques inhabituelles, une variation ou surtension de l'alimentation électrique, la foudre, l'électricité statique, un incendie ou 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) la mise à disposition d'un produit de remplacement au cours de la période de réparation du 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) les consommables comme les piles, sauf si le dommage est survenu en raison d'un vice de matériau ou de main-d'œuvre;

(x) l'entretien préventif du Produit couvert;

(xi) les dommages affectant ou perte des logiciels ou données qui résident ou sont stockés dans le Produit couvert. Dans le cadre de la prestation de services de réparation ou de remplacement, Apple emploiera tous ses efforts raisonnables pour réinstaller la configuration originale du logiciel du matériel couvert ainsi que les mises à jour ultérieures, mais ne fournira aucun service de reprise ou de transfert pour des logiciels ou données contenus dans le produit remplacé qui n'auraient pas été installés à l'origine sur le Produit couvert.

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

(xiii) l'assistance technique dans aucun cas.

### 3. Obtention d'un service visé par ce Programme

Vous devez maintenir un personnel de soutien à l'interne qui possède les compétences et l'expérience nécessaires pour lui permettre de déterminer si un événement relatif à un Produit couvert rend ce dernier admissible au service de réparation et de remplacement selon les modalités de ce Programme. À défaut de diagnostiquer correctement un événement qui ne rend pas admissible le Produit couvert au service de réparation et de remplacement visé par ce contrat, des frais supplémentaires peuvent être exigés, tel que décrit ci-dessous, ou le contrat pourrait être résilié si ces erreurs répétées ne sont pas corrigées. Si votre personnel de soutien à l'interne décide que le service s'avère nécessaire au terme d'un diagnostic portant sur le Produit couvert, vous devez alors vous conformer aux directives fournies par Apple afin d'obtenir le service. Apple peut exiger que vous accédiez à son système propriétaire de commande en ligne afin d'obtenir le service. Le système propriétaire de commande en ligne d'Apple peut contenir de l'information propriétaire et confidentielle dont l'accès est conditionnel à votre acceptation de modalités supplémentaires. Les modalités supplémentaires relatives au système de commande en ligne d'Apple sont intégrées à ce Programme. Une preuve d'achat peut être exigée en cas de doute sur l'admissibilité de votre produit à être couvert par ce Programme.

### 4. Aucun défaut constaté

Si Apple constate, à sa seule discrétion, qu'une réparation est demandée alors que le Produit couvert ne présente aucun vice de matériau et de main d'œuvre, elle se réserve le droit d'exiger des frais destinés à couvrir tous les coûts raisonnables qu'elle a engagés.

### 5. Limite de responsabilité

DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LOI, LA RESPONSABILITÉ D'APPLE EN VERTU DE CES MODALITÉS EST LIMITÉE À LA SOMME ACQUITTÉE PAR VOUS POUR BÉNÉFICIER DU PROGRAMME DE SERVICE QUE VOUS AVEZ COMMANDÉ. APPLE NE SAURAIT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE À L'ÉGARD DE DOMMAGES INCIDENTS, CONSÉCUTIFS, SPÉCIAUX OU INDIRECTS, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LES RÉCLAMATIONS POUR PERTE DE PROFITS, PERTE DE DONNÉES, PERTE D'USAGE D'ÉQUIPEMENT OU DES LOCAUX, INTERRUPTION D'AFFAIRES OU INCAPACITÉ À PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES, RÉSULTANT DE TOUTE MANIÈRE QUE CE SOIT DE CES MODALITÉS ET EN RAISON DE TOUTE THÉORIE DE RESPONSABILITÉ, QU'APPLE AIT ÉTÉ AVISÉE OU NON DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. EN PARTICULIER, APPLE NE GARANTIT PAS QU'ELLE POURRA (i) RÉPARER OU REMPLACER LE PRODUIT COUVERT SANS RISQUER DE PERDRE OU D'ENDOMMAGER LES LOGICIELS OU LES DONNÉES, NI (ii) PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES. SI VOUS BÉNÉFICIEZ D'UNE LOI OU RÉGLEMENTATION SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DANS VOTRE PAYS D'ACHAT OU, S'IL DIFFÈRE, DANS VOTRE PAYS DE RÉSIDENCE, LES AVANTAGES CONFÉRÉS PAR CE PROGRAMME S'AJOUTENT À TOUS LES DROITS ET RECOURS OCTROYÉS PAR LESDITES LOIS ET LESDITS RÈGLEMENTS SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR. CERTAINS PAYS, ÉTATS ET PROVINCES N'AUTORISENT PAS L'EXCLUSION OU LA RESTRICTION DES DOMMAGES INCIDENTS OU INDIRECTS, OU D'EXCLUSIONS OU DE RESTRICTIONS SUR LES GARANTIES IMPLICITES OU CONDITIONS, DE SORTE QUE CES RESTRICTIONS OU EXCLUSIONS PEUVENT NE PAS S'APPLIQUER À VOUS. CES MODALITÉS VOUS CONFÈRENT DES DROITS PARTICULIERS, ET VOUS POUVEZ ÉGALEMENT BÉNÉFICIER D'AUTRES DROITS POUVANT VARIER D'UN PAYS, D'UN ÉTAT OU D'UNE PROVINCE À L'AUTRE.

## 6. Résiliation

Apple peut résilier ce 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. Apple peut résilier ce Programme immédiatement moyennant un avis écrit et sans remboursement en cas de fausses déclarations par vous ou si vous ne conformez pas aux modalités de ce Programme. Si Apple résilie ce Programme à cause de fausses déclarations ou de la non-conformité aux modalités de ce Programme, Apple peut poursuivre toute voie de recours en loi ou équité à laquelle elle a droit, y compris le recouvrement de tous dommages auxquels Apple pourrait avoir droit.

## 7. Tenue de Registres et Inspections

Vous maintiendrez pour au moins cinq ans, à l'adresse que vous fournissez à Apple, des registres sur les pièces et le service fournis en vertu de ce Programme. Sur demande raisonnable d'Apple, au cours de ce Programme et pour une période de cinq ans suivant son expiration ou annulation, vous fournirez promptement des copies de tout registre demandé. Apple aura le droit d'inspecter vos aménagements en tout temps pendant les heures normales d'affaires afin de vérifier que vous conformez aux modalités de ce Programme.

## 8. Autres dispositions

- 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 ce Programme.
- d. Ce Programme est offert et valable uniquement dans les cinquante états des États-Unis d'Amérique, le District of Columbia et au Canada. Ce Programme n'est pas valide dans un pays étranger ou un territoire des États-Unis d'Amérique. Il n'est pas offert dans des juridictions dans lesquelles il serait interdit par la loi.
- e. Vous convenez et comprenez qu'il est nécessaire pour Apple de réunir, de traiter et d'utiliser vos données aux fins de la prestation des services et d'exécution de ses obligations en vertu de ce Programme. Elle peut ainsi devoir être amenée à communiquer vos données à des sociétés affiliées ou à des fournisseurs de services situés dans l'Union européenne, en Inde, au Japon, au Canada, en République populaire de Chine ou aux États-Unis.

f. Apple protégera vos renseignements conformément à la politique sur la vie privée des clients d'Apple (*Apple Customer Privacy Policy*) affichée à l'adresse URL suivante : [www.apple.com/legal/privacy](http://www.apple.com/legal/privacy) ou <http://www.apple.com/ca/fr/legal/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](http://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](mailto:privacy@apple.com) (pour les États-Unis d'Amérique) ou [privacy-ca@apple.com](mailto:privacy-ca@apple.com) (pour le Canada).

g. Les modalités de ce Programme prévalent sur toute modalité contraire, supplémentaire ou autre de tout bon de commande, contrat de service ou autre document, et constituent l'intégralité de l'accord entre vous et Apple en ce qui concerne le Programme.

h. Apple n'est pas tenue de renouveler ce Programme. Si Apple décide de renouveler le Programme, elle en déterminera le prix et les modalités.

i. Aucun mécanisme informel de résolution des différends n'est prévu par ce Programme.

j. Pour les Programmes vendus aux États-Unis d'Amérique, « Apple » est AppleCare Service Company, Inc., une société incorporée en vertu des lois d'Arizona ayant son bureau enregistré à a/s CT Corporation System, 2394, East Camelback Road, Phoenix, Arizona 85016, faisant affaires dans l'état de Texas comme Apple CSC Inc. AppleCare Service Company, Inc. est le débiteur sur les plans juridique et financier eu égard aux Programmes vendus aux États-Unis d'Amérique. Pour les Programmes vendus au Canada, « Apple » est Apple Canada Inc., 7495, Birchmount Road, Markham (Ontario) L3R 5G2, Canada. Apple Canada Inc. est le débiteur sur les plans juridique et financier. Le gestionnaire des Programmes vendus aux États-Unis d'Amérique est Apple Inc. (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 du Programme.

k. Les lois de l'État de la Californie régissent les Programmes souscrits aux États-Unis d'Amérique. Les lois de la province de l'Ontario régissent les Programmes souscrits au Canada. Si les lois d'une juridiction dans laquelle ce Programme est souscrit sont incompatibles avec les présentes modalités, y compris celui des juridictions de l'Arizona, de la Géorgie, du Vermont, de Washington ou du Wyoming, les lois de cette juridiction prévaudront.

l. Vous ne pouvez pas céder ce Programme.

© 2008 Apple Inc. Tous droits réservés. AirPort, Apple, le logo Apple, Mac, MacBook, MacBook Pro, Mac mini et MacPro sont des marques de commerce d'Apple Inc., enregistrées aux États-Unis et dans d'autres pays. AppleCare est une marque de service d'Apple Inc., enregistrée aux États-Unis et dans d'autres pays.

ARA CF v. 2.0