AppleCare+ pour les Établissements Scolaires (iPad)
AppleCare+ pour les Établissements Scolaires (Mac)

Assureur : La Compagnie d'Assurance AIG du Canada
Siège Social : 120 Boulevard Bremner, Bureau 220, Toronto (Ontario) Canada, M5J 0A8

REMARQUE CONCERNANT LES LOIS SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR :

LES AVANTAGES CONFÉRÉS PAR CETTE POLICE D'ASSURANCE S'AJOUTENT À TOUS LES DROITS ET RECOURS PRÉVUS PAR LES LOIS ET RÈGLEMENTS SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS. CETTE POLICE NE DOIT PAS PORTER PRÉJUDICE AUX DROITS ACCORDÉS PAR LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR APPLICABLE, Y COMPRIS LE DROIT DE BÉNÉFICIER DE RECOURS EN VERTU DES LOIS SUR LES GARANTIES ET DE RÉCLAMER DES DOMMAGES-INTÉRÊTS EN CAS DE NON-RESPECT PAR APPLE DE SES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES.

Conditions Générales – Province de Québec

Nous vous remercions d'avoir souscrit à AppleCare+ pour les Établissements Scolaires, **une police d'assurance souscrite par La Compagnie d'Assurance AIG du Canada (« AIG »)**, qui accepte d'assurer Votre iPad ou Mac selon les conditions générales contenues dans cette Police.

AppleCare+ pour les Établissements Scolaires couvre pour Vous la réparation ou le remplacement de Votre appareil en cas de défauts de matériaux et de fabrication, d'Épuisement de la Batterie ou de Dommages Accidentels, ainsi que l'accès à l'Assistance Technique d'Apple.

Cette Police est vendue par Apple et les Revendeurs Agréés Apple. Apple, au nom d'AIG, recevra également les réclamations et traitera les plaintes que Vous pourriez avoir au sujet du service à la clientèle (détails complets à la section 13).

AppleCare+ pour les Établissements Scolaires ne Vous couvre pas en cas de perte ou de vol de Votre appareil.

1. Définitions

Les mots ou les expressions commençant par une majuscule dans cette Police sont définis dans la section des définitions et ont le même sens chaque fois qu'ils sont utilisés dans cette Police.

1.1. « Dommages Accidentels » désigne les dommages physiques, les bris ou les défaillances de Votre Équipement Couvert en raison de dommages accidentels causés par la manipulation découlant d'un événement externe inattendu et involontaire (par exemple, si vous échappez l'Équipement Couvert ou en cas de contact avec un liquide). Les dommages doivent affecter le fonctionnement de Votre Équipement Couvert, ce qui inclut les fissures sur l'écran qui affectent la visibilité de l'affichage.

1.2. « Couverture en cas de Dommages Accidentels » désigne la couverture donnant droit à la réparation ou au remplacement de Votre Équipement Couvert en raison de Dommages Accidentels.

1.3. « AIG » désigne La Compagnie d'Assurance AIG du Canada, un assureur constitué en société et existant en vertu des lois du Canada, ses bureaux étant situés au 120 Boulevard Bremner, Bureau 2200, Toronto (Ontario) M5J 0A8.

1.4. « Apple » désigne Apple Canada Inc., dont les bureaux sont situés au 120 Boulevard Bremner, Bureau 1600, Toronto (Ontario) M5J 0A8 (ou ses mandataires nommés), qui distribue, vend et administre cette Police, et qui reçoit des réclamations et traite les plaintes relatives au service à la clientèle au nom d'AIG.

1.5. « Revendeur Agréé Apple » désigne une tierce partie autorisée par Apple à Vous vendre ou louer l'Équipement Couvert et qui a conclu un accord avec AIG afin de vendre cette Police au moment de Vous vendre ou louer Votre Équipement Couvert.

1.6. « Fournisseur de Services Agréé Apple » désigne un fournisseur de services de tiers nommé en tant que mandataire d'Apple pour traiter les réclamations au nom d'AIG. Une liste de ces fournisseurs se trouve à la page locate.apple.com/ca/fr/ ou locate.apple.com/ca/en/.

1.7. « Garantie Limitée Apple » désigne la garantie volontaire du fabricant fournie par Apple (en vertu de conditions d'utilisation distinctes) aux acheteurs ou locataires de l'Équipement Couvert, qui offre des avantages s'ajoutant aux droits prévus par la loi sur la protection du consommateur et ne les remplaçant pas.

1.8. « Avis d'Arriérés » désigne l'avis que Votre Fournisseur de Plan de Paiement Vous adresse pour Vous notifier que Vous n'avez pas payé un Versement et/ou que Vous êtes en défaut au titre du Contrat de Plan de Paiement pour défaut de paiement des Versements.

1.9. « Épuisement de la Batterie » signifie, en ce qui concerne l'Équipement Couvert qui utilise une batterie rechargeable intégrée, que la capacité de la batterie de l'Équipement Couvert à conserver une charge électrique est inférieure à quatre-vingts pour cent (80 %) de ses caractéristiques d'origine.

1.10. « Logiciels Grand Public » désigne les applications logicielles de marque Apple préinstallées sur l'Équipement Couvert ou conçues pour fonctionner avec celui-ci.

1.11. « Équipement Couvert » désigne le ou les produits Apple (Mac (y compris les Accessoires Mac) ou iPad (y compris les Dispositifs de Saisie iPad)) figurant sur Votre certificat de Preuve de Couverture ou Votre preuve d'achat, ainsi que les accessoires d'origine fournis dans le même coffret. L'Équipement Couvert doit avoir été acheté ou loué neuf auprès d'Apple ou d'un Revendeur Agréé Apple. Si la propriété légale de l'Équipement Couvert Vous a été transférée, la Police doit Vous avoir été transférée conformément à la section 11. L'Équipement Couvert inclut les produits de remplacement qui Vous ont été fournis par Apple en vertu de la clause 4.1.2 de cette Police.

1.12. « Franchise » désigne la franchise pertinente pour l'Équipement Couvert que Vous devez payer pour chaque réclamation de Dommages Accidentels que Vous faites au titre de cette Police, comme indiqué à la clause 4.4.

1.13. « Couverture Matérielle » désigne la couverture donnant droit à la réparation ou au remplacement de Votre Équipement Couvert en raison de défauts de matériaux et de fabrication et de l'Épuisement de la Batterie.

1.14. « Versement » désigne toute somme payable par Vous dans le cadre d'un Contrat de Plan de Paiement.

1.15. « Événement Assuré » désigne (a) des Dommages Accidentels à Votre Équipement Couvert, (b) une Couverture Matérielle pour Votre Équipement Couvert, et/ou (c) la nécessité de recourir à l'Assistance Technique, qui survient au cours de la période de couverture.

1.16. « Dispositif de Saisie iPad » désigne un Apple Pencil, un Apple Pencil Pro, et/ou un clavier pour iPad de marque Apple utilisé et compatible avec l'Équipement Couvert.

1.17. « macOS » désigne le système d'exploitation de marque Apple de l'Équipement Couvert.

1.18. « Accessoires Mac » désigne la souris, le Magic Trackpad et le clavier de marque Apple s'ils sont fournis avec un Mac (ou achetés avec un Mac mini, Mac Pro ou Mac Studio), les modules de mémoire Apple (mémoire vive) et un Apple USB SuperDrive, s'ils sont utilisés avec un Mac et achetés au plus tôt deux (2) ans avant l'achat de l'appareil couvert.

1.19. « Police à Paiement Mensuel » désigne une Police qui offre une couverture pour une période de couverture fixe, comme indiqué sur le certificat de Preuve de Couverture, et qui est payée en versements mensuels par le biais d'un Contrat de Plan de Paiement à partir de la date d'achat initiale du Plan, comme indiqué sur le reçu de caisse d'origine.

1.20. « Contrat de Plan de Paiement » désigne l'accord conclu entre Vous et Votre Fournisseur de Plan de Paiement pour financer Votre paiement de la totalité de la Prime d'une Police par Versements.

1.21. « Fournisseur de Plan de Paiement » désigne la partie avec laquelle Vous avez conclu Votre Contrat de Plan de Paiement, ce qui inclut Apple, un Revendeur Agréé Apple ou une institution de financement tierce.

1.22. « Certificat de Preuve de Couverture » désigne le document de preuve de couverture que Vous recevrez lorsque Vous achèterez cette Police, qui comprend les détails de Votre assurance et le numéro de série de l'Équipement Couvert auquel cette Police s'applique. Si Vous avez acheté cette Police dans un magasin de détail Apple ou auprès d'un Revendeur Agréé Apple, le reçu de caisse d'origine peut également constituer Votre certificat de Preuve de Couverture.

1.23. « Police » désigne le présent document d'assurance définissant les conditions générales d'AppleCare+ pour les Établissements Scolaires pour Votre Police à Paiement Unique ou à Paiement Mensuel (comme indiqué sur le Certificat de Preuve de Couverture), qui, avec le reçu de caisse d'origine de cette Police et le certificat de Preuve de Couverture que Vous avez reçu lorsque Vous avez souscrit à AppleCare+ pour les Établissements Scolaires, constitue Votre contrat d'assurance légal avec AIG.

1.24. « Prime » désigne le montant que Vous acceptez de payer pour la couverture au titre de cette Police, comme indiqué sur le reçu de caisse de cette Police. Par souci de clarté, la Prime exclut la Taxe de Vente que Vous devez payer.

1.25. « Taxe de Vente » désigne la taxe de vente sur la prime d'assurance qui est payable à l'égard de la Prime au taux applicable à la date d'achat de la Police conformément au Titre III de la *Loi sur la taxe de vente du Québec*, comme indiqué sur Votre reçu de caisse de cette Police.

1.26. « Police à Paiement Unique » désigne une Police payée en une seule fois par Vous ou au moyen d'un Contrat de Plan de Paiement pour la période de couverture indiquée sur le certificat de Preuve de Couverture.

1.27. « Assistance Technique » désigne l'assistance technique d'Apple si Votre Équipement Couvert cesse de fonctionner correctement, pour laquelle Apple peut autrement facturer des frais par incident.

1.28. « Vous/Votre » désigne la personne qui possède ou loue l'Équipement Couvert et toute personne à laquelle une Police est transférée conformément à la section 11.

2. La Police

2.1. Votre Police est constituée du présent document d'assurance énonçant les conditions générales de Votre couverture dans le cadre d'AppleCare+ pour les Établissements Scolaires, du reçu de caisse d'origine de cette Police et de Votre certificat de Preuve de Couverture. Veuillez lire ces documents attentivement afin de Vous assurer qu'ils Vous fournissent la couverture que Vous souhaitez. Si Vos besoins changent ou si l'une des informations sur lesquelles la Police est basée change, Apple et AIG pourraient devoir mettre à jour leurs dossiers, et les détails de Votre certificat de Preuve de Couverture peuvent avoir besoin d'être modifiés.

2.2. Si Vous avez besoin d'un certificat de Preuve de Couverture de remplacement ou d'une copie des détails de Votre assurance, visitez la page mysupport.apple.com/products et suivez les instructions.

3. Type de Police et Période de Couverture

3.1. Que Vous ayez acheté une Police à Paiement Unique ou une Police à Paiement Mensuel, le type de Votre Police et la période de couverture seront indiqués sur Votre reçu de caisse et sur Votre certificat de Preuve de Couverture. La Prime et toute Taxe de Vente applicable doivent être payées par carte de crédit, carte de débit ou autre source de paiement autorisée, par exemple Apple Pay (la « Source de Paiement »). Si Votre paiement n'a pas été effectué correctement (par exemple, si Votre carte de débit ou de crédit ne fonctionne pas), Vous en serez informé et Vous devrez prendre des mesures pour

effectuer le paiement. Si un Événement Assuré se produit et que Votre paiement n'a pas été effectué, Vous ne pourrez pas bénéficier de la couverture.

3.2. Pour les deux types de Polices, Votre Couverture en cas de Dommages Accidentels, la Couverture Matérielle et l'Assistance Technique prennent effet à compter de la date à laquelle Vous avez acheté Votre Police. Cela signifie que si Vous souscrivez à AppleCare+ pour les Établissements Scolaires après avoir acheté ou commencé à louer Votre Équipement Couvert, Vous ne bénéficierez de la Couverture en cas de Dommages Accidentels, de la Couverture Matérielle et de l'Assistance Technique qu'à partir de cette date. La date de souscription à Votre Police est indiquée sur le reçu de caisse d'origine de Votre Police.

3.3. Police à Paiement Unique : La durée de Votre Police est déterminée dans Votre certificat de Preuve de Couverture. AIG, ou Apple au nom d'AIG, n'est pas obligée de renouveler Votre Police à Paiement Unique. Si AIG, ou Apple au nom d'AIG, propose un renouvellement, elle déterminera le prix et les conditions.

3.4. Police à Paiement Mensuel : La durée de Votre Police est déterminée dans Votre certificat de Preuve de Couverture, et la Police est payée sur une base mensuelle.

3.5. Votre couverture au titre des deux types de Police peut prendre fin plus tôt si Vous avez exercé Votre droit de résilier à tout moment et pour quelque raison que ce soit en vertu de la section 10, ou si elle est résiliée par AIG conformément aux conditions de cette Police.

3.6. Cette Police ne Vous couvre pas pour les dommages causés à l'Équipement Couvert par un Événement Assuré survenu avant l'achat de cette Police ou après que la Police a été résiliée ou autrement terminée.

4. Couverture

4.1. **Couverture en cas de Dommages Accidentels et Couverture Matérielle.** Si Vous présentez une réclamation valide au titre de la Couverture en cas de Dommages Accidentels ou de la Couverture Matérielle de cette Police, AIG prendra les dispositions nécessaires pour qu'Apple :

4.1.1. répare l'Équipement Couvert à l'aide de pièces neuves ou de pièces authentiques Apple d'occasion qui ont été testées et qui satisfont aux exigences fonctionnelles d'Apple ; ou

4.1.2. si la réparation ne se justifie pas sur le plan pratique ou n'est pas économiquement viable, remplace l'Équipement Couvert par un appareil de marque Apple neuf, ou un appareil constitué de pièces Apple neuves et/ou de pièces Apple d'origine déjà utilisées qui ont été testées et satisfont aux exigences fonctionnelles d'Apple. Tous les produits de remplacement fournis dans le cadre de cette Police auront des caractéristiques identiques ou substantiellement similaires (par exemple, un modèle différent ou le même modèle dans une couleur différente avec des caractéristiques ou des capacités technologiques ou fonctionnelles identiques ou améliorées) à celles de l'Équipement Couvert d'origine (sous réserve des mises à jour applicables des Logiciels Grand Public) ou, à la discrétion d'Apple, le produit de remplacement sera du même modèle ou d'un modèle plus récent, mais avec des caractéristiques ou des capacités technologiques ou fonctionnelles différentes de celles de l'Équipement Couvert d'origine. Pour tout Équipement Couvert, les matériaux et couleurs des accessoires de remplacement peuvent varier, selon la disponibilité. L'appareil de marque Apple ou Beats de remplacement deviendra le nouvel Équipement Couvert par cette Police. En cas de remplacement, Apple ou le Fournisseur de Services Agréé Apple conservera l'Équipement Couvert d'origine, qui deviendra la propriété d'Apple. Apple ou le Fournisseur de Services Agréé Apple peut utiliser des appareils ou des pièces de remplacement pour le service provenant d'un autre pays que celui d'où provenaient l'Équipement Couvert ou les pièces d'origine.

4.2. Si une réparation ou un remplacement en vertu des clauses 4.1.1 et 4.1.2 n'est pas possible ou disponible, AIG Vous remboursera au moyen d'un crédit en magasin Apple, d'une carte-cadeau Apple ou d'un virement bancaire le montant égal au prix de détail actuel d'Apple de l'Équipement Couvert d'origine (ou, si Apple ne vend pas actuellement le modèle d'Équipement Couvert, au prix de détail auquel Apple a vendu pour la dernière fois le modèle de l'Équipement Couvert) ou le montant payé pour

l'Équipement Couvert d'après la preuve d'achat d'origine, selon le montant le plus élevé. Si un remboursement est accordé en vertu de la présente clause, l'Équipement Couvert d'origine deviendra la propriété d'Apple, et Votre Police sera automatiquement annulée, car Vous ne posséderez plus l'Équipement Couvert.

4.3. Si une réparation ou un remplacement Vous est fourni en vertu de la clause 4.1.1 ou 4.1.2, Apple, ou le Fournisseur de Services Agréé Apple, peut installer les logiciels et le système d'exploitation les plus récents applicables à l'Équipement Couvert (le cas échéant) dans le cadre de la couverture prévue par cette Police. Le cas échéant, les applications de tiers installées sur l'Équipement Couvert d'origine peuvent ne pas être compatibles avec l'Équipement Couvert à la suite de la mise à jour des logiciels et du système d'exploitation. Si Vous effectuez une réclamation dans un pays différent de celui où Vous avez acheté ou loué l'Équipement Couvert, Apple ou le Fournisseur de Services Agréé Apple peut réparer ou remplacer les produits et les pièces par des produits et des pièces comparables localement.

4.4. **Franchise.** Chaque fois que Vous bénéficiez d'un service au titre de la Couverture en cas de Dommages Accidentels, il s'agit d'un « Événement de Service », assujetti aux Franchises énoncées ci-dessous. Pour chaque réclamation valide au titre de la Couverture en cas de Dommages Accidentels que Vous présentez dans le cadre de cette Police, Vous devrez, avant de pouvoir bénéficier des prestations visées aux clauses 4.1 à 4.3, payer la Franchise applicable indiquée ci-dessous à titre de participation au coût de la réclamation. La Franchise peut être payée à Apple ou au Fournisseur de Services Agréé Apple par une Source de Paiement autorisée.

Les Franchises suivantes s'appliquent à chaque Événement de Service :

iPad :	
Dispositif de Saisie iPad	
Apple Pencil :	39 $ CA
Apple Pencil Pro :	39 $ CA
Clavier pour iPad de marque Apple :	39 $ CA
Dommages Limités à l'Écran (modèles iPad Air 11" (M4, M3, M2), iPad Air 13" (M4, M3, M2), iPad Pro 11" (M5, M4), iPad Pro 13" (M5, M4), iPad (A16), iPad mini (A17 Pro), iPad mini (A20 Pro) seulement) :	39 $ CA
Autres Dommages Accidentels (iPad Air 11" (M4, M3, M2), iPad Air 13" (M4, M3, M2), iPad Pro 11" (M5, M4), iPad Pro 13" (M5, M4), iPad (A16), iPad mini (A17 Pro), iPad mini (A20 Pro)) :	129 $ CA
Autres Dommages Accidentels (tous les autres modèles) :	49 $ CA

Mac :	MacBook Neo 13" (A18 Pro)	Mac (tous les autres modèles)
Événement de Service DAM de Niveau 1 - Dommage DAM à l'Écran Uniquement - Dommage DAM au Boîtier Inférieur Uniquement	69 $ CA	129 $ CA
Événement de Service DAM de Niveau 2 - Tout Autre Dommage DAM	209 $ CA	379 $ CA

** Les Franchises n'incluent pas les taxes de vente applicables que Vous devez payer, le cas échéant.*

Veuillez noter que si Vous effectuez une réclamation au titre de la Couverture en cas de Dommages Accidentels dans un pays autre que le Canada dans le cadre de cette Police, la Franchise ou les frais locaux équivalents peuvent devoir être payés dans la devise de ce pays et au taux applicable dans ce pays. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la page apple.com/ca/legal/sales-support/applecare/education/ et sélectionner l'appareil et l'emplacement appropriés où Vous souhaitez obtenir un service pour connaître les conditions et les frais applicables.

Conditions Particulières pour un iPad et un Dispositif de Saisie iPad

Une réclamation au titre de la Couverture en cas de Dommages Accidentels pour un Dispositif de Saisie iPad constitue une déclaration de sinistre distincte de Dommages Accidentels de Votre iPad, même si Votre iPad et Votre Dispositif de Saisie iPad sont endommagés en même temps, et chaque déclaration de sinistre est assujettie à la Franchise applicable ci-dessus.

Pour toutes les réclamations pour Dommages Accidentels Limités à l'Écran d'un iPad, l'Équipement Couvert ne doit présenter aucun dommage supplémentaire autre qu'à l'écran, y compris, mais sans s'y limiter, un boîtier tordu ou bosselé, qui empêcherait Apple de remplacer l'écran de l'Équipement Couvert. L'Équipement Couvert ayant subi des dommages supplémentaires sera classé dans la catégorie des réclamations pour Autres Dommages Accidentels d'un iPad et sera assujetti à la Franchise de la Police pour Autres Dommages Accidentels d'un iPad. Une réclamation pour Dommages Accidentels Limités à l'Écran d'un iPad est assujettie à la Franchise de la Police pour Dommages Accidentels Limités à l'Écran, comme énoncé dans le tableau ci-dessus.

Si Vous choisissez d'utiliser le Service de Remplacement Express (« SRE ») pour une réclamation de Dommages Accidentels Limités à l'Écran d'un iPad, Votre réclamation sera classée dans la catégorie des Autres Dommages Accidentels d'un iPad pour le service de Couverture en cas de Dommages Accidentels.

Les réclamations de Dommages Accidentels Limités à l'Écran d'un iPad (c'est-à-dire les réparations) et les Franchises s'appliquent seulement à certains modèles d'iPad, comme spécifié dans le tableau ci-dessus.

Conditions Particulières pour Mac

Si Votre appareil couvert est un Mac, pour les Événements de Service et les niveaux respectifs figurant dans le tableau ci-dessus, « Écran » comprend l'écran en verre et le boîtier extérieur du couvercle (le cas échéant). « Boîtier Inférieur » comprend le boîtier dans lequel se trouve le clavier, le clavier lui-même et le boîtier extérieur inférieur (le cas échéant).

Pour les Événements de Service DAM de Niveau 1, les Franchises pour Dommage à l'Écran Uniquement ou au Boîtier Inférieur Uniquement figurant dans le tableau ci-dessus s'appliqueront à chaque Événement de Service. L'appareil couvert ne doit présenter aucun dommage supplémentaire autre que le Dommage à l'Écran Uniquement ou au Boîtier Inférieur Uniquement qui empêcherait Apple de réparer l'Écran ou le Boîtier Inférieur. Les appareils couverts présentant des dommages supplémentaires seront assujettis au montant de la Franchise DAM de Niveau 2.

4.5. **Limite de Réclamations.** Chacun des appareils couverts est admissible à un maximum de deux (2) Événements de Service tous les douze (12) mois à partir de la date d'achat de Votre Police, telle qu'elle est indiquée sur le reçu de caisse d'origine. Tous les Événements de Service non utilisés expireront et Vous obtiendrez deux (2) nouveaux Événements de Service DAM à utiliser au cours de la prochaine période de douze (12) mois de couverture continue. Tous les autres avantages de la Police sont maintenus sans discontinuité.

4.6. **Assistance Technique.** Si Vous effectuez une réclamation valide au titre de cette clause de Votre Police, Vous bénéficierez d'un accès prioritaire à la ligne d'Assistance Technique d'Apple si Votre Équipement Couvert cesse de fonctionner correctement. L'Assistance Technique peut inclure l'aide relative à l'installation, au lancement, à la configuration, au dépannage et à la récupération (sauf la récupération de données), y compris le stockage, la récupération et la gestion de fichiers, l'interprétation des messages d'erreur du système ainsi que la détermination de la nécessité de Service Matériel ou de l'applicabilité de la couverture DAM. Apple offrira une assistance pour la version alors à jour des logiciels pris en charge ainsi que la Version Majeure antérieure. Aux fins de la présente clause, l'expression « Version Majeure » désigne une version importante du logiciel qui est diffusée commercialement par Apple sous un numéro de version de format « 1.0 » ou « 2.0 » et qui n'est ni en version bêta ni sous forme de version préliminaire.

L'Assistance Technique se limite à l'Équipement Couvert, au Système d'Exploitation (« OS ») de marque Apple, aux Logiciels Grand Public et aux problèmes de connectivité entre l'Équipement Couvert et un ordinateur portable ou de bureau qui répond aux spécifications de connectivité de l'Équipement Couvert et qui exécute un système d'exploitation pris en charge par l'Équipement Couvert. Les exclusions s'appliquent comme décrit ci-dessous.

5. Exclusions

5.1. **Couverture en cas de Dommages Accidentels et Couverture Matérielle.** Apple peut restreindre le service pour la Couverture en cas de Dommages Accidentels et la Couverture Matérielle au pays où l'Équipement Couvert a été acheté à l'origine. L'installation de pièces de tiers peut modifier Votre couverture. Pour bénéficier des services de la Couverture en cas de Dommages Accidentels ou de la Couverture Matérielle, tout l'Équipement Couvert doit être retourné à Apple dans son intégralité, y compris toutes les pièces d'origine ou les composantes de remplacement autorisées par Apple. Cette restriction ne limite pas Vos droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs.

La Couverture en cas de Dommages Accidentels et la Couverture Matérielle en vertu de cette Police ne Vous couvrent pas dans les cas suivants :

5.1.1. un produit qui n'est pas l'Équipement Couvert ;

5.1.2. les dommages causés par un produit autre que l'Équipement Couvert, y compris les pièces ou les accessoires de tiers utilisés avec l'Équipement Couvert ;

5.1.3. les dommages causés par :

5.1.3.1. un abus ou une mauvaise utilisation, c'est-à-dire des dommages intentionnels, y compris l'utilisation délibérée de l'Équipement Couvert à des fins ou d'une manière pour lesquelles il n'a pas été conçu;

5.1.3.2. la modification ou l'altération, réelle ou tentée, de l'Équipement Couvert ; ou

5.1.3.3. les services ou les réparations (y compris les mises à niveau) effectués par toute personne autre qu'Apple ou un Fournisseur de Services Agréé Apple ;

5.1.4. Équipement Couvert dont le numéro de série a été altéré, dégradé ou retiré, ou l'Équipement Couvert qui a été ouvert, a fait l'objet d'un service, a été modifié ou altéré par toute personne autre qu'Apple ou un représentant autorisé d'Apple, ou l'Équipement Couvert qui contient des composants non autorisés par Apple ;

5.1.5. la perte ou le vol de Votre Équipement Couvert ;

5.1.6. l'Équipement Couvert (y compris toutes les composantes majeures) qui n'est pas retourné à Apple ;

5.1.7. les dommages esthétiques à l'Équipement Couvert qui n'affectent pas la fonctionnalité de l'Équipement Couvert, y compris, mais sans s'y limiter, les microfissures, les rayures, les bosses, le plastique cassé sur les ports et la décoloration ;

5.1.8. dommages ou défaillances causés par l'usure normale et/ou l'utilisation de l'Équipement Couvert ;

5.1.9. dommages causés par un incendie, un séisme ou d'autres causes externes ;

5.1.10. services d'installation, de retrait ou de mise au rebut de l'Équipement Couvert ou de l'équipement qui Vous est fourni pendant le service de l'Équipement Couvert ;

5.1.11. si Votre appareil couvert est un Mac, protection contre des dommages matériels excessifs ou catastrophiques à l'Équipement Couvert (p. ex. : des produits qui ont été écrasés ou pliés) ou contre des dommages excessifs ou catastrophiques à l'Équipement Couvert provoqués par le contact avec un liquide (p. ex. : des produits partiellement ou complètement submergés dans un liquide) ;

5.1.12. si Votre appareil couvert est un Mac, protection contre les dommages causés par la présence de matières dangereuses, y compris, mais sans s'y limiter, de matières biologiques et d'allergènes, qui posent un risque pour la santé humaine ;

5.1.13. perte, perte d'utilisation, dommages, corruption, impossibilité d'accéder à ou de manipuler le matériel électronique ou les logiciels, ou leurs composants, utilisés pour stocker, traiter, consulter, transmettre ou recevoir des informations présentes sur l'Équipement Couvert en raison d'un motif ou d'une perte autre que les pertes couvertes spécifiquement mentionnées dans cette Police, y compris un accès ou une utilisation non autorisés d'un tel système, une attaque par déni de service, ou la réception ou transmission d'un code malveillant ; ou

5.1.14. perte, perte d'utilisation, dommages, corruption, perte d'accessibilité, incapacité de manipulation de n'importe quelles données électroniques stockées dans l'Équipement Couvert, y compris les pertes causées par un accès non autorisé à de telles données ou l'utilisation non autorisée de celles-ci, une attaque par déni de service, ou la réception ou transmission d'un code malveillant.

5.2. **Assistance Technique.** L'Assistance Technique prévue par cette Police ne Vous couvre pas dans les cas suivants :

5.2.1. utilisation ou modification de l'Équipement Couvert ou des Logiciels Grand Public d'une manière pour laquelle il n'est pas prévu de l'utiliser ou de le modifier conformément au manuel de l'utilisateur, aux caractéristiques techniques ou à d'autres directives publiées sur le site web d'Apple pour l'Équipement Couvert ;

5.2.2. problèmes qui peuvent être résolus par la mise à niveau des logiciels (y compris les Logiciels Grand Public) vers la version la plus récente ;

5.2.3. produits tiers ou autres produits ou logiciels de marque Apple (autres que l'Équipement Couvert ou les Logiciels Grand Public) ou les effets de ces produits sur l'Équipement Couvert ou les Logiciels Grand Public, ou les interactions avec ceux-ci ;

5.2.4. utilisation d'un ordinateur ou d'un système d'exploitation qui n'est pas lié aux Logiciels Grand Public, ou problèmes de connectivité qui ne proviennent pas de l'Équipement Couvert ;

5.2.5. logiciels OS ou Logiciels Grand Public désignés comme des versions « bêta », des « prélancements », des « prévisualisations » ou les logiciels désignés de manière semblable ;

5.2.6. dommages ou perte de logiciels ou de données stockés ou enregistrés sur l'Équipement Couvert ;

5.2.7. récupération et réinstallation de programmes logiciels et de données d'utilisateur ;

5.2.8. si Votre appareil couvert est un Mac, pour les logiciels macOS pour serveurs, sauf en cas d'utilisation de l'interface graphique pour des problèmes d'administration de serveurs et de gestion de réseaux sous macOS Server sur un appareil couvert ;

5.2.9. si Votre appareil couvert est un Mac, pour l'utilisation ou la modification de l'Équipement Couvert, de macOS ou des Logiciels Grand Public d'une manière pour laquelle l'Équipement Couvert ou le logiciel n'est pas destiné à être utilisé ou modifié ;

5.2.10. conseils liés à l'utilisation quotidienne de l'Équipement Couvert en l'absence de problème sous-jacent avec son matériel ou ses logiciels ;

5.2.11. perte, perte d'utilisation, dommages, corruption, perte d'accessibilité, incapacité de manipulation de n'importe quel matériel électronique, logiciel ou composant de ceux-ci utilisés pour stocker, traiter, consulter, transmettre ou recevoir de l'information dans l'Équipement Couvert en raison d'une cause ou d'une perte autre que les pertes couvertes spécifiquement mentionnées dans cette Police, y compris

l'accès non autorisé à un tel système ou l'utilisation non autorisée de celui-ci, une attaque par déni de service, ou la réception ou transmission d'un code malveillant ; ou

5.2.12. perte, perte d'utilisation, dommages, corruption, perte d'accessibilité, incapacité de manipulation de n'importe quelles données électroniques stockées dans l'Équipement Couvert, y compris les pertes causées par un accès non autorisé à de telles données ou l'utilisation non autorisée de celles-ci, une attaque par déni de service, ou la réception ou transmission d'un code malveillant.

6. Conditions Générales

6.1. Pour bénéficier de la pleine protection de Votre Police, Vous devez respecter cette section ainsi que les sections 7, 8 et 9, qui sont des conditions de cette Police. Le non-respect de ces conditions peut entraîner le refus de Votre réclamation.

6.2. Les conditions suivantes s'appliquent à cette Police :

6.2.1. **Pièces d'Origine.** Pour bénéficier de la Couverture en cas de Dommages Accidentels ou de la Couverture Matérielle, tout l'Équipement Couvert doit être retourné à Apple dans son intégralité, y compris toutes les pièces d'origine ou les composantes de remplacement autorisées par Apple.

6.2.2. **Exclusions de Couverture.** La Couverture de Votre Police est soumise aux exclusions énoncées à la section 5.

6.2.3. **Paiement de la Prime et Couverture.** La Prime et toute Taxe de Vente applicable doivent être payées avant que Vous puissiez bénéficier de la Couverture en cas de Dommages Accidentels, de la Couverture Matérielle ou de l'Assistance Technique. Aucune réclamation ne sera satisfaite au titre de cette Police si la Prime et toute Taxe de Vente applicable n'ont pas été payées en totalité.

Pour les Polices à Paiement Mensuel, si Vous acceptez de payer la Prime par Versements, Vous devrez conclure un Contrat de Plan de Paiement avec un Fournisseur de Plan de Paiement, et Vous pourrez bénéficier de la Couverture en cas de Dommages Accidentels, de la Couverture Matérielle ou de l'Assistance Technique à partir du moment où Vous conclurez le Contrat de Plan de Paiement. Vous devez payer Vos Versements conformément aux conditions générales de Votre Contrat de Plan de Paiement.

6.2.4. **Non-Paiement des Versements.** Pour les Polices à Paiement Mensuel, lorsque Vous payez la Prime de la Police à Paiement Mensuel par Versements, et que Vous n'avez pas payé Vos arriérés de Versements à la date demandée dans l'Avis d'Arriérés, le Fournisseur de Plan de Paiement peut demander à AIG de résilier Votre Police. AIG résiliera Votre Police avec effet immédiat dès réception d'une telle demande.

Si Vous ne payez pas les Versements à la date d'échéance et que Vous êtes en retard dans le cadre du Contrat de Plan de Paiement, Vous ne pourrez pas bénéficier de la Couverture en cas de Dommages Accidentels, de la Couverture Matérielle ou de l'Assistance Technique en ce qui concerne l'Équipement Couvert tant que Vous n'aurez pas payé l'intégralité des arriérés de Versements.

6.2.5. **Votre Devoir de Diligence.** Vous devez prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger l'Équipement Couvert contre un Événement Assuré et Vous devez utiliser et entretenir l'Équipement Couvert conformément à ses instructions.

6.2.6. **Votre Résidence et Votre Âge**

6.2.6.1. Vous ne pouvez acheter cette Police que si Votre résidence principale se situe dans la Province de Québec et que Vous êtes âgé de dix-huit (18) ans ou plus à la date d'achat de cette Police.

6.2.7. **Autres Assurances.** Si Vous avez une autre police d'assurance concernant l'Équipement Couvert en vigueur pendant la Période de Couverture, Vous pouvez toujours faire une réclamation au titre de cette Police, car AIG accepte de Vous fournir une couverture indépendamment de toute autre police et sans en tenir compte.

7. Comment Soumettre une Réclamation

7.1. **Pour la Couverture en cas de Dommages Accidentels et la Couverture Matérielle.** Vous devez déposer Votre réclamation dès que possible en Vous rendant dans un magasin de détail Apple ou auprès d'un Fournisseur de Services Agréé Apple, en accédant à la page support.apple.com/fr-ca ou support.apple.com/en-ca, ou en téléphonant à Apple au 1-800-263-3394. Apple aura besoin du numéro de série de Votre Équipement Couvert avant de fournir une assistance. Votre réclamation sera réglée au moyen des options décrites à la clause 7.4.

7.2. Pour les appareils dotés d'un support de stockage, pendant le service de Couverture en cas de Dommages Accidentels ou de Couverture Matérielle, Apple ou le Fournisseur de Services Agréé Apple supprimera toutes les données contenues dans l'Équipement Couvert et reformatera le support de stockage. Vous devriez sauvegarder toutes les données régulièrement et, si possible, avant d'effectuer une réclamation.

7.3. Si on Vous le demande, Vous devez produire la preuve d'achat de Votre Équipement Couvert et Votre certificat de Preuve de Couverture afin de vérifier que Votre produit Apple est un Équipement Couvert.

7.4. Les réclamations valides au titre de la Couverture en cas de Dommages Accidentels et de la Couverture Matérielle peuvent être faites en utilisant l'une des options suivantes :

7.4.1. **Service en magasin.** Le Service en magasin est offert pour la plupart des Équipements Couverts. Apportez l'Équipement Couvert dans un magasin de détail Apple ou chez un Fournisseur de Services Agréé Apple (un « FSAA ») offrant un service en magasin. Les services seront effectués en magasin pour Vous, ou le magasin peut envoyer l'Équipement Couvert dans un centre de réparation Apple (un « CRA ») aux fins de l'exécution du service. Vous devez récupérer rapidement l'Équipement Couvert.

Si Vous retournez l'Équipement Couvert dans un magasin de détail Apple, certaines réparations peuvent être effectuées sur-le-champ. Il est conseillé de réserver une place à la page apple.com/ca/fr/retail ou apple.com/ca/retail.

7.4.2. **Service sur place.** Le service sur place est offert pour de nombreux ordinateurs de bureau (et de nombreux ordinateurs portatifs au Canada) ainsi que pour le moniteur de marque Apple, si l'emplacement de l'Équipement Couvert est à moins de 80 kilomètres (50 miles) d'un Fournisseur de Services sur Place Agréé Apple. Certaines pièces pouvant faire l'objet d'un service de pièces effectué par le client, conformément à la description ci-dessous, ne sont pas admissibles au service sur place. Si Apple détermine qu'un service sur place est disponible, Apple enverra un technicien de service à l'emplacement de l'Équipement Couvert. Le service sera effectué sur place, ou le technicien de service transportera l'Équipement Couvert chez un Fournisseur de Services Agréé Apple ou dans un centre de réparation Apple. Si l'Équipement Couvert est réparé chez un Fournisseur de Services Agréé Apple ou dans un centre de réparation Apple, Apple s'occupera de le transporter jusqu'à Votre emplacement après le service. Si le technicien de service n'obtient pas l'accès à l'Équipement Couvert à l'heure convenue, toute visite ultérieure sur place peut être assujettie à des frais supplémentaires.

7.4.3. **Service par la poste.** Le service direct par la poste est offert pour la plupart des Équipements Couverts. Si Apple considère que Votre Équipement Couvert peut bénéficier du service par la poste, Apple Vous enverra des connaissements prépayés (et, au besoin, le matériel d'emballage). Vous devrez expédier l'Équipement Couvert à un centre CRA, conformément aux instructions d'Apple. Une fois les services effectués, le centre CRA Vous retournera l'Équipement Couvert. Apple paiera les frais d'expédition à destination et en provenance de Votre emplacement si Vous suivez toutes les instructions.

7.4.4. **Service de Remplacement Express (SRE) ou Service de Pièces Effectué par le Client (DIY).** Le Service de Remplacement Express est offert pour certains Équipements Couverts. Le SRE n'est pas offert pour Mac. Le service de pièces DIY est offert pour de nombreux Équipements Couverts. Il Vous permet d'effectuer Vous-même le service de Votre Équipement Couvert.

Apple demandera le retour de l'Équipement Couvert et une autorisation de carte de crédit à titre de garantie au montant du prix de détail du produit de remplacement et des coûts d'expédition applicables. Si Vous n'êtes pas en mesure de fournir l'autorisation de carte de crédit, ce service ne Vous sera pas offert. Apple Vous enverra un produit de remplacement avec les instructions de retour de l'Équipement Couvert. Si Vous suivez ces instructions, Apple annulera l'autorisation de carte de crédit, et aucun montant ne Vous sera facturé pour le produit de remplacement et les frais d'expédition à destination et en provenance de l'adresse d'expédition que Vous avez choisie. Si Vous ne retournez pas l'Équipement Couvert d'origine selon les instructions ou si Vous retournez un produit qui n'est pas l'Équipement Couvert, Apple fera porter le montant autorisé sur Votre carte de crédit.

Vous pouvez choisir d'utiliser le service SRE pour les réclamations pour Dommages Accidentels Limités à l'Écran de l'iPad, mais celles-ci seront assujetties à la Franchise pour Autres Dommages Accidentels de indiquée à la clause 4.4, puisqu'un élément de remplacement de l'Équipement Couvert Vous sera fourni.

7.5. Les options de service relatives à la Couverture en cas de Dommages Accidentels et à la Couverture Matérielle peuvent varier d'un pays à l'autre en fonction des capacités locales au moment où Vous sollicitez un service et des dommages subis par Votre Équipement Couvert.

7.6. Apple peut changer la manière dont elle Vous fournit ses services de réparation ou de remplacement, ainsi que l'admissibilité de Votre Équipement Couvert à bénéficier d'une méthode de service particulière. Lorsqu'il n'est pas possible de fournir une certaine méthode de service décrite ci-dessus, il peut s'avérer nécessaire de modifier la méthode par laquelle Apple Vous fournit la Couverture en cas de Dommages Accidentels ou la Couverture Matérielle.

7.7. Si Vous cherchez à effectuer une réclamation au titre de cette Police dans un pays qui n'est pas le pays d'achat, Vous devrez Vous conformer à toutes les lois et réglementations applicables en matière d'importation et d'exportation, et Vous serez responsable de tous les droits de douane, de la taxe sur la valeur ajoutée, de la Taxe de Vente ainsi que des autres taxes et frais associés qui peuvent s'appliquer.

7.8. Les frais d'expédition et de manutention peuvent être à Votre charge si l'Équipement Couvert ne peut pas faire l'objet d'un service dans le pays où Vous souhaitez effectuer une réclamation, si ce n'est pas le pays d'achat. Lorsque le service de Couverture Matérielle est effectué en dehors de Votre pays d'achat, Apple peut réparer ou échanger les produits et pièces défectueux de Votre Équipement Couvert par des produits et pièces comparables conformes aux normes locales du pays où le service est effectué.

7.9. Pour l'**Assistance Technique**, Vous pouvez effectuer une réclamation en téléphonant à Apple au 1-800-263-3394. Apple demandera le numéro de série de l'Équipement Couvert avant de fournir une assistance.

Vous pouvez également obtenir des informations en accédant aux ressources de soutien gratuites ci-dessous :

Renseignements sur l'Assistance Internationale	support.apple.com/HT201232
Fournisseurs de Services Agréés Apple et Magasins de Détail Apple	locate.apple.com/ca/fr ou locate.apple.com/ca/en/
Assistance et Service Apple	support.apple.com/fr-ca/contact ou support.apple.com/en-ca/contact

8. Vos Responsabilités Lors de la Soumission d'une Réclamation

8.1. Lorsque Vous présentez une réclamation au titre de cette Police, Vous devez Vous conformer aux dispositions suivantes :

8.1.1. Vous devez fournir des informations sur les symptômes et les causes des dommages ou des problèmes que Vous rencontrez avec l'Équipement Couvert ;

8.1.2. Pour permettre à Apple d'effectuer des diagnostics et de Vous assister de toute autre manière dans Votre réclamation, si on Vous le demande, Vous devez fournir des informations, y compris, mais sans s'y limiter, le numéro de série de l'Équipement Couvert, le modèle, la version du système d'exploitation et des logiciels installés, tous les périphériques connectés ou installés sur l'Équipement Couvert, tous les messages d'erreur affichés, les actions entreprises avant que l'Équipement Couvert ne rencontre le problème ainsi que les mesures prises pour résoudre le problème.

8.1.3. Vous devez suivre les instructions qui Vous sont données par Apple ou le Fournisseur de Services Agréé Apple et emballer l'Équipement Couvert conformément aux instructions d'expédition données par Apple ou le Fournisseur de Services Agréé Apple ;

8.1.4. Vous ne devez pas envoyer de produits et d'accessoires qui ne font pas l'objet d'une réclamation au titre de la Couverture en cas de Dommages Accidentels ou de la Couverture Matérielle (par exemple, des étuis, des pochettes, etc.), car ils ne peuvent pas être renvoyés.

8.1.5. Vous devriez Vous assurer, dans la mesure du possible, que Vos logiciels et données résidant sur l'Équipement Couvert sont sauvegardés. Apple supprimera le contenu de l'Équipement Couvert et reformatera le support de stockage. Ni AIG ni Apple ne seront responsables de la perte de logiciels ou de données résidant sur l'Équipement Couvert lorsqu'il est soumis dans le cadre d'une réclamation au titre de cette Police ; et

8.1.6. Vous devez fournir à Apple l'Équipement Couvert dans son intégralité pour permettre à Apple d'évaluer la validité de Votre réclamation au titre de la Couverture en cas de Dommages Accidentels ou de la Couverture Matérielle.

8.2. Apple Vous retournera Votre Équipement Couvert ou fournira un produit de remplacement selon la configuration d'origine de l'Équipement Couvert, sous réserve des mises à jour applicables. Apple peut installer des mises à jour de macOS dans le cadre de la réparation ou du remplacement de Votre Équipement Couvert qui empêcheront l'Équipement Couvert de rétablir une version antérieure de macOS. Les applications de tiers installées sur l'Équipement Couvert peuvent ne pas être compatibles ni fonctionner avec l'Équipement Couvert à la suite de la mise à jour de macOS. Vous serez responsable de la réinstallation de tous les autres programmes logiciels, de toutes les données et de tous les mots de passe.

8.3. Dans la pleine mesure permise par la loi applicable, AIG, Apple, les Fournisseurs de Services Agréés Apple, ainsi que leurs employés et mandataires, ne seront pas responsables envers Vous des pertes indirectes que Vous subissez, par exemple les coûts de récupération, de reprogrammation ou de reproduction des programmes ou des données, ou les pertes d'activité, de bénéfices, de revenus ou d'économies anticipées résultant d'un manquement à leurs obligations en vertu de cette Police.

9. Tromperie, Fraude et Utilisation Illégale

9.1. Si une réclamation s'avère frauduleuse ou si Vous fournissez sciemment des renseignements trompeurs dans la réclamation, la réclamation sera refusée, Votre Police sera annulée, et un remboursement proportionnel sera accordé, le cas échéant. Apple ou AIG pourraient dénoncer le cas à la police ou à d'autres organismes de réglementation.

9.2. Cette Police peut être immédiatement résiliée par AIG si une autorité compétente lui notifie que l'Équipement Couvert est utilisé dans le cadre d'une activité constituant un acte criminel ou pour faciliter ou permettre la réalisation d'un acte constituant un acte criminel.

10. Résiliation

10.1. Quel que soit le type de Votre Police, Vous pouvez résilier cette Police à tout moment et pour tout motif, avec effet immédiat, et Vous pourriez avoir droit à un remboursement, comme expliqué ci-dessous. Pour obtenir un remboursement, il peut Vous être demandé de fournir Votre reçu de caisse d'origine et/ou Votre certificat de Preuve de Couverture.

10.2. Comment Résilier :

Retour de l'Équipement Couvert

10.2.1. Pour résilier cette Police avec le retour de Votre Équipement Couvert, comme le permet la politique de retour du canal de vente d'origine, Vous devez retourner Votre Équipement Couvert par le canal de vente d'origine (Revendeur Agréé Apple ou Apple). Vous (ou Votre Fournisseur de Plan de Paiement) recevrez un remboursement intégral de la Prime. Pour les Polices à Paiement Mensuel, si Vous retournez Votre Équipement Couvert dans la période de retour admissible de quatorze (14) jours, Vous avez le droit de résilier Votre Police et de recevoir un remboursement intégral de la première mensualité que Vous avez payée.

Polices Souscrites auprès de Revendeurs Agréés Apple

10.2.2. Pour résilier une Police à Paiement Unique souscrite auprès d'un Revendeur Agréé Apple, dans les trente (30) jours suivant l'achat de la Police, Vous devrez peut-être résilier la Police auprès du Revendeur Agréé Apple. Pour résilier une Police à Paiement Unique souscrite auprès d'un Revendeur Agréé Apple, plus de trente (30) jours après la date d'achat de la Police, appelez Apple au 1-800-263-3394 ou envoyez un préavis écrit à Agreement Administration, BP 149125, Austin (TX) 78714-9125, États-Unis, et Votre Police sera résiliée dès réception de Votre avis.

10.2.3. Si Vous avez souscrit à une Police à Paiement Mensuel auprès d'un Revendeur Agréé Apple, contactez ce Revendeur Agréé Apple qui Vous a vendu la Police et à qui Vous versez le paiement mensuel pour annuler Votre Police. Si Votre Police à Paiement Mensuel est financée par une tierce partie, tout remboursement dû pourra être versé à l'établissement financier en question.

Polices à Paiement Unique Souscrites auprès d'Apple

10.2.4. Le cas échéant, suivez les étapes dans l'application d'Assistance Apple, qui peut être téléchargée depuis l'App Store. Si Vous ne voyez pas Votre Police lorsque Vous essayez de la résilier, Vous pourriez devoir d'abord terminer la configuration de Votre Compte Apple. Pour obtenir de l'aide supplémentaire, veuillez consulter la page support.apple.com/HT202704 ;

10.2.5. Si l'option est disponible, accédez à la page getsupport.apple.com/products, sélectionnez « Couverture Matérielle », puis « Annuler un contrat AppleCare », et suivez les instructions ;

10.2.6. Appelez Apple au 1-800-263-3394 ; ou

10.2.7. Envoyez un préavis écrit à Agreement Administration, BP 149125, Austin (TX) 78714-9125, États-Unis.

Polices à Paiements Mensuels Souscrites auprès d'Apple

10.2.8. Pour une résiliation immédiate, sans lien avec le retour de Votre Équipement Couvert, appelez Apple au 1-800-263-3394 ou envoyez un préavis écrit à Agreement Administration, BP 149125, Austin (TX) 78714-9125, États-Unis, et Votre Police sera annulée dès réception de Votre avis. Si Votre Police à Paiement Mensuel est financée par une tierce partie, Apple pourra verser tout remboursement dû à l'établissement financier en question.

10.3. ***Remboursements***

10.3.1. Si Vous résiliez la présente Police à Paiement Unique, sans que cela soit lié au retour de Votre Équipement Couvert, Vous pourriez avoir droit au remboursement de la Prime, qui sera calculé comme suit :

10.3.1.1. Si Vous résiliez cette Police dans les trente (30) jours suivant son achat ou sa réception, selon la dernière éventualité, Vous recevrez un remboursement intégral.

10.3.1.2. Si Vous résiliez cette Police plus de trente (30) jours après sa réception, Vous recevrez un remboursement proportionnel de la Prime. Le remboursement proportionnel est basé sur le pourcentage de la durée de la Police non expirée par rapport à la date d'achat de la Police.

10.4. Tout remboursement auquel Vous avez droit sera versé soit en créditant la Source de Paiement que Vous avez utilisée pour acheter la Police, soit Votre Source de Paiement figurant dans Votre dossier, et si ce n'est pas possible, par virement bancaire à Votre intention. Si Votre Police à Paiement Unique est financée par un Fournisseur de Plan de Paiement, tout remboursement peut être versé au Fournisseur de Plan de Paiement qui a payé la Police.

Résiliation pour Non-Paiement de la Prime

10.5. Si Vous avez souscrit à une Police à Paiement Mensuel, AIG ou Apple ou un Revendeur Agréé Apple au nom d'AIG, peut résilier Votre Police si Vous n'effectuez pas le paiement du versement mensuel de la Prime à l'échéance. Si un Versement mensuel de Prime n'est pas effectué à la date d'échéance, Vous disposez d'un mois pour l'acquitter. Si le Versement n'est pas payé pendant cette période, la Police sera automatiquement résiliée à partir de la date à laquelle le Versement de Prime impayé était dû. Si le Versement de Prime est effectué pendant le délai de grâce d'un mois, la couverture fonctionnera comme s'il avait été effectué à la date d'échéance. Aucune indemnité ne sera versée pour les réclamations survenant après l'expiration du délai de grâce d'un mois si le Versement de Prime reste impayé.

Droits de Résiliation d'AIG et d'Apple

10.6. Si, pour une raison quelconque, Votre Source de Paiement ne peut pas être débitée des montants dus, y compris tout paiement de Versement dû par Vous, et que Vous n'avez pas effectué le paiement approprié à la date d'échéance ou à la date de renouvellement applicable, Votre Police pourrait être annulée pour non-paiement, et la couverture de Votre Police cessera à la date d'échéance ou de renouvellement.

10.7. AIG, ou Apple au nom d'AIG, peut résilier Votre Police dans le cas où Apple n'est plus en mesure d'effectuer le service de Votre Équipement Couvert, auquel cas Vous recevrez un préavis d'un mois indiquant que Votre Police cessera d'être renouvelée.

11. Transfert de la Police

11.1. Vous pouvez effectuer un transfert permanent unique de tous Vos droits en vertu de la Police à une autre partie, à condition : (i) que Vous transfériez à l'autre partie la preuve d'achat d'origine, le certificat de Preuve de Couverture et le matériel imprimé de la Police ; (ii) que Vous avertissiez Apple du transfert comme expliqué à la page support.apple.com/HT202712 et (iii) que l'autre partie accepte les conditions de cette Police. Si Vous avez financé la souscription à Votre Police au moyen d'un Fournisseur de Plan de Paiement ou payez autrement en Versements, le cessionnaire doit assumer et respecter la totalité des obligations de paiement du cédant, et tout manquement à ces obligations par un cessionnaire déclenchera immédiatement les clauses de résiliation applicables décrites à la section 10. Lorsque Vous avisez Apple du transfert, Vous devez fournir le Numéro de Contrat du Plan, le numéro de série de l'Équipement Couvert, de même que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse de courriel du nouveau propriétaire.

12. Modifications de Police

Les conditions générales de la Police qui Vous ont été fournies à l'origine demeurent en vigueur pendant la durée de Votre Police et chaque versement de la Police à Paiement Mensuel, le cas échéant, sauf si AIG, ou Apple au nom d'AIG, Vous informe d'une révision des conditions générales de la Police. AIG, ou Apple au nom d'AIG, peut, à tout moment, réviser les conditions générales de la présente Police, y compris le prix et les Franchises applicables, en Vous donnant un préavis écrit de trente (30) jours, ou plus si la loi l'exige (la « Période de Préavis »). Ce préavis doit être fourni dans un document écrit ou un courriel distinct, ou par une autre méthode raisonnable. Si les modifications Vous sont communiquées avant le renouvellement et que Vous les jugez acceptables, cette Police restera en vigueur après le renouvellement. Si les modifications Vous sont communiquées plus de trente (30) jours avant le

renouvellement de la Police et que Vous donnez votre consentement exprès à toutes les modifications, la Police modifiée entrera en vigueur. Si Vous n'acceptez pas les conditions générales révisées de la Police, Vous pouvez résilier la Police sans pénalité. Si Vous ne résiliez pas la Police pendant la Période de Préavis, Votre paiement continu des Versements échelonnés (le cas échéant) ou la soumission d'une demande de service en vertu de la Police après la réception d'un avis de modification des conditions générales de Votre Police, y compris concernant un changement du prix ou des Franchises, sera considéré comme un consentement de Votre part à être lié par lesdites conditions générales révisées de la Police. Dans tous les cas, Vous pouvez résilier la Police en tout temps conformément à la section 10.

Pour les Polices à Paiement Unique et les Polices à Paiement Mensuel, si AIG modifie les conditions générales afin d'améliorer Votre couverture sans coût supplémentaire, ces conditions générales s'appliqueront immédiatement à cette Police.

13. Plaintes

13.1. AIG et Apple estiment que Vous méritez un service courtois, équitable et rapide. AIG a demandé à Apple de traiter les plaintes relatives à l'Assistance Technique.

S'il arrive que le service à la clientèle ou l'Assistance Technique que Vous recevez ne réponde pas à Vos attentes, veuillez contacter Apple en utilisant les coordonnées appropriées ci-dessous, en indiquant Votre nom et le numéro de série de l'Équipement Couvert afin d'aider Apple à traiter Vos commentaires de manière plus efficace.

Par Écrit :	Apple Canada Inc., 120 Boulevard Bremner, Bureau 1600, Toronto (Ontario) M5J 0A8
Par Téléphone :	647-943-4400
En Ligne :	Par l'intermédiaire de l'Assistance Apple à support.apple.com/fr-ca/contact ou support.apple.com/en-ca/contact
En Personne :	Dans n'importe quel magasin de détail appartenant à Apple, figurant à la page apple.com/ca/fr/retail/storelist ou apple.com/ca/retail/storelist

Si Vous souhaitez qu'AIG examine Votre plainte concernant la Couverture Matérielle et la Couverture en cas de Dommages Accidentels, Vous avez le droit de contacter l'unité commerciale concernée d'AIG, verbalement ou par écrit. Si Vous connaissez le nom du représentant de l'unité commerciale pertinente, veuillez contacter cette personne directement. Si le représentant de l'unité commerciale n'est pas en mesure de résoudre Votre préoccupation, Vous pouvez demander que la plainte soit transmise à la haute direction de l'unité commerciale pour qu'elle s'en occupe et déploie des efforts supplémentaires afin de régler la plainte. Le représentant affecté à Votre dossier Vous enverra dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de la plainte un accusé de réception contenant les renseignements pertinents de la plainte. Dès réception de la plainte, le représentant entamera le processus d'examen des plaintes de la Société. Un dossier de plainte est créé pour chaque plainte, qui contient les détails de la plainte, le résultat de la procédure d'examen de la plainte (l'analyse et les documents à l'appui) ainsi que toute la correspondance écrite adressée au plaignant. Le représentant examinera la plainte et, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, préparera et Vous enverra une réponse écrite accompagnée des raisons qui la justifient ou expliquant qu'un délai supplémentaire est requis et pourquoi.

Si Vous n'êtes pas satisfait du résultat du processus d'escalade au sein de l'unité commerciale appropriée décrit ci-dessus, Vous pouvez porter plainte directement auprès du/de la Responsable des Plaintes d'AIG. Les plaintes soumises au Responsable des Plaintes doivent être présentées par écrit (courriel, télécopie ou lettre) à l'adresse suivante :

Responsable des Plaintes
La Compagnie d'Assurance AIG du Canada
120 Boulevard Bremner, Bureau 2200
Toronto, Ontario, M5J 0A8
Sans frais : 1 800 387-4481

Télécopieur : (416) 596-3006

Courriel : AIGCanadaComplaints@aig.com

Le ou la Responsable des Plaintes a pour mandat et pour devoir de procéder à un examen équitable et indépendant de la plainte et de formuler des recommandations quant à sa résolution. Le ou la Responsable des Plaintes Vous enverra dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte écrite un accusé de réception et un avis contenant les renseignements pertinents de Votre cas. Il ou elle examinera la plainte et, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte écrite, préparera et Vous enverra une réponse écrite définitive répondant à Votre préoccupation ou expliquant qu'un délai supplémentaire est requis et pourquoi.

Le ou la Responsable des Plaintes est la personne chargée d'appliquer la Politique de Règlement des Plaintes d'AIG. Il ou elle veille à la formation des employés et s'assure que ceux-ci reçoivent les informations nécessaires au respect de cette Politique. Il ou elle est également tenu(e) de déposer des rapports périodiques auprès des autorités de réglementation provinciales, détaillant le nombre et le type de plaintes reçues au cours de la période concernée, qu'il y ait eu ou non des plaintes.

Au Québec, le ou la Responsable des Plaintes agit en tant que répondant/répondante auprès de l'AMF et du plaignant. Il ou elle est également chargé(e) de transmettre le dossier à l'AMF, à la demande du plaignant (voir ci-dessous).

Examen Externe Indépendant de la Plainte :

Si, après que le ou la Responsable des Plaintes a fourni une réponse écrite définitive, Vous souhaitez toujours un examen plus approfondi de Votre plainte, Vous pouvez choisir de la faire examiner par le Service de Conciliation en Assurance de Dommages (SCAD). Le SCAD est un organisme externe indépendant pancanadien qui peut assister les consommateurs dans la résolution de la plupart des différends concernant des plaintes relatives à l'assurance des biens, de l'automobile ou des entreprises que les consommateurs n'ont pas pu régler avec leur assureur. Veuillez consulter le site scadcanada.org/ pour obtenir de plus amples renseignements, ou appelez sans frais le 1-877-225-0446 ou écrivez au SCAD au 4711, rue Yonge, 10^{e} étage, Toronto, Ontario, M2N 6K8.

Vous pouvez également contacter l'organisme de réglementation en assurance de Votre province de résidence. Les liens des organismes de réglementation sont accessibles sur le site Web du SCAD.

Si Vous n'êtes pas satisfait du résultat ou de l'examen de Votre plainte par AIG, Vous pouvez demander à tout moment au/à la Responsable des Plaintes de transférer le dossier à l'AMF. AIG respecte les règlements qui régissent la protection des renseignements personnels. Une fois Votre dossier transféré, l'AMF l'examinera et recommandera, le cas échéant, des services de résolution des différends, au besoin. Pour toute question concernant l'examen des plaintes au Québec, veuillez contacter le Centre d'Information de l'AMF :

Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec, Québec, G1V 5C1

Québec : **418-525-0337**
Montréal : **514-395-0337**
Sans frais : **1-877-525-0337**

Télécopieur : **418-525-9512 ou 514-873-3090**

Courriel : **information@lautorite.qc.ca**

Renseignements Supplémentaires :

Si Vous avez une plainte à formuler concernant les procédures de traitement des plaintes d'AIG, Vous pouvez Vous adresser à l'Agence de la Consommation en Matière Financière du Canada (« ACFC »). L'ACFC est un organisme gouvernemental indépendant pancanadien qui supervise les institutions financières sous réglementation fédérale afin de s'assurer qu'elles respectent les mesures fédérales de protection des consommateurs qui leur sont applicables. L'ACFC peut Vous donner des conseils sur la manière de déposer une plainte, mais elle n'intervient pas dans le règlement des différends individuels.

Pour en savoir plus sur l'ACFC, Vous pouvez consulter la page canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere (Français) ou canada.ca/en/financial-consumer-agency (Anglais). Vous pouvez également appeler sans frais le service en anglais au 1-866-461-FCAC (3222) ou écrire à l'ACFC au 427, Avenue Laurier Ouest, 6e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9.

Pour obtenir une copie de la Politique de Règlement des Plaintes de la Compagnie d'Assurance AIG du Canada dans son intégralité, cliquez ici (français) ou ici (anglais).

14. Renseignements Généraux

14.1. Cette Police n'est offerte et valable que dans la Province de Québec. Les personnes n'ayant pas atteint l'âge de la majorité ne sont pas autorisées à souscrire à cette Police.

14.2. Cette Police et tout différend en découlant seront régis par les lois de la Province de Québec.

14.3. Les conditions générales de la présente Police seront disponibles en français et en anglais, et toutes les communications et l'assistance relatives à la présente Police se feront en français et en anglais. Vous reconnaissez qu'une version française de la présente Police Vous a été remise.

14.4. AIG ne fournira pas de couverture et ne paiera pas de réclamation ou ne fournira pas de prestations en vertu de cette Police dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement d'une telle réclamation ou la fourniture d'une telle prestation exposerait AIG à une sanction, à une interdiction ou à une restriction en vertu des sanctions commerciales ou économiques des Nations Unies, des lois ou des règlements.

14.5. L'assurance est souscrite par la Compagnie d'Assurance AIG du Canada, dont les bureaux sont situés au 120 Boulevard Bremner, Bureau 2200, Toronto (Ontario) M5J 0A8.

14.6. Ni AIG ni Apple ne sont responsables des défaillances ou des retards dans l'exécution de la Police qui sont dus à des événements échappant à leur contrôle raisonnable.

14.7. Vous n'êtes pas tenu d'effectuer la maintenance préventive de l'Équipement Couvert pour avoir droit aux services en vertu de cette Police.

14.8. Cette Police ne prévoit aucun processus informel de règlement des litiges.

14.9. Dans le cadre de ses obligations, Apple peut, à sa discrétion et uniquement aux fins de la surveillance de la qualité des réponses d'Apple, enregistrer la totalité ou une partie des appels entre Vous et Apple.

14.10. Vous acceptez que les informations ou les données divulguées à Apple en vertu de cette Police ne soient ni confidentielles ni exclusives à Vous. De plus, Vous acceptez qu'Apple recueille et traite des données en Votre nom dans le cadre des services fournis. Cela peut comprendre le transfert de Vos données à des sociétés affiliées ou à des fournisseurs de services conformément à la Politique de Confidentialité des Clients Apple.

14.11. Apple dispose de mesures de sécurité destinées à protéger Vos données contre les accès ou les divulgations non autorisés et contre leur destruction illégale.

14.12. **Vous comprenez et acceptez qu'en souscrivant à la Police, AIG et Apple utiliseront, traiteront, transféreront et protégeront Vos informations conformément à la Politique de Confidentialité des Clients Apple disponible à la page apple.com/ca/fr/legal/privacy ou apple.com/ca/legal/privacy et aux Principes de Protection de la Vie Privée d'AIG Canada, disponibles à la page aig.ca/fr/renseignements-personnels ou aig.ca/privacy-principles. Vous acceptez également que toutes les informations relatives à la Police et à Votre Équipement Couvert soient partagées entre AIG et Apple aux fins décrites dans le présent document.**

Sans préjudice de ce qui précède, Vous acceptez qu'AIG, Apple, leurs sociétés affiliées ou leurs fournisseurs de services puissent utiliser et traiter Votre nom, le numéro de série de Votre appareil, Vos coordonnées, Votre historique de réparations ainsi que d'autres renseignements personnels qu'AIG, Apple, leurs sociétés affiliées ou leurs fournisseurs de services recueillent ou génèrent relativement à Votre Police, aux fins suivantes : (i) pour fournir et administrer les services en vertu de la Police et exécuter le présent contrat; (ii) pour assurer la qualité du service; (iii) pour communiquer avec Vous au sujet de Votre Police, des transactions financières connexes ainsi que des services et de l'assistance fournis en vertu du présent contrat. À ces fins, Vous acceptez que cela puisse inclure le transfert de Vos renseignements personnels entre AIG et Apple, y compris leurs sociétés affiliées et leurs fournisseurs de services. Si Vous avez des questions concernant le traitement de Vos données personnelles, communiquez avec Apple aux numéros de téléphone fournis ou en accédant à la page apple.com/legal/privacy/contact. Si Vous souhaitez consulter les renseignements qu'Apple détient à Votre sujet ou si Vous souhaitez les modifier, accédez à la page account.apple.com/ca/fr ou account.apple.com/ca pour mettre à jour Vos préférences de contact personnelles ou communiquez avec Apple en accédant à la page apple.com/ca/fr/privacy/contact ou apple.com/ca/privacy/contact. Vous pouvez également contacter la Compagnie d'Assurance AIG du Canada, 120 Boulevard Bremner, Bureau 2200, Toronto (Ontario) Canada, M5J 0A8, par courriel à AIGCanadaComplaints@aig.com ou sans frais par téléphone au 1-800-387-4481.

Numéros de Téléphone
Apple Canada : 1-800-263-3394

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

Dans la mesure où les conditions générales d'utilisation susmentionnées sont en contradiction avec les Conditions Générales du Québec énoncées ci-dessous, ce sont les conditions générales qui prévalent.

CONDITIONS GÉNÉRALES DU QUÉBEC

La présente police est régie par le Code Civil du Québec.

Les références aux articles du Code Civil du Québec accompagnant certaines dispositions ne sont données qu'à titre indicatif et sans garantie de citation textuelle.

Pour toutes les couvertures, sauf lorsqu'inapplicables.

1. DÉCLARATIONS

1.1 Déclarations du risque (article 2408)

Le preneur, de même que l'Assuré si l'Assureur le demande, est tenu de déclarer toutes les circonstances connues de lui qui sont de nature à influencer de façon importante un Assureur dans l'établissement de la prime, l'appréciation du risque ou la décision de l'accepter, mais il n'est pas tenu de déclarer les circonstances que l'Assureur connaît ou est présumé connaître en raison de leur notoriété, sauf en réponse aux questions posées.

On entend par preneur celui qui soumet la proposition d'assurance.

1.2 Aggravation du risque (articles 2466 et 2467)

L'Assuré est tenu de déclarer à l'Assureur, promptement, les circonstances qui aggravent les risques stipulés dans la police et qui résultent de ses faits et gestes si elles sont de nature à influencer de façon importante un assureur dans l'établissement du taux de la prime, l'appréciation du risque ou la décision de maintenir l'assurance.

L'Assureur qui est informé des nouvelles circonstances peut résilier le contrat ou proposer, par écrit, un nouveau taux de prime, auquel cas l'Assuré est tenu d'accepter et d'acquitter la prime ainsi fixée, dans les trente jours de la proposition qui lui est faite, à défaut de quoi la police cesse d'être en vigueur.

1.3 Fausses déclarations ou réticences (articles 2410, 2411 et 2466)

Toute fausse déclaration ou réticence du preneur ou de l'Assuré à révéler les circonstances visées à l'article 1.1 et au premier alinéa de l'article 1.2 entraîne, à la demande de l'Assureur, la nullité du contrat, même en ce qui concerne les sinistres non rattachés au risque ainsi dénaturé.

À moins que la mauvaise foi du preneur ou de l'Assuré ne soit établie ou qu'il ne soit démontré que le risque n'aurait pas été accepté par l'Assureur s'il avait connu les circonstances en cause, l'Assureur demeure tenu de l'indemnité envers l'Assuré, dans le rapport de la prime perçue à celle qui aurait dû percevoir.

1.4 Garanties (article 2412)

Toute aggravation de risque résultant d'un manquement à un engagement formel suspend la garantie jusqu'à ce que l'Assureur donne son acquiescement ou que l'Assuré respecte à nouveau ses engagements.

2. DISPOSITIONS DIVERSES

2.1. Intérêt d'assurance (articles 2481 et 2484)

(applicable seulement en assurance de biens)

Une personne a un intérêt d'assurance dans un bien lorsque la perte de celui-ci peut lui causer un préjudice direct et immédiat. L'intérêt doit exister au moment du sinistre, mais il n'est pas nécessaire que le même intérêt

ait existé pendant toute la durée du contrat. L'assurance d'un bien dans lequel l'Assuré n'a aucun intérêt d'assurance est nulle.

2.2. Changements (article 2405)

Aucune dérogation ou modification au présent contrat ne saurait engager l'Assureur à moins de stipulation sous forme d'avenant.

2.3. Cession (articles 2475 et 2476)

La présente police ne peut être cédée qu'avec le consentement de l'Assureur et qu'en faveur d'une personne ayant un intérêt d'assurance dans le bien assuré.

Lors du décès de l'Assuré, de sa faillite ou de la cession, entre coassurés, de leur intérêt dans l'assurance, celle-ci continue au profit de l'héritier, du syndic ou de l'Assuré restant, à charge pour eux d'exécuter les obligations dont l'Assuré était tenu.

2.4 Livres et archives

L'Assureur et ses mandataires ont le droit d'examiner les livres et archives de l'Assuré se rapportant à l'objet de l'assurance à tout moment au cours de la présente police et des trois années en suivant la fin.

2.5 Inspection

L'Assureur et ses mandataires ont le droit, sans y être tenus, d'inspecter le risque, de faire part à l'Assuré de constatations et de recommander des modifications. Ces inspections, constatations et recommandations visent uniquement l'assurabilité et les primes à facturer. Elles ne constituent pas une garantie que les lieux, les biens ou les activités sont salubres et sans danger ni qu'ils sont conformes à la loi, aux codes ou aux normes.

2.6 Devise

Toutes les sommes d'argent, notamment les primes et les autres montants exprimés dans la présente police, sont en devise canadienne.

3. PERTES

3.1 Déclaration de sinistre (article 2470)

L'Assuré doit déclarer à l'Assureur, dès qu'il en a eu connaissance, tout sinistre de nature à mettre en jeu la garantie. Tout intéressé peut faire cette déclaration.

Le défaut de remplir l'obligation énoncée au premier alinéa, entraîne la déchéance du droit de l'Assuré à l'indemnisation, lorsque ce défaut a causé préjudice à l'Assureur.

3.2 Renseignements à fournir (article 2471)

L'Assuré doit, le plus tôt possible, faire connaître à l'Assureur toutes les circonstances entourant le sinistre, y compris sa cause probable, la nature et l'étendue des dommages, l'emplacement du bien, les droits des tiers et les assurances concurrentes. L'Assuré doit également fournir les pièces justificatives à l'appui de ces renseignements et attester, sous serment ou par affirmation solennelle, la véracité de ceux-ci.

Lorsque l'Assuré ne peut, pour un motif sérieux, remplir cette obligation, il a droit à un délai raisonnable pour l'exécuter. À défaut par l'Assuré de se conformer à son obligation, tout intéressé peut le faire à sa place.

L'Assuré doit de plus transmettre à l'Assureur, dans les meilleurs délais, copie de tous avis, lettres, assignations et actes de procédure reçus relativement à une réclamation.

3.3 Déclaration mensongère (article 2472)

Toute déclaration mensongère entraîne pour son auteur la déchéance de son droit à l'indemnisation à l'égard du risque auquel se rattache ladite déclaration.

Toutefois, si la réalisation du risque a entraîné la perte à la fois de biens mobiliers et immobiliers, ou à la fois de biens à usage professionnel et à usage personnel, la déchéance ne vaut qu'à l'égard de la catégorie de biens à laquelle se rattache la déclaration mensongère.

3.4 Faute intentionnelle (article 2464)

L'Assureur n'est jamais tenu de réparer le préjudice qui résulte de la faute intentionnelle de l'Assuré.

En cas de pluralité d'Assurés, l'obligation de la garantie demeure à l'égard des Assurés qui n'ont pas commis de faute intentionnelle. Lorsque l'Assureur est garant du préjudice que l'Assuré est tenu de réparer en raison du fait d'une autre personne, l'obligation de garantie subsiste, quelles que soient la nature et la gravité de la faute commise par cette personne.

3.5 Dénonciation

(applicable seulement en assurance de biens)

L'Assuré doit déclarer immédiatement aux autorités policières tout dommage imputable à un acte criminel, notamment au vandalisme, au vol ou à une tentative de vol.

3.6 Protection des biens et vérification (article 2495)

(applicable seulement en assurance de biens)

L'Assuré doit se charger de protéger, dans la mesure du possible et aux frais de l'Assureur, les biens assurés contre tout danger de perte ou dommage supplémentaire, sous peine d'assumer les dommages imputables à son défaut.

L'Assuré ne peut abandonner le bien endommagé en l'absence de convention à cet effet. Il doit faciliter le sauvetage du bien assuré et les vérifications par l'Assureur. Il doit notamment permettre à l'Assureur et à ses représentants la visite des lieux et l'examen des biens assurés avant de réparer, d'enlever ou de modifier le bien endommagé, à moins que la protection des biens en cause l'exige.

3.7 Admission de responsabilité et collaboration

L'Assuré doit collaborer avec l'Assureur dans le traitement de toutes réclamations.

(les deux alinéas ci-dessous sont applicables seulement en assurance de responsabilité : article 2504)

Aucune transaction conclue sans le consentement de l'Assureur ne lui est opposable.

L'Assuré ne doit admettre aucune responsabilité, ni régler ou tenter de régler aucune réclamation, sauf à ses propres risques.

3.8 Droit d'action (article 2502)

(applicable seulement en assurance de responsabilité)

L'Assureur peut opposer au tiers lésé les moyens qu'il aurait pu faire valoir contre l'Assuré au jour du sinistre, mais il ne peut opposer ceux qui sont relatifs à des faits survenus postérieurement au sinistre, l'Assureur dispose quant à ceux-ci, d'une action récursoire contre l'Assuré.

4. INDEMNITÉ ET RÈGLEMENT

4.1 Base de règlement (articles 2490, 2491 et 2493)

(applicable seulement en assurance de biens)

Sauf dispositions contraires, l'Assureur ne peut être tenu responsable de plus de la valeur en espèces réelle du bien au jour du sinistre, et la valeur s'établit de la manière habituelle.

Dans les polices à valeur indéterminée, le montant de l'assurance ne fait pas preuve de la valeur du bien assuré. Dans les polices à valeur agréée, la valeur convenue fait pleinement foi, entre l'Assureur et l'Assuré, de la valeur du bien assuré.

Lorsque le montant d'assurance est inférieur à la valeur du bien, l'Assureur est libéré par le paiement du montant de l'assurance, s'il y a perte totale, ou d'une indemnité proportionnelle, s'il y a perte partielle.

4.2 Biens composant un ensemble

(applicable seulement en assurance de biens)

En cas de sinistre atteignant des articles composant un ensemble, qu'il s'agisse ou non d'une assurance expressément consentie, on doit tenir compte dans le calcul de l'indemnité de la valeur relative des articles endommagés par rapport à l'ensemble sans pour autant atteindre la valeur de ce dernier.

4.3 Éléments composant un tout

(applicable seulement en assurance de biens)

En cas de sinistre atteignant des éléments composant un tout une fois qu'ils sont assemblés à des fins d'utilisation, et qu'il s'agisse ou non d'une assurance expressément consentie, l'indemnité se limite à la valeur assurée des éléments endommagés, y compris le coût d'installation.

4.4 Remplacement (article 2494)

(applicable seulement en assurance de biens)

Sous réserve des droits des créanciers prioritaires et hypothécaires, l'Assureur se réserve la faculté de réparer, de reconstruire ou de remplacer le bien assuré. Il bénéficie alors du droit au sauvetage et peut récupérer le bien.

4.5 Paiement (articles 1591, 2469 et 2473)

L'Assureur paiera l'indemnité dans les soixante jours suivant la réception de la déclaration de sinistre ou de la réception des renseignements pertinents et des pièces justificatives requises par lui et à la condition que l'Assuré ait satisfait à toutes les dispositions du contrat.

Toute prime impayée peut être déduite de l'indemnité à verser.

4.6 Biens d'autrui (applicable seulement en assurance de biens)

Dans le cas d'une demande d'indemnité découlant de la perte de biens n'appartenant pas à l'Assuré, l'Assureur se réserve le droit d'effectuer le paiement de l'indemnité à l'Assuré ou au propriétaire des biens et de transiger directement avec ce dernier.

4.7 Renonciation

Aucun acte de l'Assuré ou de l'Assureur ayant trait à un arbitrage, à la régularisation ou à la délivrance des demandes d'indemnité ou à l'enquête ou au règlement des sinistres ne saurait leur être opposable en tant que renonciation aux droits que leur confère la présente police.

4.8 Prescription du droit d'action (article 2925)

Toute action découlant de la présente police se prescrit par trois ans à compter du moment où le droit d'action prend naissance.

4.9 Subrogation (article 2474)

Sauf dispositions contraires et à concurrence des indemnités versées ou prises en charge par lui, l'Assureur est subrogé dans les droits de l'Assuré contre l'auteur du préjudice, sauf s'il s'agit d'une personne qui fait partie de la maison de l'Assuré. Quand, du fait de l'Assuré, l'Assureur ne peut être ainsi subrogé, il peut être libéré, en totalité ou en partie, de son obligation envers l'Assuré.

5. AUTRES ASSURANCES

5.1 Assurance de biens (article 2496)

L'Assuré qui, sans fraude, est assuré auprès de plusieurs assureurs, par plusieurs polices, pour un même intérêt et contre un même risque, de telle sorte que le total des indemnités qui résulteraient de leur exécution indépendante dépasse le montant du préjudice subi, peut se faire indemniser par le ou les assureurs de son choix, chacun n'étant tenu que pour le montant auquel il s'est engagé.

Aucune section qui suspend, en totalité ou en partie, l'exécution du contrat en cas de pluralité d'assurances ne peut être utilisée contre l'Assuré.

À moins d'entente contraire, l'indemnité est répartie en proportion de la part de chacun des assureurs dans la couverture totale, sauf en ce qui concerne une assurance spécifique, laquelle constitue une assurance de première ligne.

5.2 Assurance de responsabilité

L'assurance de responsabilité fournie en vertu de la présente police est une assurance de première ligne, sauf lorsqu'il est mentionné qu'elle s'applique en plus d'une autre assurance ou à condition qu'il n'y ait pas d'autres assurances. Lorsque la présente assurance est en première ligne et que l'assuré détient une autre assurance applicable au sinistre, ou sur une base complémentaire ou conditionnelle, le montant de la garantie de l'Assureur en vertu de la présente police ne doit pas être réduit par l'existence d'une telle autre assurance. Si à la fois la présente assurance et une autre assurance s'appliquent à la perte de la même manière, que ce soit en premier lieu ou sur une base complémentaire ou conditionnelle, l'Assureur ne peut être tenu en vertu de la présence police d'une part du sinistre supérieure à ce qui est prévu dans la disposition de participation applicable ci-dessous :

- Participation en parts égales : Si toutes les autres assurances recouvrables prévoient une participation en parts égales, cet Assureur ne peut être tenu responsable d'une part du sinistre supérieure à ce qui serait payable si chaque Assureur participait en parts égales jusqu'à ce que la part de chaque Assureur soit égale à la limite de responsabilité applicable la plus basse d'une police. En cas de montant de sinistre restant ainsi impayé, les assureurs restants continuent de participer en parts égales au montant restant du sinistre jusqu'à ce que chaque assureur ait atteint sa pleine limite du plein montant du sinistre.
- Participation par limites : Si une autre assurance ne prévoit pas de participation en parts égales, cet Assureur ne peut être tenu responsable d'une part du sinistre supérieure à la limite de responsabilité applicable en vertu de la présente police pour ledit sinistre jusqu'à la limite de responsabilité applicable totale de toutes les assurances valables et recouvrables relativement au sinistre.

6. RÉSILIATION (articles 2477 et 2479)

La présente police peut être résiliée en tout temps :

a) Sur simple avis écrit donné à l'Assureur par chacun des Assurés désignés. La résiliation prend effet dès la réception de l'avis, et l'Assuré a dès lors droit au remboursement de l'excédent de la prime acquittée sur la prime acquise pour la période écoulée, calculée d'après le taux à court terme.

b) Par l'Assureur moyennant un avis écrit envoyé à chaque Assuré désigné. La résiliation prend effet quinze jours après la réception de cet avis par l'Assuré désigné à sa dernière adresse connue. L'Assureur doit alors rembourser l'excédent de la prime acquittée sur la prime acquise, calculée au jour le jour pour la période écoulée. Si la prime est ajustable, le remboursement doit se faire aussitôt que possible.

Lorsqu'un ou des Assurés désignés sont mandatés pour recevoir ou envoyer les avis prévus aux paragraphes **a)** et **b)**, les avis à ces Assurés désignés ou par ceux-ci sont opposables à tous les Assurés désignés.

Dans cette Condition, les mots « prime acquittée » désignent la prime effectivement versée par l'Assuré à l'Assureur ou à son mandataire, étant notamment écarté de cette définition toute prime payée par un mandataire ne l'ayant pas reçue de l'Assuré.

7. AVIS

Les avis destinés à l'Assureur peuvent être envoyés par tout mode de communication reconnu, soit à l'Assureur, soit à un mandataire autorisé de ce dernier. Les avis destinés à l'Assuré désigné peuvent lui être délivrés de la main à la main ou lui être expédiés par la poste à sa dernière adresse connue.
La preuve de réception de tels avis incombe à l'expéditeur.

AVIS DE RÉSOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

AVIS DONNÉ PAR LE DISTRIBUTEUR

Article 440 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2)

LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS VOUS DONNE DES DROITS IMPORTANTS.

La Loi vous permet de mettre fin au contrat d'assurance que vous venez de signer, sans pénalité, dans les 10 jours suivant la date à laquelle il a été signé. Cependant, l'Assureur peut autoriser une période plus longue.

Pour résilier le contrat, vous devez en aviser l'Assureur, dans ce délai, par courrier recommandé ou par un autre moyen vous permettant d'obtenir un accusé de réception.

Malgré la résolution du contrat d'assurance, le premier contrat conclu demeurera en vigueur.
Attention, il est possible que vous perdiez des conditions avantageuses qui vous ont été consenties en vertu du présent contrat d'assurance ; informez-vous auprès de votre distributeur ou consultez votre contrat.

Après l'expiration du délai applicable, vous pouvez résilier le contrat d'assurance en tout temps, mais des pénalités pourraient s'appliquer.

Pour obtenir de plus amples informations, contactez l'Autorité des marchés financiers au 1-877-525-0337 ou consultez la page lautorite.qc.ca.

AVIS DE RÉSOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

À :_____(nom de l'assureur)_____
(adresse de l'assureur)

Date :_____ (date d'envoi de l'avis)

En vertu de l'Article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, par la présente, j'annule le contrat d'assurance no. : _____ (numéro du contrat, s'il est indiqué)

Conclu le : _____(date de signature du contrat)

À : _____

(lieu de signature du contrat)

_____

(nom du client)

_____

(signature du client)

AppleCare+ for Schools (iPad)
AppleCare+ for Schools (Mac)

Insurer: **AIG Insurance Company of Canada**
Head Office: 120 Bremner Boulevard, Suite 220, Toronto, Ontario, Canada M5J 0A8

NOTE ON CONSUMER LAW:

THE BENEFITS CONFERRED BY THIS INSURANCE POLICY ARE IN ADDITION TO ALL RIGHTS AND REMEDIES PROVIDED UNDER CONSUMER PROTECTION LAWS AND REGULATIONS. THIS POLICY SHALL NOT PREJUDICE THE RIGHTS GRANTED BY APPLICABLE CONSUMER LAW, INCLUDING THE RIGHT TO RECEIVE REMEDIES UNDER STATUTORY WARRANTY LAW AND TO SEEK DAMAGES IN THE EVENT OF THE NON-PERFORMANCE BY APPLE OF ANY OF ITS CONTRACTUAL OBLIGATIONS.

Terms & Conditions – Province of Québec

Thank you for buying AppleCare+ for Schools, **an insurance policy underwritten by AIG Insurance Company of Canada (AIG)**, who agrees to insure Your iPad or Mac according to the terms and conditions contained in this Policy.

AppleCare+ for Schools covers You for repair or replacement of Your device in the event of defects in materials and workmanship, Battery Depletion, or Accidental Damage, and access to Technical Support from Apple.

This Policy is sold by Apple and Apple Authorized Resellers. Apple, on AIG's behalf, will also receive claims and handle any customer service complaints You may have (full details of this are in section 13).

AppleCare+ for Schools does not cover You for loss or theft of Your device.

1. Definitions

Any word or expression which appears capitalized in this Policy is defined in this definitions section and has the same meaning whenever it is used throughout this Policy.

1.1. "Accidental Damage" means physical damage, breakage, or failure of Your Covered Equipment due to accidental damage from handling resulting from an unexpected and unintentional external event (e.g., dropping the Covered Equipment or through liquid contact). The damage must affect the functionality of Your Covered Equipment, which includes cracks to the display screen that affect the visibility of the display.

1.2. "Accidental Damage Coverage" means the coverage providing for repair or replacement of Your Covered Equipment due to Accidental Damage.

1.3. "AIG" means AIG Insurance Company of Canada, an insurer incorporated and existing under the laws of Canada with offices at 120 Bremner Boulevard, Suite 2200, Toronto, ON M5J 0A8.

1.4. "Apple" means Apple Canada Inc., with offices at 120 Bremner Boulevard., Suite 1600, Toronto, Ontario M5J 0A8 (or its appointed agents), who distributes, sells, and administers this Policy, and who receives claims and handles customer service complaints on AIG's behalf.

1.5. "Apple Authorized Reseller" means a third party authorized by Apple to sell or lease You the Covered Equipment and that has entered into an agreement with AIG to sell this Policy at the same time as selling or leasing You Your Covered Equipment.

1.6. "Apple Authorized Service Provider" means a third-party service provider appointed as Apple's agent to handle claims on AIG's behalf. A list of these providers can be found through locate.apple.com/ca/fr/ or locate.apple.com/ca/en/.

1.7. “Apple Limited Warranty” means the voluntary manufacturer’s warranty provided by Apple (under separate terms of service) to purchasers or lessees of Covered Equipment, which provides benefits that are in addition to, and not instead of, rights provided by consumer law.

1.8. “Arrears Notice” means the notice that Your Payment Plan Provider issues to You notifying You that You have failed to pay an Installment and/or that You are in default under the Payment Plan Agreement for failure to pay Installments.

1.9. “Battery Depletion” means, in relation to Covered Equipment which uses an integrated rechargeable battery, when the capacity of the Covered Equipment’s battery to hold an electrical charge is less than eighty percent (80%) of its original specification.

1.10. “Consumer Software” means the Apple-branded software applications that are pre-installed on or designed to operate with the Covered Equipment.

1.11. “Covered Equipment” means the Apple product(s) (Mac (including Mac Accessories) or iPad (including iPad Input Devices)) listed on Your POC certificate or Your proof of purchase, as well as the original accessories supplied in the same box. The Covered Equipment must have been purchased or leased as new from Apple or an Apple Authorized Reseller. Where legal ownership of the Covered Equipment has been transferred to You, the Policy must have been transferred to You pursuant to section 11. Covered Equipment includes any replacement product provided to You by Apple under clause 4.1.2 of this Policy.

1.12. “Deductible” means the relevant deductible for the Covered Equipment payable by You for each Accidental Damage claim You make under this Policy as stated in clause 4.4.

1.13. “Hardware Coverage” means the coverage providing for repair or replacement of Your Covered Equipment due to defects in materials and workmanship and Battery Depletion.

1.14. “Installment” means any sum payable by You under a Payment Plan Agreement.

1.15. “Insured Event” means (a) Accidental Damage to Your Covered Equipment, (b) Hardware Coverage for Your Covered Equipment, and/or (c) the need to use Technical Support, which occurs during the coverage period.

1.16. “iPad Input Device” means one Apple Pencil, one Apple Pencil Pro, and/or one Apple-branded iPad keyboard used with, and compatible with, the Covered Equipment.

1.17. “macOS” means the Apple-branded operating system of the Covered Equipment.

1.18. “Mac Accessories” means an Apple-branded mouse, Magic Trackpad, and keyboard if included with a Mac (or purchased with a Mac mini, Mac Pro, or Mac Studio), Apple memory modules (RAM), and an Apple USB SuperDrive, if used with a Mac and originally purchased no earlier than two (2) years before the covered device purchase.

1.19. “Monthly Pay Policy” means a Policy that provides coverage for a fixed coverage period as stated on the POC certificate and paid for in monthly installments via a Payment Plan Agreement beginning on the Plan’s original purchase date as specified on the original sales receipt.

1.20. “Payment Plan Agreement” means the agreement between You and Your Payment Plan Provider to fund Your payment of the full Premium for a Policy by Installments.

1.21. “Payment Plan Provider” means the party with whom You have entered into Your Payment Plan Agreement, which includes Apple, an Apple Authorized Reseller, or a third-party financing institution.

1.22. “POC certificate” means the proof of coverage document which You will receive when You purchase this Policy, which includes Your insurance details and the serial number of the Covered Equipment to which

this Policy applies. If You have purchased this Policy in an Apple retail store or from an Apple Authorized Reseller, the original sales receipt may also be Your POC certificate.

1.23. "Policy" means this insurance document setting out the AppleCare+ for Schools terms and conditions for Your Single-Pay or Your Monthly Pay Policy (as stated on the POC Certificate), which, together with the original sales receipt for this Policy and the POC certificate You received when You purchased AppleCare+ for Schools, forms Your legal contract of insurance with AIG.

1.24. "Premium" means the amount which You agree to pay for coverage under this Policy as set out on the sales receipt for this Policy. For greater certainty, the Premium is exclusive of any Sales Tax payable by You.

1.25. "Sales Tax" means the sales tax on insurance premium which is payable in respect of the Premium at the rate applicable on the date of purchase of the Policy in accordance with Title III of the *Act respecting the Québec sales tax*, as set out on Your sales receipt for this Policy.

1.26. "Single-Pay Policy" means a Policy paid for on a one-time basis by You or via a Payment Plan Agreement for the coverage period stated on the POC certificate.

1.27. "Technical Support" means Apple technical assistance if Your Covered Equipment ceases to work correctly, for which Apple may otherwise charge a pay-per-incident fee.

1.28. "You/Your" means the person who owns or leases the Covered Equipment and any person to whom a Policy is transferred pursuant to section 11.

2. The Policy

2.1. Your Policy is made up of this insurance document setting out the terms and conditions of Your coverage under AppleCare+ for Schools, the original sales receipt for this Policy, and Your POC certificate. Please check them carefully to make sure they give You the cover You want. If Your needs change or any of the information on which the Policy is based changes, Apple and AIG may need to update their records, and the details on Your POC certificate may need to be altered.

2.2. Should You need to obtain a replacement POC certificate or obtain a copy of Your insurance details, visit mysupport.apple.com/products, and follow the instructions.

3. Policy Type and Coverage Period

3.1. Whether You have purchased a Single-Pay Policy or a Monthly Pay Policy, Your Policy type and coverage period will be set out on Your sales receipt and POC certificate. The Premium and any applicable Sales Tax must be paid by credit card, debit card, or other authorized payment source, e.g., Apple Pay, (the "Payment Source"). If Your payment has not completed correctly (for example, if Your payment debit or credit card fails), You will be informed and You will need to take action to complete the payment. If an Insured Event occurs and Your payment has not been completed, You will not be entitled to receive coverage.

3.2. For both Policy types, Your Accidental Damage Coverage, Hardware Coverage, and Technical Support start from the date You purchase Your Policy. This means that if You purchase AppleCare+ for Schools after You purchase or begin to lease Your Covered Equipment, You will only receive Accidental Damage Coverage, Hardware Coverage, and Technical Support from that date. Your Policy purchase date is shown on the original sales receipt for Your Policy.

3.3. Single-Pay Policy: Your Policy term is fixed as set forth on Your POC certificate. AIG, or Apple on AIG's behalf, is not obligated to renew Your Single-Pay Policy. If AIG, or Apple on AIG's behalf, does offer to renew, it will determine the price and terms.

3.4. Monthly Pay Policy: Your Policy term is fixed as set forth on Your POC certificate and is paid for on a monthly basis.

3.5. Your coverage under both Policy types may end earlier if You have exercised Your right to cancel at any time for any reason under section 10, or if it is cancelled by AIG in accordance with the terms of this Policy.

3.6. This Policy does not cover You for damage to the Covered Equipment from an Insured Event which occurred before this Policy was purchased or after the Policy has been cancelled or otherwise terminated.

4. Coverage

4.1. **Accidental Damage Coverage and Hardware Coverage**. If You make a valid claim under the Accidental Damage Coverage or Hardware Coverage element of this Policy, AIG will arrange for Apple either:

4.1.1. to repair the Covered Equipment using new parts or previously used genuine Apple parts that have been tested and pass Apple functional requirements; or

4.1.2. if it would not be practical or economically viable to perform a repair, to supply a replacement for the Covered Equipment with a new Apple-branded device or device comprised of new and/or previously used genuine Apple parts that have been tested and pass Apple functional requirements. All replacement products provided under this Policy will have the same or substantially similar features (e.g., a different model, or the same model in a different colour, with the same or enhanced technological or functional features or capabilities) as the original Covered Equipment (subject to applicable Consumer Software updates), or at Apple's option, the replacement product will be the same or more recent model but with different technological or functional features or capabilities as the original Covered Equipment. For any Covered Equipment, replacement accessories may differ in material and colour, subject to availability. The replacement Apple- or Beats-branded device will become the new Covered Equipment under this Policy. In the event of a replacement, Apple or the Apple Authorized Service Provider will keep the original Covered Equipment, which will become Apple's property. Apple or the Apple Authorized Service Provider may use devices or replacement parts for service that are sourced from a country that is different from the country from which the Covered Equipment or original parts were sourced.

4.2. If repair or replacement under clauses 4.1.1 and 4.1.2 are not possible or available, AIG will reimburse You with Apple store credit, an Apple gift card, or bank transfer in the amount equal to Apple's current retail price for the original Covered Equipment (or, if Apple does not currently sell the Covered Equipment model, the retail price at which Apple last sold the Covered Equipment model), or the amount paid for the Covered Equipment as shown on the original proof of purchase, whichever is greater. In the event a reimbursement is made in accordance with this clause, the original Covered Equipment will become Apple's property and Your Policy will automatically cancel as You are no longer in possession of the Covered Equipment.

4.3. If a repair or replacement is provided to You under clause 4.1.1 or 4.1.2, Apple, or the Apple Authorized Service Provider, may install the latest software and operating system that is applicable to the Covered Equipment (if any) as part of coverage provided by this Policy. If applicable, third-party applications installed on the original Covered Equipment may not be compatible with the Covered Equipment as a result of the software and operating system update. If You make a claim in a different county from that in which You bought or leased the Covered Equipment, Apple or the Apple Authorized Service Provider may repair or replace products and parts with locally comparable products and parts.

4.4. **Deductible**. Each time You receive service for Accidental Damage Coverage is a "Service Event," subject to the Deductibles described below. In relation to each valid claim for Accidental Damage Coverage that You make under this Policy, before You are entitled to the benefits in clauses 4.1 through 4.3, You will have to pay the applicable Deductible set out below towards the cost of the claim. The Deductible can be paid to Apple or to the Apple Authorized Service Provider by an authorized Payment Source.

The following Deductibles apply to each Service Event:

iPad:	
iPad Input Device	
Apple Pencil:	CA$39
Apple Pencil Pro:	CA$39
Apple-branded iPad keyboard:	CA$39
Screen-Only Damage (iPad Air 11” (M4, M3, M2), iPad Air 13” (M4, M3, M2), iPad Pro 11” (M5, M4), iPad Pro 13” (M5, M4), iPad (A16), iPad mini (A17 Pro), iPad mini (A20 Pro) models only):	CA$39
Other Accidental Damage (iPad Air 11” (M4, M3, M2), iPad Air 13” (M4, M3, M2), iPad Pro 11” (M5, M4), iPad Pro 13” (M5, M4), iPad (A16), iPad mini (A17 Pro), iPad mini (A20 Pro)):	CA$129
Other Accidental Damage (all other models):	CA$49

Mac:	MacBook Neo 13” (A18 Pro)	Mac (all other models)
Tier 1 ADH Service Event - Display-Only ADH Damage - Bottom Enclosure-Only ADH Damage	CA$69	CA$129
Tier 2 ADH Service Event - All Other ADH Damage	CA$209	CA$379

**Deductibles do not include applicable sales taxes payable by You, if any.*

Please note that if You make an Accidental Damage Coverage claim in a country other than Canada under this Policy, the Deductible, or equivalent local fees, may need to be paid in that country’s currency and at that country’s applicable rate. For further details, please visit apple.com/ca/legal/sales-support/applecare/education/ and select the appropriate device and location in which You seek service to view the applicable terms and fees.

Specific Terms for iPad and iPad Input Device

An Accidental Damage Coverage claim for an iPad Input Device is a separate claim from any Accidental Damage to Your iPad even if both Your iPad and iPad Input Device are damaged at the same time and each claim is subject to the applicable Deductible specified above.

For all iPad Screen-Only Accidental Damage claims, the Covered Equipment must have no additional damage other than to the screen, including, but not limited to, a bent or dented enclosure, that would prevent Apple from replacing the screen on the Covered Equipment. Covered Equipment with additional damage will be categorized as iPad Other Accidental Damage claims and subject to the iPad Other Accidental Damage Policy Deductible. An iPad Screen-Only Accidental Damage claim is subject to the Screen-Only Accidental Damage Policy Deductible as set forth in the table above.

If You elect to use Express Replacement Service (“ERS”) for an iPad Screen-Only Accidental Damage claim, Your claim will be categorized as iPad Other Accidental Damage for the Accidental Damage Coverage service.

iPad Screen-Only Accidental Damage claims (i.e., repairs) and Deductibles are only applicable on specific iPad models as specified in the table above.

Specific Terms for Mac

If Your covered device is a Mac, for the Service Events and respective tiers in the table above, “Display” includes the glass screen and outer lid case (if applicable). “Bottom Enclosure” includes the case where the keyboard is located, the keyboard itself, and the bottom outer case (if applicable).

For Tier 1 ADH Service Events, the Display-Only or Bottom Enclosure-Only Damage Deductibles in the table above will apply to each Service Event. The covered device must have no additional damage other

than the Display-Only or Bottom Enclosure-Only Damage that would prevent Apple from repairing the Display or Bottom Enclosure. Covered devices with additional damage will be charged the price of the Tier 2 ADH Deductible.

4.5. **Claims Limit.** Each covered device is eligible for up to two (2) Service Events every twelve (12)-month period from the date of Your Policy purchase as specified on the original sales receipt. Any unused Service Events will expire and You will get two (2) new ADH Service Events to use within the next twelve (12)-month period of continued coverage. All other Policy benefits continue throughout.

4.6. **Technical Support.** If You make a valid claim under this clause of Your Policy, You will receive priority access to the Apple Technical Support helpline if Your Covered Equipment ceases to work correctly. Technical Support may include assistance with installation, launch, configuration, troubleshooting, and recovery (excluding data recovery), including storing, retrieving, and managing files; interpreting system error messages, and determining when Hardware Service is required or ADH coverage may be applicable. Apple will provide support for the then-current version of the supported software, and the prior Major Release. For purposes of this clause, the term "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.

Technical Support is limited to the Covered Equipment, the Apple-branded Operating System ("OS"), the Consumer Software, and connectivity issues between the Covered Equipment and a laptop or desktop computer that meets the Covered Equipment's connectivity specifications and runs an operating system supported by the Covered Equipment. Exclusions apply as described below.

5. Exclusions

5.1. **Accidental Damage Coverage and Hardware Coverage.** Apple may restrict service for Accidental Damage Coverage and Hardware Coverage to the country where the Covered Equipment was originally purchased. Installation of third-party parts may affect Your coverage. As a condition of receiving Accidental Damage Coverage or Hardware Coverage services, all Covered Equipment must be returned to Apple in its entirety including all original parts or Apple-authorized replacement components. The restriction does not prejudice Your consumer law rights.

The Accidental Damage Coverage and Hardware Coverage under this Policy does not cover You for:

5.1.1. a product that is not the Covered Equipment;

5.1.2. damage caused by a product that is not Covered Equipment, including third-party parts or accessories used with the Covered Equipment;

5.1.3. damage caused by:

5.1.3.1. abuse or misuse, meaning intentionally caused damage, including knowingly using the Covered Equipment for the purpose or in the manner for which it was not intended;

5.1.3.2. actual, or attempted, modification or alteration of the Covered Equipment; or

5.1.3.3. service or repair (including upgrades) performed by anyone who is not Apple or an Apple Authorized Service Provider;

5.1.4. Covered Equipment with a serial number that has been altered, defaced, or removed, or Covered Equipment that has been opened, serviced, modified, or altered by anyone other than Apple or an authorized representative of Apple, or Covered Equipment that contains component parts that are not authorized by Apple;

5.1.5. the loss or theft of Your Covered Equipment;

5.1.6. Covered Equipment (including all major components) that is not returned to Apple;

5.1.7. cosmetic damage to the Covered Equipment which does not affect the functionality of the Covered Equipment, including, but not limited to, hairline cracks, scratches, dents, broken plastic on ports, and discolouration;

5.1.8. damage or failure caused by normal wear and tear and/or usage of the Covered Equipment;

5.1.9. damage caused by fire, earthquake, or other external causes;

5.1.10. to install, remove, or dispose of the Covered Equipment or the equipment provided to You while the Covered Equipment is being serviced;

5.1.11. if Your covered device is a Mac, to protect against excessive or catastrophic physical damage to Covered Equipment (e.g., products that have been crushed or bent) or excessive or catastrophic damage to Covered Equipment caused by liquid contact (e.g., products that have been partially or wholly submerged in liquid);

5.1.12. if Your covered device is a Mac, to protect against damage caused by the presence of hazardous materials, including, but not limited to, biological materials and allergens, that present a risk to human health;

5.1.13. the loss of, loss of use of, damage to, corruption of, inability to access, or inability to manipulate any electronic hardware or software, or components thereof, that are used to store, process, access, transmit, or receive information within Covered Equipment as a result of any cause or loss other than covered losses specifically stated in this Policy, including any unauthorized access or unauthorized use of such system, a denial-of-service attack, or receipt or transmission of malicious code; or

5.1.14. the loss of, loss of use of, damage to, corruption of, inability to access, or inability to manipulate any electronic data stored within Covered Equipment, including any such loss caused by unauthorized access or unauthorized use of such data, a denial-of-service attack, or receipt or transmission of malicious code.

5.2. **Technical Support.** The Technical Support under this Policy does not cover You for:

5.2.1. the use or modification of the Covered Equipment or Consumer Software in a manner for which it is neither intended to be used nor modified according to the user manual, technical specifications, or other guidelines published on the Apple website for the Covered Equipment;

5.2.2. issues that could be resolved by upgrading software (including the Consumer Software) to the latest version;

5.2.3. third-party products or other Apple-branded products or software (other than the Covered Equipment or Consumer Software) or the effects of such products on or interactions with the Covered Equipment or Consumer Software;

5.2.4. the use of a computer or operating system that is unrelated to Consumer Software or connectivity issues which do not originate from the Covered Equipment;

5.2.5. OS software or any Consumer Software designated as “beta”, “prerelease”, “preview”, or similarly labeled software;

5.2.6. damage to or loss of any software or data residing or recorded on the Covered Equipment;

5.2.7. recovery and reinstallation of software programs and user data;

5.2.8. if Your covered device is a Mac, for macOS software for servers, except when using the graphical interface for server administration and network management issues on macOS Server on a covered device;

5.2.9. if Your covered device is a Mac, for use or modification to the Covered Equipment, the macOS, or Consumer Software in a manner for which the Covered Equipment or software is not intended to be used or modified;

5.2.10. advice that relates to everyday use of the Covered Equipment where there is no underlying problem with its hardware or software;

5.2.11. the loss of, loss of use of, damage to, corruption of, inability to access, or inability to manipulate any electronic hardware or software components thereof that are used to store, process, access, transmit, or receive information within Covered Equipment as a result of any cause or loss other than covered losses specifically stated in this Policy, including any unauthorized access or unauthorized use of such system, a denial-of-service attack, or receipt or transmission of malicious code; or

5.2.12. the loss of, loss of use of, damage to, corruption of, inability to access, or inability to manipulate any electronic data stored within Covered Equipment, including any such loss caused by unauthorized access or unauthorized use of such data, a denial-of-service attack, or receipt or transmission of malicious code.

6. General Conditions

6.1. To have the full protection of Your Policy, You must comply with this section as well as sections 7, 8, and 9, which are conditions of this Policy. Failure to comply with these conditions may result in Your claim being declined.

6.2. The following conditions apply to this Policy:

6.2.1. **Original Parts.** As a condition of receiving Accidental Damage Coverage or Hardware Coverage, all Covered Equipment must be returned to Apple in its entirety, including all original parts or Apple-authorized replacement components.

6.2.2. **Coverage Exclusions.** Coverage under Your Policy is subject to those exclusions set out in section 5.

6.2.3. **Premium Payment and Coverage.** The Premium and any applicable Sales Tax must be paid before You can receive Accidental Damage Coverage, Hardware Coverage, or Technical Support, and no claim will be met under this Policy if the Premium and any applicable Sales Tax have not been paid in full.

For Monthly Pay Policies, if You agree to pay the Premium by Installments, You will be required to enter into a Payment Plan Agreement with a Payment Plan Provider, and You can receive the Accidental Damage Coverage, Hardware Coverage, or Technical Support from the time You enter into the Payment Plan Agreement. You must pay Your Installments in accordance with the terms and conditions of Your Payment Plan Agreement.

6.2.4. **Non-Payment of Installments.** For Monthly Pay Policies**,** where You pay the Monthly Pay Policy Premium by Installments, and You have not paid Your Installment arrears by the date requested in the Arrears Notice, the Payment Plan Provider may request that AIG cancel Your Policy. AIG will cancel Your Policy with immediate effect on receipt of such a request.

Where You fail to pay any Installments by the date due and You are in arrears under the Payment Plan Agreement, You will not be entitled to receive Accidental Damage Coverage, Hardware Coverage, or Technical Support in respect of the Covered Equipment until You pay the Installment arrears in full.

6.2.5. **Your Duty of Care.** You shall take all reasonable precautions to protect the Covered Equipment against an Insured Event and shall use and maintain the Covered Equipment in accordance with its instructions.

6.2.6. **Your Residence and Age**

6.2.6.1. You are only entitled to purchase this Policy if You have Your main residence in the Province of Quebec and You are aged eighteen (18) years or over on the date of purchase of this Policy.

6.2.7. **Other Insurance.** If You have another insurance policy in respect of the Covered Equipment in force during the Coverage Period, then You can still make a claim under this Policy because AIG agrees to provide coverage to You irrespective of, and without regard to, any other policy.

7. How to Make a Claim

7.1. **For Accidental Damage Coverage and Hardware Coverage.** You must report Your claim as soon as possible by visiting an Apple retail store or Apple Authorized Service Provider, by accessing support.apple.com/fr-ca or support.apple.com/en-ca, or telephoning Apple at 1-800-263-3394. Apple will require Your Covered Equipment serial number before providing assistance. Your claim will be settled by means of the options set out in clause 7.4.

7.2. For devices with storage media, during the Accidental Damage Coverage or Hardware Coverage service, Apple or the Apple Authorized Service Provider will delete any data held within the Covered Equipment and reformat the storage media. You should back up all data on a regular basis and prior to making a claim where possible.

7.3. If requested, You must produce the proof of purchase for Your Covered Equipment and Your POC certificate in order to validate that Your Apple product is Covered Equipment.

7.4. Valid claims for Accidental Damage Coverage and Hardware Coverage can be made using one of the following options:

7.4.1. **Carry-in service.** Carry-in service is available for most Covered Equipment. Return the Covered Equipment to an Apple retail store location or to an Apple Authorized Service Provider ("AASP") that offers carry-in service. Service will be performed for You at the store, or the store may send the Covered Equipment to an Apple repair service ("ARS") site for service. You must promptly retrieve the Covered Equipment.

If You return the Covered Equipment to an Apple retail store, some repairs can be completed on the spot. It is advisable to make a reservation in advance on apple.com/ca/fr/retail or apple.com/ca/retail.

7.4.2. **Onsite service.** Onsite service is available for many desktop computers (and many portable computers in Canada) as well as for the Apple-branded display if the location of the Covered Equipment is within a 50-mile (80 kilometer) radius of an Apple Authorized Onsite Service Provider. Certain parts serviceable under do-it-yourself parts service, as described below, are not eligible for onsite service. If Apple determines that onsite service is available, Apple will dispatch a service technician to the location of the Covered Equipment. Service will either be performed at the location, or the service technician will transport the Covered Equipment to an Apple Authorized Service Provider or an Apple repair service location. If the Covered Equipment is repaired at an Apple Authorized Service Provider or an Apple repair service location, Apple will arrange for transportation of the Covered Equipment to Your location following service. If the service technician is not granted access to the Covered Equipment at the appointed time, any further onsite visits may be subject to an additional charge.

7.4.3. **Mail-in service.** Direct mail-in service is available for most Covered Equipment. If Apple determines that Your Covered Equipment is eligible for mail-in service, Apple will send You prepaid waybills (and, if needed, packaging material). You must ship the Covered Equipment to an ARS site in accordance with Apple's instructions. Once service is complete, the ARS site will return the Covered Equipment to You. Apple will pay for shipping to and from Your location if You follow all instructions.

7.4.4. **Express Replacement Service ("ERS") or Do-It-Yourself ("DIY") Parts Service.** ERS is available for certain Covered Equipment. ERS is not available for Mac. DIY parts service is available for many Covered Equipment. This allows You to service Your own Covered Equipment.

Apple will require the Covered Equipment to be returned and a credit card authorization to be given as security for the retail price of the replacement product and applicable shipping costs. If You are unable to provide credit card authorization, this service will not be available to You. Apple will send a replacement product to You along with instructions for the return of the Covered Equipment. If You follow these instructions, Apple will cancel the credit card authorization, and You will not be charged for the replacement product and the shipping to and from Your chosen shipping address. If You fail to return the original Covered Equipment as instructed or You return a product that is not the Covered Equipment, Apple will charge Your credit card for the authorized amount.

You may elect to use ERS for iPad Screen-Only Accidental Damage claims, but these will be subject to the iPad Other Accidental Damage Deductible stated in clause 4.4 as a replacement item of Covered Equipment will be provided to You.

7.5. The Accidental Damage Coverage and Hardware Coverage service options may vary between countries depending on local capability at the time You seek service and the damage to Your Covered Equipment.

7.6. Apple may change the method by which Apple provides repair or replacement service to You, and Your Covered Equipment's eligibility to receive a particular method of service. Where it is not possible to provide a certain method of service set out above, it may be necessary to change the method by which Apple provides Accidental Damage Coverage or Hardware Coverage to You.

7.7. If You seek to make a claim under this Policy in a country that is not the country of purchase, You will need to comply with all applicable import and export laws and regulations, and You will be responsible for all customs duties, value added tax, Sales Tax, and other associated taxes and charges that may apply.

7.8. You may be responsible for shipping and handling charges if the Covered Equipment cannot be serviced in the country where You seek to make a claim, if not the country of purchase. Where the Hardware Coverage service is conducted outside of Your country of purchase, Apple may repair or exchange defective products and parts in Your Covered Equipment with comparable products and parts that comply with local standards in the country of service.

7.9. For **Technical Support,** You can make a claim by telephoning Apple on 1-800-263-3394. Apple will request the Covered Equipment serial number before providing assistance.

You can also obtain information by accessing the following free support resources below:

International Support Information	support.apple.com/HT201232
Apple Authorized Service Providers and Apple Retail Stores	locate.apple.com/ca/fr or locate.apple.com/ca/en/
Apple Support and Service	support.apple.com/fr-ca/contact or support.apple.com/en-ca/contact

8. Your Responsibilities When Making a Claim

8.1. When making a claim under this Policy, You must comply with the following:

8.1.1. You must provide information about the symptoms and causes of the damage to or problems You have with the Covered Equipment;

8.1.2. To allow Apple to troubleshoot and otherwise assist with Your claim, if requested, You must provide information including but not limited to the Covered Equipment serial number, model, version of the operating system and software installed, any peripheral 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;

8.1.3. You must follow instructions given to You by Apple or the Apple Authorized Service Provider, and pack the Covered Equipment in accordance with shipping instructions given by Apple or the Apple Authorized Service Provider;

8.1.4. You must not send products and accessories that are not subject to an Accidental Damage Coverage or Hardware Coverage claim (e.g., cases, sleeves, etc.) as these cannot be returned;

8.1.5. You should ensure where possible that Your software and data residing on the Covered Equipment is backed up. Apple will delete the contents of the Covered Equipment and reformat the storage media. Neither AIG nor Apple will be responsible for any loss of software or data residing on the Covered Equipment when it is submitted as part of a claim under this Policy; and

8.1.6. You must provide to Apple the Covered Equipment in its entirety to allow Apple to assess the validity of Your Accidental Damage Coverage claim or Hardware Coverage claim.

8.2. Apple will return Your Covered Equipment or provide a replacement as the Covered Equipment was originally configured, subject to applicable updates. Apple may install macOS updates as part of the repair or replacement to Your Covered Equipment that will prevent the Covered Equipment from reverting to an earlier version of the macOS. Third party applications installed on the Covered Equipment may not be compatible or work with the Covered Equipment as a result of the macOS update. You will be responsible for reinstalling all other software programs, data and passwords.

8.3. To the maximum extent permitted by applicable law, AIG, Apple, Apple Authorized Service Providers, and their employees and agents, shall not be liable to You for any indirect losses You incur, for example the costs of recovering, reprogramming, or reproducing any program or data, or any loss of business, profits, income, or anticipated savings resulting from a failure to meet their obligations under this Policy.

9. Deception, Fraud, and Illegal Use

9.1. If any claim is found to be fraudulent or if You knowingly give misleading information when making a claim, the claim will be declined, and Your Policy will be cancelled, and a pro rata refund will be provided, if applicable. Apple or AIG may inform the police or other regulatory bodies.

9.2. This Policy may be immediately cancelled by AIG if it is notified by a competent authority that the Covered Equipment is used in the course of activity that is an indictable offense or to facilitate or enable any act that is an indictable offence to take place.

10. Cancellation

10.1. Regardless of Your Policy type, You may cancel this Policy at any time for any reason effective immediately and may be entitled to a refund as described below. To receive any refund, You may be asked to provide Your original sales receipt and/or Your POC certificate.

10.2. How to Cancel:

Return of Covered Equipment

10.2.1. To cancel this Policy with the return of Your Covered Equipment as permitted by the original sales channel's return policy, You must return Your Covered Equipment through the original sales channel (whether an Apple Authorized Reseller or Apple). You (or Your Payment Plan Provider) will receive a full refund of the Premium. For Monthly Pay Policies, if You return Your Covered Equipment within the eligible fourteen (14)-day return window, You are entitled to cancel Your Policy and receive a full refund of the first monthly payment You have made.

Policies Purchased from Apple Authorized Resellers

10.2.2. To cancel a Single-Pay Policy purchased from an Apple Authorized Reseller within thirty (30) days of purchase of the Policy, You may need to cancel the Policy via the Apple Authorized Reseller. To cancel a

Single-Pay Policy purchased from an Apple Authorized Reseller more than thirty (30) days after the date You purchased the Policy, call Apple at 1-800-263-3394 or send written notice to Agreement Administration, P.O Box 149125, Austin, TX 78714-9125, U.S., and Your Policy will be cancelled upon receipt of Your notice.

10.2.3. If You purchased a Monthly Pay Policy from an Apple Authorized Reseller, contact that Apple Authorized Reseller which sold the Policy and to whom You are paying the monthly payment to cancel Your Policy. If Your Monthly Pay Policy was financed by a third party, any refund owed may be paid to that financing entity.

Single-Pay Policies Purchased from Apple

10.2.4. If available, follow the steps in the Apple Support app, which can be downloaded through the App Store. If You do not see Your Policy when You try to cancel it, You may need to finish setting up Your Apple Account. For further assistance, please refer to support.apple.com/HT202704;

10.2.5. If available, go to getsupport.apple.com/products, select "Hardware Coverage" and "Cancel an AppleCare Plan," and follow the instructions;

10.2.6. Call Apple at 1-800-263-3394; or

10.2.7. Send written notice to Agreement Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, U.S.

Monthly Pay Policies Purchased from Apple

10.2.8. To cancel effective immediately, not in connection with the return of Your Covered Equipment, call Apple at 1-800-263-3394, or send written notice to Agreement Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, U.S., and Your Policy will be cancelled upon receipt of Your notice. If Your Monthly Pay Policy was financed by a third party, Apple may return any refund owed to that financing entity.

10.3. ***Refunds***

10.3.1. If You cancel this Single-Pay Policy, not in connection with the return of Your Covered Equipment, You may be entitled to a refund of Premium which will be calculated on the following basis:

10.3.1.1. If You cancel this Policy within thirty (30) days of Your Policy's purchase or receipt of this Policy, whichever occurs later, You will receive a full refund.

10.3.1.2. If You cancel this Policy more than thirty (30) days after Your receipt of this Policy, You will receive a pro-rata refund of the Premium. The pro-rata refund is based on the percentage of unexpired Policy term from the Policy's date of purchase.

10.4. Any refund to which You are entitled shall be paid either by crediting the Payment Source You used to purchase the Policy, or Your Payment Source on file, and if this is not possible, then by a bank transfer to You. If Your Single-Pay Policy is financed through a Payment Plan Provider, any refund may be paid to the Payment Plan Provider who paid for the Policy.

Cancellation for Non-Payment of Premium

10.5. If You purchased a Monthly Pay Policy, AIG, or Apple or an Apple Authorized Reseller on AIG's behalf, may cancel Your Policy if You do not pay any monthly Premium Installment payment when due. If any monthly Premium Installment is not paid on the date it is due, You have one month in which to pay it. If it is not paid during that period, the Policy will be automatically cancelled from the date on which the unpaid Premium Installment was due. If the Premium Installment is paid during the month grace period, then cover will operate as if it had been paid on the due date. No claims will be paid for any claim that occurs after the month grace period has passed if the Premium Installment remains unpaid.

AIG and Apple's Cancellation Rights

10.6. If Your Payment Source cannot be charged for any reason for amounts due, including for any Installment payment owed by You, and You have not otherwise made the appropriate payment by the due date or any applicable renewal date, Your Policy may be cancelled for nonpayment and Your Policy coverage will cease from the due date or renewal date.

10.7. AIG, or Apple on AIG's behalf, may cancel Your Policy in the event that Apple is no longer able to service Your Covered Equipment, at which point You will be provided with one month's advance notice that Your Policy will cease to renew.

11. Transfer of Policy

11.1. You may make a one-time permanent transfer of all of Your rights under the Policy to another party, provided that (i) You transfer to the other party the original proof of purchase, the POC certificate, and the Policy's printed materials; (ii) You notify Apple of the transfer as instructed at support.apple.com/HT202712, and (iii) the other party accepts the terms of this Policy. If You financed the purchase of Your Policy through a Payment Plan Provider or otherwise pay in Installments, the transferee must assume and comply with all payment obligations of the transferor, and any failure to do so by a transferee shall immediately trigger the applicable cancellation provisions as described in section 10. When notifying Apple of the transfer, You must provide the Plan Agreement Number, the serial number of the Covered Equipment, and the name, address, telephone number, and email address of the new owner.

12. Policy Changes

The Policy terms and conditions originally issued to You will remain in effect for the duration of Your Policy term and each Monthly Pay Policy payment if applicable, unless AIG, or Apple on AIG's behalf, notifies You of revised Policy terms and conditions. AIG, or Apple on AIG's behalf, may, at any time, revise any of the terms and conditions of this Policy, including the price and applicable Deductibles, upon thirty (30) days' written notice to You, or longer if required by law ("Notice Period"). Such notice will be provided in a separate writing or email, or by other reasonable method. If the changes are communicated to You prior to renewal and the changes are acceptable to You, this Policy will continue after renewal. If the changes are communicated to You more than thirty (30) days prior to the renewal of the Policy and You provide express consent to all changes, the modified Policy will enter into force. If You do not agree to the revised Policy terms and conditions, You may cancel the Policy without penalty. If You do not cancel the Policy within the Notice Period, Your continued payment of Installment charges (if applicable) or request for service under the Policy after receiving notice of a change in Your Policy terms and conditions, including with respect to a change in price or Deductibles, will be deemed consent by You to be bound by such revised Policy terms and conditions. In any event, You may cancel the Policy at any time in accordance with section 10.

For both Single-Pay and Monthly Pay Policies, in the event that AIG changes the terms and conditions to enhance Your coverage without any additional cost, such terms and conditions will immediately apply to this Policy.

13. Complaints

13.1. AIG and Apple believe You deserve courteous, fair, and prompt service. AIG has asked Apple to deal with complaints relating to Technical Support.

If there is any occasion when the customer service or Technical Support You receive does not meet Your expectations, please contact Apple using the appropriate contact details below, providing Your name and Covered Equipment serial number to help Apple deal with Your comments more efficiently.

In Writing:	Apple Canada Inc., 120 Bremner Boulevard, Suite 1600, Toronto, ON M5J 0A8
By Telephone:	647-943-4400

Online:	Via Contact Apple Support at support.apple.com/fr-ca/contact or support.apple.com/en-ca/contact
In Person:	Any Apple-owned retail store, listed on apple.com/ca/fr/retail/storelist or apple.com/ca/retail/storelist

If You wish to have AIG review Your complaint regarding the Hardware Coverage and Accidental Damage Coverage, You are entitled to contact the appropriate business unit of AIG, verbally or in writing. If You know the name of the representative of the relevant business unit, please contact that person directly. If the business unit representative is unable to resolve Your concern, You may request that the complaint be escalated to senior management of the business unit for their attention and further efforts to resolve the complaint. The representative assigned to Your file will send You an acknowledgement of receipt within three (3) business days of receiving the complaint, highlighting information pertinent to the complaint. On receiving the complaint, the representative will initiate the Company's complaint examination process. A complaint file is created for each complaint, which will contain details of the respective complaint, the outcome of the complaint examination process (the analysis and the supporting documents), and all written correspondence to the complainant. The representative will examine the complaint and, within ten (10) business days of receipt of the complaint, prepare and send a written response to You with justifying reasons, or explaining that more time is necessary and why.

If You are not satisfied with the outcome of the escalation process within the appropriate business unit as described above, You may refer the complaint directly to the AIG Complaints Officer. Complaints submitted to the Complaints Officer must be put in writing (email, fax, or letter) to the following address:

Complaints Officer
AIG Insurance Company of Canada
120 Bremner Boulevard, Suite 2200
Toronto, ON, M5J 0A8
Toll-free: 1-800-387-4481

Fax: (416) 596-3006

Email: AIGCanadaComplaints@aig.com

The Complaints Officer has a mandate and duty to carry out a fair and independent review of the complaint and provide recommendations as to its resolution. The Complaints Officer will send You an acknowledgement of receipt and notice within five (5) business days of receiving the written complaint, highlighting information pertinent to Your case. He or she will investigate the complaint and, within ten (10) business days of receipt of the written complaint, prepare and send You a final written response addressing Your concern, or explaining that more time is necessary and why.

The Complaints Officer is the person in charge of applying AIG's Complaint Resolution Policy. He or she monitors employee training and ensures that employees are provided with the necessary information for compliance with this Policy. He or she is also responsible to file periodic reports with provincial regulators detailing the number and type of complaints received in the respective reporting period, regardless of whether any complaints were received.

In Québec, the Complaints Officer acts as the respondent with the AMF and the complainant. He or she is also responsible for transferring the file to the AMF, at the complainant's request (please see below).

External Independent Review of the Complaint:

If, after the Complaints Officer has provided a final written response, You still require further review of Your complaint, You may choose to have the complaint reviewed by the General Insurance OmbudService (GIO). The GIO is a Canada-wide external independent body that can assist consumers with most disputes involving complaints about property, automobile, or business insurance that consumers have been unable to resolve with their insurer. Please visit giocanada.org/ for additional

information, or call-toll free 1-877-225-0446, or write to the GIO at 4711 Yonge Street, 10th Floor, Toronto, ON, M2N 6K8.

You may also contact the insurance regulatory body in the province where You reside. The regulators' links can be accessed through the GIO website.

If You are not satisfied with the outcome or with the examination of Your complaint by AIG, You may ask the Complaints Officer, at any time, to transfer the file to the AMF. AIG complies with the rules governing the protection of personal information. Once Your file is transferred, the AMF will examine it and recommend dispute resolution services, if deemed appropriate. For questions concerning the examination of complaints in Québec, contact the AMF Information Centre:

Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec, Québec G1V 5C1

Québec City: **418-525-0337**
Montréal: **514-395-0337**
Toll-free: **1-877-525-0337**

Fax: **418-525-9512 or 514-873-3090**

Email: **information@lautorite.qc.ca**

Additional Information:

If You have a complaint regarding AIG's complaint handling processes, You may raise Your concerns with the Financial Consumer Agency of Canada ("FCAC"). The FCAC is a Canada-wide independent governmental body that supervises federally regulated financial institutions to ensure that they comply with federal consumer protection measures applicable to them. The FCAC can provide You with tips on how to make a complaint but it does not get involved in the resolution of individual disputes.

You can learn more about the FCAC by visiting canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere (French) or canada.ca/en/financial-consumer-agency (English). You can also call toll-free for service in English 1-866-461-FCAC (3222) or write to the FCAC at 427 Laurier Avenue West, 6th Floor Ottawa ON K1R 1B9.

To obtain a copy of the complete Complaints Resolution Policy for AIG Insurance Company of Canada click here (French) or here (English).

14. General Information

14.1. This Policy is offered and valid only in the Province of Québec. Persons who have not reached the age of majority may not purchase this Policy.

14.2. This Policy, and any disputes arising thereunder, will be governed by the laws of the Province of Québec.

14.3. The terms and conditions of this Policy will only be available in French and English, and all communication and support relating to this Policy will be in French and English. You acknowledge that You were provided with the French version of this Policy and that, after having the opportunity to examine the French version, You have expressly requested that this Policy, as well as the documents related to it, be drawn up in English exclusively. Vous reconnaissez qu'une version française de la présente police vous a été remise et qu'après avoir eu la possibilité de prendre connaissance de la version française, vous avez expressément demandé que la présente police, ainsi que tous les documents s'y rattachant, soient rédigés exclusivement en anglais.

14.4. AIG shall not provide coverage and shall not pay any claim or provide any benefit under this Policy to the extent that the provision of such coverage, payment of such claim, or provision of such benefit would expose AIG to any sanction, prohibition, or restriction under United Nations trade or economic sanctions, laws, or regulations.

14.5. The insurance is underwritten by AIG Insurance Company of Canada, with offices at 120 Bremner Boulevard, Suite 2200, Toronto, ON M5J 0A8.

14.6. Neither AIG nor Apple is responsible for any failures or delays in performing under the Policy that are due to events outside of their reasonable control.

14.7. You are not required to perform preventative maintenance on the Covered Equipment to receive service under this Policy.

14.8. There is no informal dispute settlement process available under this Policy.

14.9. 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.

14.10. You agree that any information or data disclosed to Apple under this Policy is not confidential or proprietary to You. Furthermore, You agree that Apple may collect and process data on Your behalf when it provides any service. This may include transferring Your data to affiliated companies or service providers in accordance with the Apple Customer Privacy Policy.

14.11. Apple has security measures, which should protect Your data against unauthorized access or disclosure, as well as unlawful destruction.

14.12. **You understand and agree that by purchasing the Policy, AIG and Apple will use, process, transfer, and protect Your information in accordance with Apple Customer Privacy Policy available at apple.com/ca/fr/legal/privacy or apple.com/ca/legal/privacy, and the AIG Canada Privacy Principles available at aig.ca/fr/renseignements-personnels or aig.ca/privacy-principles. You also agree that any and all information relating to the Policy and Your Covered Equipment will be shared between AIG and Apple for the purposes outlined herein.**

Without prejudice to the foregoing, You agree that AIG, Apple, its affiliates or service providers, may use and process Your name, device serial number, contact information, repair history, and other personal information AIG, Apple, its affiliates or service providers collect or generate in relation to Your Policy, for the purposes of: (i) providing and administering the services under the Policy and performing this contract; (ii) ensuring service quality; and (iii) communicating with You regarding Your Policy, related financial transactions, and services and support provided under this contract. For such purposes, You agree that this may include the transfer of Your personal information between AIG and Apple, including their affiliates and service providers. If You have any questions regarding the processing of Your personal data, contact Apple through the telephone numbers provided, or at apple.com/legal/privacy/contact. If You wish to have access to the information that Apple holds concerning You or if You want to make changes, access account.apple.com/ca/fr or account.apple.com/ca to update Your personal contact preferences, or You may contact Apple at apple.com/ca/fr/privacy/contact or apple.com/ca/privacy/contact. You may also contact AIG at AIG Insurance Company of Canada, 120 Bremner Boulevard, Suite 2200, Toronto, ON Canada M5J 0A8, via email at AIGCanadaComplaints@aig.com, or via toll-free telephone at 1-800-387-4481.

Telephone Numbers
Apple Canada: 1-800-263-3394

*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 support.apple.com/HT201232. Toll-free numbers are not available in all countries.

To the extent that the above terms and conditions conflict with the Québec General Conditions set forth below, the General Conditions will control.

QUÉBEC GENERAL CONDITIONS

This policy is subject to the Civil Code of Québec.

Reference to Civil Code articles in some instances is for easier reading only and should not be construed as exact quotations.

For all coverages except where inapplicable.

1. STATEMENTS

1.1. Representation of risk (article 2408)

The client, and the Insured if the Insurer requires it, is bound to represent all the facts known to him which are likely to materially influence an Insurer in the setting of the premium, the appraisal of the risk or the decision to cover it, but he is not bound to represent facts known to the Insurer or which from their notoriety he is presumed to know, except in answer for inquiries.

The client means the person submitting an insurance application.

1.2. Material change in risk (articles 2466 and 2467)

The Insured shall promptly notify the Insurer of any change that increases the risks stipulated in the policy and that results from events within his control if it is likely to materially influence an Insurer in setting the rate of the premium, appraising the risk, or deciding to continue to insure it.

On being notified of any material change in the risk, the Insurer may cancel the contract or propose, in writing, a new rate of premium. Unless the new premium is accepted and paid by the Insured within thirty days of the proposal, the policy ceases to be in force.

1.3. Misrepresentations or concealment (articles 2410, 2411, and 2466)

Any misrepresentation or concealment of relevant facts mentioned in section 1.1 and in the first paragraph of section 1.2 by the client or the Insured nullifies the contract at the instance of the Insurer, even in respect of losses not connected with the risk so misrepresented or concealed.

Unless the bad faith of the client or of the Insured is established or unless it is established that the Insurer would not have covered the risk if he had known the true facts, the Insurer remains liable towards the Insured for such proportion of the indemnity as the premium he collected bears to the premium he should have collected.

1.4. Warranties (article 2412)

Any increase in risk resulting from a breach of warranty suspends the coverage until accepted by the Insurer or until such breach has been remedied by the Insured.

2. GENERAL PROVISIONS

2.1. Insurable interest (articles 2481 and 2484)

(applicable only to property insurance)

A person has an insurable interest in a property where the loss or deterioration of the property may cause him direct and immediate damage. It is necessary that the insurable interest exist at the time of the loss but not necessary that the same interest have existed throughout the duration of the contract. The insurance of a property in which the Insured has no insurable interest is null.

2.2. Changes (article 2405)

The terms of this policy shall not be waived or changed except by endorsement.

2.3. Assignment (articles 2475 and 2476)

This policy may be assigned only with the consent of the Insurer and in favor of a person who has an insurable interest in the insured property.

Upon the death or bankruptcy of the Insured or the assignment of his interest in the insurance to a co-Insured, the insurance continues in favor of the heir, trustee in bankruptcy or remaining Insured, subject to his performing the obligations that were incumbent upon the Insured.

2.4. Books and records

The Insurer and its authorized representatives shall have the right to examine the Insured's books and records related to the subject matter of this insurance at any time during the period of this policy and the three subsequent years.

2.5. Inspection

The Insurer and its authorized representatives shall have the right but are not obligated to make inspections of the risk, inform the Insured of the conditions found and recommend changes. Any inspections, surveys, findings, or recommendations relate only to insurability and the premiums to be charged. They shall not constitute a warranty that the premises, property, or operations are safe or healthful or comply with laws, codes, or standards.

2.6. Currency

All limits of insurance, premiums, and other amounts as expressed in this policy are in Canadian currency.

3. LOSSES

3.1. Notice of loss (article 2470)

The Insured shall notify the Insurer of any loss which may give rise to an indemnity, as soon as he becomes aware of it. Any interested person may give such notice.

In the event that the requirement set out in the preceding paragraph is not fully complied with, all rights to compensation shall be forfeited by the Insured where such non-compliance has caused prejudice to the Insurer.

3.2. Information to be provided (article 2471)

The Insured shall inform the Insurer as soon as possible of all the circumstances surrounding the loss, including its probable cause, the nature and extent of the damage, the location of the insured property, the rights of third parties, and any concurrent insurance; he shall also furnish him with vouchers and swear or warrant to the truth of the information.

Where, for a serious reason, the Insured is unable to fulfill such obligation, he is entitled to a reasonable time in which to do so. If the Insured fails to fulfill his obligation, any interested person may do so on his behalf.

In addition, the Insured shall forthwith send to the Insurer a copy of any notice, letter, subpoena, or writ or document received in connection with a claim.

3.3. False representation (article 2472)

Any deceitful representation entails the loss or the right of the person making it to any indemnity in respect of the risk to which the representation relates.

However, if the occurrence of the event insured against entails the loss of both movable and immovable property or of both property for occupational use and personal property, forfeiture is incurred only with respect to the class of property to which the representation relates.

3.4. Intentional Fault (article 2464)

The Insurer is never liable to compensate for injury resulting from the Insured's intentional fault.

Where there is more than one Insured, the obligation of coverage remains in respect of those Insureds who have not committed an intentional fault. Where the Insurer is liable for injury caused by a person for who acts the Insured is liable, the obligation of coverage subsists regardless of the nature or gravity of that person's fault.

3.5. Notice to police

(applicable to property insurance only)

The Insured must promptly give notice to the police of any loss caused by vandalism, theft, or attempted theft or other criminal act.

3.6. Safeguarding and examination of property (article 2495)

(applicable to property insurance only)

At the expense of the Insurer, the Insured must take all reasonable steps to prevent further loss or damage to the insured property and any further loss or damage resulting directly or indirectly from the Insured's failure to take such action shall not be recoverable.

The Insured may not abandon the damaged property if there is no agreement to that effect. The Insured shall facilitate the salvage and inspection of the insured property by the Insurer. He shall, in particular, permit the Insurer and his representatives to visit the premises and examine the insured property before repairing, removing, or modifying the damaged property, unless so required to safeguard the property.

3.7. Admission of liability and cooperation

The Insured shall cooperate with the Insurer in the processing of all claims.

(the following two paragraphs are applicable to liability insurance only: article 2504)

No transaction made without the consent of the Insurer may be set up against him.

The Insured shall not admit any liability nor settle or attempt to settle any claim, except at his own risk.

3.8. Right of action (article 2502)

(applicable to liability insurance only)

The Insurer may set up against the injured third person any grounds he could have invoked against the Insured at the time of the loss, but not grounds pertaining to facts that occurred after the loss; the Insurer has a right of action against the Insured in respect of facts that occurred after the loss.

4. COMPENSATION AND SETTLEMENT

4.1. Basis of settlement (articles 2490, 2491, and 2493)

(applicable to property insurance only)

Unless otherwise provided, the Insurer shall not be liable for more than the actual cash value of the property at the time of the loss as normally determined.

In unvalued policies, the amount of insurance does not make proof of the value of the insured property. In valued policies, the agreed value makes complete proof, between the Insurer and the Insured, of the value of the insured property.

If the amount of insurance is less than the value of the property, the Insurer is released by paying the amount of the insurance in the event of total loss or a proportional indemnity in the event of partial loss.

4.2. Pair and set

(applicable to property insurance only)

In the case of loss of or damage to any article or articles, whether scheduled or unscheduled, which are part of a set, the measure of loss of or damage to such article or articles shall be a reasonable and fair proportion of the total value of the set, but in no event shall such loss or damage be construed to mean total loss of set.

4.3. Parts

(applicable to property insurance only)

In the case of loss of or damage to any part of the insured property, whether scheduled or unscheduled, consisting, when complete for use, of several parts, the Insurer is not liable for more than the insured value of the part lost or damaged, including the cost of installation.

4.4. Replacement (article 2494)

(applicable to property insurance only)

Subject to the rights of preferred and hypothecary creditors, the Insurer reserves the right to repair, rebuild, or replace the insured property. He is then entitled to salvage and may take over the property.

4.5. Time of payment (articles 1591, 2469, and 2473)

The Insurer shall pay the indemnity within sixty days after receiving the notice of loss or, at his request, all relevant information and vouchers, provided the Insured shall have complied with all the terms of the contract.

Any outstanding premium may be deducted from the indemnity payable.

4.6. Property of others (applicable to property insurance only)

Where a claim is made as a result of loss of or damage to property not owned by the Insured, the Insurer reserves the right to pay the indemnity to the Insured or to the owner of the property and to deal directly with such owner.

4.7. Waiver

Neither the Insurer nor the Insured shall be deemed to have waived any term or condition of the policy by any act relating to arbitration or to the completion or delivery of proof of loss, or to the investigation or adjustment of the claim.

4.8. Limitation of action (article 2925)

Every action or proceeding against the Insurer under this policy shall be commenced within three years from the date the right of action has arisen.

4.9. Subrogation (article 2474)

Unless otherwise provided, the Insurer shall be subrogated to the extent of the amount paid or the liability assumed therefore under this policy to the rights of the Insured against persons responsible for the loss except when they are members of the Insured's household. The Insurer may be fully or partly released from his obligation towards the Insured where, owing to any act of the Insured, he cannot be so subrogated.

5. OTHER INSURANCE

5.1. Property Insurance (article 2496)

The Insured who, without fraud, is insured by several insurers, under several policies, for the same interest and against the same risk so that the total amount of indemnity that would result from the separate performance of such policies would exceed the loss incurred may be indemnified by the insurer or insurers of his choice, each being liable only for the amount he has contracted for.

No clause suspending all or part of the performance of the contract by reason of other insurance may be used against the Insured.

Unless otherwise agreed, the indemnity is apportioned among the insurers in proportion to the share of each in the total coverage, except in respect of specific insurance, which constitutes primary insurance.

5.2. Liability Insurance

The liability insurance provided under this policy is primary insurance except when stated to apply in excess of, or contingent upon the absence of, other insurance. When this insurance is primary and the insured has other insurance which is stated to be applicable to the loss on an excess or contingent basis, the amount of the Insurer's liability under this policy shall not be reduced by the existence of such other insurance. When both this insurance and other insurance apply to the loss on the same basis whether primary, excess, or contingent, the Insurer shall not be liable under this policy for a greater proportion of the loss that is stated in the applicable contribution provision below:

- Contribution by equal share: If all of such other collectible insurance provides for contribution by equal shares, this Insurer shall not be liable for a greater proportion of such loss than would be payable if each Insurer contributed an equal share until the share of each Insurer equals the lowers' applicable limit of liability under any one policy of the full amount of the loss is paid, and with respect to any amount of loss not so paid the remaining insurers that continue to contribute equal shares of the remaining amount of the loss until each such insurer has paid its limit in full of the full amount of the loss is paid.

- Contribution by limits: If any such other insurance does not provide for contribution by equal shares, this Insurer shall not be liable for a greater proportion of such loss than the applicable limit of liability under this policy for such loss bears to the total applicable limit of liability of all valid and collectible insurance against such loss.

6. CANCELLATION (articles 2477 and 2479)

This policy may be cancelled at any time:

(a) By mere written notice from each of the Named Insureds. Termination takes effect upon receipt of the notice and the Insured shall therefore be entitled to a refund of the excess of the premium actually paid over the short-term rate for the expired time.

(b) By the Insurer giving written notice to each of the Named Insureds. Termination takes effect fifteen days following receipt of such notice by the Insured at his last known address and the Insurer shall refund the excess of premium actually paid over the pro rata premium for the expired time. If the premium is subject to adjustment or determination as to amount, the refund shall be made as soon as practicable.

Where one or more of the Named Insureds have been mandated to receive or send the notices provided for under paragraph **(a)** or **(b)** above, notices sent or received by them shall be deemed to have been sent or received by all Named Insureds.

In this Condition, the words “premium actually paid” mean the premium actually paid by the Insured to the Insurer or its representative, but do not include any premium or part thereof paid to the Insurer by a representative unless actually paid to the representative by the Insured.

7. NOTICE

Any notice to the Insurer may be sent by any recognized means of communication to the Insurer or its authorized representative. Notice may be given to the Named Insured by letter personally delivered to him or by mail addressed to him at his last known address.

It is incumbent upon the sender to prove that such notice was received.

NOTICE OF RESCISSION OF AN INSURANCE CONTRACT

NOTICE GIVEN BY A DISTRIBUTOR

Section 440 of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2)

THE ACT RESPECTING THE DISTRIBUTION OF FINANCIAL PRODUCTS AND SERVICES GIVES YOU IMPORTANT RIGHTS.

The Act allows you to rescind an insurance contract, without penalty, within 10 days of the date on which it is signed. However, the Insurer may grant you a longer period.

To rescind the contract, you must give the Insurer notice, within that time, by registered mail or any other means that allows you to obtain an acknowledgement of receipt.

Despite the rescission of the insurance contract, the first contract entered into will remain in force. Caution, it is possible that you may lose advantageous conditions as a result of this insurance contract; contact your distributor or consult your contract.

After the expiry of the applicable time, you may rescind the insurance contract at any time; however, penalties may apply.

For further information, contact the Autorité des marches financiers at 1-877-525-0337 or visit lautorite.qc.ca

NOTICE OF RESCISSION OF AN INSURANCE CONTRACT

To:_____(name of insurer)_____
(address of insurer)

Date:_____ (date of sending of notice)

Pursuant to Section 441 of the Act respecting the distribution of financial products and services, I hereby rescind insurance contract no.:_____(number of contract, if indicated)

Entered into on: _____(date of signature of contract)

In: _____

(place of signature of contract)

_____

(name of client)

_____

(signature of client)