

## Assistance Technique AppleCare

### Conditions contractuelles

RÉSIDENTS DU QUÉBEC SERONT COUVERTS PAR LA LEGISLATION DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE CETTE PROVINCE. EN CONTACTANT APPLE POUR LES SERVICES D'ASSISTANCE PROPOSÉS DANS LE CONTRAT D'ASSISTANCE EN RÉFÉRENCE CI DESSOUS ("CONTRAT D'ASSISTANCE") OU EN SOUSCRIVANT UN CONTRAT D'ASSISTANCE AVEC APPLE, LE PARTICULIER OU LA PERSONNE MORALE ("CLIENT") ACCEPTE QUE LES CONDITIONS GÉNÉRALES SUIVANTES ("CONDITIONS GÉNÉRALES") RÉGISSENT LA PRESTATION DE SERVICES D'ASSISTANCE CORRESPONDANT AU CONTRAT D'ASSISTANCE PRÉVU. SI LE CLIENT N'ACCEPTE PAS CES CONDITIONS, IL NE DOIT PAS CONTACTER APPLE OU SOUSCRIRE UN CONTRAT D'ASSISTANCE. POUR ANNULER UN CONTRAT D'ASSISTANCE ET RECEVOIR LE REMBOURSEMENT DE L'ARGENT VERSÉ, LE CLIENT DEVRA CONTACTER APPLE, COMME INDIQUÉ CI DESSOUS. UN CONTRAT D'ASSISTANCE ENTRE EN VIGUEUR À PARTIR DU MOMENT OÙ APPLE ACCEPTE LA SOUSCRIPTION DU CLIENT ("DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR").

1. Services d'assistance. Dès acceptation de la souscription du Client, Apple fournira des services d'assistance ("Services d'assistance") pour les produits logiciels Apple ou les technologies liées ("Produits Assistés") selon le Contrat d'assistance applicable, le tout tel que décrit dans la page web suivante: <http://www.apple.com/legal/applicare/techsupport/> ("Page de support du Contrat d'Assistance"). Apple se réserve le droit de modifier, à tout moment, les Services d'Assistance fournis et/ou les Produits Assistés couverts par un Contrat d'Assistance, en insérant des mises à jour dans la Page de support du Contrat d'Assistance. Apple ne modifiera pas les Services d'Assistance ou les Produits Assistés d'une manière qui (i) réduirait le niveau de l'effort qu'Apple fournit dans le cadre des Services d'Assistance, ou (ii) aurait des conséquences significatives sur son obligation de fournir des Services d'Assistance, ou (iii) aurait des conséquences significatives sur les droits dont le Client jouit dans le cadre des Services d'Assistance. Pour toute mise à jour affectant le Contrat d'Assistance au Client, Apple préviendra le Client au moyen de l'adresse électronique indiquée par le Client au moment de sa souscription, au moins trente(30) jours avant son insertion. Les termes énoncés dans la Page de support du Service d'Assistance sont intégrés aux présentes Conditions Générales. En cas de contradiction entre les termes du présent document et les termes de la Page de support du Service d'Assistance, les termes figurant dans cette dernière prévaudront.
2. Restrictions.
  - 2.1 Cas d'Assistance. Les Contrats d'Assistance sont fournis par ensembles d'assistance simples, multiples ou illimités. Un Cas d'assistance est un problème spécifique, distinct, dont l'origine peut être isolée et attribuée à une cause unique. Apple fera des efforts raisonnables pour résoudre un Cas d'Assistance mais ne garantit pas que les Cas d'Assistance seront résolus. Apple décide à son entière discrétion ce qui constitue un Cas d'Assistance et dans les limites autorisées par la loi, si le Cas d'Assistance est résolu. En général, un Cas d'Assistance est résolu lorsque le Client reçoit l'un des éléments suivants: (a) une information qui résout le problème; (b) une information sur comment obtenir une solution par logiciel qui résout le problème; (c) l'indication que le problème a une cause connue et non résolue ou résulte d'une incompatibilité avec un Produit Assisté; (d) une information qui indique que le problème se résout par l'adoption de la nouvelle version plus évoluée du Produit Assisté; ou (e) l'indication que le problème a été identifié comme relevant d'une question d'équipement en matériel. Dans le cadre d'un Contrat d'Assistance avec des Cas d'Assistance en nombre limité, chaque nouveau contact pour Cas d'Assistance fait par un Client réduit le nombre de Cas d'Assistance restants.
  - 2.2 Temps de réponse. Apple fera des efforts raisonnables pour répondre à une demande de Service d'Assistance dans un délai raisonnable ou dans le délai de réponse prévu dans le Contrat d'Assistance applicable ("Temps de réponse"), suivant le plus bref des deux, sans garantir toutefois qu'une réponse sera apportée dans un délai déterminé. Tous les Temps

de réponse sont mesurés en fonction des Horaires d'Intervention des Services d'Assistance indiqués sur la Page de support du Service d'Assistance.

- 2.3 Dernière Version. Sauf indication contraire, tous les Produits Assistés doivent être mis à jour à leur dernière version.
  - 2.4 Utilisation. Les Services d'Assistance ne sont pas censés être utilisés pour l'exploitation d'installations nucléaires, la navigation aéronautique, les systèmes de communication, les instruments de contrôle du trafic aérien ou d'autres secteurs dans lesquels l'incapacité des Services d'Assistance à apporter une solution pourrait entraîner la mort, des dommages corporels ou des dégâts matériels ou environnementaux graves.
  - 2.5 Contacts techniques. Les Services d'Assistance sont fournis à une seule ou plusieurs personnes désignée(s) par le Client au moment de l'enregistrement et selon ce qui est permis par le Contrat d'Assistance (« Contact(s) Techniques »). Les Contacts Techniques sont les seuls liens entre le Client et Apple pour l'assistance technique dans le cadre du Contrat d'Assistance. Pour les Contrats d'Assistance avec plusieurs Contacts Techniques, si le Client désire changer de Contact Technique, il doit adresser un préavis écrit de cinq (5) jours au minimum demandant ce changement à l'Adresse de Remboursement indiquée ci-dessous ; ou si cela est applicable au Contrat d'Assistance, il peut entrer directement les modifications via le site internet Client personnalisé et sécurisé, tel que ceci est décrit dans les documents d'information remis au démarrage du Contrat d'Assistance.
3. Exclusions. Sauf indication contraire du Contrat d'Assistance, Apple ne fournit pas de Services d'Assistance relatifs à des problèmes ou à des questions découlant de ou ayant trait à (a) l'utilisation d'un Produit Assisté comme une application basée sur un serveur; (b) des questions qui pourraient être résolues en adoptant la dernière version du Produit Assisté; (c) l'utilisation ou la modification d'un Produit Assisté autrement que comme il est censé être utilisé ou modifié; (d) des produits ou technologies de tiers et leurs effets sur les Produits Assistés ou leurs interactions avec ces derniers ; (e) dommages au support sur lequel le Produit Assisté est fourni, ou à l'ordinateur sur lequel le Produit Assisté est installé ; (f) l'utilisation d'un système informatique incompatible avec un Produit Assisté; et (g) des questions en rapport avec Internet, la gestion des e-mails, la gestion des fichiers, la configuration du réseau, la scriptlet, l'écriture de scriptlet, l'écriture de FX, la programmation, la compilation, le débogage, la conception d'infrastructure, la création de contenus, la personnalisation de contenus, la conception et la planification de projets multimédias, la gestion de ressources, la budgétisation, la formation, le diagnostic sur site ou d'autres questions n'entrant pas dans le domaine des Services d'Assistance prévus dans un Contrat d'Assistance.
  4. Responsabilités du Client. Pour bénéficier des Services d'Assistance, le Client doit souscrire le Contrat d'Assistance et suivre les instructions d'accès fournies par Apple. Le Client prend à sa charge tous les coûts d'installation et d'entretien de courrier électronique et de communication par téléphone avec Apple. Le Client coopèrera avec Apple lors d'une demande de Services d'Assistance en fournissant les informations nécessaires pour aider Apple à faire le diagnostic d'un problème. Le Client prend à sa charge toute restauration ou reconstitution de dossiers, de données ou de programmes perdus ou modifiés. Le Client doit avoir et mettre en œuvre un système de sauvegarde de données et un plan anti-sinistres complets. Le Client est seul responsable de tous les aspects de sécurité concernant ses informations confidentielles, exclusives ou secrètes. Le Client s'engage à ne pas divulguera à Apple toute information confidentielle, propriétaire ou autre, susceptible d'engager la responsabilité d'Apple au titre des droits de propriété intellectuelle. Le Client doit avoir une connaissance raisonnable des Produits Assistés pour lesquels il demande un Service d'Assistance et du système informatique sur lequel ils fonctionnent. Le Client ne peut pas transférer des Services d'Assistance à un tiers. Les Services d'Assistance sont fournis pour l'utilisation interne du seul Client, et toute distribution non autorisée des Services d'Assistance justifiera la résiliation immédiate des présentes Conditions Générales. Le Client prendra des mesures adaptées pour empêcher la distribution et l'utilisation

non autorisées des Services d'Assistance. Le Client n'abusera pas de l'utilisation des Services d'Assistance, notamment en y ayant recours pour des questions ayant déjà été résolues.

5. Services d'Assistance par Accès Distant. Dans le cadre du Contrat d'Assistance, Apple peut fournir les Services à Distance par un accès distant via Internet, lui permettant d'accéder aux informations sur l'ordinateur du Client et, sur autorisation de celui-ci, de les contrôler et de les collecter, en installant et en utilisant un logiciel d'accès à distance. L'installation et l'utilisation du logiciel d'accès à distance par le Client indique qu'il autorise Apple à fournir ses Services d'Assistance de cette façon. La totalité ou une partie des fichiers du logiciel d'accès à distance peuvent subsister sur l'ordinateur du Client, une fois que l'intervention des Services d'Assistance est terminée. Les droits de propriété sur le logiciel d'accès à distance et tous les droits de propriété intellectuelle inclus dans celui-ci demeurent la propriété d'Apple Inc. et/ou de ses concédants. L'utilisation du logiciel d'accès à distance concerné peut être soumise à des conditions de licence supplémentaires, disponibles sur <http://www.apple.com/legal/applicare/remotesupport>. Le Client n'est pas autorisé à désassembler ni à effectuer de rétroingénierie sur une partie quelconque du logiciel d'accès à distance. Dans le cadre des Services d'Assistance à distance, Apple s'engage à accéder uniquement aux informations qu'il juge raisonnablement nécessaires pour analyser le Cas d'Assistance et fournir une assistance à cet effet, et à ne contrôler et collecter que ces seules informations. Apple recommande au Client de fermer tous les fichiers et applications sans rapport avec le Cas d'Assistance. Le logiciel d'accès à distance ou les caractéristiques de l'ordinateur du Client permettent au Client de mettre fin à l'intervention du Service d'Assistance à tout moment.
6. **Clause de non-garantie. APPLE NE GARANTIT PAS QU'UN CAS D'ASSISTANCE SERA RÉSOLU, MAIS ELLE FERA DES EFFORTS RAISONNABLES POUR ASSURER DE MANIÈRE PROFESSIONNELLE LES SERVICES D'ASSISTANCE DANS LE CADRE DU CONTRAT D'ASSISTANCE. DANS LA LIMITE AUTORISÉE PAR LA LOI, LA GARANTIE ET LES RECOURS EXPRESSÉMENT INDIQUÉS CI APRÈS EXCLUENT ET REMPLACENT TOUS AUTRES GARANTIES, RECOURS ET CONDITIONS, TANT ORAUX QU'ÉCRITS, LÉGAUX, EXPRÈS OU IMPLICITES. DANS LA MESURE PERMISE EN DROIT, APPLE ET SES CONCÉDANTS REJETTENT TOUTE GARANTIE LÉGALE OU IMPLICITE EN RAPPORT AVEC OU DÉCOULANT D'UNE MANIÈRE OU D'UNE AUTRE DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE IMPLICITE, GARANTIE DE VALEUR MARCHANDE OU D'APTITUDE À UN USAGE PARTICULIER.**
7. **Limitation de Responsabilité. DANS LA LIMITE AUTORISÉE PAR LA LOI, LA RESPONSABILITÉ D'APPLE ET DE SES CONCÉDANTS DANS LE CADRE DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES EST LIMITÉE AU MONTANT PAYÉ PAR LE CLIENT POUR LE CONTRAT D'ASSISTANCE QU'IL A DEMANDÉ. APPLE ET SES CONCÉDANTS NE SERONT EN AUCUN CAS RESPONSABLES D'UN QUELCONQUE DOMMAGE INDIRECT, SPÉCIAL OU ACCESSOIRE, NOTAMMENT DES DOMMAGES POUR MANQUE À GAGNER, PERTE DE DONNÉES, PERTE D'UTILISATION, D'ÉQUIPEMENT OU D'INSTALLATIONS, OU INTERRUPTION D'ACTIVITÉS, DÉCOULANT D'UNE MANIÈRE OU D'UNE AUTRE DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES, QUEL QU'EN SOIT LE FONDEMENT, QU'APPLE ET SES CONCÉDANTS AIENT ÉTÉ OU NON PRÉVENUS DE L'ÉVENTUALITÉ D'UN TEL DOMMAGE. D'AUTRES LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ PEUVENT FIGURER DANS LES CONDITIONS DE LICENCE APPLICABLES AU LOGICIEL D'ACCÈS À DISTANCE ET SONT DISPONIBLES SUR <http://www.apple.com/legal/applicare/remotesupport>. SI LE CLIENT EST COUVERT PAR UNE LOI OU UNE RÉGLEMENTATION DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR DANS SON PAYS D'ACHAT OU SON PAYS DE RÉSIDENCE, SI CE DERNIER EST DIFFÉRENT, LES AVANTAGES CONFÉRÉS PAR LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES S'AJOUTENT AUX DROITS ET RECOURS INDUITES PAR CES LOIS ET RÉGLEMENTS DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR. Certains pays, États et régions n'autorisent pas l'exclusion ou la limitation des dommages accessoires ou indirects ou les exclusions ou limitations des garanties ou**

**conditions implicites, donc les limitations ou exclusions ci-dessus peuvent ne pas s'appliquer au Client. Les présentes Conditions Générales donnent au Client des droits spécifiques, et le Client peut également avoir d'autres droits en fonction du pays, de l'État ou de la région.**

8. Durée et Résiliation. Sauf résiliation anticipée en conformité avec le présent article, un Contrat d'Assistance a une durée de douze (12) mois à compter de sa Date d'Entrée en vigueur, ou jusqu'à ce que tous les Cas d'Assistance aient été utilisés, suivant la première à intervenir de ces deux dates (sauf accord écrit contraire d'Apple). Apple ne fournira pas de Services d'Assistance au delà du terme de votre Contrat d'Assistance, sauf si celui-ci est renouvelé au plus tard à sa date d'échéance. Apple peut résilier un Contrat d'Assistance à tout moment (a) si après avoir prévenu par écrit le Client avec un préavis d'au moins quinze (15) jours, celui-ci ne paie pas les frais dus pour un Contrat d'Assistance, ou (b) si après avoir demandé par écrit au Client avec un préavis d'au moins trente (30) jours de remédier à un manquement aux présentes Conditions Générales, le Client ne le fait pas, ou (c) si le Client ne respecte pas un terme d'une licence de logiciel régissant l'utilisation d'un logiciel fourni dans le cadre d'un Contrat d'Assistance. Sauf si la loi en dispose autrement, et sous réserve de n'avoir reçu aucun Service d'Assistance, le Client peut résilier un Contrat d'Assistance pour quelque raison que ce soit dans les trente (30) jours suivant la date de souscription ou la Date d'Entrée en vigueur du Contrat d'Assistance, suivant la dernière à intervenir des deux, et recevoir le remboursement de toutes les sommes payées. Les demandes de remboursement doivent être envoyées par écrit, avec une preuve valable d'achat, à l'adresse de Remboursement indiquée ci-après. Les articles 6, 7 et 12 resteront en vigueur au-delà de la résiliation des présentes Conditions Générales, pour quelque raison que ce soit.
9. Apple; droit applicable. "Apple" est identifiée dans le tableau ci-dessous en fonction du pays de résidence du Client. **IL EST CONVENU QUE LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES SONT RÉGIES PAR LE DROIT DU PAYS D'ACHAT, OU EN CAS DE DIVERGENCE ENTRE LE PAYS D'ACHAT ET LE PAYS DE RÉSIDENCE, PAR LE DROIT DU PAYS DE RÉSIDENCE, LES JURIDICTIONS RESPECTIVES DE CES PAYS ÉTANT COMPÉTENTES POUR TOUT LITIGE.**
10. Services ou Logiciels additionnels. Tous services additionnels fournis comme partie d'un Contrat d'Assistance seront régis par les présentes Conditions Générales. Si les Services d'Assistance sont fournis dans les locaux d'un Client dans le cadre d'un Contrat d'Assistance, le Client fera en sorte qu'Apple ait accès à ces locaux à l'heure convenue et veillera à ce que l'environnement de travail soit suffisamment sécurisé pour qu'Apple puisse assurer ses Services d'Assistance. Si un logiciel est fourni dans le cadre d'un Contrat d'Assistance, ledit logiciel est protégé par le copyright d'Apple Inc. et/ou de ses concédants de licence. Le Client peut installer, reproduire et utiliser le logiciel uniquement pour assister le Produit Assisté ; sauf si la loi en vigueur le permet, il ne peut pas décompiler, démonter, modifier, louer, céder, prêter le logiciel ou créer des travaux dérivés du logiciel. Si le logiciel est régi par un accord de licence distinct, les termes de l'accord de licence distinct régiront l'utilisation du logiciel. Tout logiciel mis à disposition du Gouvernement des États-Unis sous ces Conditions Générales est classé comme "logiciel informatique confidentiel" tel que défini par l'article 52.227-19 de FAR. Les droits du Gouvernement des États-Unis concernant le logiciel sont énoncés à l'article 52.227-19 de FAR.
11. Protection des données. Le Client convient qu'il est nécessaire pour Apple de recueillir, traiter et utiliser les données des Clients afin d'exécuter ses obligations de service et d'assistance dans le cadre du Contrat d'Assistance. Cela peut inclure le transfert de données du Client à des Sociétés affiliées ou à des prestataires de services conformément aux termes de l'Engagement de Confidentialité d'Apple (<http://www.apple.com/legal/warranty/privacy>). Apple protégera les informations du Client en conformité avec l'Engagement de confidentialité, consultable sur la page web « Engagement de confidentialité » indiquée plus bas. Si le Client souhaite avoir accès aux informations le concernant qu'Apple détient, ou s'il souhaite leur apporter des corrections, il peut mettre à jour les préférences de contact personnel en accédant à la page internet de mise à jour de la « Confidentialité » (<http://www.apple.com/contact/myinfo>). Apple peut enregistrer

tout ou partie des appels entre le Client et Apple à des fins de formation, d'assurance qualité et de référence.

12. Généralités. Le Client ne peut pas céder ses droits ou obligations au titre d'un Contrat d'Assistance. Toute cession non autorisée sera nulle. Apple ne sera pas responsable des retards d'exécution ou en cas de non-exécution, dus à des causes échappant à son contrôle normal. Le fait de ne pas faire sanctionner un manquement ou une défaillance dans le cadre des présentes Conditions Générales ne vaut pas renonciation en cas de manquement ou défaillance ultérieurs. Si un tribunal compétent déclare qu'une clause des présentes Conditions Générales n'est pas valable ou applicable, les autres stipulations resteront en vigueur et produiront leurs effets, et les parties remplaceront la clause non valable ou non applicable par une clause valable et applicable qui remplisse l'objet de la première intention des parties et les effets économiques des présentes Conditions Générales. Les présentes Conditions Générales, y compris tous termes additionnels référencés ici, constituent l'accord entier entre Apple et le Client en ce qui concerne le Contrat et les Services d'Assistance et remplacent tout autre négociation, accord et interprétations à ce propos ; tout ajout, retrait ou modification des présentes doit être fait par écrit et signé par un représentant autorisé d'Apple pour être opposable à cette dernière. Tout terme ou toute condition figurant sur une commande ou sur tout autre document présenté par le Client sera sans effet et est expressément rejeté.

## **VARIATIONS PROVINCE**

Les variations ci-après s'appliqueront en cas de contradiction entre les règles applicables dans le pays concerné et les stipulations du Contrat d'Assistance.

Quebec

Résidents du Québec: Les lois de la province de Québec régiront ce plan et tous les litiges qui en découlent. Section 7. Limitation de responsabilité ne s'applique pas aux résidents du Québec.

Région/Pays d'achat	Apple	Adresse
Amérique		
Brésil	Apple Computer Brasil Ltda	Av. Cidade Jardim 400, 2 Andar, Sao Paulo, SP Brésil 01454-901
Canada	Apple Canada, Inc.	7495 Birchmount Rd.; Markham, Ontario, Canada; L3R 5G2 Canada
Mexique	Apple Operations Mexico S.A de C.V.	Av. Paseo de la Reforma 505, Piso 33, Colonia Cuauhtemoc, Mexique DF 06500
Etats-Unis et autres pays d'Amérique	Apple Inc.	1 Infinite Loop; Cupertino, CA 95014, États-Unis
Europe, Moyen-Orient et Afrique		
Tous les pays	Apple Distribution International	Hollyhill Industrial Estate Hollyhill, Cork, République d'Irlande
Asie/Pacifique		
Australie ; Nouvelle Zélande, Fidji, Papouasie-Nouvelle-Guinée ; Vanuatu	Apple Pty. Limited.	PO Box A2629, Sydney South, NSW 1235, Australie
Hong Kong	Apple Asia Limited	2401 Tower One, Times Square, Causeway Bay ; Hong Kong
Inde	Apple India Private Ltd.	19th Floor, Concorde Tower C, UB City No 24, Vittal Mallya Road, Bangalore 560-001, Inde
Japon	Apple Japan, Inc.	3-20-2 Nishishinjuku, Shinjuku-ku, Tokyo, Japon
Corée	Apple Korea Ltd.	3201, ASEM Tower; 159, Samsung-dong, Gangnam-Gu; Seoul 135-798, République de Corée
Afghanistan, Bangladesh, Bhoutan, Brunei, Cambodge, Guam, Indonésie, Laos, Singapour, Malaisie, Népal, Pakistan, Philippines, Sri Lanka, Vietnam	Apple Computer South Asia PTE Ltd	7 Ang Mo Kio Street 64 Singapour 569086
République populaire de Chine	Apple Computer Trading (Shanghai) Co. Ltd.	B Area, 2/F, No. 6 Warehouse Building, No. 500 Bing Ke Road, Wai Gao Qiao Free Trade Zone, Shanghai, P.R.C.
Thaïlande	Apple South Asia (Thailand) Limited	25th Floor, Suite B2, Siam Tower, 989 Rama 1 Road, Pataumwan, Bangkok, 10330
Taiwan	Apple Asia LLC	16A, No. 333 Tun Hwa S. Road. Sec. 2, Taipei, Taiwan 106
Autres pays d'Asie Pacifique	Apple Inc.	1 Infinite Loop; Cupertino, CA 95014, États-Unis