

Programme AppleCare Protection Plan pour iPhone

Modalités

Votre programme AppleCare Protection Plan pour iPhone (ci-après le « Programme ») est régi par les présentes modalités et ces modalités constituent votre contrat auprès d'Apple Canada Inc., 7495, Birchmount Road, Markham (Ontario) L3R 5G2 Canada. Sujet aux présentes modalités, votre Programme (i) couvre les vices du ou des produits iPhone de marque Apple énumérés dans le Certificat ou la Preuve de garantie de votre Programme (ci-après « Confirmation d'adhésion au Programme ») et un micro-casque Bluetooth pour iPhone s'il est utilisé avec l'iPhone couvert et acheté à l'origine par vous dans les deux (2) ans de l'achat du Programme, ainsi que les matériels inclus dans l'emballage original de l'iPhone (collectivement désigné comme le « Produit couvert »), et (ii) vous fournit une assistance téléphonique 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 Canada.

1. Garantie de réparation

a. Portée de la Garantie. Votre garantie couvrant les vices prend effet à la date d'expiration et de terminaison de votre garantie matérielle Apple pour le Produit couvert (« Période de la garantie de réparation »). Apple s'engage, à sa discrétion, à réparer ou à remplacer le Produit couvert affecté (a) 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 (b) si au cours de la Période de la garantie, la capacité de la pile iPhone couverte 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 matériel iPhone couvert joue de la musique ou 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. Le produit de remplacement et les pièces de rechange fournis par Apple peuvent être fabriqués à partir de pièces neuves, fournis par Apple peuvent être fabriqués à partir de pièces neuves ou équivalentes à neuf du point de vue de rendement et fiabilité. 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. 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 tels que les modems 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 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) 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 remplacement 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 iPhone SERONT PERDUS ET LE SUPPORT DE STOCKAGE SERA REFORMATÉ DURANT LA PRESTATION DU SERVICE.** Votre iPhone ou un iPhone 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 (« iPhone OS ») qui empêcheront l'iPhone de revenir à une version précédente de l'iPhone OS. Les applications de tiers installées sur l'iPhone peuvent ne pas être compatibles ni fonctionner à la suite de la mise à jour de l'iPhone OS. 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 résultant 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 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 aura fait parvenir le Produit couvert qui devrait être réparé. Vous devez récupérer le Produit promptement après avoir été avisé de sa réparation ou de son remplacement.

(ii) **Le service de réparation par envoi du matériel en panne par courrier.** Lorsque Apple décide que votre Produit couvert 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.

(iii) **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 avec des instructions sur son installation et 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 la pièce remplacée de la manière prescrite ou si vous retournez 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 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) **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.** Si vous exigez une assistance supplémentaire, veuillez communiquer avec Apple au numéro de téléphone sans frais indiqué ci-dessous.

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

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 ou <http://www.apple.com/ca/fr/support>) ou composer le numéro de téléphone sans frais indiqué ci-dessous. Les numéros de téléphone peuvent varier selon votre localisation. Lorsque vous accédez 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 la garantie, selon la date la plus tardive, et termine à la fin de la Période de la 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'iPhone OS et les logiciels pré-installés avec le Produit couvert (ci-après « Logiciels iPhone »), 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 d'assistance technique pour la dernière version de l'iPhone OS et des Logiciels iPhone 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, de l'iPhone OS ou des Logiciels iPhone 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'iPhone OS ou les Logiciels iPhone;

(iv) votre utilisation d'un ordinateur ou système d'exploitation qui n'a aucun rapport avec les Logiciels iPhone ou des questions de connectivité du Produit couvert;

(v) les logiciels Apple autres que l'iPhone OS et les Logiciels iPhone d'après la couverture prévue au Programme ;

(vi) le logiciel iPhone OS 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'un service d'assistance technique

Vous pouvez obtenir une assistance technique en composant le numéro de téléphone sans frais 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 et <http://www.apple.com/ca/fr/support>).

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 REPRISSE, 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 DE SON MANDATAIRE 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 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.

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 787149125, U.S. (numéro de télécopieur 512-674-8125). Une photocopie de votre 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 la 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

Sujet aux limitations ci-dessous, 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 que : (a) la preuve d'achat originale, le Certificat du Programme y compris les documents imprimés et ces modalités, fassent partie de la cession; (b) vous avisiez Apple en faisant parvenir ou envoyant par télécopieur ou courriel, un avis de transfert à Apple Inc., ATT: Agreement Administration, MS: 217AC, 2511 Laguna Blvd, Elk Grove, CA 95758, U.S., numéro de télécopieur 916-399-7337, ou agmts_transfer@apple.com, respectivement; (c) la partie qui reçoit le Programme lise et convienne d'accepter 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 preuve d'achat du Programme, ainsi que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du nouveau propriétaire.

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 au Canada. Le présent Programme n'est offert à aucune personne qui n'a pas atteint sa majorité. Le présent Programme 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 situés 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 autorisée 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 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 sur la vie privée des clients d'Apple affichée à l'adresse URL suivante : www.apple.com/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 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 iPhone 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. Les obligations découlant d'udits Programmes sont garanties de pleine foi par Apple Canada Inc.

m. Les lois de la province de l'Ontario régissent les Programmes, sauf dans les juridictions dans lesquelles il serait interdit par la loi. Toutefois, ce choix des lois de la province de l'Ontario n'inclut pas ses dispositions en matière de conflit de lois, ni la Convention des Nations Unies sur les contrats de ventes.

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

Numéros sans frais

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 iPhone Canada v 1.4