



AppleCare Protection Plan for iPad

Getting Started Guide

Contents

- 5 Fact Sheet
- 7 Quick Reference Guide
- 9 Terms and Conditions
- 35 Fiche d'informations
- 38 Guide de référence rapide
- 40 Modalités

AppleCare Protection Plan for iPad

Fact Sheet

Service and support from the people who know your iPad best

The AppleCare Protection Plan for iPad extends the complimentary coverage on your iPad to up to two years¹ of world-class support. The plan provides access to iPad experts and gives you anytime access to web-based resources at www.apple.com/support/ipad/. If your iPad or the included accessories need service, Apple will repair or replace them.²

Coverage information

This comprehensive plan is available for all iPad models within their one-year limited warranty.

If you sell the covered iPad before the AppleCare Protection Plan for iPad expires, you may transfer the plan to the new owner.² For each iPad you want to cover, you must purchase a separate AppleCare Protection Plan for iPad.

Keep your Proof of Coverage document, the original iPad sales receipt, and the AppleCare Protection Plan for iPad receipt. Apple may require proof of purchase if any questions arise about the eligibility of your iPad for the AppleCare Protection Plan.

Technical support options

If you experience difficulties with your iPad, refer to the *Quick Reference Guide* for troubleshooting tips. If you are not able to resolve the issue, AppleCare representatives can help troubleshoot your iPad and its connection with iTunes. Apple technical support contact information and hours of operation are listed in the *Quick Reference Guide*. Under the AppleCare Protection Plan for iPad, Apple offers the same complete service for both Mac and Windows users.

Hardware service

This plan extends repair and replacement service from the Apple one-year warranty to up to two years from your iPad purchase date. This plan also extends service coverage to the iPad battery when its capacity to hold an electrical charge has depleted fifty percent (50%) or more from its original specification.

Either the carry-in or direct mail-in service option may apply when you obtain service. Refer to the *Quick Reference Guide* for additional details about obtaining service. The replacement equipment that Apple provides as part of the repair or replacement service may be new or equivalent to new in both performance and reliability.

1. From the original purchase date of your iPad.
2. 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 problems with your iPad, try the troubleshooting steps below. As a precaution, back up all content on the iPad, including photos, videos, contacts, calendar, notes, and any other files on your iPad before you perform these steps.

Verify that you have the latest iTunes.

You can download the latest iTunes. In the U.S., go to www.apple.com/itunes/download/; in Canada go to www.apple.com/ca/itunes/download/.

Visit the iPad Support website.

The iPad Support website has links to service option availability, iPad tutorial, discussions, and other resources to answer various how-to questions. These are available 24 hours a day at www.apple.com/support/ipad/ in the U.S. and www.apple.com/ca/support/ipad/ in Canada.

Contact Apple for more assistance.

If the steps in this guide do not resolve your issue, contact Apple. An Apple representative will ask you for your AppleCare Protection Plan for iPad agreement number or your iPad serial number, which is engraved on the back of your iPad.

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.

AppleCare Protection Plan for iPad

Terms and Conditions

Your AppleCare Protection Plan for iPad (herein referred to as the “Plan”) is governed by these Terms and Conditions and constitutes your contract with Apple as described in section 7.1 below. Subject to these Terms and Conditions, your Plan (i) covers defects for the Apple-branded iPad product listed in your Plan’s Certificate or Proof of Coverage document (“Plan Confirmation”), and the hardware accessories that are contained in the covered iPad’s original packaging (collectively the “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. Apple may restrict service provided under this Plan to the Covered Equipment’s original country of purchase.

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, at its option, repair or replace the affected Covered Equipment, if (i) during the Repair Coverage Period there is a defect in the Covered Equipment's materials or workmanship or, (ii) during the Coverage Period, the capacity of the Covered Equipment's battery to hold an electrical charge has depleted fifty (50%) percent or more from its original specification, (after being fully charged and the Covered Equipment playing audio or video with all settings reset). 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 product or parts and will assume the remaining coverage under the Plan. The product 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 making the Covered Equipment available for service.

- 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) or network or cellular 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) Problems caused by the function of a network or cellular service or viruses or other software problems introduced into the Covered Equipment;
- (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) Preventative maintenance on the Covered Equipment;
- (x) The provision of replacement equipment during the period when the Covered Equipment is being serviced;
- (xi) Damage to, or loss of any software or data residing or recorded in the Covered Equipment. THE CONTENTS OF YOUR COVERED EQUIPMENT WILL BE DELETED AND THE STORAGE MEDIA REFORMATTED IN THE COURSE OF SERVICE. Your Covered Equipment or a replacement product will be returned to you as your Covered Equipment was configured when originally purchased, subject to applicable updates. Apple may install system software ("Product OS") updates as part of your service that will prevent the Covered Equipment or a replacement product from reverting to an earlier version of the Product OS. Third party applications installed on the Covered Equipment may not be compatible or work

with the Covered Equipment or a replacement product as a result of the Product 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;

- (xii) Defects caused by normal wear and tear or otherwise due to normal aging of the product;
 - (xiii) Protective coatings designed to diminish over time unless failure has occurred due to a defect in materials or workmanship; and
 - (xiv) Except as specifically provided herein, any other damages that do not arise from defects in materials and workmanship or ordinary and customary usage of the Covered Equipment.
- c. *Service Options.* Apple may provide service through one or more of the following options:
- (i) *Carry-in service.* 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 may send the Covered Equipment to an Apple repair service location to be repaired or replaced. Once you are notified that service is complete, you will promptly retrieve the product.

- (ii) *Direct mail-in service.* 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 or a replacement product to you. Apple will pay for shipping to and from your location if all instructions are followed.
- (iii) Do-It-Yourself service is available for the Covered Equipment and many Covered Equipment parts or accessories, allowing you to service your own product. If Do-It-Yourself service is available in the circumstances, the following process will apply.
 - (A) Do-It-Yourself service where Apple requires return of the replaced product or part. Apple may require a credit card authorization as security for the retail price of the replacement product or part and applicable shipping costs. If you are unable to provide credit card authorization, Do-It-Yourself service may not be available to you and Apple will offer alternative arrangements for service. Apple will ship a replacement product or part to

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

- (B) Do-It-Yourself service where Apple does not require return of the replaced product or part. Apple will ship you free of charge a replacement product or 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 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. Service options, parts availability and response times may vary according to the country where service is requested. If

you seek service in a country that is not the country of purchase, you may be responsible for shipping and handling charges, compliance with applicable import and export laws, 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/country) 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, 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 Support Coverage Period"). During the Technical Support 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. Apple will provide technical support for the Covered Equipment, Product OS, software applications that are pre-installed with the Covered Equipment ("Product 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 Product OS and Product 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.

- b. *Limitations.* The Plan does not cover:
- (i) Issues that could be resolved by upgrading software to the then current version;
 - (ii) Your use of or modification to the Covered Equipment, the Product OS or Product Software in a manner for which the Covered Equipment or software is not intended to be used or modified;
 - (iii) Third-party products or their effects on or interactions with the Covered Equipment, the Product OS or Product Software;
 - (iv) Your use of a computer or operating system that is unrelated to Product Software or connectivity issues with the Covered Equipment;
 - (v) Apple software other than the Product OS or Product Software, as covered under the Plan;
 - (vi) Product OS, Product Software, or any Apple-branded software designated as “beta,” “prerelease,” or “preview” or similarly labeled software; and
 - (vii) 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 support are described below. Apple reserves the right to change its hours of technical support and telephone numbers at any time. Web-based support resources are offered to you at the Apple website (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 916-405-3973). 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 includes a copy of the Plan's 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 e-mailing notice of transfer to Apple Inc., ATTN: Agreement Administration, MS: 217-AC, 2511 Laguna Blvd, Elk Grove, CA 95758, U.S., fax number 916-405-3655 or agmts_transfer@apple.com, respectively, and (c) the party receiving the Plan reads and accepts 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, a

copy of the Plan's original proof of purchase 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 United States of America and Canada. This Plan is not offered to persons who have not reached the age of majority. This Plan may not be available in all states or provinces, and 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 in accordance with the Apple Customer Privacy Policy.

- 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/warranty/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 to update your personal contact preferences or you may contact Apple at 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 Apple-branded product 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 offices at c/o Apple, 1 Infinite Loop, (MS: 3-MAL) Cupertino, CA 95014 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., with offices at 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. a California corporation with its registered office at 1 Infinite Loop, Cupertino, California 95014 (the "Administrator"). 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 laws of any jurisdiction where this Plan is purchased are inconsistent with these terms, including the jurisdictions of Arizona, Florida, Georgia, Nevada, Oregon, Vermont, Washington, and Wyoming, the laws 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 the Plan.

8. State Variations

The following U.S. 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 Inc. 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 pro-rata 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. Toll-free numbers are not available in all countries.

APP iPad NA v1.2

Fiche d'informations

Des services et une assistance fournis par les personnes qui connaissent le mieux votre iPad

Le programme AppleCare Protection Plan pour iPad prolonge la durée de votre couverture complémentaire mondiale pour une durée allant jusqu'à deux ans.¹ Il vous permet d'avoir accès à des spécialistes de l'iPad et aux ressources disponibles sur Internet à l'adresse www.apple.com/ca/fr/support/ipad. Si votre iPad ou les accessoires fournis avec celui-ci le nécessitent, ils seront réparés ou changés par Apple.²

Informations concernant la garantie

Ce programme complet est disponible pour tous les modèles iPad couverts par la garantie limitée d'un an. Si vous vendez l'iPad couvert avant l'expiration du contrat AppleCare Protection Plan pour iPad, vous pouvez transférer le programme au nouveau propriétaire.² Pour chaque iPad que vous souhaitez couvrir, vous devez acheter un contrat AppleCare Protection Plan pour iPad séparé.

Veillez à conserver le document faisant office de preuve de garantie, c'est-à-dire la facture originale de l'iPad ou de l'AppleCare Protection

Plan pour iPad. Une preuve d'achat peut vous être demandée par Apple en cas de doute concernant l'application de la couverture à votre iPad par le programme AppleCare Protection Plan.

Options d'assistance technique

Si vous rencontrez des problèmes avec votre iPad, reportez-vous au *Guide de référence rapide* qui contient des astuces de dépannage. Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème, le personnel AppleCare peut vous aider à dépanner votre iPad et dépanner des problèmes de connexion avec iTunes. Vous trouverez la liste des coordonnées et des horaires du service d'assistance technique d'Apple dans le *Guide de référence rapide*. Sous la garantie du programme AppleCare Protection Plan pour iPad, Apple fournit le même service d'assistance complet aux utilisateurs Mac et aux utilisateurs Windows.

Service de réparation du matériel

Ce programme étend le service de réparation et de remplacement de la garantie Apple d'un an à deux ans à compter de la date d'achat de votre iPad. Il prolonge également la couverture de service sur la batterie iPad lorsque sa capacité à retenir une charge électrique est réduite de cinquante pour cent (50 %) ou plus par rapport à sa capacité d'origine.

Les options de service après-vente en magasin ou d'enlèvement à domicile par transporteur peuvent s'appliquer. Reportez-vous au *Guide de référence rapide* pour en savoir plus sur l'obtention du service.

L'équipement de remplacement fourni par Apple dans le cadre du service de réparation ou de remplacement peut être neuf ou d'occasion mais équivalent à un état neuf aussi bien en termes de performances que de fiabilité.

1. A compter de la date d'achat de votre iPad.
2. Pour de plus amples informations, consultez les *Conditions Générales du programme AppleCare Protection Plan*.

Guide de référence rapide

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

Si vous avez des problèmes avec votre iPad, essayez les procédures de dépannage suivantes. Par mesure de précaution, effectuez une copie de sauvegarde de tout le contenu de l'iPad, y compris les photos, les vidéos, les contacts, le calendrier, les notes et tout autre fichier contenu sur votre iPad avant de suivre ces procédures.

Vérifiez que vous disposez de la dernière version d'iTunes disponible.

Vous pouvez télécharger la dernière version d'iTunes à l'adresse www.apple.com/ca/fr/itunes/download.

Consultez le site web d'assistance iPad.

Sur le site web d'assistance iPad, vous trouverez des liens permettant de vérifier la disponibilité d'une option de réparation, des guides d'initiation relatifs à l'iPad, des forums de discussion et d'autres ressources répondant à différentes questions concernant l'utilisation et le dépannage. Ces ressources sont disponibles 24 heures sur 24 à l'adresse www.apple.com/ca/fr/support/ipad.

Coordonnées d'assistance Apple.

Si ces procédures ne permettent pas de résoudre votre problème, contactez Apple. Lorsque vous appelez Apple, il vous sera demandé d'indiquer le numéro de votre AppleCare Protection Plan pour iPad ou le numéro de série de votre iPad, gravé au dos de l'appareil.

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*

- * Les numéros de téléphone et les heures d'ouverture au public peuvent varier et sont susceptibles de changer. Vous trouverez la toute dernière liste des contacts nationaux et internationaux à l'adresse www.apple.com/contact/phone_contacts.html.

Modalités

Votre programme AppleCare Protection Plan pour iPad (ci-après le « Programme ») est régi par les présentes modalités et ces modalités constituent votre contrat auprès d'Apple décrite dans l'article 7.1 ci-dessous. Sujet aux présentes modalités, votre Programme (i) couvre les vices du ou des produits iPad 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 des matériels inclus dans l'emballage original de l'iPad (collectivement désigné comme 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. Apple peut limiter la prestation de service en vertu du Programme au pays d'achat original.

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 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 du Produit couvert 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 Produit couvert joue de la musique ou vidéo quand toutes les options sont à leur état initial). 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 rechange et les pièces de rechange fournis par Apple peuvent être fabriqués à partir de pièces neuves, fournis par Apple peuvent être fabriqués à partir de pièces neuves ou équivalentes à neuf du point de vue de rendement et fiabilité. Chaque pièce de rechange ou produit de rechange sera équivalent du point de

vue fonctionnel à la pièce remplacée ou au produit remplacé, et demeurera couvert pour la Période de garantie restant à courir en vertu du Programme. Chaque pièce remplacée 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.

- 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 externes); du service de réseau ou cellulaire qui n'est pas inhérent 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;
- (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) les problèmes causés par le fonctionnement d'un service de réseau ou cellulaire, par des virus ou d'autres problèmes de logiciels introduits dans le 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) l'entretien préventif du Produit couvert;
- (x) la mise à disposition de produits de rechange au cours de la période de prestation de service;
- (xi) les dommages affectant ou perte des logiciels ou données qui résident ou sont stockés dans le Produit couvert.

LES CONTENUS DE VOTRE PRODUIT COUVERT SERONT PERDUS ET LE SUPPORT DE STOCKAGE SERA REFORMATÉ DURANT LA PRESTATION DU SERVICE. Votre Produit couvert ou un Produit 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 (« Produit OS ») qui empêcheront le Produit couvert de revenir à une version précédente du Produit OS. Les applications de tiers installées sur le Produit couvert peuvent ne pas être compatibles ni fonctionner avec le Produit couvert ou le produit de rechange à la suite de la mise à jour du Produit 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;

- (xii) les défauts résultant d'usure normale ou autrement du vieillissement normal du produit;
 - (xiii) les revêtements protecteurs qui selon leur conception, diminuent avec le temps à moins que le défaut résulte d'un vice de matériau ou de main-d'œuvre; et
 - (xiv) sauf tel que prévu expressément aux présentes, tout autre dommage résultant d'un vice de matériau ou de main-d'œuvre ou de l'utilisation ordinaire et habituelle du Produit couvert.
- c. *Options offertes pour le service.* Apple pourra fournir la prestation des services en question moyennant l'une ou plusieurs des méthodes suivantes:
- (i) Service après-vente en magasin. 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 seront réalisés sur place ou dans un centre de réparation Apple auquel le magasin aura fait parvenir le Produit couvert qui devrait être réparé ou remplacé. Vous devez récupérer le produit promptement après avoir été

- avisé que le service est terminé.
- (ii) Le service d'envoi du matériel en panne par courrier. Lorsque Apple décide que votre Produit couvert est admissible à 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 le service est terminé, le centre de réparation Apple vous renvoie le Produit couvert ou un produit de rechange. Apple paiera les frais d'expédition aller-retour à partir de votre localisation à la condition que vous respectiez toutes les instructions fournies par Apple.
 - (iii) Le service de réparation ou de remplacement par vous-même est offert pour le Produit couvert et pour un grand nombre de pièces et d'accessoires du Produit couvert, afin que vous répariez ou remplaciez votre propre produit. Lorsque les circonstances permettent ce service, la procédure suivante s'applique.
 - (A) Le service de réparation ou de remplacement par vous-même pour lequel Apple exige le retour du produit remplacé ou des pièces remplacées. Apple peut exiger une autorisation de débit du compte de votre carte de crédit comme garantie du prix de détail du produit

de rechange ou 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 ou de remplacement par vous-même peut vous être refusé, et Apple vous proposera d'autres solutions pour l'obtention de service. Apple vous expédiera un produit de rechange ou une pièce de rechange avec des instructions sur son installation et toute exigence relative au retour du produit remplacé ou 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 du produit ou de la pièce et les frais de transport aller-retour à partir de votre localisation. Si vous omettez de retourner le produit remplacé ou la pièce remplacée de la manière prescrite ou si vous retournez un produit ou 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 ou de remplacement par vous-même pour lequel Apple n'exige pas le retour du produit remplacé ou des pièces remplacées. Apple vous enverra gratuitement un produit de rechange ou une

pièce de rechange, accompagné des instructions pour l'installation et toute condition relative à la disposition du produit remplacé ou de la pièce remplacée.

- (C) Apple n'est pas responsable du coût de la main-d'œuvre relié au service de réparation ou de remplacement par 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. Les options de service, la disponibilité des pièces de rechange et le temps de réponse sont susceptibles de varier selon le pays où vous réclamez un service. Si vous réclamez un service dans un pays qui n'est pas le pays d'achat, vous pourrez être responsable des frais de transport et de manutention, 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 ou de remplacement*

Pour obtenir un service en vertu du présent Programme, veuillez visiter le site web d'Apple (www.apple.com/support/country) ou composer le numéro de téléphone sans frais indiqué ci-dessous. Les numéros de téléphone peuvent varier selon votre localisation. Lorsque vous accédez au site web, suivez les instructions pour la demande de service de réparation 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, 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. Apple fournira une assistance technique pour le Produit couvert, pour le Produit OS et les logiciels pré-installés avec le Produit couvert (ci-après « Logiciels du produit»), 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 du Produit OS et des Logiciels du produit ainsi que pour la version principale précédente soutenue. Pour les fins de cet article, une « version principale » désigne une version importante du logiciel commercialisée par Apple portant un numéro de version comme « 1.0 » ou « 2.0 » mais qui n'est pas de version bêta ou préversion.

- b. *Exclusions.* Le Programme ne couvre pas :
- (i) les problèmes pouvant être résolus par une mise à jour de logiciels avec la dernière version disponible;
 - (ii) votre utilisation ou modification du Produit couvert, du Produit OS ou des Logiciels du produit 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;
 - (iii) les produits de tierces parties ou leurs effets sur ou interactions avec le Produit couvert, le Produit OS ou les Logiciels du produit;
 - (iv) votre utilisation d'un ordinateur ou système d'exploitation qui n'a aucun rapport avec les Logiciels du produit ou des questions de connectivité du Produit couvert;
 - (v) les logiciels Apple autres que le Produit OS et les Logiciels du produit d'après la couverture prévue au Programme ;
 - (vi) le Produit OS, les Logiciels du produit ou tout autre logiciel de marque Apple de version « bêta », « préversion », « version préliminaire » ou de dénomination semblable; et
 - (vii) des dommages à ou perte des logiciels ou données qui résident ou sont stockés dans le Produit couvert.
- c. *Obtention d'un 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.

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/country).

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 le 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.

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 916-405-3973). 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: (a) qu'une photocopie de la preuve d'achat originale du Programme, le Certificat du Programme y compris les documents imprimés et ces modalités, fassent partie de la cession; (b) que 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 916-405-3655, ou agmts_transfer@apple.com, respectivement; (c) que la partie qui reçoit le Programme lise et accepte les modalités du Programme. Quand vous avisiez 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 aux États-Unis d'Amérique et au Canada. Le présent Programme n'est offert à aucune personne qui n'a pas atteint sa majorité. Le présent Programme peut ne pas être offert dans certains états et certaines provinces, et 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 ou donnée 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 selon la politique sur la vie privée des clients d'Apple (Apple Customer Privacy Policy).

- g. Apple dispose de dispositifs de sécurité protégeant contre l'accès ou la divulgation non autorisée 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 ou 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 afin de mettre à jour vos coordonnées personnelles, ou communiquer avec Apple à l'adresse : 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 pouvez bénéficier. Votre inscription au et achat du Programme doivent être faits durant la période de la garantie limitée d'un an Apple couvrant votre produit de marque Apple. 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 des bureaux à a/s Apple Inc., 1 Infinite Loop, (MS: 3-MAL) Cupertino, CA 95014, faisant affaires dans l'état du Texas comme Apple CSC, Inc. Les obligations découlant dudit Programmes sont garanties de pleine foi par AppleCare Service Company, Inc. Pour les Programmes vendus au Canada, « Apple » est Apple Canada Inc., ayant des bureaux au 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 de tous les Programmes vendus dans les États-Unis d'Amérique est Apple Inc., une société incorporée en vertu des lois de la Californie ayant son bureau enregistré à 1 Infinite Loop, Cupertino, California 95014 (le « Gestionnaire »). 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 des 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, Oregon Insurance Division, 350 Winter Street NE, Salem, OR 97301, ou par téléphone via Consumer Assistance 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*

Aux 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 www.apple.com/contact/phone_contacts.html la plus récente sur nos représentants situés dans votre région ou dans le monde entier à www.apple.com/contact/phone_contacts.html. Les numéros sans frais ne sont pas disponibles dans tous les pays.

APP iPad Canada v1.2

www.apple.com

© 2010 Apple Inc. All rights reserved. Apple, the Apple logo, Apple TV, iPhone, iPod, and Mac are trademarks of Apple Inc., registered in the U.S. and other countries. iPad is a trademark of Apple Inc. AppleCare and Apple Store are service marks of Apple Inc., registered in the U.S. and other countries.

Z034-5549-A

Printed in XXXX