

# Conditions d'échange de points Avion et de retour d'articles Apple<sup>‡</sup>

## 1. Définitions

Voici la définition de certaines expressions utilisées dans les présentes conditions :

« **vous** » désigne un client admissible au programme Avion Récompenses ;

« **nous** », « **notre** » ou « **nos** » désigne Apple Inc. ;

« **Apple** » désigne Apple Inc. ;

« **boutique Apple Store<sup>‡</sup>** » désigne une boutique Apple Store au Canada ;

« **client admissible au programme Avion Récompenses** » désigne (i) un titulaire de carte personnelle, de carte d'entreprise ou de carte commerciale Avion Récompenses qui est autorisé à échanger des points conformément aux conditions du programme Avion Récompenses ; (ii) le titulaire principal d'un compte de particulier admissible qui vous permet d'accumuler des points dans le cadre des différentes promotions « Avion Récompenses – Services bancaires » offertes par la Banque Royale de temps à autre ; et (iii) un client titulaire d'un compte de produit de base Avion Récompenses Admissible (tel que défini dans les conditions générales de Avion Récompenses) ;

« **points** » désigne les points Avion ;

« **programme** » désigne le présent programme d'échange de points Avion avec Apple ;

« **Banque Royale** » désigne la Banque Royale du Canada ;

« **conditions** » désigne les présentes conditions du programme d'échange de points Avion pour Apple.

## 2. Politique concernant les commandes

### 2.1. Règles générales

a. Si vous avez accumulé le nombre de points nécessaires pour le ou les articles de votre choix, vous pouvez décider de payer les articles en n'utilisant que des points. Si vous n'avez pas le nombre de points requis pour votre achat, vous pouvez également choisir de le régler en

combinant des points et une carte de crédit admissible.

Le nombre minimum de points requis pour un article sera indiqué dans le catalogue.

- b. Le nombre de points requis, y compris le nombre minimum de points requis pour un échange, et le prix en dollars correspondant qui reste à payer pour un article sont indiqués dans le catalogue ou les catalogues Apple. Les taxes applicables et les autres frais supplémentaires, s'il y a lieu, ne sont pas compris dans le nombre de points requis ou le prix en dollars correspondant qui reste à payer pour l'article, mais ils vous seront clairement divulgués avant que vous n'acheviez votre transaction.
- c. Tous les articles qui figurent dans le catalogue ou les catalogues Apple sont offerts sous réserve des disponibilités. De plus, nous nous réservons le droit de limiter la quantité d'un même article que vous pourriez vouloir commander.
- d. Nous acceptons les commandes pour des adresses de facturation situées au Canada seulement; nous n'expédierons aucun produit à une adresse située à l'extérieur du Canada. Les produits Apple sont assujettis aux lois et aux règlements sur le contrôle des exportations du Canada, des États-Unis et d'autres pays; ils doivent être achetés, vendus, exportés, exportés de nouveau, transférés et utilisés conformément à ces lois et à ces règlements.
- e. Après avoir reçu votre commande, la Banque Royale vous enverra un courriel de confirmation de commande. Le courriel de confirmation de commande ne signifie toutefois pas que nous acceptons votre commande ni ne constitue une confirmation de notre offre de vendre; nous confirmons tout simplement avoir reçu votre commande. Nous nous réservons le droit, à tout moment après avoir reçu votre commande, d'accepter ou de refuser votre commande pour quelque motif que ce soit. Si nous annulons votre commande, nous vous rembourserons celle-ci.
- f. Lorsque vous commandez un article au moyen de ce programme, la Banque Royale se fie aux renseignements

que vous fournissez lorsque vous complétez votre commande, notamment les renseignements concernant l'enregistrement (nom et adresse électronique), qui doivent être véridiques, exacts, à jour et complets. Vous serez tenu entièrement responsable envers la Banque Royale des pertes, des dommages et des coûts supplémentaires subis par vous, la Banque Royale ou toute autre personne pour avoir fourni des renseignements faux, inexacts ou incomplets.

## 2.2. Conditions particulières

- a. Gravure gratuite sur les produits Apple admissibles.
  - (i) Vous pouvez graver certains modèles de produits Apple avec une combinaison de texte et de chiffres.
  - (ii) Une fois votre produit admissible à la gravure choisi, nous vous indiquerons le nombre de lignes disponibles pour la gravure. Il vous incombe de vous assurer que tout est correctement épilé.
  - (iii) Les articles gravés ne peuvent pas être retournés. Si vous changez d'avis à propos d'un article gravé, vous pourriez avoir la possibilité d'annuler votre achat si l'article n'a pas encore été expédié, mais cette possibilité n'est pas garantie. Pour obtenir de plus amples renseignements à propos des annulations, veuillez communiquer avec la Banque Royale au 1 800 769-2512.

- b. AppleCare<sup>‡</sup>

Vous pouvez souscrire un Plan de protection AppleCare ou AppleCare+ pour votre produit Apple admissible dans un magasin Apple ou en ligne à l'adresse <https://www.apple.com/ca/fr/support/products/> dans les 60 jours suivant l'achat seulement. Veuillez consulter la page AppleCare pour en savoir plus à propos de l'ajout d'une protection pour votre appareil Apple.

## 3. Expédition et livraison

- a. Nous n'offrons que la livraison standard pour tous les articles disponibles, sans frais pour tous les articles.
- b. Dès que votre article ou vos articles auront été expédiés, la Banque Royale vous enverra un courriel d'avis d'expédition qui indiquera le service de messagerie utilisé et, le cas échéant, le numéro de repérage de ce service. Cet avis constitue l'acceptation de la Banque Royale de votre commande. Si vous avez commandé

- plusieurs articles, vous pourriez recevoir des informations de repérage distinctes pour chaque article.
- c. Les articles sont expédiés dès qu'ils deviennent disponibles. En cas de retard dans l'expédition de votre article, la Banque Royale vous enverra un avis par courriel. Comme de nombreux facteurs indépendants de notre volonté peuvent influencer sur le moment de la livraison de vos articles après que ceux-ci ont quitté les installations d'expédition, la Banque Royale ne peut être tenue responsables en cas de retard de livraison.
  - d. Les articles en stock seront habituellement livrés dans les sept (7) jours ouvrables suivant l'expédition.
  - e. Si vous n'avez pas reçu vos articles dans un délai dix (10) jours ouvrables suivant la réception du courriel d'avis d'expédition, veuillez communiquer avec la Banque Royale au 1 800 769-2512 pour qu'une enquête soit menée. Si l'enquête confirme que le ou les articles vous ont été livrés, vous ne serez pas admissible à un remboursement.
  - f. Si les renseignements sur le repérage indiquent que votre article ou vos articles nous sont retournés ou qu'il a été impossible de les livrer, veuillez communiquer avec la Banque Royale au 1 800 769-2512 pour qu'un agent lance une enquête pour vous.
  - g. Si les renseignements sur l'expédition, comme le numéro d'appartement ou l'adresse municipale, étaient incorrects au moment où vous avez passé votre commande, celle-ci pourrait nous être retournée sans que l'on ait tenté d'effectuer la livraison. Le courriel d'avis d'expédition de la Banque Royale indiquera le service de messagerie utilisé pour livrer vos articles et un numéro de repérage, le cas échéant. Afin d'éviter des délais supplémentaires, nous vous suggérons d'effectuer le repérage de votre colis régulièrement ou de demander des mises à jour sur la livraison au transporteur par le truchement de son site Web.

## 4. Soutien technique pour les produits Apple

- a. Si vous avez un problème avec votre nouveau produit Apple, veuillez-vous rendre au site d'assistance Apple en ligne ou communiquer avec l'assistance technique AppleCare au 1 800 263-3394. Pour obtenir une preuve d'achat, veuillez communiquer avec la Banque Royale au 1 800 769-2512.

- b. Si vous éprouvez des difficultés avec un produit non Apple après le délai de retour de 14 jours accordé, comme il est décrit ci-après, veuillez communiquer directement avec le fabricant.

## 5. Politique de retour

### 5.1. Règles générales

- a. Lorsque vous recevez votre colis, veuillez l'examiner attentivement avant d'ouvrir l'emballage du produit scellé en usine.
- b. Dans le cas de tous les articles admissibles à un retour, vous disposez de 14 jours civils après la réception de l'article pour retourner celui-ci.
- c. Si vous êtes insatisfait d'un article, vous pouvez demander un retour en communiquant avec la Banque Royale au 1 800 769-2512.
- d. Les articles qui ne sont pas admissibles à un retour comprennent les suivants :
- produits gravés
  - mémoire ouverte
  - logiciel ouvert\*
  - téléchargements de logiciel
  - produit imprimé
  - programmes de mise à niveau des logiciels (mises à jour logicielles)
  - cartes-cadeaux Apple
  - produits des développeurs Apple (adhésion, incidents de soutien technique, billets pour le WWDC)
- \* Vous pouvez retourner un logiciel après avoir refusé les modalités de la licence, à la condition que le logiciel n'ait pas été installé sur un ordinateur. Toutefois, les logiciels qui sont accompagnés d'une licence imprimée ne peuvent pas être retournés si le sceau ou le collant apposé sur l'emballage a été brisé.
- e. Pour les articles endommagés ou défectueux :
- (i) Communiquez d'abord avec Apple Care au 1 800 MY APPLE (800 692-7753) pour résoudre la situation directement avec Apple.
  - (ii) Si Apple ne peut pas résoudre la situation, un numéro de dossier Apple vous sera fourni. Le numéro de dossier est requis lorsque vous communiquez avec la Banque Royale pour présenter

une demande de retour d'article endommagé ou défectueux.

- f. Pour tous les retours, vous aurez besoin de ce qui suit :
- Le code de commande Avion Récompenses accessible en ouvrant une session à <http://www.avionrewards.com/fr/> ; et
  - L'emballage original et tous les articles.
- g. Tous les articles (défectueux ou non) doivent être retournés dans leur état d'origine et avec tout ce qui faisait partie de l'emballage original, notamment les cartes de garantie vierges, les manuels et tout autre article ou accessoire fourni par le fabricant. Nous offrons des caractéristiques de sécurité pour vous permettre de protéger votre produit en cas de perte ou de vol. Si ces caractéristiques ont été activées et ne peuvent être désactivées par la personne qui est en possession du téléphone, le retour ou l'échange pourrait être refusé.
- h. Pour vous simplifier la vie, nous acceptons les retours par la poste si votre commande vous a été livrée directement. Veuillez communiquer avec la Banque Royale au 1 800 769-2512 pour savoir comment effectuer un retour par la poste et pour demander votre étiquette de retour. Les colis envoyés sans l'étiquette de retour obligatoire seront refusés. Votre étiquette de retour est valide pendant 14 jours après son émission.
- i. Les étiquettes de retour ne sont valides que pour les retours envoyés au Canada à partir du Canada. Chaque étiquette de retour est codée pour une livraison précise et pour des articles précis. Veuillez ne pas inclure d'articles d'autres commandes ni d'autres articles ou livraisons de la même commande, dans la même boîte pour éviter de ne pas recevoir le bon remboursement.
- j. Tous les articles que vous retournez par la poste seront remboursés au moyen du mode de règlement initial que vous avez choisi. Par exemple, si vous avez payé votre ou vos articles en utilisant une combinaison de points et une carte de crédit, un remboursement sera porté à votre compte de carte de crédit et les points seront portés de nouveau au crédit de votre compte de points.
- k. Si des écofrais vous ont été imputés lors de votre achat, ces frais vous seront également remboursés en sus du coût du ou des articles.
- l. Si vous avez reçu le mauvais article et que vous souhaitez le retourner, veuillez communiquer avec la Banque

Royale au 1 800 769-2512 dans les 14 jours suivant sa réception. Vous devrez retourner le mauvais article et passer une nouvelle commande.

## 5.2. Retour d'un iPhone ou iPad — Annulation du service de communication sans fil

La politique d'annulation des fournisseurs de services de communication sans fil varie. Le retour de votre iPhone ou iPad pourrait ne pas avoir pour effet d'annuler ou de réinitialiser automatiquement votre compte de services sans fil; vous êtes responsable de l'entente de services sans fil que vous avez conclue et de tous les frais applicables associés à ce compte. Veuillez communiquer avec votre fournisseur de services sans fil pour obtenir de plus amples renseignements.

## 6. Annulations de commande

- a. Si l'article ou les articles commandés ne sont pas encore expédiés (en cours de préparation à l'expédition), vous pourriez être en mesure d'annuler la commande de cet article ou toute la commande. Nous tenterons d'annuler la commande pour vous, mais ne pouvons garantir le succès de l'opération. Il est important que vous fassiez votre annulation le plus tôt possible, car dès qu'une commande est traitée et qu'elle est sur le point d'être expédiée, elle ne peut pas être annulée. Dans ce cas, vous pouvez toujours retourner l'article conformément à la politique de retour appropriée prévue dans les présentes conditions.
- b. Une demande d'annulation doit être effectuée par l'intermédiaire de la Banque Royale en composant le 1 800 769-2512 pendant les heures normales d'ouverture.
- c. Si une commande est annulée, un avis à cet effet vous sera envoyé par courriel.
- d. Si vos points ont été déduits ou que votre carte de crédit a déjà été débitée avant l'annulation de votre commande, nous créditerons de nouveau vos points ou porterons un crédit à votre compte de carte de crédit si un tel compte a été utilisé pour l'échange dans les 5 jours ouvrables.

## 7. Erreurs du texte ou d'impression dans le ou les catalogues

- a. La manière dont nous corrigeons les erreurs dépend de la nature de l'erreur. Si une description du produit dans le

ou les catalogues est erronée, par exemple, nous la corrigerons.

- b. Bien que nous prenions des mesures afin de nous assurer de l'exactitude et de l'intégralité des descriptions de produit et des renseignements fournis par les services de tiers, veuillez consulter l'émetteur des renseignements (p. ex. le fabricant) pour obtenir des détails complets sur les produits. En général, vous devriez savoir que le nombre requis de points pour un article, le prix de base correspondant en dollars et la disponibilité de l'article peuvent être modifiés sans préavis.
- c. LA CLAUSE SUIVANTE NE S'APPLIQUE PAS AU QUÉBEC. Nous nous réservons le droit, à tout moment, de refuser, de corriger, d'annuler ou de mettre fin à une commande pour quelque raison que ce soit (que la commande ait été ou non confirmée, que vos points aient été ou non débités ou que l'achat ait été ou non porté à votre carte de crédit), notamment si, par exemple, le nombre de points requis ou le prix correspondant en dollars qui reste à payer pour un article que vous commandez était erroné dans le ou les catalogues. Dans ce cas, nous vous offrirons la possibilité de passer une commande au bon prix.

## 8. Divers

- a. Prenez note que ce programme et toute partie des présentes conditions peuvent être modifiés sans préavis. L'affichage des conditions en vigueur au [https://www.avionrewards.com/fr/retailers/conditions/retailconditions-Apple\\_fr.pdf](https://www.avionrewards.com/fr/retailers/conditions/retailconditions-Apple_fr.pdf) sera réputé constituer un avis suffisant des conditions, au besoin.
- b. Les conditions du programme Avion Récompenses fournies au <https://www.avionrewards.com/fr/terms-and-conditions/> s'ajoutent aux présentes conditions et continuent de s'appliquer dans la mesure où elles ne sont pas incompatibles avec les présentes conditions.
- c. L'achat et l'utilisation de produits Apple sont assujettis aux conditions supplémentaires que nous pourrions établir et qui sont affichées au <https://www.apple.com/ca/fr/legal/sla/>.
- d. La Banque Royale n'est pas responsable du manquement d'Apple à honorer une carte-cadeau Apple remise dans la boutique Apple Store en guise de remboursement pour quelque raison que ce soit, y compris en cas d'insolvabilité ou de faillite d'Apple.

MC Marque(s) de commerce de Banque Royale du Canada. RBC et Banque Royale sont des marques déposées de Banque Royale du Canada.

‡ Toutes les autres marques de commerce appartiennent à leur(s) propriétaire(s) respectif(s).