



# AppleCare Protection Plan

Getting Started Guide



# Contents

- 5 Fact Sheet
- 8 Quick Reference Guide
- 11 Terms and Conditions
- 41 Fiche d'informations
- 44 Guide de référence rapide
- 47 Modalités



## AppleCare Protection Plan

# Fact Sheet

### Service and support from the people who know your Mac best

The AppleCare Protection Plan extends the complimentary coverage on your Mac to up to three years of world-class support.\* The plan includes expert telephone technical support, global repair, onsite repairs for desktop computers,\*\* and web-based resources.

### Coverage information

To qualify for the AppleCare Protection Plan, your Mac must still be under its original Apple hardware warranty. Keep the confirmation of coverage and the original sales receipts for your Apple product(s) and the AppleCare Protection Plan. Proof of purchase may be required if there is any question as to your product's eligibility for AppleCare Protection Plan coverage.

A separate AppleCare Protection Plan must be purchased for each Mac to be covered.

This AppleCare Protection Plan covers the Apple product(s) listed on the front left corner of this package. If you find that you have purchased a plan that does not match your Apple product(s), call the Apple phone number in the *Quick Reference Guide*.

Coverage for an Apple display is provided for Mac customers provided the computer and display were purchased at the same time and registered under the same plan.

The plan covers an Apple keyboard and mouse if included with the covered computer (or purchased with Mac mini). The plan also covers an AirPort Express or AirPort Extreme Base Station, Time Capsule, AirPort Extreme Card, Apple RAM, MacBook Air SuperDrive, Magic Trackpad, and Apple Battery Charger you own and use with the compatible covered computer.

If you sell the covered computer before the AppleCare Protection Plan expires, you may transfer the plan's coverage to the computer's new owner.\*\*

### **Technical support options**

If you experience difficulties with your covered product, refer to the *Quick Reference Guide* for troubleshooting tips. If you are not able to resolve the issue, Apple technical support representatives can help troubleshoot Apple hardware, the Mac OS, and many Apple-branded consumer applications. Apple technical support contact information and hours of operations are listed in the *Quick Reference Guide*.

## Hardware repair service

Only the AppleCare Protection Plan ensures that Apple-authorized technicians will perform qualified repairs using genuine Apple parts. With this plan, parts and labor will be covered for three years from your Apple computer's original purchase date. One or more of the following service options may apply: carry-in service, direct mail-in service, onsite service, and Do-It-Yourself parts (which allow you to service your own product).

- \* From the computer's purchase date.
- \*\* See the enclosed *AppleCare Protection Plan Terms and Conditions* for complete details.

# Quick Reference Guide

**Try these simple steps before contacting Apple for help.**

If you experience difficulties with your Mac, try these troubleshooting steps. If the issue persists, proceed to the next step. As a precaution, you should back up your data before you perform any of these steps.

### **1. Check connections.**

Turn off the computer and ensure that all cables are securely connected to the computer. Turn the computer back on to see if the issue is resolved.

### **2. Disconnect peripheral devices.**

Turn off the computer. Disconnect all peripheral devices except the display, mouse, and keyboard. Turn on the computer. If the issue is resolved, try to isolate it to a particular peripheral device by turning off the computer, reconnecting devices one at a time, and turning on the computer after connecting each device.



**3. Refer to the troubleshooting section of the users guide for your Mac, the onscreen help, and the Apple Support website.**

From the desktop menu bar, open the Help menu and choose Mac Help. Mac 101, Discussions, and other technical resources are available 24 hours a day at [www.apple.com/support/](http://www.apple.com/support/) in the U.S. or [www.apple.com/ca/support/](http://www.apple.com/ca/support/) in Canada.

**4. Try these troubleshooting steps.**

- Check compatibility. Make sure that the third-party software applications or third-party hardware you use are compatible with Mac OS X.
- Consult the Mac OS X Support website. Apple maintains a wealth of troubleshooting tips and useful technical resources at [www.apple.com/support/osfamily/](http://www.apple.com/support/osfamily/) in the U.S. or [www.apple.com/ca/support/osfamily/](http://www.apple.com/ca/support/osfamily/) in Canada.

## 5. Contact Apple for assistance.

If these steps do not resolve the issue, please contact Apple for assistance. When you contact Apple, you will be asked to supply your AppleCare Protection Plan agreement number or your Apple product serial number.

### **In the U.S.**

800-APL-CARE (800-275-2273)

Seven days a week

8:00 A.M. to 8:00 P.M. Central time\*

### **In Canada**

800-263-3394

Seven days a week

9:00 A.M. to 9:00 P.M. Eastern time\*

- \* Telephone numbers and hours of operation may vary and are subject to change. You can find the most up-to-date local and international contact information at [www.apple.com/support/contact/phone\\_contacts.html](http://www.apple.com/support/contact/phone_contacts.html).

**AppleCare Protection Plan**  
**AppleCare Protection Plan for iPod**  
**AppleCare Protection Plan for Apple Display**  
**AppleCare Protection Plan for Apple TV**

## **Terms and Conditions**

Your AppleCare Protection Plan (“APP”), AppleCare Protection Plan for iPod (“APP for iPod”), AppleCare Protection Plan for Apple Display (“APP for Apple Display”) or AppleCare Protection Plan for Apple TV (“APP for Apple TV”), (each referred to herein as the “Plan”) is governed by these Terms and Conditions and constitutes your contract with the Apple entity described in section 7.I below (“Apple”). Subject to these Terms and Conditions, your Plan (i) covers defects for the Apple-branded product(s) listed in your Plan’s Certificate or Proof of Coverage document (“Plan Confirmation”) and the accessories that are contained in the product(s) original packaging (“Covered Equipment”), and (ii) provides you with access to telephone technical support and web-based support resources for the Covered Equipment. To obtain the Plan Confirmation you must register your Plan’s unique agreement or registration number (“Plan Agreement Number”) as described in the instructions included in the Plan’s packaging. Customers choosing the Auto-Registration option, where available, will automatically receive

their Plan Confirmation. The duration of the Plan (“Coverage Period”) is for the period ending on the date specified in your Plan Confirmation. The price of the Plan is listed on the Plan’s original sales receipt.

## 1. Repair Coverage

- a. *Scope of Coverage.* Your coverage for defects begins on the date your Covered Equipment’s Apple hardware warranty expires and terminates at the end of the Coverage Period (“Repair Coverage Period”). Apple will provide both parts and labor, but may require you to replace certain readily installable parts yourself, as described below. Apple may provide replacement product or parts that are manufactured from parts that are new or equivalent to new in both performance and reliability. The replacement product or parts will be functionally equivalent to the replaced products or parts and will assume the remaining coverage under the Plan. The products or parts that are replaced become Apple’s property. Apple strongly advises you to record as a back up, data and software residing or recorded in the Covered Equipment, before having the Covered Equipment available for repair or replacement services. The scope of support provided to you will vary according to the Plan you purchased, as follows.
  - (i) Under APP, Apple covers the Covered Equipment and one compatible Apple branded display if purchased at the same time and registered with a covered Mac computer. An Apple-

branded mouse and keyboard are also covered under APP if included with the Covered Equipment (or purchased with a Mac mini). An AirPort Extreme Card, an AirPort Express or AirPort Extreme Base Station, Time Capsule, an Apple-branded DVI to ADC display adapter, Apple RAM modules and MacBook Air SuperDrive are also covered under APP if used with the compatible Covered Equipment and originally purchased by you up to two years before your Mac purchase or during the term of your APP. If during the Repair Coverage Period there is a defect in the materials or workmanship of the Covered Equipment or the other covered items described above, Apple will at its option, repair or replace the affected item.

- (ii) Under APP for iPod, Apple will, at its option, repair or replace the affected Covered Equipment, if (a) during the Repair Coverage Period there is a defect in the Covered Equipment's materials or workmanship or, (b) during the Coverage Period, the capacity of the covered iPod battery to hold an electrical charge has depleted fifty (50%) percent or more from its original specification after being fully charged and the covered iPod is playing music with all settings reset.
- (iii) Under APP for Apple Display or APP for Apple TV, Apple will, at its option, repair or replace the affected Covered Equipment, if during the Repair Coverage Period there is a defect in the

Covered Equipment's materials or workmanship. An AirPort Extreme Card, an AirPort Express or AirPort Extreme Base Station and Time Capsule are also covered under APP for Apple TV if used with the Covered Equipment and originally purchased by you up to two years before your Apple TV or during the term of your APP for Apple TV coverage.

b. *Limitations.* The Plan does not cover:

- (i) Installation, removal or disposal of the Covered Equipment, or installation, removal, repair, or maintenance of non-Covered Equipment (including accessories, attachments, or other devices such as external modems) or electrical service external to the Covered Equipment;
- (ii) Damage to the Covered Equipment caused by accident, abuse, neglect, misuse (including faulty installation, repair, or maintenance by anyone other than Apple or an Apple Authorized Service Provider), unauthorized modification, extreme environment (including extreme temperature or humidity), extreme physical or electrical stress or interference, fluctuation or surges of electrical power, lightning, static electricity, fire, acts of God or other external causes;
- (iii) Covered Equipment with a serial number that has been altered, defaced or removed;

- (iv) Problems caused by a device that is not the Covered Equipment, including equipment that is not Apple-branded, whether or not purchased at the same time as the Covered Equipment;
- (v) Service necessary to comply with the regulations of any government body or agency arising after the date of this Plan;
- (vi) The provision of replacement equipment during the period when the Covered Equipment is being repaired;
- (vii) Covered Equipment that has been lost or stolen. This Plan only covers Covered Equipment that is returned to Apple in its entirety;
- (viii) Cosmetic damage to the Covered Equipment including but not limited to scratches, dents and broken plastic on ports;
- (ix) Consumable parts, such as batteries, except in respect of battery coverage under APP for iPod or unless failure has occurred due to a defect in materials and workmanship;
- (x) Preventative maintenance on the Covered Equipment;
- (xi) Defects caused by normal wear and tear or otherwise due to normal aging of the product; or
- (xii) Damage to, or loss of any software or data residing or recorded in the Covered Equipment. When providing repair

or replacement service, Apple will use reasonable efforts to reinstall the Covered Equipment's original software configuration and subsequent update releases, but will not provide any recovery or transfer of software or data contained on the serviced unit not originally included in the Covered Equipment. DURING IPOD SERVICE THE CONTENTS OF YOUR IPOD WILL BE DELETED AND THE STORAGE MEDIA REFORMATTED. Your iPod or a replacement iPod will be returned to you as your iPod was configured when originally purchased, subject to applicable updates. Apple may install system software ("iPod OS") updates as part of your service that will prevent the iPod from reverting to an earlier version of the iPod OS. Third party applications installed on the iPod may not be compatible or work with the iPod as a result of the iPod OS update. You will be responsible for reinstalling all other software programs, data and passwords. Recovery and reinstallation of software programs and user data are not covered under this Plan.

- c. *Service Options.* Apple may provide service through one or more of the following options:
  - (i) Carry-in service is available for most Covered Equipment. Return the Covered Equipment requiring service to an Apple-owned retail store or an Apple Authorized Service Provider location offering carry-in service. Service will be performed



at the location, or the store or service provider may send the Covered Equipment to an Apple repair service location to be repaired. Once you are notified that service is complete, you will promptly retrieve the product.

- (ii) Onsite service is available for many desktop computers if the location of the Covered Equipment is within 50 miles/80 kilometers radius of an Apple authorized onsite service provider located in the United States or Canada. Onsite service is not available for some parts. The service for parts that cannot be repaired by onsite service may be repaired under Do-It-Yourself Parts service as described below. Apple will dispatch a service technician to the location of the Covered Equipment. Service will be performed at the location, or the service technician will transport the Covered Equipment to an Apple Authorized Service Provider or Apple repair service location for repair. If the Covered Equipment is repaired at an Apple Authorized Service Provider or Apple repair service location, Apple will arrange for transportation of the Covered Equipment to your location following service. If the service technician is not granted access to the Covered Equipment at the appointed time, any further onsite visits may be subject to an additional charge.

- (iii) Direct mail-in service is available for most Covered Equipment. If Apple determines that your Covered Equipment is eligible for mail-in service, Apple will send you prepaid way bills (and if you no longer have the original packaging, Apple may send you packaging material) and you will ship the Covered Equipment to Apple's repair service location in accordance with its instructions. Once service is complete, the Apple repair service location will return the Covered Equipment to you. Apple will pay for shipping to and from your location if all instructions are followed.
- (iv) Do-It-Yourself Parts service is available for many Covered Equipment parts, allowing you to service your own product. If Do-It-Yourself Parts service is available in the circumstances, the following process will apply.
  - (A) Do-It-Yourself Parts service where Apple requires return of the replaced part. Apple may require a credit card authorization as security for the retail price of the replacement part and applicable shipping costs. If you are unable to provide credit card authorization, Do-It-Yourself Parts service may not be available to you and Apple will offer alternative arrangements for service. Apple will ship a replacement part to you with installation instructions and any requirements for the

return of the replaced part. If you follow the instructions, Apple will cancel the credit card authorization, so you will not be charged for the part and shipping to and from your location. If you fail to return the replaced part as instructed or return a replaced part that is ineligible for service, Apple will charge the credit card for the authorized amount.

- (B) Do-It-Yourself Parts service where Apple does not require return of the replaced part. Apple will ship you free of charge a replacement part accompanied by instructions on installation and any requirements for the disposal of the replaced part.
- (C) Apple is not responsible for any labor costs you incur relating to Do-It-Yourself Parts service. Should you require further assistance, contact Apple at the toll-free telephone number listed below.

Apple reserves the right to change the method by which Apple may provide repair or replacement service to you, and your Covered Equipment's eligibility to receive a particular method of service, including but not limited to onsite service at any time. Service will be limited to the options available in the country where service is requested. Service options, parts availability and response times may vary according to country. You may be

responsible for shipping and handling charges if the Covered Equipment cannot be serviced in the country it is in. If you seek service in a country that is not the country of purchase, you will comply with all applicable export laws and regulations and be responsible for all custom duties, V.A.T. and other associated taxes and charges. For international service, Apple may repair or exchange defective products and parts with comparable products and parts that comply with local standards.

- d. *Obtaining Repair or Replacement Service.* To obtain service under this Plan, access the Apple website ([www.apple.com/support](http://www.apple.com/support)) or call the toll-free telephone number listed below. Telephone numbers may vary according to your location. When accessing the website, follow the instructions for requesting repair service provided by Apple. If calling, an Apple technical support representative will answer, request your Plan Agreement Number or Covered Equipment serial number, advise you and determine what service is necessary for the Covered Equipment. All service is subject to Apple's prior approval. Location of service may vary due to your location. Keep your Plan Confirmation document and the original sales receipt for your Covered Equipment and your Plan. Proof of purchase may be required if there is any question as to your product's eligibility for Plan coverage.

## 2. Technical Support

- a. *Telephone and Web Support.* Your eligibility for technical support begins on the date your Covered Equipment's complimentary technical support expires or the date your Coverage Period begins, whichever is later, and terminates at the end of the Coverage Period ("Technical Coverage Period"). During the Technical Coverage Period Apple will provide you with access to telephone technical support and web-based technical support resources. Technical support may include assistance with installation, launch, configuration, troubleshooting, and recovery (except for data recovery), including storing, retrieving, and managing files; interpreting system error messages; and determining when hardware repairs are required. The scope of technical support provided to you will vary according to the Plan you purchased, as follows.
  - (i) Under APP, Apple will provide technical support for the Covered Equipment, Apple's operating system software ("Mac OS") and Apple-branded consumer applications pre-installed with the Covered Equipment ("Consumer Software"). Apple will also provide technical support using the graphical user interface for server administration and network management issues on Apple's operating system server software ("Mac OS Server") pre-installed on a Mac. Apple will provide support for the then-current version of the Mac OS, Mac OS Server and Consumer Software, and the prior Major

Release. For purposes of this section, “Major Release” means a significant version of software that is commercially released by Apple in a release number format such as “1.0” or “2.0” and which is not in beta or pre-release form.

- (ii) Under APP for iPod, Apple will provide technical support for the Covered Equipment, iPod OS and software applications that are pre-installed with the Covered Equipment (both referred to as “iPod Software”) and connectivity issues between the Covered Equipment and a supported computer, meaning a computer that meets the Covered Equipment’s connectivity specifications and runs an operating system that is supported by the Covered Equipment. Apple will provide support for the then-current version of the iPod Software, and the prior supported Major Release.
- (iii) Under APP for Apple Display, Apple will provide technical support for the Covered Equipment and connectivity issues between the Covered Equipment and a supported computer, meaning a computer that meets the Covered Equipment’s connectivity specifications and runs an operating system that is supported by the Covered Equipment. Apple will provide support for the then-current version of the operating system that it provides connectivity assistance for under APP for Apple Display, and the prior supported Major Release.

- (iv) Under APP for Apple TV, Apple will provide technical support for the Covered Equipment, software applications that are pre-installed with the Covered Equipment (“Apple TV Software”) and connectivity issues between the Covered Equipment, a supported computer and a supported television. Apple will provide support for the then-current version of the Apple TV Software and the prior supported Major Release. For purposes of this section, a “supported computer” means a computer that meets the Covered Equipment’s connectivity specifications and runs an operating system that is supported by the Covered Equipment, and a “supported television” means a television that meets the Covered Equipment’s connectivity specifications.
- b. *Limitations.* The Plan does not cover:
- (i) Your use of the Mac OS and Consumer Software as server-based applications;
  - (ii) Issues that could be resolved by upgrading software to the then current version;
  - (iii) Your use of or modification to the Covered Equipment, the Mac OS, iPod Software, Apple TV Software or Consumer Software in a manner for which the Covered Equipment or software is not intended to be used or modified;

- (iv) Third-party products or their effects on or interactions with the Covered Equipment, the Mac OS, Mac OS Server, iPod Software, Apple TV Software or Consumer Software;
- (v) Your use of a computer or operating system under APP for iPod that is unrelated to iPod Software or connectivity issues with the Covered Equipment;
- (vi) Your use of a computer or operating system under APP for Apple Display that is unrelated to connectivity issues with the Covered Equipment;
- (vii) Your use of a computer or operating system under APP for Apple TV that is unrelated to Apple TV Software or connectivity issues with the Covered Equipment;
- (viii) Apple software other than the Mac OS, iPod Software, Apple TV Software or Consumer Software as covered under the applicable Plan;
- (ix) Mac OS software for servers, except when using the graphical user interface for server administration and network management issues on Mac OS Server pre-installed on a Mac;
- (x) Mac OS software or any Apple-branded software designated as “beta,” “prerelease,” or “preview” or similarly labeled software;
- (xi) Third-party web browsers, email applications, and Internet service provider software, or the Mac OS configurations necessary for their use, or



- (xii) Damage to, or loss of any software or data residing or recorded in the Covered Equipment.
- c. *Obtaining Technical Support.* You may obtain technical support by calling the toll-free telephone number listed below. The Apple technical support representative will provide you technical support. Apple's hours of service are described below. Apple reserves the right to change its hours of technical service and telephone numbers at any time. Web-based support resources are offered to you at the Apple website ([www.apple.com/support](http://www.apple.com/support)).

### **3. Your Responsibilities**

To receive service or support under the Plan, you agree to comply with the following

- a. Provide your Plan Agreement Number and serial number of the Covered Equipment;
- b. Provide information about the symptoms and causes of the problems with the Covered Equipment;
- c. Respond to requests for information, including but not limited to the Covered Equipment serial number, model, version of the operating system and software installed, any peripherals devices connected or installed on the Covered Equipment, any error messages displayed, actions taken before the Covered Equipment experienced the issue and steps taken to resolve the issue;

- d. Follow instructions Apple gives you, including but not limited to refraining from sending Apple products and accessories that are not subject to repair or replacement service and packing the Covered Equipment in accordance with shipping instructions; and
- e. Update software to currently published releases prior to seeking service.

#### **4. Limitation of Liability**

TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, APPLE AND ITS EMPLOYEES AND AGENTS WILL UNDER NO CIRCUMSTANCES BE LIABLE TO YOU OR ANY SUBSEQUENT OWNER FOR ANY INDIRECT OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO COSTS OF RECOVERING, REPROGRAMMING, OR REPRODUCING ANY PROGRAM OR DATA OR THE FAILURE TO MAINTAIN THE CONFIDENTIALITY OF DATA, ANY LOSS OF BUSINESS, PROFITS, REVENUE OR ANTICIPATED SAVINGS, RESULTING FROM APPLE'S OBLIGATIONS UNDER THIS PLAN. TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, THE LIMIT OF APPLE AND ITS EMPLOYEES AND AGENT'S LIABILITY TO YOU AND ANY SUBSEQUENT OWNER ARISING UNDER THE PLAN SHALL NOT EXCEED THE ORIGINAL PRICE PAID FOR THE PLAN. APPLE SPECIFICALLY DOES NOT WARRANT THAT IT WILL BE ABLE TO (i) REPAIR OR REPLACE COVERED EQUIPMENT WITHOUT RISK TO OR LOSS OF PROGRAMS OR DATA, AND (ii) MAINTAIN THE CONFIDENTIALITY OF DATA.

FOR CONSUMERS IN JURISDICTIONS WHO HAVE THE BENEFIT OF CONSUMER PROTECTION LAWS OR REGULATIONS, THE BENEFITS CONFERRED BY THIS PLAN ARE IN ADDITION TO ALL RIGHTS AND REMEDIES PROVIDED UNDER SUCH LAWS AND REGULATIONS. TO THE EXTENT THAT LIABILITY UNDER SUCH LAWS AND REGULATIONS MAY BE LIMITED, APPLE'S LIABILITY IS LIMITED, AT ITS SOLE OPTION, TO REPLACE OR REPAIR OF THE COVERED EQUIPMENT OR SUPPLY OF THE SERVICE. SOME STATES OR PROVINCES DO NOT ALLOW THE EXCLUSION OR LIMITATION OF INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, SO SOME OR ALL OF THE ABOVE LIMITATIONS MAY NOT APPLY TO YOU.

## **5. Cancellation**

You may cancel this Plan at any time for any reason. If you decide to cancel either call Apple at the telephone number below, or send or fax written notice with your Plan Agreement Number to AppleCare Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, U.S. (fax number 512-6748125). A copy of the Plan's original proof of purchase must accompany your notice. Unless local law provides otherwise, if you cancel within thirty (30) days of your Plan's purchase, or receipt of these Terms and Conditions, whichever occurs later, you will receive a full refund less the value of any service provided under the Plan. If you cancel more than thirty (30) days after your receipt of this Plan, you will receive a pro rata refund of the original purchase price, based on the percentage of unexpired Coverage Period, less (a) a

cancellation fee of twenty-five (\$25 USD) dollars or ten percent (10%) of the pro-rata amount, whichever is less, and (b) the value of any service provided to you under the Plan. Unless applicable local law provides otherwise, Apple may cancel this Plan if service parts for the Covered Equipment become unavailable, upon thirty (30) days' prior written notice. If Apple cancels this Plan, you will receive a pro-rata refund for the Plan's unexpired term.

## **6. Transfer of Plan**

Subject to the restrictions set forth below, you may make a one-time permanent transfer of all of your rights under the Plan to another party, provided that: (a) the transfer must include the original Proof of Purchase, the Plan's Certificate and all of the Plan's packaging material, including printed materials and these Terms and Conditions; (b) you notify Apple of the transfer by sending, faxing or emailing notice of transfer to Apple Inc., ATTN: Agreement Administration, MS: 217AC, 2511 Laguna Blvd, Elk Grove, CA 95758, U.S., fax number 916-399-7337 or [agmts\\_transfer@apple.com](mailto:agmts_transfer@apple.com), respectively; and (c) the party receiving the Plan reads and agrees to accept the Terms and Conditions of the Plan. When notifying Apple of the transfer of the Plan, you must provide the Plan Agreement Number, the serial numbers of the Covered Equipment being transferred and the name, address, telephone number and email address of the new owner.

## 7. General Terms

- a. Apple may subcontract or assign performance of its obligations to third parties but shall not be relieved of its obligations to you in doing so.
- b. Apple is not responsible for any failures or delays in performing under the Plan that are due to events outside Apple's reasonable control.
- c. You are not required to perform preventative maintenance on the Covered Equipment to receive service under the Plan.
- d. This Plan is offered and valid only in the fifty states of the United States of America, the District of Columbia and Canada. This Plan is not offered to persons who have not reached the age of majority. This Plan is not available where prohibited by law.
- e. In carrying out its obligations Apple may, at its discretion and solely for the purposes of monitoring the quality of Apple's response, record part or all of the calls between you and Apple.
- f. You agree that any information or data disclosed to Apple under this Plan is not confidential or proprietary to you. Furthermore, you agree that Apple may collect and process data on your behalf when it provides service. This may include transferring your data to affiliated companies or service providers located in countries where data protection laws may be less comprehensive than your country of residence, including but not limited to Australia,

Canada, countries of the European Union, India, Japan, the People's Republic of China and the U.S.

- g. Apple has security measures, which should protect your data against unauthorized access or disclosure as well as unlawful destruction. You will be responsible for the instructions you give to Apple regarding the processing of data, and Apple will seek to comply with those instructions as reasonably necessary for the performance of the service and support obligations under the Plan. If you do not agree with the above or if you have questions regarding how your data may be impacted by being processed in this way, contact Apple at the telephone numbers provided.
- h. Apple will protect your information in accordance with Apple Customer Privacy Policy available at URL [www.apple.com/legal/privacy](http://www.apple.com/legal/privacy). If you wish to have access to the information that Apple holds concerning you or if you want to make changes, access URL [www.apple.com/contact/myinfo](http://www.apple.com/contact/myinfo) to update your personal contact preferences or you may contact Apple at [privacy@apple.com](mailto:privacy@apple.com).
- i. The Terms and Conditions of this Plan prevail over any conflicting, additional, or other terms of any purchase order or other document, and constitute your and Apple's entire understanding with respect to the Plan.

- j. Your rights under the Plan are in addition to any warranty rights you may be entitled to. You must purchase and register the Plan while your Covered Equipment is within Apple's One Year Limited warranty. Apple is not obligated to renew this Plan. If Apple does offer a renewal, it will determine the price and terms.
- k. There is no informal dispute settlement process available under this Plan.
- l. For Plans sold in the United States, "Apple" is **AppleCare Service Company, Inc.** an Arizona corporation with its registered office at c/o CT Corporation System, 2394 East Camelback Road, Phoenix, Arizona 85016, doing business in the state of Texas as Apple CSC, Inc., and the obligations of such Plans are backed by the full faith and credit of the provider, AppleCare Service Company, Inc. For Plans sold in Canada, "Apple" is Apple Canada Inc., 7495 Birchmount Road, Markham, Ontario, L3R 5G2, Canada. Apple Canada Inc. is the legal and financial obligor for Plans sold in Canada.
- m. The Administrator for Plans sold in the United States is Apple Inc. (the "Administrator"), a California corporation with its registered office at 1 Infinite Loop, Cupertino, California 95014. The Administrator is responsible for the collection and transfer to AppleCare Service Company, Inc. of the purchase price for the Plan and for the administration of claims under the Plan.

- n. Except where prohibited by law, the laws of the state of California govern Plans purchased in the United States. Except where prohibited by law, the laws of the province of Ontario govern Plans purchased in Canada. If the law of any jurisdiction where this Plan is purchased is inconsistent with these terms, including the jurisdictions of Arizona, Florida, Georgia, Nevada, Oregon, Vermont, Washington, and Wyoming, the law of that jurisdiction will control.
- o. Support services under this Plan may be available in English and French only.
- p. There is no deductible payment due in respect of a claim made under this Plan.
- q. The Plan will not be cancelled due to pre-existing conditions in the Covered Equipment that are eligible for service under this Plan.

## 8. State Variations

The following state variations will control if inconsistent with any other provisions of this Plan:

**Alabama, California, Hawaii, Maryland, Minnesota, Missouri, New Mexico, New York, Nevada, South Carolina, Texas, Washington and Wyoming Residents**

If you cancel this Plan pursuant to Section 5 of these Terms and Conditions, and we fail to refund the purchase price to you within thirty (30) days for California, New York, Missouri and Washington



residents, within forty-five (45) days for Alabama, Hawaii, Maryland, Minnesota, Nevada, South Carolina, Texas and Wyoming residents, and within sixty (60) days for New Mexico residents, we are required to pay you a penalty of 10% per month for the unpaid amount due and owing to you. The right to cancel and receive this penalty payment only applies to the original owner of the Agreement and may not be transferred or assigned. The obligations of the provider under this service contract are backed by the full faith and credit of the provider, AppleCare Service Company, Inc.

### **California Residents**

If you cancel within thirty (30) days of your Plan receipt, you will receive a full refund less the value of any service provided under the Plan.

### **Colorado Residents**

*Notice:* This Plan is subject to the Colorado Consumer Protection Act or the Unfair Practices Act, Articles 1 and 2 of Title 6, CRS.

### **Connecticut Residents**

The expiration date of the Plan will automatically be extended by the period that the Covered Equipment is in Apple's custody while being serviced. Resolution of Disputes: Disputes may be resolved by arbitration. Unresolved disputes or complaints may be mailed, with a copy of this Plan, to State of Connecticut, Insurance Dept., P.O. Box 816, Hartford, CT 06142-0846, Attn: Consumer Affairs.

### **Florida Residents**

The laws of the State of Florida will govern this Plan and any disputes arising under it. The rate charged for the contract is not subject to regulation by the Florida Office of Insurance Regulation.

### **Michigan Residents**

If performance of the service contract is interrupted because of a strike or work stoppage at the company's place of business, the effective period of the service contract shall be extended for the period of the strike or work stoppage.

### **Nevada Residents**

*Cancellations:* No Plan that has been in effect for at least 70 days may be canceled by the provider before the expiration of the agreed term or one year after the effective date of the Plan, whichever occurs first, except on the following grounds:

- a. Failure by the holder to pay an amount due;
- b. Conviction of the holder of a crime which results in an increase in the service required;
- c. Discovery of fraud or material misrepresentation by the holder in obtaining the Plan, or in presenting a claim for service thereunder;
- d. Discovery of an act or omission by the holder, or a violation by the holder of any condition of the Plan, which occurred after the

effective date of the Plan and which substantially and materially increases the service required under the Plan;

- e. A material change in the nature or extent of the required service or repair which occurs after the effective date of the Plan and which causes the required service or repair to be substantially and materially increased beyond that contemplated at the time that the Plan was issued or sold.

*Grounds for cancellation; date cancellation effective.* No cancellation of a service contract may become effective until at least 15 days after the notice of cancellation is mailed to the holder.

*Cancellation of contract; Refund of purchase price; cancellation fee.*

- (i) If Apple cancels this Plan, Apple shall refund to Nevada consumers the portion of the purchase price that is unearned. Apple may deduct any outstanding balance on your account from the amount of the purchase price that is unearned when calculating the amount of the refund. If Apple cancels a contract pursuant to NRS 690C.270, it may not impose a cancellation fee.
- (ii) Except as otherwise provided in this section, a Nevada resident who is the original purchaser of this Plan, who submits to Apple a request in writing to cancel the Plan in accordance with the terms of the Plan, shall receive a refund of the portion of the Plan's purchase price that is unearned.

- (iii) If you request the cancellation of this Plan, Apple may impose the cancellation fee described in the Plan, but will not deduct the value of any service provided.
- (iv) When Apple calculates the amount of a refund pursuant to subsection (ii), it may deduct from the portion of the purchase price that is unearned: (a) any outstanding balance on the account; and (b) any cancellation fee imposed pursuant to this Plan.

AppleCare Service Company, Inc. backs this Plan for Nevada residents by its full faith and credit.

### **New Hampshire Residents**

In the event you do not receive satisfaction under this contract, you may contact the New Hampshire insurance department, by mail at State Of New Hampshire Insurance Department, 21 South Fruit Street, Suite 14, Concord NH 03301, or by telephone, via Consumer Assistance, at 800-852-3416.

### **New Mexico Residents**

*Cancellations:* No Plan that has been in effect for at least 70 days may be canceled by the provider before the expiration of the agreed term or one year after the effective date of the Plan, whichever occurs first, except on the following grounds:

- a. Failure by the holder to pay an amount due;

- b. Conviction of the holder of a crime which results in an increase in the service required;
- c. Discovery of fraud or material misrepresentation by the holder in obtaining the Plan, or in presenting a claim for service thereunder;
- d. Discovery of an act or omission by the holder, or a violation by the holder of any condition of the Plan, which occurred after the effective date of the Plan and which substantially and materially increases the service required under the Plan;
- e. A material change in the nature or extent of the required service or repair which occurs after the effective date of the Plan and which causes the required service or repair to be substantially and materially increased beyond that contemplated at the time that the Plan was issued or sold.

### **North Carolina Residents**

The purchase of this Plan is not required either to purchase or to obtain financing for computer equipment. Apple will not cancel this plan **EXCEPT** for failure to pay the purchase price for the Plan.

### **Oregon Residents**

In the event you do not receive satisfaction under this contract, you may contact the Oregon Department of Consumer and Business Services by mail at the Department of Consumer and Business Services, Oregon Insurance Division, 350 Winter Street NE, Salem, OR 97301; or by telephone via Consumer Advocacy, at 888-877-4894.

### **South Carolina Residents**

Unresolved complaints or Plan regulation questions may be addressed to the South Carolina Department of Insurance, P.O. Box 100105, Columbia, South Carolina 29202-3105, Tel: 1-800-768-3467.

### **Tennessee Residents**

This Plan shall be extended as follows: (1) the number of days the consumer is deprived of the use of the product because the product is in repair; plus two (2) additional workdays.

### **Texas Residents**

The provider may cancel this Plan with no prior notice for non-payment, misrepresentation or a substantial breach of a duty by the holder relating to the Covered Equipment or its use. Unresolved complaints or Contract regulation questions may be addressed to the TX Dept. of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, TX 78711, U.S.

### **Wisconsin Residents**

**THIS WARRANTY IS SUBJECT TO LIMITED REGULATION BY THE OFFICE OF THE COMMISSIONER OF INSURANCE.**

If you cancel within thirty (30) days of your Plan's purchase, or receipt of these Terms and Conditions, whichever occurs later, you will receive a full refund. If you cancel more than thirty (30) days after your receipt of the Plan, you will receive a pro-rata refund of the original purchase price, based on the percentage of unexpired Coverage Period, less a

cancellation fee of twenty-five (\$25 USD) dollars or ten percent (10%) of the pro-rata amount, whichever is less. No deduction shall be made from the refund for the cost of any service received. Apple will not cancel this plan **EXCEPT** for failure to pay the purchase price for the plan. If Apple cancels the Plan, you will receive a prorata refund for the Plan's unexpired term.

### **Wyoming Residents**

If Apple cancels this Plan, Apple will mail to you written notice of the cancellation at your last known address contained in Apple's records no less than ten (10) days prior to the effective cancellation date. The prior written notice will contain the effective date of cancellation and the reasons for cancellation. Apple is not obligated to provide prior notice if cancellation is due to nonpayment of the Plan, a material misrepresentation by you to Apple, a substantial breach of your duties under the Plan or a substantial breach of your duties relating to the Covered Equipment or its use.

**Disputes arising under this Plan may be settled in accordance with the Wyoming Arbitration Act.**

## Toll-Free Numbers

### **In the U.S.**

800-APL-CARE (800-275-2273)

Seven days a week

8:00 A.M. to 8:00 P.M. Central time\*

### **In Canada**

800-263-3394

Seven days a week

9:00 A.M. to 9:00 P.M. Eastern time\*

- \* Telephone numbers and hours of operation may vary and are subject to change. You can find the most up-to-date local and international contact information at [www.apple.com/contact/phone\\_contacts.html](http://www.apple.com/contact/phone_contacts.html). Toll-free numbers are not available in all countries.

APP NA v5.3



# Fiche d'informations

### Tranquillité d'esprit avec Apple

Le programme AppleCare Protection Plan prolonge la durée de la couverture gratuite de votre Mac à trois ans d'assistance de haut niveau\*. Il inclut une assistance technique par téléphone assurée par des experts, un service de réparations dans le monde entier, la réparation à domicile des ordinateurs de bureau\*\* et des ressources sur le web.

### Informations concernant la garantie

Seuls les ordinateurs Mac bénéficiant toujours de la garantie matérielle Apple originale peuvent être couverts par le programme AppleCare Protection Plan. Veuillez à conserver le certificat de confirmation et les factures originales du ou des produits Apple ainsi que du programme AppleCare Protection Plan. Une preuve d'achat peut vous être demandée en cas de doute concernant le droit de votre produit à être couvert par le programme AppleCare Protection Plan.

Vous devez acquérir un programme AppleCare Protection Plan pour chaque Mac que vous souhaitez couvrir.

Ce programme AppleCare Protection Plan couvre les produits Apple répertoriés sur la partie avant de cet emballage (en haut à gauche). Si vous constatez que le programme que vous avez acquis ne correspond pas à vos produits Apple, appelez Apple au numéro figurant dans le *Guide de référence rapide*.

Les acheteurs d'ordinateurs Mac peuvent également souscrire à une garantie pour moniteur Apple, à condition que l'ordinateur et le moniteur aient été achetés en même temps et qu'ils soient couverts par le même programme de garantie.

Le programme couvre un clavier et une souris Apple à condition qu'ils soient inclus avec l'ordinateur sous garantie (ou achetés avec un Mac mini). Il couvre également une borne d'accès Airport Express ou AirPort Extreme, Time Capsule, une carte AirPort Extreme, la mémoire vive Apple ainsi que le lecteur SuperDrive MacBook Air, le Magic Trackpad et le chargeur de batterie Apple qui vous appartiennent et que vous utilisez avec l'ordinateur couvert.

Si vous vendez l'ordinateur sous garantie avant expiration du programme AppleCare Protection Plan, vous pouvez transférer la garantie associée au programme au nouveau propriétaire\*\*.

### **Options d'assistance technique**

Si des problèmes se présentent lors de l'utilisation de votre produit sous garantie, suivez les instructions du *Guide de référence rapide* pour

obtenir des astuces de dépannage. Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème, le personnel d'assistance technique d'Apple peut vous aider en cas de dysfonctionnement de votre matériel Apple, du système d'exploitation Mac OS et de nombreuses applications grand public de marque Apple. Vous trouverez la liste des informations de contact et des horaires du service d'assistance technique d'Apple dans le *Guide de référence rapide*.

### **Service de réparation du matériel**

Seul le programme AppleCare Protection Plan garantit que des techniciens agréés Apple effectueront les réparations à l'aide de pièces Apple originales. Dans le cadre de ce programme, la garantie pièces et main-d'œuvre est valable trois ans à compter de la date d'achat de votre ordinateur Apple. Une ou plusieurs des options de service suivantes peuvent être applicables : service après-vente en magasin, service d'enlèvement à domicile par transporteur, service de réparation à domicile et pièces installables par le client (vous permettant ainsi de dépanner vous-même le produit).

\* À partir de la date d'achat de l'ordinateur.

\*\* Pour de plus amples informations, consultez les *Modalités du programme AppleCare Protection Plan*, ci-jointes.

# Guide de référence rapide

Essayez les opérations suivantes, faciles à réaliser, avant d'appeler Apple pour obtenir de l'aide.

Si vous avez des problèmes avec votre Mac, essayez les procédures de dépannage ci-après. Si le problème persiste, passez à l'étape suivante. Par mesure de sécurité, il est recommandé de sauvegarder les données du disque dur avant d'appliquer ces procédures.

### 1. Vérifiez les connexions.

Éteignez l'ordinateur et assurez-vous que tous les câbles y sont correctement connectés. Rallumez l'ordinateur pour voir si cette vérification a permis de résoudre le problème.

### 2. Déconnectez les périphériques.

Éteignez l'ordinateur. Déconnectez tous les périphériques à l'exception du moniteur, de la souris et du clavier. Rallumez l'ordinateur. Si le problème est résolu, essayez de savoir quel périphérique en est à l'origine en éteignant à nouveau votre ordinateur, puis en reconnectant les périphériques un par un et en rallumant votre ordinateur à chaque fois.

### **3. Consultez la section consacrée au dépannage dans le guide de l'utilisateur de votre Mac, dans l'aide à l'écran et sur le site web d'assistance Apple.**

Dans la barre de menus du bureau, ouvrez le menu Aide et choisissez Aide Mac. Le service Mac 101, les forums de discussion et d'autres ressources techniques sont disponibles 24 heures sur 24 à l'adresse [www.apple.com/ca/fr/support](http://www.apple.com/ca/fr/support).

### **4. Essayez les procédures de dépannage suivantes.**

- Vérifiez la compatibilité. Assurez-vous que les logiciels ou le matériel de tierce partie utilisés sont compatibles avec Mac OS X
- Consultez le site web d'assistance de Mac OS X. Apple offre une multitude d'astuces de dépannage et de ressources techniques utiles à l'adresse [www.apple.com/ca/fr/support/macosex](http://www.apple.com/ca/fr/support/macosex).

### **5. Contacts d'assistance Apple.**

Si ces procédures ne permettent pas de résoudre le problème, veuillez contacter Apple pour obtenir une assistance. Lorsque vous appelez Apple, il vous est demandé d'indiquer votre numéro de contrat AppleCare Protection Plan ou le numéro de série de votre produit Apple.

## États Unis

(800)-APL-CARE(800-275-2273)

7 jours sur 7

De 8H00 à 20H00 (Heure du centre)\*

## Canada

800-263-3394

7 jours sur 7

De 9H00 à 21H00  
(Heure de l'Est)

- \* Les numéros de téléphone et les heures d'ouverture au public peuvent varier et sont susceptibles d'être modifiés. Vous trouverez la toute dernière liste des contacts nationaux et internationaux à l'adresse [www.apple.com/support/contact/phone\\_contacts.html](http://www.apple.com/support/contact/phone_contacts.html).

**Programme AppleCare Protection Plan**  
**Programme AppleCare Protection Plan pour iPod**  
**Programme AppleCare Protection Plan pour Apple Display**  
**Programme AppleCare Protection Plan pour Apple TV**

## **Modalités**

Votre programme AppleCare Protection Plan (ci-après « APP »), programme AppleCare Protection Plan pour iPod (ci-après « APP pour iPod »), programme AppleCare Protection Plan pour Apple Display (ci-après « APP pour Apple Display ») ou programme AppleCare Protection Plan pour Apple TV (ci-après « APP pour Apple TV ») (chacun étant désigné ci-après comme le « Programme ») est régi par les présentes modalités et ces modalités constituent votre contrat auprès de l'entité Apple décrite dans l'article 7.I ci-dessous (ci-après « Apple »). Sujet aux présentes modalités, votre Programme (i) couvre les vices du ou des produits de marque Apple énumérés dans le Certificat ou la Preuve de garantie de votre Programme (ci-après « Confirmation d'adhésion au Programme ») et les accessoires inclus dans l'emballage original du ou des produits (ci-après le « Produit couvert »), et (ii) vous fournit une assistance téléphonique et l'accès à des ressources d'aide Internet pour le Produit couvert. Pour obtenir la Confirmation d'adhésion au Programme, vous devez enregistrer votre numéro unique

de contrat ou d'adhésion (ci-après « Numéro de contrat du Programme ») tel que indiqué aux instructions incluses dans l'emballage du Programme. Les Clients qui ont choisi l'option d'adhésion automatique (Auto-Registration), dans les cas où elle est offerte, recevront automatiquement une Confirmation d'adhésion au Programme. Le terme de ce Programme (ci-après « Période de garantie ») est pour la période terminant à la date indiquée à la Confirmation d'adhésion au Programme. Le prix du Programme figure sur l'original de la facture du Programme.

## 1. Garantie de réparation

- a. *Portée de la Garantie.* Votre garantie couvrant les vices prend effet à la date d'expiration et de terminaison de votre garantie matérielle Apple pour le Produit couvert (« Période de la garantie de réparation »). Apple fournira les pièces et la main-d'œuvre, mais pourra vous demander de remplacer vous-même certaines pièces faciles à installer. Ce processus est décrit ci-dessous. Le produit de remplacement et les pièces de rechange fournis par Apple peuvent être fabriqués à partir de pièces neuves ou équivalentes à neuf du point de vue de rendement et fiabilité. Toute pièce de rechange ou produit de remplacement sera équivalent du point de vue fonctionnel à la pièce ou au produit remplacé, et demeurera couvert pour la Période de garantie restant à courir en vertu du Programme. Toute pièce ou produit



remplacé devient la propriété d'Apple. Apple vous recommande fortement d'enregistrer comme copie de sauvegarde des données et logiciels qui résident ou sont stockés dans le Produit couvert avant d'assurer la disponibilité du Produit couvert pour le service de réparation ou de remplacement. La portée de soutien qui vous sera fournie variera selon le Programme que vous achetez comme suit.

- (i) Pour l'APP, Apple couvre le Produit couvert et un écran de marque Apple, à condition qu'il ait été acheté et enregistré en même temps qu'un ordinateur Mac couvert. Une souris et un clavier de marque Apple sont également couverts, si ceux-ci font partie du Produit couvert (ou sont achetés avec un Mac mini). Une carte AirPort Extreme, des bornes d'accès AirPort Express ou AirPort Extreme et Time Capsule, une carte vidéo DVI/CAN de marque Apple ainsi que des modules de mémoire vive MacBook Air SuperDrive de marque Apple sont également couverts sous l'APP s'ils sont utilisés avec le Produit couvert et sont achetés à l'origine par vous jusqu'à deux (2) ans avant l'achat de votre Mac ou pendant le terme de l'APP. Si, au cours de la Période de la garantie de réparation, le Produit couvert ou un autre item couvert tel qu'indiqué ci-dessus, présente des vices de matériau ou de main-d'œuvre, Apple s'engage, à sa discrétion, à réparer ou à remplacer l'item couvert défectueux.

- (ii) Pour l'APP pour iPod, Apple s'engage, à sa discrétion, à réparer ou à remplacer le Produit couvert affecté (a) si au cours de la Période de la garantie de réparation, le Produit couvert présente des vices de matériau ou de main-d'œuvre, ou (b) si au cours de la Période de la garantie, la capacité de la pile iPod couverte de maintenir une charge électrique a diminué de cinquante pour cent (50%) ou plus de ses caractéristiques originales après avoir été entièrement rechargé et le matériel iPod couvert joue de la musique quand toutes les options sont à leur état initial.
  - (iii) Pour l'APP pour Apple Display ou l'APP pour Apple TV, Apple s'engage, à sa discrétion, à réparer ou à remplacer le Produit couvert affecté si au cours de la Période de la garantie de réparation, le Produit couvert présente des vices de matériau ou de main-d'œuvre. Une carte AirPort Extreme, des bornes d'accès AirPort Express ou AirPort Extreme Base Station et Time Capsule sont également couverts par l'APP pour Apple TV s'ils sont utilisés avec le Produit couvert et sont achetés à l'origine par vous jusqu'à deux (2) ans avant l'achat de votre Apple TV ou pendant le terme de votre APP pour Apple TV.
- b. *Exclusions.* Ce Programme ne couvre pas:
- (i) l'installation, l'enlèvement ou le déplacement du Produit couvert; l'installation, l'enlèvement, le déplacement, la

- réparation ou l'entretien d'un produit non couvert (y compris les accessoires, périphériques ou autres dispositifs tels que les modems externes); ou les services électriques qui ne sont pas inhérents au Produit couvert;
- (ii) les dommages au Produit couvert attribuables à un accident, à un abus, à une négligence, à une mauvaise utilisation (notamment l'installation, la réparation ou l'entretien inappropriés réalisés par quelqu'un d'autre qu'Apple ou qu'un prestataire de services agréé Apple), la modification non autorisée, un environnement inadapté (notamment une température ou une humidité inadéquates), des contraintes ou des interférences physiques ou électriques inhabituelles, une variation ou surtension de l'alimentation électrique, la foudre, l'électricité statique, un incendie, un cas fortuit ou une autre cause étrangère;
  - (iii) le Produit couvert dont le numéro de série a été modifié, dégradé ou supprimé;
  - (iv) des problèmes causés par un dispositif étranger au Produit couvert, y compris le matériel qui n'est pas de marque Apple, qu'il ait été ou non acquis au même moment que le Produit couvert;
  - (v) le service nécessaire pour assurer la conformité avec la réglementation d'une agence ou d'un organisme

- gouvernemental, qui aurait été adoptée après la date de ce Programme;
- (vi) la mise à disposition d'un produit de remplacement au cours de la période de réparation du Produit couvert;
  - (vii) le Produit couvert qui aurait été perdu ou volé. Ce Programme ne couvre que le Produit couvert qui est retourné à Apple dans son intégralité;
  - (viii) les dommages esthétiques causés au Produit couvert (notamment, les égratignures, le bossellement et le bris des pièces en plastique des ports);
  - (ix) les consommables comme les piles, sauf la pile iPod couverte sous l'APP pour iPod ou sauf si le défaut est survenu en raison d'un vice de matériau ou de main-d'œuvre;
  - (x) l'entretien préventif du Produit couvert;
  - (xi) les défauts résultant d'usure normale ou autrement du vieillissement normal du produit; ou
  - (xii) les dommages affectant ou perte des logiciels ou données qui résident ou sont stockés dans le Produit couvert. Dans le cadre de la prestation de services de réparation ou de remplacement, Apple emploiera tous ses efforts raisonnables pour réinstaller la configuration originale du logiciel du matériel couvert ainsi que les mises à jour ultérieures, mais ne fournira aucun service de reprise ou de transfert pour

des logiciels ou données contenus dans le produit remplacé qui n'auraient pas été installés à l'origine sur le Produit couvert. LES CONTENUS DE VOTRE IPOD SERONT PERDUS ET LE SUPPORT DE STOCKAGE SERA REFORMATÉ DURANT LA PRESTATION DU SERVICE D'IPOD. Votre iPod ou un iPod de rechange vous sera retourné selon la configuration qui existait au moment de son achat, sous réserve des mises à jour applicables. Apple pourrait au titre du service, installer des mises à jour du logiciel de base (« iPod OS ») qui empêcheront l'iPod de revenir à une version précédente de l'iPod OS. Les applications de tiers installées sur l'iPod peuvent ne pas être compatibles ni fonctionner à la suite de la mise à jour de l'iPod OS. Vous êtes responsable de la réinstallation des autres programmes logiciels, données et mots de passe. La récupération et la réinstallation des programmes logiciels et données de l'utilisateur ne sont pas couvertes par le présent Programme.

- c. *Options offertes pour le service de réparation ou de remplacement.* Apple pourra fournir la prestation des services en question moyennant l'une ou plusieurs des méthodes suivantes:
  - (i) Service après-vente en magasin est offert pour la plupart des composants du Produit couvert. Vous devez remettre le Produit couvert défectueux à un magasin de détail

appartenant à Apple ou à un prestataire de services agréé Apple qui offre un service après-vente en magasin. Les services de réparation ou de remplacement seront réalisés sur place ou dans un centre de réparation Apple auquel le magasin ou le prestataire de services aura fait parvenir le Produit couvert qui devrait être réparé. Vous devez récupérer le Produit promptement après avoir été avisé de sa réparation ou de son remplacement.

- (ii) Le service sur place est offert pour de nombreux ordinateurs personnels à condition que le Produit couvert soit situé dans un rayon de 50 milles ou de 80 kilomètres d'un prestataire de service sur place agréé situé aux États-Unis d'Amérique ou au Canada. Le service sur place n'est pas offert pour certaines pièces. Les pièces ne pouvant pas être réparées par le service sur place, peuvent être réparées dans le cadre du service de réparation par envoi de pièces à installer vous-même décrit ci-dessous. Apple enverra un technicien à l'endroit où se trouve le Produit couvert aux fins de la prestation du service de réparation ou de remplacement. Soit le service sera réalisé sur place soit le technicien transportera le Produit couvert à un prestataire de services agréé Apple ou à un centre de réparation Apple pour fins de réparation. Si le Produit couvert est réparé chez un prestataire de services agréé Apple ou à un centre de réparation Apple, Apple fera le nécessaire pour

que le Produit couvert soit transporté à vos locaux à la suite du service. Si le technicien n'est pas donné accès au Produit Couvert à l'heure convenue, tout service sur place additionnel pourrait être assujéti aux frais de service supplémentaires.

- (iii) Le service de réparation par envoi du matériel en panne par courrier est offert pour la plupart des Produits couverts. Lorsque Apple décide que votre Produit couvert peut être réparé moyennant ce service, Apple vous enverra des lettres de transport prépayées (et au cas où vous ne posséderiez plus l'emballage original, Apple peut vous faire parvenir un emballage) afin que vous expédiez le Produit couvert à l'un des centres de réparation Apple conformément à ses instructions. Lorsque la réparation est terminée, le centre de réparation Apple vous renvoie le Produit couvert. Apple paiera les frais d'expédition aller-retour à partir de l'endroit où est situé le Produit couvert à la condition que vous respectiez toutes les instructions fournies par Apple.
- (iv) Le service de réparation par envoi de pièces à installer vous-même est offert pour un grand nombre de pièces du Produit couvert, afin que vous répariez votre propre produit. Lorsque les circonstances permettent ce service, la procédure suivante s'applique.

- (A) Le service de réparation par envoi de pièces à installer vous-même pour lequel Apple exige le retour des pièces remplacées. Apple peut exiger une autorisation de débit du compte de votre carte de crédit comme garantie du prix de détail de la pièce de rechange et des frais d'expédition applicables. Si vous n'êtes pas en mesure de fournir une telle autorisation, le service de réparation par envoi de pièces à installer vous-même peut vous être refusé, et Apple vous proposera d'autres solutions pour la réparation. Apple vous expédiera une pièce de rechange avec des instructions sur son installation et toute exigence relative au retour de la pièce remplacée. Si vous vous conformez aux instructions, Apple annulera l'autorisation de débit du compte de votre carte de crédit, de sorte que votre compte ne sera pas débité pour le prix de la pièce et les frais de transport aller-retour à partir de l'endroit où le Produit couvert est situé. Si vous omettez de retourner la pièce remplacée de la manière prescrite ou si vous retournez une pièce qui n'est pas admissible au service, Apple facturera le compte de votre carte de crédit pour le montant autorisé.
- (B) Le service de réparation par envoi de pièces à installer vous-même pour lequel Apple n'exige pas le retour des



pièces remplacées. Apple vous enverra gratuitement une pièce de rechange accompagnée des instructions pour l'installation et toute condition relative à la disposition de la pièce remplacée.

- (C) Apple n'est pas responsable du coût de la main-d'œuvre relié au service de réparation par envoi de pièces à installer vous-même. Si vous exigez une assistance supplémentaire, veuillez communiquer avec Apple au numéro de téléphone sans frais indiqué ci-dessous.

Apple se réserve le droit de modifier à tout moment la méthode par laquelle Apple peut vous fournir le service de réparation ou de remplacement, et le droit de votre Produit couvert à bénéficier d'une méthode particulière de service, notamment le service sur place. Les méthodes de service seront limitées aux méthodes disponibles dans le pays où le service est demandé. Votre droit à bénéficier d'une méthode particulière de service, la disponibilité des pièces de rechange et le temps de réponse sont susceptibles de varier d'un pays à l'autre. Vous pourrez être responsable des frais de transport et de manutention si le service ne peut pas être fourni dans le pays où le Produit couvert se trouve. Si vous réclamez un service dans un pays qui n'est pas le pays d'achat, vous devrez vous conformer à toutes les lois et à tous les règlements applicables en matière d'exportation, et vous

assumerez tous les droits de douane, TVA, et autre taxes et frais connexes. Pour le service international, Apple peut réparer ou échanger des produits et des pièces défectueux par des produits et pièces comparables qui sont conformes aux normes locales.

- d. *Obtention d'un service de réparation.* Pour obtenir un service de réparation en vertu du présent Programme, veuillez visiter le site web d'Apple ([www.apple.com/support](http://www.apple.com/support) ou [www.apple.com/ca/fr/support](http://www.apple.com/ca/fr/support)) ou composer le numéro de téléphone sans frais indiqué ci-dessous. Les numéros de téléphone peuvent varier selon votre localisation. Lorsque vous accéderez au site web, suivez les instructions fournies par Apple. Si vous appelez le numéro de téléphone, un représentant du service d'assistance technique répondra, demandera votre Numéro de contrat du Programme ou le numéro de série du Produit couvert, vous conseillera et déterminera quel service est requis pour le Produit couvert. Tout service est sujet à l'approbation préalable d'Apple. L'endroit de service peut varier à cause de votre localisation. Conservez votre Confirmation d'adhésion au Programme ainsi que l'original de la facture afférente au Produit couvert et à votre adhésion au Programme. Une preuve d'achat peut vous être demandée en cas de doute concernant la couverture de votre produit par le Programme.

## 2. Assistance technique

- a. *Assistance technique par téléphone ou Internet.* Votre admissibilité à l'assistance technique prend effet à la date d'expiration de l'assistance technique gratuite ou la date de commencement de votre Période de la garantie, selon la date la plus tardive, et termine à la fin de la Période de la garantie (« Période de la garantie technique »). Au cours de la Période de la garantie technique, Apple vous fournit une assistance technique par téléphone ainsi que des ressources Internet. Cette assistance peut comprendre l'assistance avec l'installation, le lancement, la configuration, le dépannage et la reprise (à l'exclusion de la reprise de données), y compris le stockage, la récupération et la gestion de fichiers; l'interprétation de messages d'erreur système; et la détermination de l'opportunité de réparer du matériel informatique. La portée de l'assistance technique qui vous sera fournie variera selon le Programme acheté comme suit.
- (i) Pour l'APP, Apple fournira une assistance technique pour le Produit couvert, le système d'exploitation Apple (ci-après « Mac OS ») et les applications grand public de marque Apple préinstallées avec le Produit couvert (ci-après les « Logiciels grand public »). De plus, Apple fournira une assistance technique pour les questions d'administration de serveur ou de réseau par l'entremise de l'interface d'utilisateur graphique se trouvant sur le logiciel du système

d'exploitation de serveur Apple (« Mac OS Server ») pré-installé sur un Mac. Apple fournira une assistance technique pour la dernière version disponible du Mac OS, du Mac OS Server et des Logiciels grand public et pour la principale version précédente. Pour les fins de cet article, « principale version » signifie une version importante du logiciel commercialisée par Apple portant un numéro de version de format comme « 1.0 » ou « 2.0 » mais qui n'est pas de version bêta ou préversion.

- (ii) Pour l'APP pour iPod, Apple fournira une assistance technique pour le Produit couvert, pour l'iPod OS et les logiciels pré-installés avec le Produit couvert (tous deux étant désignés comme les « Logiciels iPod »), et pour des questions de connectivité entre le Produit couvert et un ordinateur soutenu c.-à-d. un ordinateur qui satisfait aux spécifications de connectivité du Produit couvert et qui utilise un système d'exploitation soutenu par le Produit couvert. Apple fournira une assistance technique pour la dernière version des Logiciels iPod et pour la version principale précédente soutenue.
- (iii) Pour l'APP pour Apple Display, Apple fournira une assistance technique pour le Produit couvert et pour des questions de connectivité entre le Produit couvert et l'ordinateur

soutenu, c.à.d. un ordinateur qui satisfait aux spécifications de connectivité du Produit couvert et qui utilise un système d'exploitation soutenu par le Produit couvert. Apple fournira une assistance technique pour la dernière version du système d'exploitation pour lequel elle fournit d'assistance de connectivité d'après l'APP pour Apple Display et pour la version principale précédente soutenue

- (iv) Pour l'APP pour Apple TV, Apple fournira une assistance technique pour le Produit couvert, les logiciels pré-installés avec le Produit couvert (ci-après « Logiciels Apple TV ») et pour des questions de connectivité entre le Produit couvert, un ordinateur soutenu et un téléviseur soutenu. Apple fournira une assistance technique pour la dernière version des Logiciels Apple TV et pour la version principale précédente soutenue. Pour les fins de cet article, un « ordinateur soutenu » désigne un ordinateur qui satisfait aux spécifications de connectivité du Produit couvert et qui utilise un système d'exploitation soutenu par le Produit couvert, et un « téléviseur soutenu » désigne un téléviseur qui satisfait aux spécifications de connectivité du Produit couvert.

- b. *Exclusions*. Le Programme ne couvre pas :
- (i) votre utilisation du système d'exploitation Mac OS et de Logiciels grand public comme des applications serveur;
  - (ii) les problèmes pouvant être résolus par une mise à jour de logiciels avec la dernière version disponible;
  - (iii) votre utilisation ou modification du Produit couvert, du système d'exploitation Mac OS, des Logiciels iPod, des Logiciels Apple TV ou des Logiciels grand public d'une manière pour laquelle le Produit couvert ou ces logiciels n'ont pas été conçus ou pour laquelle la modification n'était pas prévue;
  - (iv) les produits de tierces parties ou leurs effets sur ou interactions avec le Produit couvert, le système d'exploitation Mac OS, le Mac OS Server, les Logiciels iPod, les Logiciels Apple TV ou les Logiciels grand public;
  - (v) votre utilisation d'un ordinateur ou système d'exploitation sous l'APP pour iPod qui n'a aucun rapport avec les Logiciels iPod ou des questions de connectivité du Produit couvert;
  - (vi) votre utilisation d'un ordinateur ou système d'exploitation sous l'APP pour Apple Display qui n'a aucun rapport avec des questions de connectivité du Produit couvert;
  - (vii) votre utilisation d'un ordinateur ou système d'exploitation sous l'APP pour Apple TV qui n'a aucun rapport avec les

- Logiciels Apple TV ou des questions de connectivité du Produit couvert;
- (viii) les logiciels Apple autres que le système d'exploitation Mac OS, le Mac OS Server, les Logiciels iPod et les Logiciels grand public d'après la couverture prévue au Programme applicable;
  - (ix) le logiciel Mac OS pour serveur sauf l'utilisation de l'interface d'utilisateur graphique pré-installé sur un Mac OS Server en cas de questions sur l'administration de serveur ou de réseau;
  - (x) le logiciel Mac OS ou tout autre logiciel de marque Apple de version « bêta », « préversion », « version préliminaire » ou de dénomination semblable;
  - (xi) les navigateurs et applications de courrier électronique de tierces parties ainsi que les logiciels de fournisseurs de services Internet, ou les configurations de Mac OS nécessaires à leur utilisation; ou
  - (xii) des dommages à ou perte des logiciels ou données qui résident ou sont stockés dans le Produit couvert.
- c. *Obtention d'une assistance technique.* Vous pouvez obtenir une assistance technique en composant le numéro de téléphone sans frais indiqué ci-dessous. Le représentant du service d'assistance technique d'Apple vous offrira d'assistance technique. Les horaires de service Apple sont indiqués ci-dessous. Ces horaires peuvent

être modifiés de temps en temps. Apple se réserve le droit de changer ces horaires de service et les numéros de téléphone à tout moment. Des ressources d'assistance en ligne sont offertes sur le site web d'Apple ([www.apple.com/support](http://www.apple.com/support) ou [www.apple.com/ca/fr/support](http://www.apple.com/ca/fr/support)).

### 3. Vos obligations

Afin de recevoir la prestation de service prévue ou le soutien prévu au Programme, vous convenez de vous conformer aux exigences suivantes :

- a. fournir votre Numéro de contrat du Programme et le numéro de série du Produit couvert;
- b. fournir d'information sur les symptômes et les causes des problèmes inhérents au Produit couvert;
- c. répondre aux demandes d'information notamment, le numéro de série du Produit couvert, le modèle, la version du système d'exploitation et des logiciels installés, tout périphérique connecté au ou installé sur le Produit couvert, tout message d'erreur affiché, les démarches prises avant que le problème se produit sur Produit couvert et les mesures prises pour résoudre le problème;
- d. suivre les instructions que vous donne Apple, notamment ne pas renvoyer à Apple les produits et les accessoires pour lesquels le service de réparation ou de remplacement n'est pas offert et l'emballage du Produit couvert conformément aux instructions sur son expédition; et



- e. mettre à jour des logiciels avec des versions actuelles commercialisées avant de demander la prestation du service de réparation ou de remplacement.

#### **4. Limite de responsabilité**

DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, APPLE, SES EMPLOYÉS ET MANDATAIRES NE SAURAIENT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES ENVERS VOUS OU TOUT PROPRIÉTAIRE ULTÉRIEUR, DES DOMMAGES INDIRECTS OU ACCESSOIRES RÉSULTANT DES OBLIGATIONS QUI INCOMBENT À APPLE EN VERTU DU PRÉSENT PROGRAMME, Y COMPRIS, ENTRE AUTRES, LES COÛTS AFFÉRENTS À LA REPRISE, À LA REPROGRAMMATION OU À LA REPRODUCTION DE TOUT PROGRAMME OU DE TOUTE DONNÉE, OU À SON INCAPACITÉ À PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES, OU À LA PERTE D’AFFAIRES, DE PROFITS, DE PRODUITS OU D’ÉCONOMIES ANTICIPÉES. DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, LA LIMITE DE RESPONSABILITÉ D’APPLE ET DE SES EMPLOYÉS ET DE SON MANDATAIRE ENVERS VOUS ET TOUT PROPRIÉTAIRE ULTÉRIEUR, DÉCOULANT DU PROGRAMME, NE SAURAIT EXCÉDER LA SOMME ACQUITTÉE POUR BÉNÉFICIER DU PRÉSENT PROGRAMME. EN PARTICULIER, APPLE NE GARANTIT PAS QU’ELLE POURRA (i) RÉPARER OU REMPLACER LE PRODUIT COUVERT SANS RISQUER DE PERDRE OU D’ENDOMMAGER LES LOGICIELS OU LES DONNÉES, NI (ii) PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES.

POUR LES CONSOMMATEURS QUI BÉNÉFICIENT D'UNE LOI OU RÉGLEMENTATION SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS, LES AVANTAGES CONFÉRÉS PAR LE PRÉSENT PROGRAMME S'AJOUTENT À TOUS LES DROITS ET RECOURS PRÉVUS PAR CETTE LOI ET CES RÈGLEMENTS. DANS LA MESURE OÙ LA RESPONSABILITÉ DÉCOULANT DE CETTE LOI OU RÉGLEMENTATION SERAIT LIMITÉE, LA RESPONSABILITÉ D'APPLE EST LIMITÉE, À SON ENTIÈRE DISCRÉTION, AU REMPLACEMENT OU À LA RÉPARATION DU PRODUIT COUVERT OU À LA PRESTATION DE SERVICE. CERTAINS ÉTATS ET CERTAINES PROVINCES NE PERMETTENT PAS L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DES DOMMAGES ACCESSOIRES AUQUEL CAS UNE PARTIE DES OU TOUTES LES LIMITATIONS CI-DESSUS PEUVENT NE PAS S'APPLIQUER.

## 5. Résiliation

Vous pouvez résilier le présent Programme à tout moment, pour tout motif. Le cas échéant, veuillez contacter Apple en composant le numéro de téléphone indiqué ci-dessous, ou en faisant parvenir ou envoyant par télécopieur, un avis écrit indiquant votre Numéro de contrat du Programme à l'adresse suivante : AppleCare Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 787149125, U.S. (numéro de télécopieur 512-674-8125). Une photocopie de votre preuve d'achat du Programme devrait accompagner votre avis. Sous réserve des dispositions de la loi locale, au cas où la résiliation serait effectuée dans les trente (30) jours de la date de votre adhésion au Programme,

ou de celle de la réception des présentes modalités, selon la date la plus tardive, vous recevrez un remboursement complet, déduction faite de la valeur de tout service fourni dans le cadre du présent Programme. Au cas où la résiliation serait effectuée plus de trente (30) jours à partir de la réception du présent Programme, vous recevrez un remboursement au prorata du prix d'achat original du présent Programme, calculé en fonction du pourcentage de la durée de la Période de la garantie restant, déduction faite (a) de frais de résiliation de vingt-cinq dollars (25 \$ US) ou de dix pourcent (10 %) du montant au prorata, selon le montant le moins élevé des deux, et (b) de la valeur de tout service qui vous a été fourni dans le cadre de ce Programme. Sous réserves des dispositions de la loi locale, Apple peut résilier le présent Programme si les pièces de rechange pour le Produit couvert ne sont plus disponibles moyennant un avis écrit de trente (30) jours. Si Apple résilie ce Programme, vous recevrez un remboursement au prorata de la durée du Programme restant à courir.

## **6. Cession du Programme**

Sujet aux limitations ci-dessous, vous ne pouvez faire qu'une seule cession permanente de tous vos droits en vertu du Programme à une autre partie et ceci à condition que : (a) la preuve d'achat originale, le Certificat du Programme y compris les documents imprimés et ces modalités, fassent partie de la cession; (b) vous

avisiez Apple en faisant parvenir ou envoyant par télécopieur ou courriel, un avis de transfert à Apple Inc., ATT: Agreement Administration, MS: 217AC, 2511 Laguna Blvd, Elk Grove, CA 95758, U.S., numéro de télécopieur 916-399-7337, ou agmts\_transfer@apple.com, respectivement; (c) la partie qui reçoit le Programme lise et convienne d'accepter les modalités du Programme. Quand vous avisez Apple de la cession du Programme, vous devez fournir votre Numéro de contrat du Programme, les numéros de série du Produit couvert faisant l'objet de la cession, une preuve d'achat du Programme, ainsi que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du nouveau propriétaire.

## **7. Dispositions générales**

- a. Apple peut sous-traiter ou confier l'exécution de ses obligations à des tierces parties sans être pour autant déchargée de ses obligations à votre égard.
- b. Apple n'est pas responsable des manquements ou retards dans l'exécution de ses obligations conformément au présent Programme qui seraient attribuables à des événements qu'elle ne peut raisonnablement maîtriser.
- c. Vous n'êtes pas tenu de réaliser un entretien préventif du Produit couvert afin de recevoir la prestation des services prévus par le présent Programme.

- d. Le présent Programme est offert et valable uniquement dans les cinquante états des États-Unis d'Amérique, le District of Columbia et au Canada. Le présent Programme n'est offert à aucune personne qui n'a pas atteint sa majorité. Le présent Programme n'est pas offert dans les juridictions dans lesquelles il serait interdit par la loi.
- e. En exécutant ses obligations, Apple peut, à son entière discrétion et uniquement à des fins d'analyse de la qualité de son service à la clientèle, enregistrer tout ou partie des communications téléphoniques entre vous et Apple.
- f. Vous convenez que toute information donnée ou divulguée à Apple dans le cadre de ce Programme n'est ni confidentielle ni propriétaire. En outre, vous acceptez qu'Apple collecte et traite des données en votre nom au moment de la prestation de service. Ainsi, Apple peut être amenée à transmettre des données vous appartenant à des sociétés affiliées ou à des fournisseurs de service situés dans des pays où les lois sur la protection des données offrent une protection moins étendue que dans votre pays de résidence, notamment en Australie, au Canada, dans l'Union européenne, en Inde, au Japon, en République populaire de Chine ou aux États-Unis d'Amérique.
- g. Apple dispose de dispositifs de sécurité protégeant contre l'accès ou la divulgation non autorisé et la destruction illégale. Vous

assumez la responsabilité des instructions que vous transmettez à Apple concernant le traitement des données et Apple s'efforcera de les respecter dans la mesure du raisonnable aux fins d'exécution du service de réparation et des obligations de soutien prévus par le présent Programme. Si vous ne consentez pas à ce qui vient d'être énoncé ou si vous avez des questions sur les conséquences d'un tel traitement de vos données, veuillez en aviser Apple en téléphonant aux numéros indiqués.

- h. Apple protégera vos renseignements personnels conformément à la politique sur la vie privée des clients d'Apple (Apple Customer Privacy Policy) affichée à l'adresse URL suivante : [www.apple.com/legal/privacy](http://www.apple.com/legal/privacy) ou [www.apple.com/ca/fr/legal/privacy](http://www.apple.com/ca/fr/legal/privacy). Si vous souhaitez accéder à l'information vous concernant détenue par Apple, ou si vous voulez la modifier, veuillez accéder à l'adresse URL suivante : [www.apple.com/contact/myinfo](http://www.apple.com/contact/myinfo) afin de mettre à jour vos coordonnées personnelles, ou communiquer avec Apple à l'adresse électronique suivante : [privacy@apple.com](mailto:privacy@apple.com).
- i. Les modalités du présent Programme prévalent sur toute modalité contraire, supplémentaire ou autre de tout bon de commande ou autre document, et constituent l'intégralité de l'accord entre vous et Apple en ce qui concerne le Programme.

- j. Vos droits en vertu du Programme s'ajoutent à tout droit de garantie dont vous bénéficiez. Vous devez acheter et inscrire le Programme pendant la période de la garantie limitée un an Apple pour le Produit couvert. Apple n'est pas tenue de renouveler le présent Programme. Si Apple décide de renouveler le Programme, elle en déterminera le prix et les modalités.
- k. Aucun mécanisme informel de résolution des différends n'est prévu par le présent Programme.
- l. Pour les Programmes vendus aux États-Unis d'Amérique, « Apple » est AppleCare Service Company, Inc., une société incorporée en vertu des lois de l'Arizona ayant son bureau enregistré à a/s CT Corporation System, 2394, East Camelback Road, Phoenix, Arizona 85016, faisant affaires dans l'état du Texas comme Apple CSC, Inc. Les obligations découlant d'udits Programmes sont garanties de pleine foi par AppleCare Service Company, Inc. Pour les Programmes vendus au Canada, « Apple » est Apple Canada Inc., 7495, Birchmount Road, Markham (Ontario) L3R 5G2 Canada. Apple Canada Inc. est le débiteur sur les plans juridique et financier pour les Programmes vendus au Canada.
- m. Le gestionnaire des Programmes vendus aux États-Unis d'Amérique est Apple, Inc. (le Gestionnaire »), une société incorporée en vertu des lois de la Californie ayant son bureau enregistré à 1 Infinite Loop, Cupertino, California 95014. Le

Gestionnaire est responsable du recouvrement et transfert à AppleCare Service Company, Inc. du prix d'achat du Programme et de la gestion des réclamations dans le cadre du Programme.

- n. Les lois de l'État de la Californie régissent les Programmes souscrits aux États-Unis d'Amérique, sauf dans les juridictions dans lesquelles il serait interdit par la loi. Les lois de la province de l'Ontario régissent les Programmes souscrits au Canada, sauf dans les juridictions dans lesquelles il serait interdit par la loi. Si les lois d'une juridiction dans laquelle le présent Programme est souscrit sont incompatibles avec les présentes modalités, y compris celui des juridictions de l'Arizona, de la Floride, de la Géorgie, du Nevada, de l'Oregon, du Vermont, de Washington ou du Wyoming, les lois de cette juridiction prévaudront.
- o. Les services d'assistance prévus par le présent Programme pourraient être disponibles uniquement en anglais et français.
- p. En cas de réclamation en vertu du présent Programme, aucun paiement de franchise n'est exigible.
- q. Le Programme ne sera pas résilié à cause de conditions préexistantes dans le Produit couvert qui est admissible à la prestation de service du Programme.

#### **8. Variantes en fonction des États.**

Les variantes en fonction des États prévaudront en cas d'incohérence avec l'une quelconque des dispositions du présent Programme :



## **Résidents d'Alabama, de la Californie, de Hawaï, du Maryland, du Minnesota, du Missouri, du Nouveau-Mexique, de New York, du Nevada, de la Caroline du Sud, du Texas, de Washington et du Wyoming**

Si vous résiliez ce contrat conformément à l'article 5 des présentes modalités, et que nous faisons défaut de vous rembourser le prix d'achat dans les trente (30) jours pour les résidents de la Californie, de New York, du Missouri et de Washington et quarante-cinq (45) jours pour les résidents d'Alabama, de Hawaï, du Maryland, du Minnesota, du Nevada, de la Caroline du Sud, du Texas et du Wyoming, et soixante (60) jours pour les résidents du Nouveau-Mexique, nous nous engageons à vous verser une pénalité de 10 % par mois pour le montant impayé que nous vous devons. Le droit d'annuler et de recevoir cette pénalité ne s'applique qu'au propriétaire original du contrat et ne peut être aliéné ou cédé. Les obligations du fournisseur découlant du présent contrat de service sont garanties de pleine foi par le fournisseur, AppleCare Service Company, Inc.

### **Résidents de la Californie**

En cas de résiliation de votre part dans les trente (30) jours de la réception de votre Programme, vous recevrez un remboursement complet, déduction faite de la valeur de tout service fourni en vertu du présent Programme.

### **Résidents du Colorado**

*Avis* : Ce Programme est régi par le Colorado Consumer Protection Act ou le Unfair Practices Act, Articles 1 et 2 du Titre 6, CRS.

### **Résidents du Connecticut**

La date d'expiration du Programme sera automatiquement prolongée de la période pendant laquelle le matériel couvert se trouvera en la possession d'Apple pour être réparé. Règlement des différends : les différends peuvent être résolus par arbitrage. Les différends ou plaintes qui n'auraient pas été résolus doivent être consignés par écrit et acheminés par la poste, accompagnés d'une photocopie du présent Programme, au State of Connecticut, Insurance Dept., P.O. Box 816, Hartford, CT 06142-0846, Attn: Consumer Affairs.

### **Résidents de la Floride**

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

### **Résidents du Michigan**

Si l'exécution de ce contrat de service est interrompue suite à une grève ou un arrêt de travail à la place d'affaires de la société, la période effective de ce contrat de service sera prolongée de la période de grève ou d'arrêt de travail.

## Résidents du Nevada

*Résiliation* : Aucun Programme en vigueur depuis au moins soixante-dix (70) jours ne peut être résilié par le fournisseur avant l'expiration du terme convenu ou une année après la date effective d'entrée en vigueur du Programme, selon la première des deux, sauf pour les motifs suivants :

- a. défaut par le titulaire de payer une somme due;
- b. condamnation du titulaire à un crime qui aurait pour effet de faire augmenter la prestation de service requise;
- c. découverte d'une fraude ou d'une fausse déclaration importante par le titulaire afin de souscrire le Programme ou de présenter une réclamation de service en vertu du Programme;
- d. découverte d'un acte ou d'une omission par le titulaire, ou d'une violation par le titulaire d'une quelconque des modalités du Programme, qui a eu lieu après la date d'entrée en vigueur effective du Programme et qui aurait pour effet d'augmenter de manière substantielle et importante la prestation de service requise en vertu du présent Programme;
- e. un changement important dans la nature ou l'étendue du service ou de la réparation requise qui serait survenu après la date d'entrée en vigueur effective du Programme et qui aurait pour effet d'augmenter le service ou la réparation requise de manière substantielle ou importante par rapport à ce qui avait

été envisagé au moment où le Programme a été émis ou vendu. *Motifs de résiliation; date effective de résiliation.* Aucune résiliation d'un contrat de service ne peut prendre effet avant au moins quinze (15) jours après l'envoi par la poste de l'avis de résiliation au titulaire.

*Résiliation du contrat; remboursement du prix d'achat; frais de résiliation.*

- (i) En cas de résiliation du présent Programme par Apple, Apple remboursera aux consommateurs du Nevada la portion du prix d'achat qui n'est pas acquise. Apple peut déduire tout solde en souffrance de votre compte, du montant du prix d'achat qui n'est pas acquise à la date de calcul de la somme à rembourser. Si Apple résilie un contrat conformément à NRS 690C.270, elle ne peut pas exiger des frais de résiliation.
- (ii) Sous réserve de ce qui serait autrement prévu dans cet article, un résident du Nevada qui est l'acheteur original de ce Programme, qui fait parvenir à Apple une demande par écrit de résilier le Programme conformément aux modalités de celui-ci, recevra un remboursement de la portion du prix d'achat qui n'est pas acquise.
- (iii) Si vous demandez la résiliation de ce Programme, Apple peut exiger les frais de résiliation décrits au Programme, mais ne déduira pas la valeur de tout service.

(iv) Lorsque Apple calcule le montant d'un remboursement conformément au paragraphe (ii), elle peut déduire de la portion du prix d'achat qui n'est pas acquise : (a) tout solde impayé du compte; et (b) tous frais de résiliation exigés en vertu de ce Programme.

AppleCare Service Company, Inc. endosse le présent Programme de pleine foi vis-à-vis des résidents du Nevada.

### **Résidents du Nouveau Hampshire**

Si vous n'obtenez pas réparation en vertu de ce contrat, vous pouvez communiquer avec le New Hampshire insurance department, par la poste au State Of New Hampshire Insurance Department, 21 South Fruit Street, Suite 14, Concord NH 03301, ou par téléphone via Consumer Assistance au 800-852-3416.

### **Résidents du Nouveau-Mexique**

*Résiliation* : Aucun Programme en vigueur depuis au moins soixante-dix (70) jours ne peut être résilié par le fournisseur avant l'expiration du terme convenu ou une année après la date effective d'entrée en vigueur du Programme, selon la première des deux, sauf pour les motifs suivants :

- a. défaut par le titulaire de payer une somme due;
- b. condamnation du titulaire à un crime qui aurait pour effet de faire augmenter la prestation de service requise;

- c. découverte d'une fraude ou d'une fausse déclaration importante par le titulaire afin de souscrire le Programme ou de présenter une réclamation de service en vertu du Programme;
- d. découverte d'un acte ou d'une omission par le titulaire, ou d'une violation par le titulaire d'une quelconque des modalités du Programme, qui a eu lieu après la date d'entrée en vigueur effective du Programme et qui aurait pour effet d'augmenter de manière substantielle et importante la prestation de service requise en vertu du présent Programme;
- e. un changement important dans la nature ou l'étendue du service ou de la réparation requise qui serait survenu après la date d'entrée en vigueur effective du Programme et qui aurait pour effet d'augmenter le service ou la réparation requise de manière substantielle ou importante par rapport à ce qui avait été envisagé au moment où le Programme a été émis ou vendu.

### Résidents de la Caroline du Nord

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

### **Résidents de l'Oregon**

Si vous n'obtenez pas réparation en vertu de ce contrat, vous pouvez communiquer avec le Oregon Department of Consumer and Business Services, par la poste au Department of Consumer and Business Services, 350 Winter Street NE, Salem, OR 97301, ou par téléphone via Consumer Advocacy au 888-877-4894.

### **Résidents de la Caroline du Sud**

Toute plainte non résolue ou toute question relative à la réglementation du Programme, peuvent être adressée au South Carolina Department of Insurance, P.O. Box 100105, Columbia, South Carolina 29202-3105, Tel: 1-800-768-3467.

### **Résidents du Tennessee**

Ce Programme sera prolongé tel qui suit : (1) du nombre de jours pendant lesquels le consommateur n'est pas en mesure d'utiliser le produit parce qu'il se trouve en réparation; plus deux (2) jours ouvrables supplémentaires.

### **Résidents du Texas**

Le fournisseur peut résilier le présent Programme sans avis préalable pour cause de non-paiement, d'assertion inexacte ou de violation substantielle d'une obligation par le détenteur concernant le Produit couvert ou son utilisation. Toute plainte non résolue ou toute question relative à la réglementation en matière contractuelle peut

être adressée au TX Dept. of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, TX 78711, U.S.

### Résidents du Wisconsin

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

Si vous résiliez le Programme dans les trente (30) jours de la date de l'achat de votre Programme ou de la réception des présentes modalités, selon la date la plus tardive, vous recevrez un remboursement complet. Si vous résiliez le Programme plus de trente (30) jours après votre réception du présent Programme, vous recevrez un remboursement au prorata du prix d'achat original du présent Programme, calculé en fonction du pourcentage de la durée de la Période de la garantie restant, déduction faite de frais de résiliation de vingt-cinq dollars (25 \$ US) ou de dix pourcent (10 %) du montant au prorata, selon le montant le moins élevé des deux. Aucun coût de service reçu ne sera déduit du remboursement. Apple ne résiliera pas ce Programme **SAUF** en cas de défaut de payer le prix d'achat du Programme. Si Apple résilie ce Programme, vous recevrez un remboursement au prorata de la durée du Programme restant à courir.

### Résidents du Wyoming

Si Apple résilie le présent Programme, Apple vous expédiera un avis écrit de résiliation à votre dernière adresse connue contenue dans



les dossiers de Apple au moins dix (10) jours avant la date effective d'annulation. L'avis écrit préalable contiendra la date effective de résiliation et les motifs de résiliation. Apple n'est pas obligé de fournir d'avis préalable en cas de résiliation pour cause de non-paiement du Programme, d'assertion inexacte matérielle par vous à Apple, de violation matérielle de vos obligations dans le cadre du Programme ou de violation matérielle de vos obligations concernant le Produit couvert ou son utilisation. ***Des conflits survenant dans le cadre de ce Programme peuvent être réglés selon le Wyoming Arbitration Act.***

### Numéros sans frais

#### Aux E.U.:

800-APL-CARE (800-275-2273)

Sept jours par semaine

De 8h00 à 20h00 heure du centre \*

#### Au Canada:

800-263-3394

Sept jours par semaine

De 9h00 à 21h00 heure de la côte est américaine\*

- \* Les numéros de téléphone et les horaires de service peuvent varier et sont sujets à des modifications. Vous trouverez l'information la plus récente sur nos représentants situés dans votre région ou dans le monde entier à [www.apple.com/contact/phone\\_contacts.html](http://www.apple.com/contact/phone_contacts.html). Les numéros sans frais ne sont pas disponibles dans tous les pays

APP NA v5.3





[www.apple.com](http://www.apple.com)

© 2011 Apple Inc. All rights reserved. Apple, the Apple logo, AirPort, AirPort Express, AirPort Extreme, Apple TV, iPod, Mac, MacBook, MacBook Air, Mac OS, Macintosh, SuperDrive, and Time Capsule are trademarks of Apple Inc., registered in the U.S. and other countries. AppleCare is a service mark of Apple Inc., registered in the U.S. and other countries. Other product and company names mentioned herein may be trademarks of their respective companies.

Z034-5812-A

Printed in XXX