

L'AppleCare Premium Service & Support Plan

Conditions générales

Votre programme AppleCare Premium Service and Support (ci-après "APSS", "Programme" ou "Programme d'Intervention") est régi par les présentes conditions générales et constitue votre contrat de prestation de services avec la société Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande, ou son successeur en titre (ci-après "Apple"). Sous réserve des présentes Conditions Générales, votre Programme (i) couvre les défauts de l'ordinateur Xserve ou Xserve RAID de marque Apple mentionné dans votre certification d'adhésion au Programme ou figurant sur le document de Preuve de Couverture ("Confirmation d'Adhésion") et des accessoires matériels livrés d'origine ("Produit Couvert"), et (ii) vous fournit une assistance téléphonique et l'accès à des ressources d'assistance en ligne pour le Produit Couvert. Pour obtenir votre Confirmation d'Adhésion, vous devez communiquer le numéro de contrat ou numéro d'inscription unique ("Numéro de Contrat AppleCare") figurant sur l'emballage contenant la documentation relative au Programme. Les clients choisissant l'option d'inscription automatique, quand elle est disponible, recevront automatiquement la Confirmation d'Adhésion. La période de couverture du Programme ("Période de Couverture") est spécifiée dans votre Confirmation d'Adhésion. Le prix du Programme est indiqué sur le ticket de caisse original. Les obligations financières de ce Programme sont appuyées par Apple Sales International. Si Apple Sales International était dans l'impossibilité de remplir ces obligations, Apple Operations Europe, société enregistrée sous la législation de la République d'Irlande, assumerait ces obligations.

1. Couverture de réparation

- a. **Champ de la couverture.** Votre éligibilité à la garantie relative aux défauts prend effet à la date de début de votre Période de Couverture et expire à la fin de la Période de Couverture ("Période de Couverture de Réparation"). Apple fournit les pièces et la main d'œuvre, mais peut vous demander de remplacer vous-même certaines pièces faciles à installer, comme indiqué ci-dessous. Apple peut utiliser des produits ou des pièces de rechange neufs, remis à neuf ou reconditionnés. Le produit ou les pièces de rechange seront équivalents, d'un point de vue fonctionnel, au produit ou pièces remplacés et bénéficient de la couverture restante au titre du Programme. Toute pièce de rechange ou tout produit remplacé devient la propriété d'Apple. Apple vous recommande fortement d'effectuer, avant toute prestation de service, une copie de sauvegarde des données et logiciels contenus ou enregistrés dans le Produit Couvert. Dans le cadre de l'APSS, Apple garantit le Produit Couvert et un écran de marque Apple, à condition qu'il ait été acheté et enregistré en même temps qu'un produit Xserve couvert. L'APSS couvre la souris et le clavier Apple si ceux-ci font partie du Produit Couvert. L'APSS couvre également les modules de mémoire RAM de marque Apple et les cartes d'extension PCI ou les cartes graphiques de marque Apple s'ils vous appartiennent et sont utilisés avec le Produit Couvert. Si, durant la Période de Couverture de Réparation, un défaut de matériaux ou de fabrication affecte le Produit Couvert ou tout autre élément couvert décrit ci-dessus, Apple s'engage, à sa seule discrétion, à le réparer ou à le remplacer. Néanmoins, Apple ne couvrira pas les défauts ou les dégâts affectant les logiciels ou données stockés ou enregistrés sur le Produit Couvert. Apple déploiera des efforts raisonnables pour réinstaller la configuration logicielle originale du Produit Couvert ainsi que ses mises à jour ultérieures, mais ne procédera à aucune récupération ni à aucun transfert de logiciels ou de données qui ne figuraient pas à l'origine sur le Produit Couvert. Les services d'intervention peuvent être limités ou indisponibles pendant une période maximale de (30) jours après la sortie d'un nouveau modèle du Produit Couvert.
- b. **Limites.** Le Programme ne couvre pas :

- i. L'installation, le déplacement ou l'enlèvement du Produit Couvert ; l'installation, l'enlèvement, la réparation ou l'entretien des Produits non couverts (y compris les accessoires, périphériques ou autres matériels tels que des modems externes) : les réparations électriques non inhérentes au Produit Couvert;
 - ii. Les dommages causés au Produit Couvert par un accident, un abus, une négligence ou une utilisation incorrecte (notamment une installation, une réparation ou un entretien inapproprié effectué par un tiers autre qu'Apple ou un Centre de Services Agréés Apple), des modifications non autorisées, une utilisation dans un environnement inadapté (notamment une température ou un taux d'humidité inadéquat), des contraintes ou des interférences physiques ou électriques inappropriées, des défaillances ou variations de l'alimentation électrique, la foudre, l'électricité statique, un incendie, un cas de force majeure ou toute autre cause étrangère au Produit Couvert;
 - iii. Un Produit Couvert dont le numéro de série a été modifié, altéré ou supprimé;
 - iv. Les problèmes dus à un appareil autre que le Produit Couvert, notamment les produits d'une autre marque qu'Apple, qu'ils aient été acquis ou non en même temps que le Produit Couvert;
 - v. L'intervention nécessaire pour assurer la conformité avec la réglementation d'une entité ou de tout organisme gouvernemental adoptée postérieurement à la date d'entrée en vigueur du présent Programme;
 - vi. La mise à disposition d'un produit de remplacement durant la période de réparation du Produit Couvert;
 - vii. Un Produit Couvert perdu ou volé. Le Programme ne couvre que les Produits Couverts retournés à Apple dans leur intégralité;
 - viii. Les défauts esthétiques affectant le Produit Couvert, tels que notamment rayures, éraflures ou un défaut affectant les plastiques de protection des ports de connexion ;
 - ix. Les pièces consommables, telles que les batteries, sauf si le dommage est dû à un défaut de matériau ou de fabrication;
 - x. La maintenance préventive du Produit Couvert; ou
 - xi. Les dommages aux ou les pertes de logiciels ou de données installés ou stockés sur le Produit Couvert.
- c. Options de service. Apple fournira le service requis selon l'une ou l'autre des options ci-après:
- i. Service après-vente en magasin. Vous devez rapporter ou retourner votre Produit Couvert à un magasin exploité directement par Apple ou à un Centre de Services Agréés Apple offrant des prestations de service après-vente. Soit les services seront assurés sur place, soit le magasin Apple ou le Centre de Services Agréés Apple pourront envoyer le Produit Couvert à un centre de réparation Apple pour être réparé. Vous récupérerez promptement le Produit Couvert dès réception d'une notification vous indiquant que le service a été réalisé.
 - ii. Service sur site. Un service sur site est disponible si le Produit Couvert se trouve dans la zone de couverture sur site, telle que décrite sur la Page de support du Programme d'intervention en ligne (<http://www.apple.com/legal/applicare/acpssgeos.html>). Lorsqu'une demande d'intervention sur site est effectuée au sein de la zone de couverture, Apple envoie un technicien à l'endroit où se trouve le Produit Couvert. Apple déploiera des efforts raisonnables pour envoyer un technicien sur les lieux dans les délais mentionnés sur la Page de Support du Programme

d'intervention. Si un technicien se rend sur le lieu d'intervention à une heure convenue entre les deux parties et si aucun représentant du Client n'est disponible pour lui permettre d'accéder au Produit Couvert à l'heure prévue, des frais de service supplémentaires pourront vous être facturés. Vous trouverez plus d'informations sur l'intervention sur site, y compris sur la zone de couverture et les délais d'intervention sur la Page de Support du Programme d'intervention.

- iii. Réparation à distance par expédition du matériel. Si Apple considère que votre produit peut bénéficier du service à distance, vous recevrez des étiquettes d'expédition (et le colis d'origine si vous ne le possédez plus) pour lesquels les frais d'expédition auront été préalablement acquittés par Apple et vous pourrez expédier le Produit Couvert au centre de réparation d'Apple comme indiqué dans les instructions. Une fois la réparation effectuée, le centre de réparation vous renverra le Produit Couvert. Apple prend en charge les frais de transport du Produit Couvert depuis et à destination de votre domicile si vous suivez correctement toutes les instructions.
- iv. Service de réparation par pièces en libre-service. Ce Service vous permet de dépanner vous-même votre produit. Si ce service est disponible, celui-ci s'effectuera de la manière suivante :
 1. Service de réparation par pièces en libre-service si Apple exige la restitution de la pièce remplacée. Apple peut demander, à titre de sécurité, une autorisation sur votre carte de crédit correspondant au montant du prix de vente de la pièce de rechange et au montant des frais d'expédition. Si vous ne pouvez pas fournir d'autorisation sur votre carte de crédit, vous pourriez ne pas bénéficier du service de réparation par pièces en libre-service et Apple vous proposerait le cas échéant d'autres formules de réparation. Apple vous enverra alors une pièce de rechange accompagnée des instructions d'installation et de toutes les consignes concernant le retour de la pièce remplacée. Si vous suivez toutes les instructions, Apple annulera l'autorisation sur votre carte de crédit, de sorte que vous ne devriez pas payer la pièce, ni les frais d'expédition et de retour. Si vous ne renvoyez pas la pièce remplacée, comme indiqué dans les instructions, Apple facturera la pièce de rechange.
 2. Service de réparation par pièces en libre-service si Apple n'exige pas la restitution de la pièce remplacée. Apple vous enverra gratuitement une pièce de rechange, accompagnée des instructions d'installation et de toutes les consignes concernant le retrait de la pièce défectueuse. Apple n'est pas responsable du coût de main d'œuvre découlant du service de réparation par pièces en libre-service.

Apple se réserve le droit de modifier à tout moment les modalités de mise en œuvre des services de réparation ou de remplacement qui vous sont offerts, ainsi que les conditions d'application d'un service particulier à votre Produit Couvert, notamment le service sur site. Le service se limitera aux options disponibles dans le pays concerné. Les options de services, la disponibilité des pièces et les temps de réponse peuvent varier d'un pays à un autre. Les frais de transport et de traitement du Produit Couvert pourront être à votre charge si le service ne peut pas être effectué dans votre pays. Si vous demandez à bénéficier du service dans un pays qui n'est pas le pays d'achat, vous devrez vous conformer à toutes les lois applicables relatives à l'exportation et serez redevable des droits de douane, de la TVA et toutes autres taxes et coûts

associés. En ce qui concerne les services internationaux, Apple peut réparer ou échanger les produits ou les pièces détachées défectueuses par des produits ou pièces détachées comparables conformes aux standards locaux.

- d. Obtention du service. Pour obtenir un service de réparation ou de remplacement dans le cadre du Programme, connectez-vous au site Internet d'Apple ou composez le numéro indiqué dans la Confirmation d'Adhésion ou sur la Page de support du Programme d'Intervention. Si vous contactez nos services par le biais du site Internet, nous vous remercions de bien vouloir suivre les indications qui vous seront fournies en ligne. Si vous nous contactez par téléphone, vous serez mis en contact avec un technicien chargé de l'assistance auquel vous devrez communiquer votre Numéro de Contrat AppleCare. Notre technicien déterminera si votre produit nécessite une intervention. Toute intervention requiert l'approbation préalable d'Apple. Conservez l'ensemble des documents relatifs à votre Confirmation d'Adhésion, ainsi que l'original de la facture d'achat du Produit Couvert et de votre adhésion au Programme. Une preuve d'achat peut vous être demandée en cas de doute concernant l'éligibilité de votre produit au titre du Programme.

2. Assistance technique

- a. Champ de la couverture. Votre droit d'accès au service d'assistance technique prend effet à la date de début de votre Période de Couverture et expire à la fin de la Période de Couverture ("Période de Couverture d'Assistance Technique"). Pendant la Période de Couverture d'Assistance Technique, Apple vous fournit une assistance technique par téléphone ainsi que des ressources d'assistance en ligne pour le Produit Couvert. Cette assistance technique inclut l'installation, le lancement, la configuration, le dépannage et la restauration (sauf la restauration de données), au moyen des commandes de l'interface utilisateur graphique, y compris le stockage, la récupération et la gestion de fichiers, l'interprétation de messages d'erreur système et l'établissement d'un diagnostic matériel, tous relatifs au Produit Couvert dans sa configuration d'origine et au produit logiciel Mac OS X Client ou Serveur installé sur ce produit, ainsi qu'aux mises à jour dudit produit possédant une licence commerciale Apple et qui ne sont pas une version bêta ni en pré-production ("Produit Couvert"). Au titre du Programme, Apple fournira une assistance technique afin de résoudre un problème discret et spécifique qui peut être résolu en rapportant son origine à une cause unique ("Incident"). Apple, à sa seule discrétion, déterminera si le problème rencontré peut être considéré comme un Incident. Un Incident est résolu lorsqu'Apple fournit soit : (a) des informations permettant de résoudre le problème ; (b) des informations sur l'obtention d'une solution logicielle permettant de résoudre le problème ; (c) un avis selon lequel le problème est dû à une difficulté connue et non résolue ou un problème de compatibilité avec le Produit Couvert ; (d) des informations identifiant le problème comme pouvant être résolu en mettant à jour la version actuelle du Produit Couvert ; ou (e) un avis indiquant que le problème a été identifié comme un problème d'équipement matériel. Le support technique vous sera fourni de façon exclusive. Apple vous accorde une licence limitée non exclusive et non cessible vous permettant d'utiliser le support technique exclusivement dans le but de vous venir en aide dans votre utilisation du Produit Couvert. Vous ne pouvez pas utiliser ni distribuer les informations fournies dans le cadre des services de support technique en vue d'une assistance accordée à un tiers.
- b. Limites. Le Programme ne couvre pas :
 - i. L'utilisation ou la modification du Produit Couvert de façon inappropriée ;
 - ii. L'utilisation d'un produit tiers ou de marque Apple qui n'est pas un Produit Couvert, qu'il soit fourni ou non avec le Produit Couvert ;

- iii. La non-mise à jour d'un Produit Couvert vers une version logicielle plus récente ;
 - iv. L'utilisation d'un Produit Couvert dont le problème peut être résolu en utilisant ou en configurant les fonctions de ligne de commande non graphiques d'un système d'exploitation ;
 - v. L'utilisation de logiciels de scripts, de scripts d'effets, de programmation, de compilation, de suivi des bogues, de débogage, de création d'infrastructure, de création de contenu, de personnalisation de contenu, de planification/conception de projets multimédias, de gestion de ressources, de budgétisation ou de formation ;
 - vi. Les logiciels intitulés "bêta", "pré-version" ou "version préliminaire" ou de dénomination semblable, ou
 - vii. Les dommages causés aux ou la perte de logiciels ou de données stockés ou enregistrés dans le Produit Couvert.
- c. Obtention du service. Pour obtenir une assistance technique, composez le numéro de téléphone gratuit mentionné dans la Confirmation d'adhésion ou sur la Page de support du Programme d'intervention.

3. **Vos obligations.** Pour bénéficier d'une assistance, vous devez enregistrer votre Programme en suivant les instructions fournies par Apple. Une fois votre Programme enregistré, vous pourrez obtenir une assistance en suivant les instructions fournies par Apple. Vous êtes responsable de tous les frais d'établissement et de suivi des communications par courrier électronique et par téléphone avec Apple. Vous acceptez de coopérer avec et de suivre les instructions fournies par Apple, y compris mais sans s'y limiter en aidant Apple à diagnostiquer ou à reproduire un problème. Vous veillerez à ce que, au cours du processus d'assistance, Apple ait l'autorisation d'accéder et d'utiliser le Produit Couvert et tout autre produit tiers nécessaire, y compris toutes les données, les composants matériels et logiciels. Certaines garanties matérielles tierces peuvent limiter ou annuler les solutions qu'elles proposent si des personnes non autorisées procèdent à une intervention sur le matériel concerné. Il est de votre responsabilité de veiller à ce que les conséquences sur les conditions de garantie de l'assistance d'Apple soient acceptables par vous-même. Vous êtes responsable de tout ou partie de la restauration et de la récupération des fichiers, données ou programmes perdus ou endommagés. Vous acceptez de maintenir et de programmer une sauvegarde complète des données et un système de reprise après sinistre. Vous reconnaissez avoir une connaissance raisonnable des Produits Couverts. En cas d'Intervention sur site, vous fournirez un accès libre, sécurisé et suffisant à vos locaux afin de permettre à Apple ou à ses agents d'effectuer les réparations nécessaires. Vous veillerez à ce que toute information ou donnée révélée à Apple ne soit pas confidentielle ni brevetée. Vous n'utiliserez pas l'assistance reçue dans le cadre des présentes Conditions générales de façon frauduleuse ou abusive. Vous acceptez de conserver le document Preuve de Couverture et les originaux des preuves d'achat du Produit Couvert et du Programme d'Intervention pour permettre à Apple de vérifier votre éligibilité à ladite couverture.

4. **Limitation de responsabilité/Clause limitative sur les garanties.** POUR LES CONSOMMATEURS BENEFICIANT DE LA REGLEMENTATION OU DES LOIS SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DANS LE PAYS OU L'ACHAT A EU LIEU, LES AVANTAGES CONFERES PAR LE PROGRAMME S'AJOUTENT A TOUS LES DROITS ET VOIES DE DROIT PREVUS PAR CETTE REGLEMENTATION OU CES LOIS SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS. RIEN DANS LE PROGRAMME NE SAURAIT PORTER ATTEINTE AUX DROITS DES CONSOMMATEURS CONFERES PAR LES LOIS EN VIGUEUR, NOTAMMENT LE DROIT DES CONSOMMATEURS A RECLAMER DES

DOMMAGES ET INTERETS EN CAS DE NON-EXECUTION TOTALE OU PARTIELLE OU D'EXECUTION INADEQUATE PAR APPLE D'UNE QUELCONQUE DE SES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES.

DANS LA LIMITE DE CE QUI EST PERMIS PAR LA LOI APPLICABLE, APPLE, SES EMPLOYÉS ET SOUS-TRAITANTS NE SAURAIENT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES À VOTRE ÉGARD OU À L'ÉGARD D'UN QUELCONQUE SOUS-ACQUÉREUR DES DOMMAGES INDIRECTS LIÉS À L'EXÉCUTION DU PROGRAMME, NOTAMMENT, MAIS SANS LIMITATION, LES COÛTS AFFERENTS A LA RECUPERATION, A LA REPROGRAMMATION OU A LA REPRODUCTION DE TOUT LOGICIEL OU DE TOUTE DONNÉE, L'INCAPACITÉ A PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES, TOUTE PERTE D'OPPORTUNITÉ COMMERCIALE, DE CHIFFRE D'AFFAIRES, DE PROFIT, OU D'ECONOMIE ESCOMPTÉE. DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, LA RESPONSABILITÉ D'APPLE, DE SES EMPLOYÉS OU DE SES SOUS-TRAITANTS EN RAISON DE LA MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME NE SAURAIT EXCÉDER LE PRIX QUE VOUS AVEZ ACQUITTÉ POUR BÉNÉFICIER DU PROGRAMME. EN PARTICULIER, APPLE NE GARANTIT PAS QU'IL SERA POSSIBLE (I) DE RÉPARER OU REMPLACER LE PRODUIT COUVERT SANS RISQUER LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DES LOGICIELS OU DES DONNÉES CONTENUS DANS LE PRODUIT COUVERT OU (II) DE PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES. RIEN DANS CET ACCORD NE SAURAIT EXCLURE OU LIMITER LA RESPONSABILITÉ D'APPLE EN CAS DE (I) NEGLIGENCE PROVOCANT LA MORT OU LA BLESSURE DE PERSONNES OU (II) FRAUDE.

DANS LA MESURE OU IL EST PERMIS QUE LA RESPONSABILITÉ SOIT LIMITÉE EN VERTU DE CETTE RÉGLEMENTATION OU DE CES LOIS SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS, LA RESPONSABILITÉ D'APPLE EST LIMITÉE, À SON ENTIÈRE DISCRETION, AU REMPLACEMENT OU À LA RÉPARATION DU PRODUIT COUVERT OU À LA FOURNITURE DES SERVICES. .

- 5. Résiliation.** Sous réserve d'éventuelles dispositions contraires du droit applicable, Apple se réserve le droit de modifier ou de résilier les présentes Conditions Générales, y compris les conditions mentionnées sur la Page de support du Programme d'intervention, en respectant un préavis de trente (30) jours. Si Apple annule les présentes Conditions générales, vous obtiendrez un remboursement partiel correspondant à la période restante du Programme d'intervention. Apple se réserve le droit de résilier immédiatement les présentes Conditions générales en cas de fausse déclaration de votre part ou de non-respect des conditions générales de ce Programme. Si Apple annule les présentes Conditions générales en cas de fausse déclaration de votre part ou de non-respect des conditions générales, vous n'obtiendrez pas de remboursement des sommes versées pour le Programme d'intervention. Vous pouvez annuler les Conditions générales à tout moment, pour quelque motif que ce soit. Vous pouvez annuler les Conditions générales en informant Apple par écrit : par courrier à l'adresse Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande, ou par fax au numéro +353-(0)21-428-3917). Votre avis d'annulation doit être accompagné d'une copie de la preuve d'achat du Programme d'Intervention. Sous réserve d'éventuelles dispositions contraires du droit applicable, si vous résiliez le Programme dans les trente (30) jours suivant l'acceptation de votre Programme de la part d'Apple ou la réception des présentes Conditions Générales, la plus tardive de ces deux dates prévalant, vous obtiendrez le remboursement de la totalité de la somme acquittée sous déduction des sommes correspondant aux services éventuellement fournis dans le cadre du Programme avant la date de résiliation. Ces frais de résiliation ne seront pas applicables si la résiliation est basée sur le droit légal de rétractation du consommateur ou sur le droit de retour du consommateur (par exemple, durant la période de réflexion). Si vous

résiliez le Programme plus de trente (30) jours après l'acceptation de votre Programme de la part d'Apple ou la réception des présentes Conditions Générales, la plus tardive de ces deux dates prévalant, vous obtiendrez un remboursement partiel égal au prix d'origine du Programme d'Intervention (réduite au prorata de la durée du Programme déjà écoulee au jour de la résiliation), sous déduction (i) des frais de résiliation visés à l'article 8 ci-après ou d'une somme égale à dix (10) % de la somme proratisée servant de base au remboursement (la moins élevée de ces deux sommes prévalant), et (ii) des sommes correspondant aux services éventuellement fournis dans le cadre du Programme d'Intervention jusqu'à la date de la résiliation. Toutes les conditions générales, limites, exclusions et garanties mentionnées ici qui, par leur sens et leur contexte sont destinées à se poursuivre au-delà de la résiliation des présentes Conditions générales, se poursuivront comme il se doit.

6. **Transfert des droits.** Vous pouvez céder ce Programme d'Intervention en informant par courrier ou par fax notre Service Assistance Consommateur à l'adresse suivante : Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande (ou au numéro de fax suivant : +353-(0)21-428-3917). Votre notification écrite doit inclure le numéro de contrat du Programme d'Intervention, la preuve d'achat du Programme d'Intervention, le nom, l'adresse, les coordonnées téléphoniques et l'adresse de courrier électronique du nouveau cessionnaire.
7. **Divers.**
 - a. Langues prises en charge ; tous les services d'assistance seront être fournis en anglais, français ou allemand uniquement. Ce Programme n'est pas disponible partout où il fait l'objet d'une interdiction légale.
 - b. Force majeure. Apple ne pourra être tenue pour responsable des retards ou non-exécutions imputables à des causes échappant à son contrôle raisonnable.
 - c. Utilisation des services d'assistance. Les présentes Conditions générales sont destinées à prendre en charge le Produit Couvert utilisé dans des environnements commerciaux ou pédagogiques uniquement.
 - d. Droits supplémentaires de garantie. Ceci n'est pas une garantie. Le Produit Couvert vous a peut-être été fourni avec une garantie limitée d'Apple. Il est de votre responsabilité de consulter les conditions de la garantie afin de prendre connaissance des droits et des recours qu'elles impliquent. Les droits attribués dans le cadre des présentes Conditions générales viennent compléter les droits relatifs à la garantie du Produit Couvert.
 - e. Recours à des tierces parties. Apple pourra sous-traiter ou confier l'exécution de ses obligations à des tiers dans le cadre des présentes Conditions générales mais ne sera, en agissant ainsi, aucunement relevée de ses obligations à votre égard.
 - f. Services supplémentaires. Tout service supplémentaire fourni dans le cadre du Programme d'intervention sera régi par les présentes Conditions générales. Si Apple met à votre disposition des logiciels dans le cadre des services d'assistance du Programme d'intervention, ces logiciels doivent être considérés comme la propriété intellectuelle d'Apple et/ou de ses fournisseurs. Vous pouvez installer, reproduire et utiliser ces logiciels exclusivement aux fins de dépanner les Produits Couverts mais, sauf dans les cas autorisés par les lois en vigueur, vous ne pouvez pas effectuer de décompilation, rétro-ingénierie, modification, location, leasing, prêt ou création d'œuvres dérivées de ces logiciels. Si ces logiciels sont soumis aux conditions d'un autre contrat de licence, les conditions de ce contrat de licence distinct régiront les conditions d'utilisation des logiciels. Si vous commandez un Kit de pièces de rechange AppleCare, vous reconnaissez que son prix n'est pas inclus dans celui du Programme d'intervention.

- g. Renonciation ; Indépendance des clauses du Contrat. La renonciation dans le cadre des présentes Conditions générales à une clause représentant une infraction ou un manquement ne constitue en aucune manière une renonciation à d'autres clauses similaires. Si un tribunal compétent juge non valide ou inapplicable une clause du présent Contrat, les autres dispositions dudit Contrat resteront entièrement applicables, et les parties remplaceront la clause non valide ou inapplicable par une clause valide et applicable reflétant la volonté des parties et l'effet économique souhaité dans le Contrat.
- h. Enregistrement des appels. Dans le cadre de la prestation de Services d'assistance, Apple peut enregistrer tout ou partie des appels entre vous et Apple à des fins d'assurance qualité et de référence ultérieure.
- i. Droit applicable. Les lois du pays où le droit à ce Programme a été acquis et activé régiront ce Programme. Ce choix n'inclut pas les dispositions relatives aux conflits de droit ni la Convention commerciale des Nations Unies.
- j. Informations client. Vous comprenez et acceptez le fait qu'Apple a besoin de recueillir, de traiter et d'utiliser vos données pour remplir ses obligations d'intervention et d'assistance définies dans le cadre de ce Programme d'intervention. Ceci peut inclure la nécessité de transférer vos données à des sociétés ou à des fournisseurs de services affiliés situés dans l'Union Européenne, en Afrique du Sud, en Australie, en Inde, au Japon, au Canada, en République populaire de Chine ou aux États-Unis. Apple emploie des mesures de sécurité destinées à protéger vos données contre tout accès non autorisé, divulgation et destruction illégale. Vous serez responsable des instructions que vous fournirez à Apple concernant le traitement de données, et Apple tentera de respecter ces instructions dans l'exécution des obligations d'intervention et d'assistance relatives à ce Programme. Si vous n'êtes pas d'accord avec les conditions ci-dessus ou pour toute question relative au traitement de vos données, veuillez contacter Apple aux numéros de téléphone indiqués dans le présent document.
- k. Confidentialité. Apple fera son possible pour protéger les données vous concernant, conformément à l'Engagement de confidentialité d'Apple vis-à-vis de sa clientèle, disponible à l'adresse suivante : <http://www.apple.com/legal/warranty/privacy/>. Pour accéder aux informations vous concernant que détient Apple ou y apporter des changements, rendez-vous sur www.apple.com/contact/myinfo pour mettre à jour vos coordonnées ou contactez le contrôleur de données européen d'Apple à l'adresse privacyeurope@apple.com.
- l. Contrat complet. Les présentes Conditions générales comprenant toutes les conditions supplémentaires mentionnées ici constituent l'intégralité du contrat entre Apple et vous concernant le Programme d'intervention et les services fournis et prévaut sur toutes les négociations, contrats et accords concernés ; tout ajout, suppression ou modification d'une des dispositions concernées doit engager Apple, sauf accord écrit et signé par un représentant agréé d'Apple. Toute condition relative à une commande ou tout autre document que vous soumettez à Apple n'aura aucune valeur ni effet et sera explicitement rejetée. Les présentes Conditions générales ne peuvent être renouvelées sans accord écrit de la part d'Apple.

8. Stipulations spécifiques à certains pays

Les stipulations ci-après s'appliquent pour chacun des pays concernés :

BELGIQUE

ARTICLE 5 - Si vous résiliez le Programme plus de trente (30) jours après avoir reçu les présentes Conditions Générales, vous obtiendrez un remboursement partiel du prix payé en contrepartie du Programme réduit au prorata de la durée du Programme déjà écoulé, sous déduction de frais de résiliation d'un montant de 25 euros, ou 10 % de la somme proratisée servant de base au remboursement (la moins élevée de ces deux sommes prévalant).

L'Article 5 est complété comme suit : "Si vous êtes un consommateur, vous avez le droit de vous rétracter et de renoncer à l'achat conformément à la Loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur en date du 14 juillet 1991. Votre droit est incorporé dans l'article 5, Résiliation."

FRANCE

ARTICLE 4 - LES DISPOSITIONS DE L'ARTICLE 4 SONT REMPLACÉES PAR LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

4.1 - SI VOUS ÊTES UN CONSOMMATEUR, RIEN DANS LE PROGRAMME NE SAURAIT LIMITER OU EXCLURE NOTRE RESPONSABILITÉ POUR UN MANQUEMENT À L'UNE QUELCONQUE DES OBLIGATIONS À NOTRE CHARGE EN VERTU D'UNE DISPOSITION LÉGALE D'ORDRE PUBLIC.

4.2 - SI VOUS N'ÊTES PAS UN CONSOMMATEUR :

- LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DÉCRIVENT L'ENSEMBLE DE NOS OBLIGATIONS CONCERNANT LE PROGRAMME ;

- LES SEULES OBLIGATIONS ET GARANTIES QUI NOUS INCOMBENT SONT CELLES EXPRESSÉMENT ÉNONCÉES DANS LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES, À L'EXCLUSION DE TOUTES AUTRES GARANTIES ET/OU OBLIGATIONS ; ET

- TOUTE AUTRE GARANTIE ET/OU OBLIGATION CONCERNANT LE PROGRAMME QUI POURRAIT ÊTRE À NOTRE CHARGE EN VERTU D'UNE DISPOSITION LÉGALE (CECI INCLUANT TOUTE GARANTIE IMPLICITE CONCERNANT LE SOIN ET LES COMPÉTENCES À METTRE EN ŒUVRE) EST PAR LA PRÉSENTE EXPRESSÉMENT EXCLUE. EN PARTICULIER, APPLE N'A PAS L'OBLIGATION DE S'ASSURER QUE LE PROGRAMME CORRESPOND À VOS BESOINS.

4.3 - RIEN DANS LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES NE PEUT LIMITER OU EXCLURE NOTRE RESPONSABILITÉ EN CAS DE DÉCÈS OU DE DOMMAGES CORPORELS CAUSÉS PAR NÉGLIGENCE OU FAUTE INTENTIONNELLE.

4.4 – SOUS RÉSERVE DES DISPOSITIONS DE L'ARTICLE 4.3, NOTRE RESPONSABILITÉ NE POURRA ÊTRE ENGAGÉE EN VERTU DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES POUR TOUTE PERTE DE REVENUS, PERTE DE PROFITS, PERTE D'OPPORTUNITÉS, PERTE DE DONNÉES AINSI QUE POUR TOUT AUTRE DOMMAGE INDIRECT.

4.5 – SOUS RÉSERVE DES DISPOSITIONS DE L'ARTICLE 4.3, NOTRE RESPONSABILITÉ TOTALE EST PLAFONNÉE, QUEL QUE SOIT SON FONDEMENT, AU PRIX QUE VOUS AVEZ PAYÉ POUR LE PROGRAMME.

Article 5 - Si vous résiliez le Programme plus de trente (30) jours après avoir reçu les présentes Conditions Générales, vous obtiendrez un remboursement partiel du prix payé en contrepartie du Programme réduit au prorata de la durée du Programme déjà écoulé, sous déduction de frais de résiliation d'un montant de 25 euros, ou 10 % de la somme proratisée servant de base au remboursement (la moins élevée de ces deux sommes prévalant).

Si vous êtes un consommateur, veuillez noter que les conditions d'annulation du Programme stipulées à l'Article 5 tiennent compte de votre droit de rétractation prévu à l'article L.121-20 du Code de la consommation.

Article 7 - Les dispositions suivantes sont ajoutées à l'article 7.

La durée du Programme est indiquée dans la Confirmation d'Adhésion.

Outre le Programme, et si applicable, Apple fournira une garantie couvrant les défauts de conformité (article L. 211-15 du Code de la consommation) et les vices cachés conformément aux dispositions des articles 1641 à 1649 du Code civil.

Conformément à l'Article L. 211-15 du Code de la consommation, les articles suivants, intégralement retranscrits, s'appliqueront aux consommateurs :

Article L. 211-4 du Code de la consommation : "Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité."

Article L. 211-5 du Code de la consommation : "Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté."

Article L. 211-12 du Code de la consommation : "L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien."

Article 1641 du Code civil : "Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus."

Article 1648 alinéa 1 du Code civil : "L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice."

LUXEMBOURG

Article 5 - Si vous résiliez le Programme plus de trente (30) jours après avoir reçu les présentes Conditions Générales, vous obtiendrez un remboursement partiel du prix payé en contrepartie du Programme réduit au prorata de la durée du Programme déjà écoulé, sous déduction de frais de résiliation d'un montant de 25 euros, ou 10 % de la somme proratisée servant de base au remboursement (la moins élevée de ces deux sommes prévalant).

SUISSE

ARTICLE 4 - L'ARTICLE 4 EST REMPLACÉ PAR LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

4.1 - SI VOUS ÊTES UN CONSOMMATEUR, RIEN DANS LE PROGRAMME NE SAURAIT LIMITER OU EXCLURE NOTRE RESPONSABILITÉ POUR UN MANQUEMENT À L'UNE QUELCONQUE DES OBLIGATIONS À NOTRE CHARGE EN VERTU D'UNE DISPOSITION LÉGALE D'ORDRE PUBLIC.

4.2 - SI VOUS N'ÊTES PAS UN CONSOMMATEUR :

- LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DÉCRIVENT L'ENSEMBLE DE NOS OBLIGATIONS CONCERNANT LE PROGRAMME ;

- TOUTES AUTRES OBLIGATIONS ET GARANTIES CONCERNANT LE PROGRAMME QUI POURRAIENT ÊTRE À NOTRE CHARGE EN VERTU D'UNE DISPOSITION LÉGALE (CECI INCLUANT TOUTE GARANTIE IMPLICITE CONCERNANT LE SOIN ET LES COMPÉTENCES À METTRE EN OEUVRE) SONT PAR LES PRÉSENTES EXPRESSÉMENT EXCLUES. EN PARTICULIER, APPLE N'A PAS L'OBLIGATION DE S'ASSURER QUE LE PROGRAMME CORRESPOND À VOS BESOINS.

4.3 - RIEN DANS LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES NE PEUT LIMITER OU EXCLURE NOTRE RESPONSABILITÉ EN CAS DE DÉCÈS OU DE DOMMAGES CORPORELS CAUSÉS PAR NÉGLIGENCE OU FRAUDE.

4.4 - NOTRE REponsabilité NE POURRA ÊTRE ENGAGÉE EN VERTU DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES POUR TOUTE PERTE DE REVENUS, PERTE DE PROFITS, PERTE D'OPPORTUNITÉS OU PERTE DE DONNÉES.

4.5 - SOUS RÉSERVE DES DISPOSITIONS DE L'ARTICLE 4.3, NOTRE RESPONSABILITÉ TOTALE EST PLAFONNÉE, QUELQUE SOIT SON FONDEMENT, AU PRIX QUE VOUS AVEZ PAYÉ POUR LE PROGRAMME.

Article 5 -

5.1 - Les dispositions suivantes sont ajoutées à l'Article 5 : Si vous êtes un consommateur et que vous avez souscrit le présent Programme sur le site Internet Apple Store ou par téléphone, vous pouvez annuler ce Programme et obtenir le remboursement total du prix payé en nous contactant dans les quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du Programme. Néanmoins, si vous avez commencé à utiliser le Programme, la valeur du service qui vous aura été fourni sera déduite du montant remboursé.

5.2 - Si vous résiliez le Programme plus de trente (30) jours après avoir reçu les présentes Conditions Générales, vous obtiendrez un remboursement partiel du prix payé en contrepartie du Programme réduit au prorata de la durée du Programme déjà écoulé, sous déduction de frais de résiliation d'un montant de 39 Francs Suisses, ou 10 % de la somme proratisée servant de base au remboursement (la moins élevée de ces deux sommes prévalant).

Apple Sales International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland
www.apple.com

011112 APSS EMEA French v2.0