

Plan de protection 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 les produits et les accessoires de marque Apple inclus dans leur emballage d'origine (« Produit 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 à la date mentionnée dans votre confirmation d'adhésion au Plan (« Période de protection »). Pour obtenir votre Confirmation d'adhésion au Plan, enregistrez votre Produit couvert et votre numéro d'enregistrement (« Numéro de convention du Plan ») auprès d'Apple. Si l'option d'adhésion automatique est offerte, votre facture originale remplacera la Confirmation d'adhésion au Plan. 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. Le prix du Plan figure sur la facture originale. La réparation matérielle 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 Période de protection, vous soumettez une réclamation valide en prenant soin d'informer Apple que i) le Produit couvert présente un défaut matériel ou de fabrication, ou que ii) la capacité de la batterie de l'iPhone couverte de maintenir une charge électrique a diminué de cinquante pour cent (50 %) ou plus par rapport à sa capacité initiale, Apple a) réparera 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) échangera le Produit 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 le Produit 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 Assistance technique

Au cours de la Période de protection, Apple vous fournira une assistance technique par téléphone et par Internet. 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 requises. 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, « 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.

3.3 Portée de l'assistance technique

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

4. Ce qui n'est pas couvert.

4.1 Réparation matérielle

Apple peut limiter la prestation de service au pays d'achat d'origine du Produit couvert. Le Plan ne couvre pas :

- i) l'installation, le retrait ou l'élimination du Produit couvert, ni la fourniture d'équipement pendant que le Produit couvert est en cours de réparation;
- ii) les dommages causés par a) un produit qui n'est pas le Produit couvert, b) un accident, un abus, une mauvaise utilisation, l'exposition à un liquide, un incendie, un séisme ou toute autre cause externe, c) une utilisation du Produit 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) les Produits couverts dont le numéro de série a été modifié, altéré ou supprimé, ou qui ont été modifiés pour en changer sensiblement la fonctionnalité ou la capacité sans l'autorisation écrite du fabricant;
- iv) les Produits couverts perdus ou volés. Ce Plan ne couvre que le Produit couvert qui est retourné à Apple dans son intégralité;
- v) les dommages esthétiques causés au Produit couvert (notamment, les égratignures, les bosses et le bris des pièces en plastique sur les ports);
- vi) l'entretien préventif du Produit couvert; ou

vii) les défaillances résultant d'une usure normale ou du vieillissement normal du produit.

4.2 Assistance technique

Le Plan ne couvre pas :

- 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 le Produit 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 le Produit 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 le Produit 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 et de l'assistance technique en visitant le site Web d'Apple (www.apple.com/ca/fr/support) ou en composant le numéro de téléphone indiqué ci-dessous. Si vous avez recours au service téléphonique, le représentant du service d'assistance technique qui vous répondra vous demandera d'abord le Numéro de contrat du Plan ou le Numéro de série du Produit couvert. Conservez votre Confirmation d'adhésion au Plan ainsi que l'original de la facture afférente au Produit couvert et à votre adhésion au Plan, puisqu'ils vous seront demandés en cas de doute concernant la couverture de votre produit par le Plan.

6. Options de réparation matérielle.

6.1 Apple offre les options suivantes pour ses services de réparation :

- i) Service après-vente en magasin. Le service après-vente en magasin est offert pour la plupart des Produits couverts. Vous devez rapporter le Produit couvert à un magasin de détail appartenant à Apple ou à un FSAA qui offre le service après-vente en magasin. Les services de réparation ou de remplacement seront offerts sur place ou dans un centre de réparation Apple (« CRA ») auquel le magasin aura fait parvenir le Produit couvert à réparer. Vous devez récupérer le Produit rapidement après avoir été informé de sa réparation ou de son remplacement.
- ii) Service de réparation par la poste. Le service de réparation par la poste est offert pour la plupart des Produits couverts. Si Apple décide que votre Produit 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 le Produit couvert à l'un des CRA, conformément aux instructions d'Apple. Lorsque la réparation est terminée, le centre de réparation Apple vous renverra le Produit couvert. 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 Produits couverts, et le Service DIY est offert pour de nombreuses pièces ou accessoires de Produits couverts, vous permettant ainsi de réparer vous-même votre produit. Advenant la disponibilité de ses services, vous devez suivre le processus ci-dessous.

a) Réparation pour laquelle Apple exige le retour de la pièce ou du produit remplacés. Apple peut exiger une autorisation de prélèvement sur votre carte de crédit pour couvrir le prix de détail du produit 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 produit ou une pièce de remplacement et des instructions d'installation, s'il y a lieu, ainsi que des consignes pour le retour de la pièce ou du produit remplacés. Si vous suivez les instructions, Apple annulera l'autorisation de prélèvement sur votre carte de crédit, de sorte que votre compte ne sera pas débité pour le produit ou la pièce, ni pour les frais d'expédition encourus. Si vous ne retournez pas le produit ou la pièce remplacés en suivant les instructions, ou si vous retournez un produit ou une pièce 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 retour de la pièce ou du produit remplacés. Apple vous enverra gratuitement un produit ou une pièce de remplacement et des instructions d'installation, s'il y a lieu, ainsi que des consignes vous indiquant comment disposer 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 communiquer avec 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 Produit couvert à un service en particulier. Les services offerts seront limités aux options disponibles dans le pays où la prestation de la garantie a lieu. Les options de service proposées, 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 le Produit couvert ne peut pas être réparé dans le pays dans lequel la réparation est demandée. Si vous réclamez une réparation dans un pays qui n'est pas le pays d'achat d'origine, vous devrez respecter toutes les lois et tous les règlements régissant l'importation et l'exportation, et vous prendrez en charge tous les droits de douane, TVA, et autres 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.

7. Vos obligations.

Afin de recevoir la prestation de service ou le soutien prévus par le Plan, vous convenez de vous conformer aux 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 du Produit couvert;
- iii) répondre aux demandes d'information, notamment celles concernant le numéro de série du Produit couvert, le modèle, la version du système d'exploitation et des logiciels installés, tout périphérique connecté au Produit couvert ou installé sur ce dernier, tout message d'erreur affiché, les démarches entreprises avant que le problème du Produit 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 le Produit 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; et
- vi) s'assurer de sauvegarder les logiciels et les données qui se trouvent sur le Produit couvert. **LORS D'UNE RÉPARATION DANS LE CADRE DU PPA POUR IPHONE, APPLE SUPPRIME LE CONTENU DE L'IPHONE ET REFORMATE LE SUPPORT DE STOCKAGE.** Votre iPhone 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 revienne à une version antérieure d'iOS. Les applications de tiers installées sur l'iPhone 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 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 LE PRODUIT 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 DU PRODUIT 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 de votre adhésion au Plan ou de celle de la réception des présentes modalités, 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 de la Période de protection restant à partir de la date d'achat du Plan, 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 le Produit 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.

i) Avec la cession du Produit couvert à un nouveau propriétaire. 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 documents imprimés et les présentes modalités; b) vous informiez Apple en faisant parvenir par télécopieur ou courriel un avis de transfert 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, les numéros de série du Produit 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.

ii) Avec une cession du Produit couvert original à un nouveau Produit couvert. Vous ne pouvez faire qu'une seule cession permanente de la couverture du Plan à un nouveau produit Apple dont vous êtes le propriétaire et que vous avez acheté dans les trente (30) jours suivant l'achat du Produit couvert. Le nouveau produit doit être admissible à la couverture en vertu du Plan et, au moment de la cession, les deux produits doivent être couverts par la garantie limitée d'un an (1) offerte par le fabricant. Apple émettra une Confirmation d'adhésion au Plan pour le nouveau produit, qui deviendra alors le Produit couvert. En informant Apple de la cession, vous devez fournir le Numéro du contrat du Plan ainsi que le numéro de série et la Preuve d'achat des produits cédés, en envoyant, lorsque disponible, un avis de cession à Apple aux coordonnées mentionnées précédemment.

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 du Produit 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 of Columbia et au Canada. Le présent Plan n'est offert à aucune personne qui n'a pas atteint l'âge de la majorité. Ce Plan pourrait ne pas être offert dans tous les États, 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 https://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, ont 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) L'enregistrement du Plan et son achat 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 Plan. Si Apple offre le renouvellement du 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 CT Corporation System, 2394, East Camelback Road, Phoenix, Arizona 85016, faisant affaire dans l'État du Texas sous la dénomination Apple CSC, Inc. Les obligations découlant desdits Plans sont garanties de bonne foi par AppleCare Service Company, Inc.

xiii) Le gestionnaire des Plans vendus aux États-Unis d'Amérique est Apple Inc. (l'« Administrateur »), 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. 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 uniquement en anglais.

xvi) En cas de réclamation en vertu du présent Plan, aucune franchise n'est exigible.

xvi) Le Plan ne sera pas résilié en raison de conditions préexistantes du Produit couvert admissible au Plan.

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

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

Pour les Plans vendus au Canada, «Apple» est Apple Canada Inc

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 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

En cas de résiliation de votre part 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

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

La date d'expiration du Plan sera automatiquement prolongée de la période pendant laquelle le matériel 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: Consommateurs.

Résidents de la Floride

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

Résidents du Michigan

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 effective de ce contrat de service sera prolongée de la période de grève ou d'arrêt de travail.

Résidents du Nevada

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 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

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

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

Résidents de l'Oregon

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

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

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

Résidents du Texas

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

concernant le Produit couvert ou son utilisation. Toute plainte non résolue ou toute question relative à la réglementation en matière contractuelle peut être adressée au TX Dept. of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, TX 78711, U.S.A.

Résidents du Wisconsin

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

Si vous résiliez le 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 le 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 de la Période de la garantie restant, 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 courir.

Résidents du Wyoming

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 au moins dix (10) jours avant la date d'effet de l'annulation. L'avis écrit préalable contiendra la date d'effet de la résiliation et les motifs de 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 le Produit 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 E.-U. :

800 APL-CARE (800 275-2273)

Sept jours sur sept

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

Au Canada :

800 263-3394

Sept jours sur sept

De 9 h à 21 h, heure normale de l'Est*

*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.