

AppleCare+ pour Apple TV
AppleCare+ pour Apple Watch
AppleCare+ pour écouteurs
AppleCare+ pour HomePod
AppleCare+ pour iPad
AppleCare+ pour iPhone
AppleCare+ pour iPod

Applicabilité des droits du consommateur à l'égard de ce plan

LES AVANTAGES DE CE PLAN S'AJOUTENT À TOUS LES DROITS ET RECOURS DONT VOUS DISPOSEZ EN VERTU DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR. CE PLAN NE LIMITE PAS LES DROITS DONT VOUS DISPOSEZ EN VERTU DES LOIS SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR APPLICABLES, NOTAMMENT VOS DROITS AUX RECOURS DÉCOULANT DES GARANTIES PRÉVUES PAR LA LOI ET À L'OBTENTION DE COMPENSATIONS PAR SUITE DE DOMMAGES RÉSULTANT DU DÉFAUT D'APPLE DE RESPECTER SES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES.

1. Le plan

Le présent contrat (le « plan ») régit les services fournis par Apple dans le cadre des plans mentionnés ci-dessus et comprend les modalités énoncées dans le présent document, la confirmation du plan (« confirmation du plan ») et la facture originale de votre plan. Votre confirmation du plan vous sera remise au moment de l'achat ou vous sera envoyée automatiquement par la suite. Si vous avez acheté votre plan auprès d'Apple, vous pouvez obtenir une copie de la confirmation de votre plan en visitant la page mysupport.apple.com/products.

Les avantages du présent plan s'ajoutent à vos droits en vertu des lois applicables, à la garantie matérielle du fabricant et à toute assistance technique gratuite. Sauf mention contraire, les conditions du plan sont pareillement applicables pour une couverture à durée déterminée (« plan à durée déterminée ») ou pour une couverture mensuelle récurrente (« plan mensuel »). Votre plan peut être payé par vous ou par un tiers qui finance votre plan (un « fournisseur de paiement de plan »).

Le plan couvre le matériel suivant (collectivement, le « matériel couvert ») : (i) AirPods, Apple TV, Apple Watch, appareil Beats, HomePod, iPad (y compris un Apple Pencil, et/ou un Apple Pencil Pro, et/ou un clavier iPad de marque Apple à utiliser avec votre iPad couvert, appelés « périphériques d'entrée iPad »), iPhone ou iPod figurant sur la confirmation de votre plan (« appareil couvert »); (ii) les accessoires contenus à l'intérieur de l'emballage d'origine de votre appareil couvert. Le matériel couvert doit avoir été acheté ou loué neuf auprès d'Apple ou d'un revendeur agréé Apple. Si la propriété juridique du matériel couvert vous a été transférée, le plan doit également vous avoir été transféré en vertu de l'article 10. Le matériel couvert comprend tout produit de remplacement fourni par Apple en vertu des articles 3.3 et 3.4 du présent plan.

2. Durée et renouvellement du plan

La couverture commence au moment de l'achat du plan et se poursuit, à moins de faire l'objet d'une annulation, jusqu'à la date spécifiée dans la confirmation de votre plan (la « durée du plan »).

Pour les plans mensuels, la durée du plan est d'un (1) mois. Votre plan se renouvellera automatiquement chaque mois, à moins de faire l'objet d'une annulation comme indiqué à l'article 9 ci-dessous (« Annulation »), y compris dans l'éventualité où Apple ne pourrait plus réparer votre matériel couvert en raison d'un manque de pièces, auquel cas Apple vous fera parvenir un avis d'annulation trente (30) jours à l'avance ou dans les délais précisés par la loi. Les plans mensuels pourraient ne pas être offerts pour tous les appareils couverts.

Pour les plans à durée déterminée, la durée du plan est fixée dans la confirmation de votre plan. Apple n'a aucune obligation de renouveler votre plan à durée déterminée. Si Apple offre un renouvellement, le prix et les conditions de celui-ci seront déterminés à la discrétion d'Apple.

Pour les plans mensuels et les plans à durée déterminée payables en versements (selon disponibilité), vous acceptez que la carte de crédit, la carte de débit ou tout autre moyen de paiement (« mode de paiement »), p. ex. Apple Pay, ayant servi à régler l'achat initial, soit conservé dans nos dossiers pour être automatiquement débité avant le premier jour de chaque renouvellement ou période de versement suivant votre date d'achat initial, aux fins de renouvellement du plan, sauf en cas d'annulation. Si votre mode de paiement est refusé pour une raison quelconque et que vous n'effectuez pas le paiement de renouvellement ou le versement approprié par d'autres moyens en temps opportun, la couverture de votre plan sera annulée à partir de la date qui vous sera communiquée dans un avis d'annulation. Sous réserve de la loi applicable, Apple a le droit, mais non l'obligation, d'accepter un paiement en retard et de permettre que votre plan se poursuive à compter de la date du paiement en retard, y compris d'autoriser un renouvellement. Pour les plans mensuels uniquement, si le prix de votre plan mensuel doit changer lors de votre prochain renouvellement, vous serez préalablement avisé d'une telle augmentation, conformément à l'article 11 de ce plan.

Le prix du plan de protection est indiqué sur le reçu de vente original fourni par Apple ou par le marchand qui vous l'a vendu (« revendeur »).

3. Ce qui est couvert

3.1 Réparation du matériel en cas de défauts, y compris ceux affectant la recharge de la batterie (« réparation matérielle »)

Le service matériel est fourni si, pendant la durée du plan, vous soumettez une réclamation valide en notifiant à Apple qu'un défaut de matériaux et de fabrication est apparu dans le matériel couvert ou, si le matériel couvert fonctionne avec une batterie rechargeable intégrée, que la capacité de la batterie de l'appareil couvert à maintenir une charge électrique est inférieure à quatre-vingts pour cent (80 %) de ses spécifications d'origine. Reportez-vous à l'article 3.3 pour plus de détails sur l'exécution du service matériel.

Les exclusions de la couverture matérielle en vertu du présent plan s'appliquent telles que décrites à l'article 4.

3.2 Services en cas de dommages accidentels causés par la manipulation (« ADH Services »)

Le service en cas de dommages accidentels causés par la manipulation (« ADH Services ») est fournie si, pendant la durée du plan, vous soumettez une réclamation valide en informant Apple que l'appareil couvert est tombé en panne en raison de dommages accidentels causés par la manipulation résultant d'un événement externe inattendu et non intentionnel (tels que les chutes et les dommages causés par le contact avec un liquide). Les dommages doivent compromettre la fonctionnalité de l'appareil couvert. Reportez-vous à l'article 3.3 pour les détails de la mise en œuvre du service en cas de dommages accidentels causés par la manipulation.

Les exclusions du service « ADH Services » en vertu du présent plan s'appliquent telles que décrites à l'article 4.

3.3 Mise en œuvre de la couverture matérielle et des services en cas de dommages accidentels causés par la manipulation (« ADH Services »)

Si, pendant la durée du plan, vous soumettez une réclamation valide pour la réparation matérielle ou une réclamation valide pour le service « ADH Services », Apple, à sa discrétion, soit : (i) réparera le défaut en utilisant des pièces neuves ou des pièces Apple d'origine usagées, testées et conformes aux exigences fonctionnelles d'Apple, ou (ii) remplacera le matériel couvert par un produit neuf ou constitué de pièces neuves ou de pièces Apple d'origine usagées, testées et conformes aux exigences fonctionnelles d'Apple.

Si la réparation ou le remplacement au titre des points (i) et (ii) ne sont pas possibles ou disponibles, l'assureur vous remboursera sous forme de crédit Apple Store, de carte-cadeau Apple ou d'espèces pour un montant égal au prix de détail actuel d'Apple pour l'appareil couvert (ou, si Apple ne vend pas actuellement le modèle d'appareil couvert, le prix de détail auquel Apple a vendu le modèle d'appareil couvert en dernier lieu), ou le montant payé pour l'appareil couvert tel qu'indiqué sur la preuve d'achat d'origine, le montant le plus élevé prévalant. Dans le cas où un remboursement est effectué, l'appareil couvert d'origine deviendra la propriété d'Apple et votre plan sera automatiquement annulé, car vous ne serez plus en possession de l'appareil couvert.

Le service en cas de dommages accidentels causés par la manipulation (« ADH Services ») est soumis au paiement des frais de service décrits ci-dessous. Chaque service en cas de dommages accidentels causés par la manipulation est un « événement de réparation », soumis aux frais de service décrits ci-dessous.

Si Apple échange l'appareil couvert, tous les produits de remplacement fournis dans le cadre de ce plan auront les mêmes caractéristiques ou des caractéristiques substantiellement similaires (par exemple, un modèle différent, ou le même modèle dans une couleur différente, avec les mêmes caractéristiques ou capacités technologiques ou améliorées) que l'appareil couvert d'origine, ou, à la discrétion d'Apple, le produit de remplacement sera le même modèle ou un modèle plus récent, mais avec des caractéristiques ou capacités technologiques ou fonctionnelles différentes de celles de l'appareil couvert d'origine. Si Apple échange l'appareil couvert, le produit d'origine devient la propriété d'Apple, et le produit de remplacement devient votre propriété; ce dernier sera couvert pour la durée restante du plan.

Pour effectuer les réparations, Apple pourrait utiliser un appareil couvert ou des pièces de remplacement provenant d'un pays autre que le pays où l'appareil couvert ou la pièce originale ont été obtenus.

Les exclusions mentionnées ci-dessous s'appliquent.

3.4 Frais de service et événements de service

Les services en cas de dommages accidentels causés par la manipulation sont considérés comme des « réparations ». Vous êtes en droit de bénéficier d'un nombre illimité de réparations pour votre appareil couvert pendant toute la durée de validité du plan, jusqu'à la date à laquelle le plan est annulé ou résilié. Les demandes de réparations soumises et reçues par Apple après l'annulation ou la résiliation du plan ne seront pas couvertes par le plan.

Les frais de service suivants s'appliquent à chacune de ces réparations :

AirPods :	39 \$ CA
Apple TV :	19 \$ CA
Apple Watch (sauf les modèles Ultra, Hermès et Edition) :	89 \$ CA
Apple Watch Ultra :	99 \$ CA
Apple Watch Edition, Hermès, Hermès Ultra :	99 \$ CA
Beats :	39 \$ CA
HomePod mini :	19 \$ CA
HomePod :	49 \$ CA
iPad :	
Appareil de saisie pour iPad :	
Apple Pencil :	39 \$ CA
Apple Pencil Pro :	39 \$ CA
Clavier pour iPad de marque Apple :	39 \$ CA
Dommages limités à l'écran (tous les modèles iPad Air 11" (M2), iPad Air 13" (M2), iPad Pro 11" (M4), iPad Pro 13" (M4), iPad mini (A17 Pro) uniquement) :	39 \$ CA
Autres dommages accidentels (iPad Air 11" (M2), iPad Air 13" (M2), iPad Pro 11" (M4), iPad Pro 13" (M4), iPad mini (A17 Pro)):	129 \$ CA

Autres dommages accidentels (tous les autres modèles) :	49 \$ CA
iPhone :	
Dommages limités à l'écran :	39 \$ CA
Dommages limités à la face arrière en verre (pas disponible sur les modèles d'iPhone antérieurs à iPhone 12 et à iPhone SE) :	39 \$ CA
Autres dommages accidentels :	129 \$ CA
iPod :	29 \$ CA

** Ces tarifs n'incluent pas les taxes applicables que vous devez payer.*

Le service d'un appareil de saisie pour iPad effectué en raison d'un dommage accidentel causé par la manipulation sera considéré comme étant une réparation différente du service pour dommage accidentel causé par la manipulation de votre iPad et soumise à des frais de réparation distincts, même si votre iPad et l'appareil de saisie pour iPad ont été affectés par un tel dommage en même temps. Le service d'un appareil de saisie pour iPad effectué en raison d'un dommage accidentel causé par la manipulation est limité à un appareil de saisie pour iPad et/ou à l'appareil de saisie pour iPad de remplacement fourni par Apple en vertu des articles 3 du présent plan qui est utilisé avec votre iPad couvert.

Pour toutes les réclamations pour dommages limités à l'écran d'iPad, les frais de réparation pour dommages limités à l'écran d'iPad spécifiés ci-dessus s'appliqueront au service effectué en raison d'un dommage accidentel causé par la manipulation. L'appareil couvert ne doit présenter aucun autre dommage que celui de l'écran, y compris, mais sans s'y limiter, un boîtier tordu ou bosselé, qui empêcherait Apple de remplacer l'écran de l'appareil couvert. Les appareils couverts présentant des dommages supplémentaires seront facturés en tant qu'iPad Autres dommages accidentels pour le service effectué en raison d'un dommage accidentel causé par la manipulation.

Si vous choisissez d'utiliser le service de remplacement express (« ERS ») pour une réparation de dommages limités à l'écran de votre iPad, votre réparation sera facturée en tant qu'iPad Autres dommages accidentels.

Les réparations des dommages limités à l'écran d'iPad ne sont disponibles que pour les modèles suivants : iPad Air 11" (M2), iPad Air 13" (M2), iPad Pro 11" (M4), iPad Pro 13" (M4), iPad mini (A17 Pro).

Les réclamations pour dommages accidentels limités à l'écran d'iPad (c'est-à-dire les réparations) et les frais de service ne s'appliquent qu'à des modèles d'iPad spécifiques, comme indiqué dans le tableau des frais de service ci-dessus.

Pour iPhone – Dommages limités à l'écran ou à la face arrière en verre, l'appareil couvert ne doit présenter aucun autre dommage que celui touchant l'écran ou la face arrière en verre, y compris, sans s'y limiter, un boîtier tordu ou bosselé, qui empêcherait Apple de remplacer ledit écran ou ladite face arrière en verre. La réparation d'appareils couverts montrant des dommages supplémentaires sera facturée en tant qu'iPhone Autres dommages accidentels. Si vous optez pour le service de remplacement express (« SRE ») pour un iPhone endommagé uniquement à l'écran ou à la face arrière en verre (consultez le paragraphe 6(c)), votre réparation sera facturée en tant qu'iPhone Autres dommages accidentels.

Pour un iPhone présentant à la fois des dommages de l'écran et de la face arrière en verre, mais aucun autre dommage que celui touchant l'écran ou la face arrière en verre, y compris, sans s'y limiter, un boîtier tordu ou bosselé, qui empêcherait Apple de remplacer ledit écran ou ladite face arrière en verre, des frais de réparation distincts pour dommages limités à l'écran et dommages limités à la face arrière en verre d'iPhone s'appliqueront au service en cas de dommages accidentels causés par la manipulation. La réparation d'appareils couverts montrant des dommages supplémentaires sera facturée en tant qu'iPhone Autres dommages accidentels. Si vous optez pour le service de remplacement express (« SRE ») pour un iPhone endommagé uniquement à l'écran ou à la face arrière en verre (consultez le paragraphe 6(c)), votre réclamation sera facturée en tant qu'iPhone Autres dommages accidentels.

Les réparations de dommages limités à la face arrière en verre sont uniquement disponibles pour iPhone. Les réparations de dommages limités à la face arrière en verre ne sont pas disponibles pour iPhone SE et les modèles d'iPhone antérieurs à iPhone 12.

Veuillez noter que, si vous faites appel au service offert par ce plan de protection en dehors du Canada, les frais de service ou les frais équivalents locaux devront être payés au tarif et dans la monnaie du pays où vous effectuez la réclamation. Pour en savoir plus, veuillez consulter le site apple.com/ca/fr/legal/sales-support/applecare/applecareplus/, puis sélectionnez l'appareil approprié ainsi que le pays dans lequel vous souhaitez faire effectuer la réparation afin de consulter les modalités et frais correspondants.

3.5 Assistance technique

Pendant la durée du plan, Apple vous fournira un accès prioritaire à des ressources d'assistance technique par téléphone et en ligne pour le matériel couvert (« assistance technique »). La couverture pour l'assistance technique débute à la date d'expiration de l'assistance technique gratuite offerte par Apple, celle-ci débutant à la date de l'achat du matériel couvert. L'assistance technique peut vous aider en ce qui concerne les opérations d'installation, de lancement, de configuration, de dépannage et de récupération (à l'exception de la récupération de données), notamment relativement au stockage, à la récupération et à la gestion de fichiers, et à l'interprétation des messages d'erreur du système. Elle peut également vous aider à déterminer lorsqu'une réparation matérielle est nécessaire ou si la couverture pour dommages accidentels causés par la manipulation s'applique. Apple offrira une assistance pour la version alors actuelle du logiciel pris en charge et pour la version majeure antérieure. Aux fins du présent paragraphe, le terme « version majeure » désigne une version importante du logiciel diffusée commercialement par Apple sous un numéro de version de format « 1.0 » ou « 2.0 » et qui ne constitue pas une version bêta ou non encore lancée.

L'assistance technique d'Apple se limite à ce qui suit : (i) le matériel couvert, (ii) le système d'exploitation et les applications de marque Apple ou Beats préinstallés ou conçus pour fonctionner avec le matériel couvert (« logiciels pour les utilisateurs »), (iii) les problèmes de connectivité entre le matériel couvert et tout ordinateur portable ou de bureau ou tout téléviseur ou autre appareil sans fil compatible qui satisfait aux exigences techniques de connectivité du matériel couvert et qui fonctionne sous un système d'exploitation compatible avec le matériel couvert.

Les exclusions mentionnées ci-dessous s'appliquent.

4. Ce qui n'est pas couvert

4.1 Réparations de matériel et services en cas de dommages accidentels causés par la manipulation

Apple peut limiter la réparation matérielle et les services en cas de dommages accidentels causés par la manipulation au pays où l'appareil couvert a été acheté à l'origine.

Apple n'offrira pas de réparation matérielle ou de services en cas de dommages accidentels causés par la manipulation dans les circonstances suivantes :

- (a) protection contre l'usure normale ou réparation des dommages esthétiques ne modifiant pas la fonctionnalité du matériel couvert;
- (b) entretien préventif;
- (c) remplacement du matériel couvert en cas de perte ou de vol;
- (d) réparation de dommages causés par la négligence, l'abus, la mauvaise volonté ou toute autre utilisation du matériel couvert d'une manière anormale ou non prévue par Apple;
- (e) installation, retrait ou mise au rebut du matériel couvert ou du matériel prêté pendant la réparation du matériel couvert;
- (f) réparation de dommages causés par un produit autre que le matériel couvert;
- (g) réparation de dommages causés au matériel couvert (peu importe la cause) si le matériel couvert a été ouvert, entretenu, modifié ou altéré par une personne autre qu'Apple ou un représentant autorisé d'Apple;

- (h) réparation de conditions préexistantes du matériel couvert si le plan est acheté après l'achat du matériel couvert;
- (i) réparation des dommages causés au matériel couvert dont le numéro de série a été modifié, abîmé ou retiré;
- (j) réparation de dommages causés par un incendie, un séisme ou d'autres causes externes;
- (k) la perte, l'interruption de l'utilisation, l'endommagement, la corruption, l'incapacité d'avoir accès ou l'impossibilité d'utilisation de matériels ou logiciels électroniques, ou de leurs composants, qui sont utilisés pour stocker, traiter, transmettre ou recevoir les données dans le matériel couvert ou pour accéder à celles-ci, pour toute raison ou perte autres que les pertes couvertes explicitement énoncées dans le présent plan, y compris tout accès non autorisé à un tel système ou toute utilisation non autorisée de celui-ci, une attaque par déni de service, ou la réception ou la transmission d'un code malveillant; ou
- (l) la perte, l'interruption de l'utilisation, l'endommagement, la corruption, l'incapacité d'avoir accès ou l'impossibilité d'utilisation de données électroniques stockées dans le matériel couvert, y compris toute perte de données causée par un accès non autorisé à ces données ou une utilisation non autorisée de celles-ci, une attaque par déni de service, ou la réception ou la transmission d'un code malveillant.

L'installation de pièces de fabricants tiers peut modifier votre couverture. Dans le cadre de la réparation matérielle ou des services en cas de dommages accidentels causés par la manipulation, tout le matériel couvert doit être retourné à Apple intact, y compris toutes les pièces d'origine ou les composantes de rechange autorisées par Apple. Cette restriction ne limite pas vos droits en vertu de la loi sur la protection du consommateur.

4.2 Assistance technique

Apple n'offrira pas d'assistance technique dans les circonstances suivantes :

- (a) utilisation du système d'exploitation ou des logiciels pour les utilisateurs comme applications de serveur;
- (b) problèmes qui peuvent être résolus par la mise à niveau du logiciel vers la version la plus récente;
- (c) produits de tiers, ni leurs effets ou leurs interactions avec le matériel couvert;
- (d) utilisation d'un ordinateur ou d'un système d'exploitation qui n'est pas en lien avec les logiciels pour les utilisateurs ou des problèmes de connectivité avec le matériel couvert;
- (e) logiciels autres que les logiciels pour les utilisateurs;
- (f) logiciels pour les utilisateurs désignés comme des versions « bêta », des « pré-lancements », des « prévisualisations » ou les logiciels désignés de manière semblable;
- (g) dommages ou perte de logiciels ou de données stockés ou enregistrés sur le matériel couvert (Remarque : la récupération et la réinstallation des programmes et des données d'utilisateur ne sont pas couvertes en vertu du présent plan);
- (h) la perte, l'interruption de l'utilisation, l'endommagement, la corruption, l'incapacité d'avoir accès ou l'impossibilité d'utilisation de matériels ou logiciels électroniques, ou de leurs composants, qui sont utilisés pour stocker, traiter, transmettre ou recevoir les données dans le matériel couvert ou pour accéder à celles-ci, pour toute raison ou perte autres que les pertes couvertes explicitement énoncées dans le présent plan, y compris tout accès non autorisé à un tel système ou toute utilisation non autorisée de celui-ci, une attaque par déni de service, ou la réception ou la transmission d'un code malveillant; ou
- (i) la perte, l'interruption de l'utilisation, l'endommagement, la corruption, l'incapacité d'avoir accès ou l'impossibilité d'utilisation de données électroniques stockées dans le matériel couvert, y compris toute perte de données causée par un accès non autorisé à ces données ou une utilisation non autorisée de celles-ci, une attaque par déni de service, ou la réception ou la transmission d'un code malveillant.

5. Se prévaloir du service et de l'assistance

Vous pouvez obtenir des services de réparation ou de l'assistance technique en appelant Apple ou en accédant à support.apple.com/fr-ca. Vous devez fournir le numéro de contrat du plan ou le numéro de série de l'appareil couvert. Vous devez également, sur demande, présenter la confirmation de votre plan ainsi que la facture originale de votre appareil couvert et de votre plan.

6. Options de service

Apple propose les options suivantes pour ses services de réparation matérielle :

(a) Service de réparation en magasin. Le service de réparation en magasin est offert pour la plupart des produits couverts. Vous pouvez apporter votre matériel couvert dans une boutique Apple Store ou chez un fournisseur de services agréé Apple (« FSAA ») offrant un service de réparation en magasin. Les réparations visant le matériel couvert seront effectuées sur place ou dans un Centre de réparation Apple (un « CRA »). Vous devez récupérer rapidement le matériel couvert.

(b) Service de réparation par la poste. Le service de réparation par la poste est offert pour la plupart des produits couverts. Si Apple détermine que votre matériel couvert peut bénéficier du service de réparation par la poste, vous recevrez des bordereaux d'expédition prépayés (ainsi que le nécessaire d'emballage, au besoin). Vous devez expédier le matériel couvert vers un centre de réparation Apple, conformément aux instructions d'Apple. Une fois les réparations effectuées, le CRA vous retournera le matériel couvert. Apple paiera les frais d'expédition à partir de votre emplacement et au retour, à condition que ses directives soient respectées.

(c) Remplacement express ou réparation effectuée par le client à l'aide de pièces faciles à installer (« DIY »). Le service DIY est offert pour de nombreux matériels couverts. Il vous permet de réparer vous-même votre matériel couvert. Si Apple exige le retour de la pièce ou de l'appareil remplacé, Apple peut demander une autorisation de carte de crédit à titre de garantie au montant du prix de détail du matériel de remplacement ou de la pièce auquel s'ajoutent les frais d'expédition applicables jusqu'à ce que vous retourniez l'appareil remplacé conformément aux directives. Si vous n'êtes pas en mesure de fournir ladite autorisation, vous pourriez ne pas être en mesure d'effectuer la réparation vous-même, auquel cas Apple vous offrira d'autres solutions de réparation. Si vous ne retournez pas l'appareil ou la pièce remplacés conformément aux directives fournies, ou si vous retournez une pièce ou un appareil qui n'est pas couvert par ce service, Apple fera porter le montant autorisé sur votre carte de crédit. Si le retour de la pièce ou de l'appareil remplacés n'est pas exigé, Apple vous fera parvenir sans frais un appareil ou une pièce de remplacement accompagnés des instructions applicables pour son installation, de même que les directives de mise au rebut de la pièce ou de l'appareil remplacés. Apple n'est pas responsable des coûts de main-d'œuvre engagés relativement au remplacement express ou à la réparation par le client.

Vous pouvez choisir d'utiliser le remplacement express pour les réparations d'écran d'iPhone seulement ou de face arrière en verre d'iPhone seulement, ou encore pour une réparation de l'écran et de la face arrière en verre d'iPhone après des dommages accidentels causés par la manipulation, mais ces services sont soumis aux frais de réparation iPhone Autres dommages accidentels indiqués dans le tableau de l'article 3.2, car un article de remplacement du matériel couvert vous sera fourni.

Vous pouvez choisir d'utiliser le remplacement express pour les réclamations pour dommages limités à l'écran d'iPad, mais celles-ci seront soumises aux frais de réparation iPad Autres dommages accidentels pour iPad Air 11" (M2), iPad Air 13" (M2), iPad Pro 11" (M4), iPad Pro 13" (M4), iPad mini (A17 Pro) indiqués à l'article 3.2, car un article de remplacement du matériel couvert vous sera fourni.

Le remplacement express n'est pas disponible pour iPod.

Apple peut modifier la méthode choisie pour vous fournir les services de réparation ou de remplacement ainsi que les conditions d'admissibilité de votre matériel couvert selon une méthode de service particulière.

Les services offerts seront toutefois limités aux options offertes dans le pays où les services sont demandés. Les options de service, la disponibilité des pièces et les délais de traitement peuvent varier. Si la réparation n'est pas offerte pour le matériel couvert dans un pays autre que celui dans lequel le produit a été acheté, vous risquez de devoir payer les frais d'expédition et de manutention visant à assurer le service dans un pays où celui-ci est offert. Si vous souhaitez vous prévaloir du service dans un pays autre que le pays d'achat, vous devez vous conformer à toutes les lois et à tous les règlements applicables en matière d'importation et d'exportation, et vous êtes responsable du paiement de tous les

droits de douane, de la TVA et des autres taxes et frais connexes. Apple peut réparer ou remplacer les produits ou les pièces à l'aide de produits ou de pièces comparables qui sont conformes aux normes locales là où les services de réparation ou de remplacement internationaux sont offerts.

7. Vos responsabilités

En vue de recevoir des services ou de l'assistance en vertu du plan, vous acceptez : (i) de fournir votre numéro de contrat de plan et une copie de votre preuve d'achat originale du plan; (ii) de fournir les renseignements nécessaires à propos des symptômes et des causes des problèmes touchant le matériel couvert; (iii) de répondre aux demandes de renseignements nécessaires pour diagnostiquer ou réparer le matériel couvert; (iv) de suivre les directives d'Apple; (v) de mettre à jour le logiciel avec la version actuelle publiée avant de faire une demande de service; et (vi) de sauvegarder les logiciels et les données se trouvant sur le matériel couvert.

AU COURS DE L'ENTRETIEN MATÉRIEL, APPLE SUPPRIMERA LE CONTENU DU MATÉRIEL COUVERT ET REFORMATERA LE SUPPORT DE DONNÉES. Votre matériel couvert ou un produit de remplacement vous sera retourné par Apple avec les configurations originales, sous réserve des mises à jour applicables. Apple peut, au cours de l'entretien matériel, installer des mises à jour du système d'exploitation destinées à empêcher le matériel couvert de rétablir une version antérieure du système d'exploitation. Les applications de tiers installées sur le matériel couvert peuvent ne pas être compatibles ni fonctionner avec le matériel couvert à la suite de la mise à jour du système d'exploitation. Vous êtes responsable de la réinstallation de tous vos autres programmes et de toutes vos données ainsi que de la configuration de vos mots de passe.

8. Limitation de responsabilité

DANS LA PLEINE MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, APPLE ET SES EMPLOYÉS ET MANDATAIRES NE POURRONT EN AUCUNE CIRCONSTANCE ÊTRE TENUS RESPONSABLES ENVERS VOUS OU UN PROPRIÉTAIRE SUBSÉQUENT DU MATÉRIEL COUVERT RELATIVEMENT AUX DOMMAGES INDIRECTS, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES FRAIS DE RÉCUPÉRATION, DE REPROGRAMMATION OU DE REPRODUCTION DES PROGRAMMES OU DES DONNÉES, LE DÉFAUT D'ASSURER LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES ET LA PERTE DE CLIENTS, DE PROFITS, DE RECETTES OU DE REVENUS ANTICIPÉS, DÉCOULANT DES OBLIGATIONS D'APPLE EN VERTU DU PRÉSENT PLAN. DANS LA PLEINE MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, LA RESPONSABILITÉ D'APPLE ET DE SES EMPLOYÉS ET MANDATAIRES ENVERS VOUS OU TOUT PROPRIÉTAIRE SUBSÉQUENT DU MATÉRIEL COUVERT DÉCOULANT DU PRÉSENT PLAN SE LIMITE AU MONTANT INITIAL PAYÉ POUR LE PLAN. APPLE REJETTE PARTICULIÈREMENT TOUTE GARANTIE SELON LAQUELLE (i) APPLE SERA EN MESURE DE RÉPARER OU DE REMPLACER LE MATÉRIEL COUVERT SANS RISQUE D'ENDOMMAGER OU DE PERDRE LES PROGRAMMES ET LES DONNÉES, (ii) APPLE ASSURERA LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES, OU (iii) LE FONCTIONNEMENT DU PRODUIT SERA ININTERROMPU OU EXEMPT D'ERREUR.

LES AVANTAGES DE CE PLAN S'AJOUTENT À TOUS LES DROITS ET RECOURS DONT VOUS DISEPOSEZ EN VERTU DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR. DANS LA MESURE OÙ LA RESPONSABILITÉ PEUT ÊTRE LIMITÉE EN VERTU DESDITES LOIS ET RÉGLEMENTATIONS, LA RESPONSABILITÉ D'APPLE SE LIMITE, À SON ENTIÈRE DISCRÉTION, À LA RÉPARATION OU AU REMPLACEMENT DU MATÉRIEL COUVERT OU À LA PRESTATION DU SERVICE. CERTAINS ÉTATS OU CERTAINES PROVINCES NE PERMETTANT PAS L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DES DOMMAGES ACCESSOIRES OU INDIRECTS, IL EST POSSIBLE QUE LES PRÉCÉDENTES LIMITATIONS NE S'APPLIQUENT PAS À VOUS.

9. Annulation

9.1 Vos droits d'annulation

Peu importe la manière dont vous avez effectué votre achat, vous pouvez annuler ce plan à tout moment et pour tout motif.

(a) Annulations avec retour de l'appareil couvert :

Vous pouvez annuler ce plan avec le retour de l'appareil couvert (à l'exception des échanges abordés à la clause 9.3), comme permis par la politique de retour du point d'achat original, en allant au point d'achat original, qu'il s'agisse d'Apple ou d'un revendeur, peu importe votre type de plan. Vous ou votre fournisseur de paiement de plan, selon le cas, recevrez un remboursement couvrant la totalité du prix du plan.

(b) Annulation des plans achetés auprès de revendeurs agréés Apple dans les trente (30) jours suivant l'achat :

Si vous avez acheté ce plan auprès d'un revendeur agréé Apple et que vous l'annulez dans les trente (30) jours suivant l'achat du plan, vous devrez peut-être annuler le plan auprès du revendeur agréé Apple pour recevoir un remboursement.

(c) Toutes les autres annulations :

(i) Pour les plans mensuels :

Pour annuler un plan mensuel, vous pouvez :

(A) Appeler Apple au 1-800-263-3394 ou appeler votre fournisseur de facturation si ce n'est pas Apple (c'est-à-dire un revendeur); ou envoyer un courrier au service de gestion des contrats, P.O. P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, États-Unis. Désactiver le prochain renouvellement de votre plan mensuel en passant par votre plateforme de facturation. (vous pouvez également disposer de l'option de le désactiver directement sur votre appareil couvert);
ou

Vous pouvez également :

(B) Désactiver le prochain renouvellement de votre plan mensuel via (i) votre plateforme de facturation ou, si disponible, (ii) en vous rendant sur support.apple.com/HT202039 sur votre appareil couvert et en sélectionnant « Annuler un abonnement », auquel cas la résiliation sera différée jusqu'à minuit le dernier jour du mois correspondant à la dernière mensualité payée, à moins que la législation locale n'en dispose autrement. Votre plan mensuel restera en vigueur jusqu'à la fin du mois en question, moment auquel il sera annulé sans qu'un remboursement d'annulation vous soit versé. Un défaut de paiement de la totalité d'un versement mensuel dans les délais requis sera considéré comme l'expression de votre intention d'annuler votre plan et aucun remboursement ne vous sera accordé pour l'annulation.

(ii) Pour les plans à durée déterminée :

Pour annuler un plan à durée déterminée, vous pouvez :

(A) Suivre les étapes de l'application d'assistance Apple, qui peut être téléchargée dans l'App Store. Si vous ne voyez pas votre plan lorsque vous essayez de l'annuler, vous devrez peut-être terminer la configuration de votre compte avec votre identifiant Apple. Pour obtenir de l'aide, veuillez consulter le support.apple.com/HT202704 ; ou

(B) Appeler Apple au 1-800-263-3394 ou appeler votre fournisseur de facturation si ce n'est pas Apple (c'est-à-dire un revendeur); ou envoyer un courrier au service de gestion des contrats, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, États-Unis. Vous devez inclure une copie de votre preuve d'achat originale du plan avec l'avis.

Sauf en cas d'indication contraire prévue par les lois locales, les remboursements en cas de résiliation sont les suivants :

(A) dans les trente (30) jours suivant la date d'achat ou la date indiquée sur la facture de votre plan, selon la dernière éventualité, vous recevrez un remboursement intégral, moins la valeur de tout service fourni en vertu du plan;

(B) plus de trente (30) jours après sa date de réception, vous recevrez un remboursement proportionnel au prix d'achat initial. Le remboursement proportionnel est calculé en fonction du pourcentage de la durée restante du plan à compter de sa date d'achat, moins la valeur de tout service fourni dans le cadre du plan.

Si vous avez financé votre plan à durée déterminée par l'intermédiaire d'un fournisseur de paiement de plan, communiquez avec ce dernier pour procéder à l'annulation. Apple peut retourner tout remboursement dû à l'entité financière qui a payé pour votre plan.

9.2 Droits d'annulation d'Apple

Si votre mode de paiement est refusé pour une quelconque raison, notamment lors d'un renouvellement de plan mensuel ou de tout autre versement relevant de votre responsabilité, et que vous n'effectuez pas de paiement par d'autres moyens avant la date d'échéance ou toute date de renouvellement applicable, votre plan pourrait être annulé et votre couverture pourrait cesser à partir de la date d'échéance ou de renouvellement.

De plus, sauf en cas d'indication contraire en vertu des lois locales, Apple peut annuler le présent plan en cas de fraude ou de fausse déclaration importante, ou si les pièces pour le matériel couvert ne sont plus disponibles, moyennant un préavis écrit de trente (30) jours. Si les lois locales le permettent et qu'Apple annule le présent plan en raison de l'indisponibilité des pièces, vous recevrez un remboursement proportionnel en fonction de la durée restante du plan.

9.3 Annulation après échange autorisé

Pour les plans mensuels, si vous échangez votre matériel couvert auprès d'Apple ou d'un revendeur agréé Apple dans le cadre d'un programme d'échange autorisé Apple, cet échange sera considéré comme une expression de votre intention d'annuler votre plan mensuel, et celui-ci sera annulé conformément à la clause 9.1(b)(i).

9.4 Effet de l'annulation

À la date de prise d'effet de l'annulation, les obligations futures d'Apple envers vous en vertu du présent plan sont complètement éteintes.

10. Transfert de plans à durée déterminée

Pour les plans à durée déterminée uniquement, vous êtes autorisé à effectuer un transfert permanent unique de l'ensemble de vos droits en vertu du présent plan à un tiers, à condition : (i) de transférer au cessionnaire la preuve d'achat originale, la confirmation du plan, la documentation imprimée du plan et le présent contrat de service; (ii) d'aviser Apple du transfert conformément à ce qui est indiqué dans l'article support.apple.com/HT202712, et (iii) que le cessionnaire accepte les modalités du présent contrat de service. Si vous avez financé l'achat de votre plan par l'intermédiaire d'un fournisseur de paiement de plan ou que vous payez par versements d'une autre manière, le cessionnaire assumera et respectera toutes les

obligations de paiement du cédant. Tout manquement à ces obligations par le cessionnaire déclenchera immédiatement l'exécution des dispositions d'annulation applicables aux plans à paiement mensuel, tel que décrit à l'article 9. Lorsque vous avisez Apple du transfert, vous devez fournir le numéro du contrat du plan, le numéro de série du matériel couvert et le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et le courriel du nouveau propriétaire. Les plans mensuels ne peuvent pas être transférés.

11. Modifications au plan

Les conditions initiales du plan resteront en vigueur pour toute la durée de votre plan et pour chaque renouvellement mensuel, s'il y a lieu, sauf si Apple vous envoie un avis de modification des conditions générales du plan. Apple peut réviser les conditions générales de ce plan à tout moment, y compris le prix et les frais de réparation applicables, moyennant un avis de trente (30) jours ou un délai plus long si celui-ci est requis par la loi (« délai de préavis »). Cet avis sera fourni par la poste, par courriel ou par tout autre moyen raisonnable. Si vous n'êtes pas d'accord avec les modifications apportées aux conditions générales du plan, vous pourrez l'annuler sans pénalité. Si, après avoir reçu l'avis de modification des conditions générales de votre plan (notamment en ce qui concerne l'augmentation du prix ou des frais de réparation), vous ne l'annulez pas dans le délai indiqué, votre paiement continu des frais mensuels (s'il y a lieu) ou des demandes de réparation en vertu du plan, ou encore vos versements, seront considérés comme une acceptation de votre part et vous serez lié par les nouvelles conditions générales du plan. Dans tous les cas, vous pouvez annuler le plan à tout moment, conformément à l'article 9. Si Apple adopte une modification à ce plan qui élargit votre couverture sans coûts ni frais additionnels, cette couverture élargie s'applique immédiatement.

12. Dispositions générales

(a) Apple peut sous-traiter ou attribuer l'exécution de ses obligations à des tiers, sans toutefois se libérer de ses obligations envers vous.

(b) Apple n'est pas responsable des défauts ni des retards d'exécution de ses obligations en vertu du plan en raison d'événements indépendants de sa volonté.

(c) Vous n'êtes pas tenu d'effectuer la maintenance préventive du matériel couvert pour avoir droit aux services en vertu du plan.

(d) Le plan n'est offert et valable que dans les provinces et les territoires du Canada. Les mineurs ne sont pas autorisés à acheter ce plan. Il est possible que ce plan ne soit pas disponible partout, et il n'est pas disponible là où la loi l'interdit.

(e) Dans le cadre de ses obligations, Apple peut, à son entière discrétion et uniquement aux fins de suivi de la qualité de la réponse d'Apple, enregistrer les appels entre vous et Apple, en tout ou en partie.

(f) Vous reconnaissez que les informations ou les données communiquées à Apple en vertu de ce plan ne sont ni confidentielles ni exclusives. En outre, vous acceptez qu'Apple recueille et traite des données en votre nom dans le cadre des services fournis. Cela peut comprendre le transfert de vos données à des sociétés affiliées ou à des fournisseurs de services conformément à la politique de confidentialité relative aux clients d'Apple.

(g) Apple dispose de mesures de sécurité destinées à protéger vos données contre les accès ou les divulgations non autorisés et contre leur destruction illégale.

(h) Vous comprenez et acceptez qu'en achetant le plan, Apple utilisera, traitera, transférera et protégera vos renseignements personnels conformément à la politique de confidentialité d'Apple disponible à l'adresse suivante : apple.com/ca/fr/legal/privacy/. Nonobstant ce qui précède, vous acceptez qu'Apple, ses sociétés affiliées ou ses prestataires de services puissent utiliser et traiter votre nom, le numéro de série de votre appareil, vos coordonnées, l'historique de vos réparations et tout autre renseignement personnel que nous, nos sociétés affiliées ou nos prestataires de

services recueillons ou générons dans le cadre de votre plan, aux fins suivantes : (i) fournir et administrer les services dans le cadre du plan et exécuter le présent contrat; (ii) assurer la qualité du service; et (iii) communiquer avec vous au sujet de votre plan, des transactions financières connexes et des services et de l'assistance fournis dans le cadre du présent contrat. À ces fins, vous acceptez que cela puisse inclure le transfert de vos renseignements personnels entre Apple, ses sociétés affiliées et ses prestataires de services. Si vous avez des questions concernant le traitement de vos données personnelles, communiquez avec Apple aux numéros de téléphone indiqués ou à l'adresse suivante : apple.com/legal/privacy/contact/. Si vous souhaitez avoir accès aux renseignements vous concernant détenus par Apple ou si vous désirez y apporter des changements, accédez à appleid.apple.com/fr-ca/ et mettez vos préférences à jour ou communiquez avec Apple en vous rendant à l'adresse apple.com/ca/fr/privacy/contact.

(i) Les conditions du plan, y compris la facture originale du plan et la confirmation du plan, prévaudront sur les conditions contradictoires et additionnelles ou sur les conditions de tout bon de commande ou autre document, et elles constituent l'intégralité de l'entente entre vous et Apple relativement au plan.

(j) S'il n'est pas annulé, chaque plan mensuel sera automatiquement renouvelé à son prix d'achat original, sauf si vous avez reçu un préavis de modification du prix en conformité avec l'article 11 de ce plan. Apple n'a aucune obligation de renouveler un plan à durée déterminée. Si Apple offre un renouvellement, le prix et les conditions de celui-ci seront déterminés à la discrétion d'Apple.

(k) Le présent plan ne prévoit aucun processus informel de règlement des litiges.

(l) « Apple » désigne **Apple Canada Inc.**, dont les bureaux sont situés au 120, boulevard Bremner, bureau 1600, Toronto (Ontario) M5J 0A8, et est l'obligé légal et financier en vertu du présent plan. « Beats » désigne Beats Electronics LLC (aussi appelé Beats by Dr. Dre), une filiale d'Apple Inc. spécialisée dans la fabrication de produits audio, dont certains équipements couverts, sous la marque Beats.

(m) Sauf là où la loi l'interdit, les lois de la province de l'Ontario régissent ce plan. Si ces conditions entrent en conflit avec les lois applicables à l'endroit où vous avez acheté ce plan, les lois applicables auront préséance.

(n) Les services d'assistance en vertu du présent plan peuvent être offerts uniquement en anglais et en français (Canada).

13. Différences en fonction du pays, de la province ou de l'État

Une ou plusieurs des dispositions suivantes peuvent s'appliquer au plan. Certaines des modalités ci-dessous peuvent différer d'une ou de plusieurs des dispositions énoncées dans ce paragraphe. La disponibilité du produit peut varier d'un territoire à l'autre. Les variations suivantes selon l'emplacement prévaudront en cas d'incompatibilité avec d'autres dispositions du plan :

Canada

Résidents du Québec

Les lois de la province du Québec régissent le présent plan et les litiges qui en découlent. Le paragraphe « Limitation de responsabilité » ne s'applique pas aux résidents du Québec.

Numéros de téléphone

Canada – 800 263-3394

* Les numéros de téléphone et les heures d'ouverture peuvent varier et sont susceptibles d'être modifiés. Vous trouverez les plus récentes coordonnées locales et internationales à support.apple.com/HT201232. Les numéros sans frais ne sont pas disponibles dans tous les pays.

082224 AC+ Canada v2.2 - French