

AppleCare+ pour Apple Vision Pro

Assureur : La Compagnie d'assurance **AIG du Canada**

Siège social : 120 boulevard Bremner, bureau 2200, Toronto (Ontario), Canada M5J 0A8

AVIS RELATIF À LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR :

LES AVANTAGES CONFÉRÉS PAR LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE S'AJOUTENT À TOUS LES DROITS ET RECOURS PRÉVUS PAR LES LOIS ET RÈGLEMENTS RELATIFS À LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR. CETTE POLICE NE PORTE PAS ATTEINTE AUX DROITS ACCORDÉS PAR LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR APPLICABLE, Y COMPRIS LE DROIT DE RECEVOIR DES RÉPARATIONS EN VERTU DE LA LOI SUR LA GARANTIE LÉGALE ET DE DEMANDER DES DOMMAGES-INTÉRÊTS EN CAS D'INEXÉCUTION PAR APPLE DE L'UNE QUELCONQUE DE SES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES.

Conditions générales - Province du Québec

Nous Vous remercions d'avoir choisi AppleCare+, **une police d'assurance souscrite par la Compagnie d'assurance AIG du Canada (AIG)**, qui accepte d'assurer votre Apple Vision Pro selon les conditions générales contenues dans la présente police.

AppleCare+ 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 et l'Assistance technique d'Apple (comme indiqué dans la clause 4.6).

Cette Police est vendue par Apple et ses Revendeurs agréés Apple. Apple, au nom d'AIG, recevra également les déclarations de sinistre et traitera les réclamations que Vous pourriez avoir auprès du service à la clientèle (tous les détails à ce sujet figurent dans la clause 13).

AppleCare+ ne Vous couvre pas en cas de perte ou de vol de votre appareil.

1. Définitions

Tout terme ou toute expression figurant en majuscule dans la présente Police est défini dans la présente clause de définitions et a la même signification chaque fois qu'il est utilisé dans la présente Police :

- 1.1. « Dommage accidentel » désigne un dommage physique, un bris ou une défaillance de votre Équipement couvert en raison d'un dommage accidentel dû à une manipulation résultant d'un événement externe inattendu et non intentionnel (par exemple, chute de l'équipement couvert ou contact avec un liquide). Le dommage doit affecter la fonctionnalité de votre Équipement couvert, ce qui inclut des fissures de l'écran d'affichage qui affectent la visibilité de l'affichage.
- 1.2. « Couverture des dommages accidentels » désigne la couverture qui prévoit la réparation ou le remplacement de votre Équipement couvert à la suite d'un Dommage accidentel.
- 1.3. « AIG » désigne la Compagnie d'assurance AIG du Canada, un assureur constitué et existant en vertu des lois du Canada, dont les bureaux sont 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 agents désignés), qui distribue, vend et administre cette Police et qui reçoit les déclarations de sinistre et traite les plaintes du service à

la clientèle au nom d'AIG.

- 1.5. « Fournisseur de services agréé Apple » désigne un fournisseur de services tiers désigné comme agent d'Apple pour traiter les déclarations de sinistre au nom d'AIG. Une liste de ces fournisseurs est disponible à l'adresse suivante locate.apple.com/ca/fr/ ou locate.apple.com/ca/en/.
- 1.6. « Revendeur agréé Apple » désigne un tiers autorisé par Apple à Vous vendre ou à Vous louer l'Équipement couvert et qui a conclu un accord avec AIG pour vendre cette Police en même temps qu'il Vous vend ou Vous loue votre Équipement couvert.
- 1.7. « Garantie limitée Apple » désigne la garantie volontaire du fabricant fournie par Apple (dans le cadre de conditions de service distinctes) aux acheteurs ou locataires de l'Équipement couvert qui offre des avantages qui s'ajoutent aux droits prévus par la Loi sur la protection du consommateur et ne s'y substituent 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 de l'Accord de plan de paiement pour défaut de paiement des Versements.
- 1.9. « L'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 cet Équipement couvert à conserver une charge électrique est inférieure à quatre-vingts pour cent (80 %) de sa spécification d'origine.
- 1.10. « Client commercial » désigne un client qui s'est inscrit et a acheté son Équipement couvert par l'intermédiaire de la boutique en ligne Apple Business.
- 1.11. « Logiciel grand public » désigne les applications logicielles de marque Apple préinstallées sur l'équipement couvert ou conçues pour fonctionner avec celui-ci.
- 1.12. « Équipement couvert » désigne l'Apple Vision pro-identifié par le numéro de série du produit figurant sur votre Certificat de PdC, ainsi que les accessoires inclus. L'Équipement couvert doit avoir été acheté ou loué neuf auprès d'Apple ou d'un Revendeur agréé Apple. Lorsque la propriété légale de l'Équipement couvert vous a été transférée, la Police doit Vous avoir été transférée conformément à la clause 11. L'Équipement couvert comprend tout produit de remplacement qui Vous est fourni par Apple en vertu de la clause 4.1.2 de la présente Police.
- 1.13. « Franchise » désigne la franchise applicable à l'Équipement couvert que Vous devez payer pour chaque déclaration de sinistre pour dommages accidentels que Vous faites au titre de la présente Police, comme indiqué dans la clause 4.4.
- 1.14. « Police à durée déterminée » désigne une police payée en une seule fois par Vous ou par le biais d'un accord de plan de paiement pour les périodes de couverture indiquées sur le Certificat de PdC.
- 1.15. « Couverture du matériel » désigne la couverture prévoyant la réparation ou le remplacement de votre Équipement couverts en raison de défauts de matériaux et de fabrication et de l'épuisement de la batterie.
- 1.16. « Accessoires inclus » désigne la sangle audio, la batterie, le câble de batterie, le rideau et le joint d'étanchéité de la lumière fournis dans la même boîte que l'Équipement couvert. Les accessoires inclus ne comprennent pas les accessoires achetés séparément auprès d'Apple ou d'un tiers.

- 1.17. « Versement » désigne toute somme payable par vous dans le cadre d'un Accord de plan de paiement.
- 1.18. « Événement assuré » désigne (a) un Dommage accidentel à votre Équipement couvert, (b) une Couverture du matériel pour votre Équipement couvert, et/ou (c) la nécessité de recourir à l'Assistance technique, qui survient au cours de la période de couverture.
- 1.19. « Police mensuelle » désigne une police d'une durée d'un mois qui se renouvelle automatiquement de mois en mois, sauf si elle est résiliée conformément à l'article 10 de la présente Police, et qui est payée sur une base mensuelle récurrente.
- 1.20. « Accord 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 à durée déterminée par Versements échelonnés.
- 1.21. « Fournisseur de plan de paiement » désigne la partie avec laquelle vous avez conclu votre Accord de plan de paiement, ce qui inclut Apple, un Revendeur agréé Apple ou une institution de financement tierce.
- 1.22. « Certificat de PdC » désigne le document de preuve de couverture que vous recevrez lors de l'achat de 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 une boutique Apple ou auprès d'un Revendeur agréé Apple, le reçu de vente original peut également constituer votre Certificat de PdC.
- 1.23. « Police » désigne ce document d'assurance définissant les conditions générales d'AppleCare+ pour votre Police mensuelle ou votre Police à durée déterminée (comme indiqué sur le Certificat de PdC), qui, avec l'original du reçu de vente de cette Police et le Certificat de PdC que vous avez reçu lorsque vous avez acheté AppleCare+, 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 la présente Police, comme indiqué sur le reçu de vente de la présente Police. Pour plus de certitude, la Prime est exclue de toute 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 vente de la présente Police.
- 1.26. « Assistance technique » désigne l'assistance technique d'Apple si votre Équipement couvert cesse de fonctionner correctement, pour laquelle Apple peut facturer des frais par incident.
- 1.27. « visionOS » désigne le système d'exploitation de marque Apple de l'Équipement couvert.
- 1.28. « Vous/votre » désigne la personne qui possède ou loue l'Équipement couvert et toute personne à laquelle une Police à durée déterminée est transférée conformément à la clause 11.

2. La police

- 2.1. Votre Police est constituée du présent document d'assurance énonçant les conditions de votre couverture dans le cadre d'AppleCare+, de la facture originale de cette Police et de votre Certificat de PdC. Veuillez les vérifier attentivement afin de Vous assurer qu'ils Vous offrent la couverture que Vous désirez. 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 PdC peuvent avoir besoin d'être modifiés.

- 2.2. Si vous avez besoin d'un Certificat de PdC de remplacement ou d'une copie des détails de votre assurance, visitez le site mysupport.apple.com/products et suivez les instructions.

3. Type de police et période de couverture

- 3.1. Que vous ayez souscrit une Police à durée déterminée ou une Police mensuelle, le type de police et la période de couverture seront indiqués sur votre reçu de vente et sur votre certificat de PdC. 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 terminer 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, la Couverture des dommages accidentels, la Couverture du matériel et l'Assistance technique prennent effet à compter de la date de souscription de la police. Cela signifie que si Vous achetez AppleCare+ après avoir acheté ou commencé à louer votre Équipement couvert, Vous ne bénéficierez de la Couverture des dommages accidentels, de la Couverture du matériel et de l'Assistance technique qu'à partir de cette date. La date de souscription de votre Police est indiquée sur le reçu de caisse original de votre Police.
- 3.3. Police à durée déterminée : La durée de votre Police est fixée comme indiqué sur votre Certificat de PdC. AIG, ou Apple au nom d'AIG, n'est pas tenu de renouveler votre Police à durée déterminée. Si AIG, ou Apple au nom d'AIG, propose un renouvellement, elle en déterminera le prix et les conditions.
- 3.4. Police mensuelle : La durée de votre Police est d'un (1) mois. Votre Police sera automatiquement renouvelée chaque mois à compter de la date à laquelle vous avez souscrit votre première Police mensuelle, comme indiqué sur le reçu de vente original de votre Police. Vous acceptez que la source de paiement utilisée pour la souscription initiale de votre Police soit conservée dans vos dossiers. Pour les renouvellements mensuels ultérieurs, la source de paiement sera automatiquement débitée de la prime mensuelle avant le premier jour de chaque mois. Si votre source de paiement ne peut être débitée pour quelque raison que ce soit et que Vous n'avez pas effectué le paiement de la prime de renouvellement dans les délais impartis, votre Police sera résiliée conformément à la clause 10. Dans le cas où Apple ne serait plus en mesure d'assurer l'entretien de votre Équipement couvert, Apple Vous fournira un préavis écrit d'annulation d'un mois, ou comme l'exige la loi, après quoi votre Police cessera d'être renouvelée.
- 3.5. Votre couverture au titre des deux types de polices peut prendre fin plus tôt si Vous avez exercé votre droit de résiliation à tout moment, pour quelque raison que ce soit, conformément à la clause 10, ou si elle est résiliée par AIG conformément aux dispositions de la présente Police.
- 3.6. La présente Police ne vous couvre pas pour les dommages causés à l'Équipement couvert par un Événement assuré survenu avant la souscription de la présente Police ou après l'annulation ou la résiliation de la Police.

4. Couverture

- 4.1. **Couverture des dommages accidentels et couverture du matériel.** Si vous présentez une déclaration de sinistre valable au titre de la Couverture contre les dommages accidentels ou de

Couverture du matériel de la présente Police, AIG, à sa discrétion, prendra les dispositions nécessaires pour qu'Apple :

- 4.1.1. répare l'Équipement couvert à l'aide de pièces neuves ou de pièces d'origine Apple précédemment utilisées qui ont été testées et qui satisfont aux exigences fonctionnelles d'Apple; ou
- 4.1.2. s'il n'est pas pratique ou économiquement viable d'effectuer une réparation, de fournir un remplacement de l'Équipement couvert par un nouvel appareil de marque Apple ou un appareil composé de pièces d'origine Apple neuves et/ou précédemment utilisées qui ont été testées et qui répondent 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 du logiciel grand public) ou, à la discrétion d'Apple, le produit de remplacement sera le même modèle ou un modèle plus récent, mais avec des caractéristiques ou des capacités technologiques ou fonctionnelles différentes de celles de l'équipement couvert d'origine. L'appareil de marque Apple de remplacement deviendra le nouvel équipement couvert par la présente 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 l'Équipement couvert ou les pièces de rechange pour le service qui proviennent d'un pays différent de celui d'où provient l'Équipement couvert ou les pièces d'origine.
- 4.2. Si la réparation ou le remplacement en vertu des clauses 4.1.1 et 4.1.2. ne sont pas possibles ou disponibles, AIG Vous remboursera par un crédit Apple Store, une carte cadeau Apple ou un virement bancaire d'un montant égal au prix de détail actuel d'Apple pour l'Équipement couvert d'origine (ou, si Apple ne vend pas actuellement le modèle d'Équipement couvert, le prix de détail auquel Apple a vendu le modèle d'Équipement couvert pour la dernière fois), ou le montant payé pour l'Équipement couvert comme indiqué sur la preuve d'achat d'origine, selon le montant le plus élevé des deux. Dans le cas où un remboursement est effectué conformément à cette clause, l'Équipement couvert d'origine deviendra la propriété d'Apple et votre Police sera automatiquement annulée puisque vous n'êtes plus en possession de l'Équipement couvert.
- 4.3. Si une réparation ou un remplacement vous est fourni en vertu de la clause 4.1, Apple, ou le Fournisseur de services agréé Apple, peuvent installer le dernier logiciel et système d'exploitation applicable à l'Équipement couvert dans le cadre de la couverture prévue par la présente police. Les applications tierces installées sur l'Équipement couvert d'origine peuvent ne pas être compatibles avec l'Équipement couvert à la suite de la mise à jour du logiciel et du système d'exploitation. Si Vous présentez une déclaration de sinistre 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 des dommages accidentels, il s'agit d'un « événement de service ». Pour chaque déclaration de sinistre valable au titre de la Couverture des dommages accidentels que vous présentez dans le cadre de la présente Police, Vous devrez, avant de pouvoir bénéficier des prestations visées à la clause 4.1-4.3, payer la Franchise applicable indiquée ci-dessous pour couvrir le coût du sinistre. 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 :

Déclaration de sinistre pour dommages accidentels de Niveau 1 : -Dommages aux accessoires inclus	39 \$CA
Déclaration de sinistre pour dommages accidentels de niveau 2 : -Autres dommages accidentels	399 \$CA

* Les franchises ne comprennent pas les Taxes de vente applicables à votre charge, le cas échéant.

Veillez noter que si Vous présentez une déclaration de sinistre au titre de la Couverture des dommages accidentels dans un pays autre que le Canada dans le cadre de la présente 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 plus d'informations, veuillez consulter le site <https://www.apple.com/ca/fr/legal/sales-support/applecare/applecareplus/> et sélectionner l'appareil approprié et le lieu où Vous souhaitez bénéficier du service pour consulter les conditions et les frais applicables.

Pour que la Franchise de Couverture des dommages accidentels de niveau 1 s'applique, l'Équipement couvert ne doit pas présenter de dommages supplémentaires en dehors des accessoires inclus qui empêcheraient Apple de réparer et/ou de remplacer les accessoires inclus. L'Équipement couvert ayant subi des dommages supplémentaires sera classé dans la catégorie des autres Dommages accidentels et sera soumis à la Franchise des autres Dommages accidentels de niveau 2.

- 4.5. **Limite de déclarations de sinistre.** Il n'y a pas de limite au nombre de déclarations de sinistre que Vous pouvez présenter pour les Événements assurés. Les déclarations de sinistre soumises et reçues par Apple et/ou AIG après votre période de couverture conformément à la clause 7 peuvent ne pas être couvertes par la police.
- 4.6. **Assistance technique.** Si Vous effectuez une déclaration de sinistre valable au titre de cette clause de votre Police, Vous bénéficierez d'un accès prioritaire au service d'Assistance technique d'Apple si votre Équipement couvert cesse de fonctionner correctement. L'Assistance technique couvre l'Équipement couvert, visionOS, les Logiciels grand public et tout problème de connectivité entre l'Équipement couvert et un appareil sans fil ou un ordinateur compatible qui répond aux spécifications de connectivité de l'Équipement couvert. Elle couvrira la version actuelle du visionOS et du Logiciel grand public, ainsi que la version majeure précédente. « Version majeure » désigne une version importante d'un logiciel commercialisée par Apple sous un numéro de version tel que « 1.0 » ou « 2.0 » et qui n'est pas en version bêta ou préliminaire.

5. Exclusions

- 5.1. **Couverture des dommages accidentels et Couverture du matériel.** Apple peut restreindre le service pour la Couverture des dommages accidentels et la Couverture du matériel au pays où l'Équipement couvert a été acheté à l'origine. L'installation de pièces tierces peut avoir une incidence sur votre couverture. Pour bénéficier des services de Couverture des dommages accidentels ou de Couverture du matériel, l'Équipement couvert doit être retourné à Apple dans son intégralité, y compris toutes les pièces d'origine ou les pièces de remplacement autorisées par Apple. La restriction ne porte pas atteinte à vos droits en tant que consommateur.

La Couverture des dommages accidentels et la Couverture du matériel en vertu de la présente Police ne vous couvrent pas dans les cas suivants :

- 5.1.1. les dommages ou défaillances causés par l'usure normale et/ou l'utilisation de l'Équipement

couvert;

- 5.1.2. les dommages cosmétiques à l'Équipement couvert, à l'exception du couvercle de verre, qui n'affectent pas la fonctionnalité de l'Équipement couvert, y compris les rayures, l'écaillage, la décoloration, l'étirement, les bosses et/ou les éclats, sauf si les dommages cosmétiques se limitent aux rayures, à l'écaillage, à la décoloration, à l'étirement, aux bosses et/ou aux éclats de la vitre de couverture, auquel cas les frais de l'événement de service de niveau 2 s'appliqueront;
- 5.1.3. tout dommage, y compris les rayures, l'écaillage, la décoloration, l'étirement, les bosses et/ou les éclats sur les pièces ou accessoires de tiers utilisés avec l'équipement couvert, y compris, mais sans s'y limiter, les lentilles prescrites ou autres lentilles correctives;
- 5.1.4. tout dommage, y compris le Dommage accidentel, causé par tout type d'utilisation anormale ou inappropriée, abus, mauvaise utilisation, négligence ou toute autre utilisation incompatible avec le manuel du propriétaire, le guide de l'utilisateur, ou votre manquement à suivre ou à adhérer aux instructions d'Apple sur le bon fonctionnement, l'entretien et/ou la maintenance fournis par Apple comme indiqué dans le manuel du propriétaire ou le guide de l'utilisateur pour l'Équipement couvert;
- 5.1.5. la réparation ou le remplacement de toute batterie utilisée avec l'Équipement couvert qui n'est pas la batterie contenue dans l'emballage d'origine de l'Équipement couvert ou le remplacement de celle-ci qui Vous a été fourni par Apple en vertu des clauses 4.1.1 ou 4.1.2 de ce plan;
- 5.1.6. l'entretien préventif de l'Équipement couvert;
- 5.1.7. la perte ou le vol de votre Équipement couvert;
- 5.1.8. les dommages, y compris, mais sans s'y limiter, les dommages physiques excessifs (par exemple, les produits qui ont été écrasés, pliés ou immergés dans un liquide), causés par un abus ou une mauvaise utilisation, c'est-à-dire des dommages imprudents, volontaires ou 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;
- 5.1.9. les dommages causés à un produit qui n'est pas l'Équipement couvert;
- 5.1.10. les dommages causés par un produit qui n'est pas l'Équipement couvert;
- 5.1.11. les services d'installation, d'enlèvement ou de mise au rebut de l'Équipement couvert, ou de l'équipement qui Vous est fourni pendant que l'Équipement couvert fait l'objet d'un entretien;
- 5.1.12. l'Équipement couvert dont le numéro de série a été altéré, dégradé ou retiré, ou l'Équipement couvert qui a été ouvert, réparé, 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;
- 5.1.13. l'Équipement couvert (y compris tous les composants majeurs) qui n'est pas retourné à Apple lors de la déclaration de sinistre;
- 5.1.14. les dommages causés à l'Équipement couvert par un incendie ou les dommages causés à l'Équipement couvert à la suite d'une catastrophe naturelle;
- 5.1.15. les dommages causés à l'Équipement couvert par des matériaux ou par la présence de matériaux pouvant présenter un risque pour la santé humaine (par exemple, des matériaux biologiques);

- 5.1.16. la fourniture d'équipement à votre intention pendant que l'équipement couvert bénéficie d'un service de Couverture du matériel;
- 5.1.17. les dommages causés par un Dommage accidentel à l'Équipement couvert survenu avant la date de souscription de la Police.
- 5.1.18. une défaillance due à des défauts de matériaux et/ou de fabrication et/ou de conception de l'Équipement couvert; toutefois, ces défaillances seront couvertes séparément soit par vos droits sous la Loi de protection du consommateur, soit par la Garantie limitée Apple, soit par Apple elle-même pendant la même période que la Période de couverture AppleCare+, même si vous n'avez pas acheté ou loué votre produit Apple auprès d'Apple;
- 5.1.19. la perte, la perte d'utilisation, les dommages, la corruption, l'impossibilité d'accéder ou de manipuler tout matériel électronique ou logiciel, ou leurs composants, utilisés pour stocker, traiter, accéder, transmettre ou recevoir des informations dans l'équipement couvert, en raison de toute cause ou perte autre que les pertes couvertes spécifiquement mentionnées dans la présente Police, y compris tout accès non autorisé ou toute utilisation non autorisée d'un tel système, une attaque par déni de service, ou la réception ou la transmission d'un code malveillant; ou
- 5.1.20. la perte, la perte d'utilisation, l'endommagement, la corruption, l'incapacité d'accéder ou de manipuler toute donnée électronique stockée dans l'Équipement couvert, y compris toute perte causée par un accès non autorisé ou une utilisation non autorisée de ces données, une attaque par déni de service, ou la réception ou la transmission d'un code malveillant; ou
- 5.1.21. le service pour l'Équipement couvert dans le cadre de la présente Police à des fins commerciales en vue de votre propre gain financier, y compris si Vous avez vendu, transféré, sous-traité, délégué ou cédé l'un de vos droits dans le cadre de la présente Police (sauf dans les cas prévus à la clause 11 de la présente Police).
- 5.2. **Assistance technique.** L'Assistance technique prévue par la présente Police ne Vous couvre pas en cas :
 - 5.2.1. d'utilisation ou de modification de l'Équipement couvert, du visionOS ou du Logiciel 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 spécifications techniques ou à d'autres directives publiées sur le site web d'Apple pour l'Équipement couvert;
 - 5.2.2. de problèmes qui pourraient être résolus en mettant à jour le logiciel (y compris le visionOS et le Logiciel grand public) vers la dernière version;
 - 5.2.3. de produits tiers ou autres produits ou logiciels de marque Apple (autres que l'équipement couvert ou le Logiciel grand public) ou les effets de ces produits sur l'Équipement couvert, le visionOS ou le logiciel consommateur, ou les interactions avec ces derniers;
 - 5.2.4. d'utilisation d'un ordinateur ou d'un système d'exploitation qui n'est pas liée au Logiciel grand public ou à des problèmes de connectivité avec l'Équipement couvert;
 - 5.2.5. de logiciel autre que visionOS ou de Logiciel grand public;
 - 5.2.6. de logiciel visionOS ou tout Logiciel grand public désigné comme « bêta », « préversion », « aperçu », ou tout autre logiciel portant une étiquette similaire;

- 5.2.7. de dommages ou de perte de tout logiciel ou de toute donnée résidant ou enregistrée sur l'Équipement couvert (remarque : le plan ne couvre pas la récupération ou la réinstallation de programmes logiciels et de données d'utilisateur);
- 5.2.8. de dommages ou de perte de tout logiciel ou de toute donnée résidant ou enregistrée sur l'Équipement couvert, y compris la récupération et la réinstallation de ces logiciels et données utilisateur;
- 5.2.9. de navigateurs web, d'applications de courrier électronique et de logiciels des fournisseurs d'accès à Internet de tiers, ou des configurations de visionOS nécessaires à leur utilisation;
- 5.2.10. de conseils liés à l'utilisation quotidienne de l'équipement couvert, sans qu'il y ait de problème sous-jacent au niveau du matériel ou du logiciel;
- 5.2.11. de perte, de perte d'utilisation, de dommages, de corruption, d'impossibilité d'accéder ou de manipuler tout matériel électronique ou logiciel, ou leurs composants, utilisés pour stocker, traiter, accéder, transmettre ou recevoir des informations dans l'Équipement couvert, en raison de toute cause ou perte autre que les pertes couvertes spécifiquement mentionnées dans la présente Police, y compris tout accès non autorisé ou toute utilisation non autorisée d'un tel système, une attaque par déni de service, ou la réception ou la transmission d'un code malveillant; ou
- 5.2.12. de perte, de perte d'utilisation, d'endommagement, de corruption, d'impossibilité d'accéder ou de manipuler des données électroniques stockées dans l'Équipement couvert, y compris toute perte causée par un accès non autorisé ou une utilisation non autorisée de ces données, une attaque par déni de service, ou la réception ou la transmission d'un code malveillant.

6. Conditions générales

- 6.1. Pour bénéficier de la pleine protection de votre Police, Vous devez respecter cette clause ainsi que les clauses 7, 8 et 9, qui sont des conditions de cette Police. Le non-respect de ces conditions peut entraîner le refus de votre déclaration de sinistre.
- 6.2. Les conditions suivantes s'appliquent à cette Police :
 - 6.2.1. **Pièces d'origine.** Pour bénéficier de la Couverture des dommages accidentels ou de la Couverture du matériel, tout le matériel couvert doit être retourné à Apple dans son intégralité, y compris toutes les pièces d'origine ou les pièces de remplacement autorisées par Apple.
 - 6.2.2. **Exclusions de couverture.** La couverture de votre Police est soumise aux exclusions énoncées à la clause 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 des dommages accidentels, de la Couverture du matériel ou de l'Assistance technique. Aucune demande ne sera satisfaite au titre de la présente Police si la Prime et toute Taxe de vente applicable n'ont pas été payées en totalité.

Pour les Polices à durée déterminée, si Vous acceptez de payer la Prime par Versements, Vous devrez conclure un Accord de plan de paiement avec un Fournisseur de plan de paiement. Vous pourrez bénéficier de la Couverture des dommages accidentels, de la Couverture du matériel ou de l'Assistance technique à partir du moment où Vous conclurez l'Accord de plan de paiement. Vous devez payer vos Versements conformément aux conditions de votre Accord de plan de paiement.

6.2.4. **Pour les polices à durée déterminée uniquement : non-paiement des versements.** Lorsque Vous payez la Prime de la Police à durée déterminée par Versements et que Vous n'avez pas payé vos arriérés de Versements à la date demandée dans l'Avis d'arriérés, le Fournisseur du plan de paiement peut demander à AIG de résilier votre Police. AIG annulera votre Police avec effet immédiat dès réception d'une telle demande.

Si Vous ne payez pas les Versements à la date prévue et que Vous êtes en retard dans le cadre de l'Accord sur le plan de paiement, Vous ne pourrez pas bénéficier de la Couverture des dommages accidentels, de la Couverture du matériel ou de l'Assistance technique en ce qui concerne l'Équipement couvert tant que vous n'aurez pas payé l'intégralité des Versements en retard.

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. Si Vous n'êtes pas un client commercial, Vous ne pouvez souscrire cette Police que si Vous avez votre résidence principale dans la province de Québec et que Vous êtes âgé de dix-huit (18) ans ou plus à la date de souscription de cette Police.

6.2.6.2. Si Vous êtes un client commercial, Vous ne pouvez souscrire cette Police que si Vous avez acheté l'Équipement couvert pour l'utiliser dans le cadre d'une entreprise, d'une fiducie, d'un organisme de bienfaisance ou d'une autre entité non constituée en société établie dans la province de Québec.

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 déclaration de sinistre au titre de la présente Police, car AIG accepte de vous fournir une couverture indépendamment de toute autre police.

7. **Comment soumettre une déclaration de sinistre**

7.1. **Pour la couverture des dommages accidentels et la Couverture du matériel.** Vous devez signaler votre sinistre dès que possible en Vous rendant dans un magasin Apple ou auprès d'un Fournisseur de services agréé Apple, en accédant à 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 déclaration de sinistre 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 des dommages accidentels ou de Couverture du matériel, Apple ou le Fournisseur de services agréé Apple supprimera toutes les données contenues dans l'Équipement couvert et reformatera le support de stockage. Vous devez sauvegarder toutes vos données régulièrement et, si possible, avant de présenter une déclaration de sinistre.

7.3. Si on Vous le demande, Vous devez produire la preuve d'achat de votre Équipement couvert et votre Certificat de PdC afin de vérifier que votre produit Apple est un Équipement couvert.

7.4. Les réclamations admissibles à la Couverture des dommages accidentels et la Couverture du matériel peuvent être faites en utilisant l'une des options de service suivantes :

- 7.4.1. **Service de réparation en atelier.** Le service de réparation en atelier est disponible pour la plupart des Équipements couverts. Retournez l'Équipement couvert à un magasin Apple ou à un Fournisseur de services agréé Apple (« FSAA ») qui offre un service de réparation en atelier. Le service sera effectué pour Vous dans le magasin ou, le cas échéant, le magasin peut envoyer l'Équipement couvert à un site de service de réparation Apple (« SRA ») pour le service. Vous devez récupérer rapidement l'Équipement couvert.
- 7.4.2. **Service sur site.** Un service sur site peut être disponible pour l'Équipement couvert si l'emplacement de l'Équipement couvert se trouve dans un rayon de 80 kilomètres d'un Fournisseur de services sur site agréé par Apple. Certaines pièces pouvant faire l'objet d'un service de remplacement express (« SRE »), tel que décrit ci-dessous, ne sont pas admissibles pour un service sur site. Si Apple détermine que le service sur site est disponible, Apple enverra un technicien à l'endroit où se trouve l'Équipement couvert. Le service sera effectué sur site ou le technicien transportera l'Équipement couvert chez un Fournisseur de services agréé Apple ou dans un centre de réparation Apple. Si l'Équipement couvert est réparé dans un établissement FSAA ou SRA, Apple organisera le transport de l'Équipement couvert jusqu'à votre établissement après l'intervention. Si le technicien n'a pas accès à l'Équipement couvert à l'heure convenue, toute autre visite sur site peut faire l'objet d'une facturation supplémentaire.
- 7.4.3. **Service par envoi par la poste.** Le service d'envoi direct par la poste est disponible pour la plupart des Équipements couverts. Si Apple détermine que votre Équipement couvert est admissible au service d'envoi par la poste, Apple vous enverra des bordereaux d'expédition prépayés (et, si nécessaire, du matériel d'emballage). Vous devez expédier l'Équipement couvert à un site SRA conformément aux instructions d'Apple. Une fois le service terminé, le site SRA Vous retournera l'équipement couvert. Apple prendra en charge les frais d'expédition depuis et vers votre lieu de résidence si vous suivez toutes les instructions.
- 7.4.4. **Service de remplacement express (« SRE »)**

Le SRE peut être disponible pour l'Équipement couvert, en fonction de la capacité et de la disponibilité locales au moment où vous demandez un service et des dommages subis par votre Équipement couvert, sous réserve des lois locales.

S'il est disponible et que Vous choisissiez d'utiliser le SRE pour le service matériel, il n'y aura pas de frais de service pour l'utilisation du SRE. S'il est disponible et que Vous choisissiez d'utiliser le SRE pour le service de Dommages accidentels dus à la manipulation (DADM) pour la batterie et/ou le câble de batterie de votre Équipement couvert, le service sera soumis à la Franchise de l'événement de service de niveau 1 indiqué dans la clause 4.4. Si Vous choisissiez d'utiliser le SRE pour un service de DADM sur un composant de votre appareil couvert, le service sera soumis à la Franchise pour événement de service de niveau 2 mentionnée dans la clause 4.4, car un élément de remplacement de l'Équipement couvert vous sera fourni.

Si Apple exige le retour de l'appareil couvert remplacé, Apple peut demander une autorisation de carte de crédit pour le montant total de l'Équipement couvert afin de servir de garantie pour le prix de détail de l'appareil de remplacement et les frais d'expédition applicables.

Apple peut Vous demander de ne retourner que le composant touché de l'Équipement couvert. Apple renverra les pièces qui n'ont pas besoin d'être réparées. Si Apple demande le retour de la batterie uniquement ou de la pièce concernée de l'Équipement couvert, Apple peut exiger une autorisation de carte de crédit pour garantir le prix de vente de la batterie et/ou de la pièce et les frais d'expédition applicables.

Si Vous n'êtes pas en mesure de fournir une autorisation de carte de crédit, le service SRE peut ne pas être disponible pour Vous, auquel cas Apple vous proposera un autre arrangement pour

le service. Si Vous ne retournez pas l'appareil ou le composant remplacé selon les instructions, ou si vous renvoyez un appareil ou un composant remplacé qui n'est pas admissible au service, Apple débitera la carte de crédit du montant autorisé.

Si Vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, Vous devez contacter Apple aux numéros de téléphone indiqués ci-dessous.

- 7.5. Les options de service relatives à la Couverture des dommages accidentels et à la Couverture du matériel 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 modifier la méthode par laquelle Apple Vous fournit un service de réparation ou de remplacement, ainsi que l'admissibilité de votre Équipement couvert à recevoir 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 des dommages accidentels ou la Couverture du matériel.
- 7.7. Si Vous cherchez à déclarer un sinistre au titre de la présente 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 sur les ventes et 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 être réparé dans le pays où vous souhaitez déclarer un sinistre, si ce n'est pas le pays d'achat. Lorsque le service de Couverture du matériel 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 déclarer un sinistre en téléphonant à Apple au 1 800 263-3394. Apple Vous demandera alors le numéro de série de l'Équipement couvert avant de vous fournir de l'aide.

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

Informations sur l'assistance internationale	support.apple.com/HT201232
Fournisseurs de services agréés Apple et magasins Apple Store	locate.apple.com/ca/fr ou locate.apple.com/ca/en/
Assistance et service après-vente Apple	support.apple.com/fr-ca/contact ou support.apple.com/en-ca/contact

8. Vos responsabilités en cas de sinistre

- 8.1. Lorsque Vous présentez une déclaration de sinistre au titre de la présente 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 déclaration de sinistre, si cela vous est demandé, 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 du logiciel installé, tous les périphériques connectés ou installés sur l'Équipement couvert, tous les messages d'erreur affichés, les mesures prises avant que l'Équipement couvert ne rencontre le problème et 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 des dommages accidentels ou de la Couverture du matériel, car ils ne peuvent pas être retournés;
- 8.1.5. Vous devez 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 déclaration de sinistre au titre de la présente 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 déclaration de sinistre au titre de la Couverture contre les dommages accidentels ou de la Couverture du matériel.
- 8.2. Apple Vous renverra votre Équipement couvert ou vous fournira un équipement de remplacement tel que l'Équipement couvert a été configuré à l'origine, sous réserve des mises à jour applicables. Apple peut installer des mises à jour de visionOS dans le cadre de la réparation ou du remplacement de votre Équipement couvert qui empêcheront l'Équipement couvert de revenir à une version antérieure de visionOS. Les applications tierces installées sur l'Équipement couvert peuvent ne pas être compatibles ou ne pas fonctionner avec l'Équipement couvert à la suite de la mise à jour de visionOS. Vous serez responsable de la réinstallation de tous les autres logiciels, de toutes les données et de tous les mots de passe.
- 8.3. Dans toute la mesure permise par la loi applicable, AIG, Apple, les Fournisseurs de services agréés Apple, ainsi que leurs employés et agents, ne seront pas responsables envers Vous des pertes indirectes que Vous subissez, par exemple les coûts de récupération, de reprogrammation ou de reproduction de tout programme ou de toute donnée, ou toute perte d'activité, de bénéfices, de revenus ou d'économies anticipées résultant d'un manquement à leurs obligations en vertu de la présente Police.

9. Tromperie, fraude et utilisation illégale

- 9.1. Si une demande est jugée frauduleuse ou si Vous donnez sciemment des informations trompeuses lors d'une déclaration de sinistre, la demande sera refusée, votre Police sera annulée et un remboursement au prorata sera effectué, le cas échéant. Apple ou AIG peuvent informer la police ou d'autres organismes de réglementation.
- 9.2. La présente Police peut être immédiatement annulée 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. Annulation

- 10.1. Quel que soit le type de votre Police, Vous pouvez la résilier à tout moment, pour quelque raison

que ce soit, avec effet immédiat, et Vous pourriez avoir droit à un remboursement tel que décrit ci-dessous. Pour obtenir un remboursement, il peut Vous être demandé de fournir l'original de votre reçu de vente et/ou votre Certificat de PdC.

10.2. Comment annuler :

Retour de l'Équipement couvert

10.2.1. Pour annuler cette Police avec le retour de votre Équipement couvert (à l'exception de la reprise) comme le permet la politique de retour au canal de vente d'origine, rendez-Vous au canal de vente d'origine où Vous avez acheté votre Équipement couvert (qu'il s'agisse d'un Revendeur agréé Apple ou d'Apple). Vous (ou votre Fournisseur de plan de paiement) recevrez un remboursement intégral de la Prime.

Polices achetées auprès de Revendeurs agréés Apple

10.2.2. Pour résilier une Police à durée déterminée souscrit auprès d'un Revendeur agréé Apple dans les trente (30) jours suivant la souscription de la Police, vous devrez peut-être résilier la Police par l'intermédiaire du Revendeur agréé Apple. Pour résilier une Police à durée déterminée achetée 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 avis écrit à Agreement Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX, 78714-9125, U.S.A., et votre Police sera annulée dès réception de votre notification.

10.2.3. Si Vous avez acheté une Police mensuelle auprès d'un Revendeur agréé Apple, contactez ce Revendeur agréé Apple qui a vendu la Police et à qui Vous payez la Prime mensuelle pour résilier votre Police.

Polices à durée déterminée payées par Versements

10.2.4. Si Vous avez souscrit une Police à durée déterminée et que Vous payez votre Prime par Versements, Vous pouvez résilier le contrat en appelant Apple au 1 800 263-3394, en envoyant un avis écrit à Agreement Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, U.S.A., ou en contactant le Fournisseur du plan de paiement et en lui demandant de résilier votre Police en votre nom.

Polices mensuelles achetées auprès d'Apple

10.2.5. Pour résilier immédiatement, appelez Apple au 1 800 263-3394 ou envoyez une notification écrite à l'adresse suivante : Agreement Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, U.S.A., et votre Police sera résiliée dès réception de votre notification.

10.2.6. Vous pouvez également empêcher le renouvellement automatique de votre Police mensuelle en désactivant la facturation de Prime de renouvellement via votre plateforme de facturation ou, si disponible, en allant sur support.apple.com/HT202039 sur votre Équipement couvert et en sélectionnant « Annuler un abonnement ». Votre action de désactiver la facturation de la Prime de renouvellement sera considérée comme l'expression de votre intention d'empêcher le renouvellement automatique de votre Police mensuelle et votre couverture en vertu de cette Police cessera à la fin du mois pour lequel votre dernière Prime mensuelle a été payée. Votre Police mensuelle restera active jusqu'à minuit le dernier jour du mois, date à laquelle votre couverture prendra fin.

Polices à durée déterminée souscrites auprès d'Apple

10.2.7. Le cas échéant, suivez les étapes de l'application Apple Support, qui peut être téléchargée via l'App Store. Si Vous ne voyez pas votre Police lorsque Vous essayez de l'annuler, Vous devrez peut-être terminer la configuration de votre compte Apple. Pour plus d'assistance, veuillez Vous référer à support.apple.com/HT202704;

10.2.8. Si disponible, allez à getsupport.apple.com/products, sélectionnez « Couverture du matériel » et « Annuler un plan AppleCare », puis suivez les instructions;

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

10.2.10. Envoyez une notification écrite à Agreement Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, U.S.A.

10.3. **Remboursement des Polices mensuelles**

10.3.1. Si Vous résiliez la présente Police sans que cela soit lié à la restitution de votre Équipement couvert, Vous recevrez un remboursement au prorata. Si Vous désactivez le renouvellement de votre facturation mensuelle, comme décrit dans la clause 10.2.6., la résiliation sera reportée jusqu'à minuit le dernier jour du mois, date à laquelle elle sera annulée et Vous ne recevrez pas de remboursement.

10.4. **Remboursement pour les Polices à durée déterminée**

10.4.1. Si Vous résiliez la présente Police, sans que cela soit lié à la restitution de votre Équipement couvert, Vous pouvez avoir droit au remboursement de la Prime, qui sera calculée sur la base suivante :

10.4.1.1. Si Vous annulez la présente Police dans les trente (30) jours suivant son achat ou sa réception, la date la plus tardive étant retenue, Vous recevrez un remboursement intégral.

10.4.1.2. Si Vous résiliez cette Police plus de trente (30) jours après sa réception, vous recevrez un remboursement proportionnel de la Prime. Le remboursement au prorata est basé sur le pourcentage de la durée de la Police non expirée à compter de la date de souscription de la Police.

10.5. Tout remboursement auquel Vous avez droit sera versé soit en créditant la source de paiement que Vous avez utilisée pour souscrire la Police, soit la source de paiement figurant dans votre dossier pour les Polices mensuelles, et si cela n'est pas possible, par virement bancaire. Si votre Police à durée déterminée est financée par l'intermédiaire d'un Fournisseur de plan de paiement, tout remboursement peut être versé au Fournisseur de plan de paiement qui a payé la police.

Annulation pour non-paiement de la Prime

10.6. Si Vous avez souscrit une Police mensuelle, AIG, ou Apple ou un Revendeur agréé Apple au nom d'AIG, peut résilier votre police si Vous ne payez pas une Prime mensuelle à l'échéance. Si une Prime mensuelle n'est pas payée à la date d'échéance, Vous disposez d'un mois pour la régler. Si elle n'est pas payée pendant cette période, la Police sera automatiquement résiliée à partir de la date à laquelle la Prime impayée était due. Si la Prime est payée pendant le délai de grâce d'un mois, la couverture fonctionnera comme si elle avait été payée à la date d'échéance. Aucune indemnité ne sera versée pour tout sinistre survenant après l'expiration du délai de grâce d'un mois si la Prime reste impayée.

Annulation en cas de reprise autorisée

- 10.7. Pour les Polices mensuelles, si Vous échangez votre Équipement couvert avec Apple ou un Revendeur agréé Apple dans le cadre d'un programme de reprise autorisé par Apple, cet échange sera considéré comme l'expression de votre intention de résilier votre police mensuelle. En fonction de la date de votre reprise, Vous pourriez avoir droit à un remboursement conformément à la clause 10.3.

Droits d'annulation d'AIG et d'Apple

- 10.8. Si, pour une raison quelconque, votre source de paiement ne peut pas être débitée des montants dus, y compris pour tout renouvellement mensuel de la Police ou tout autre paiement échelonné dû par vous, et que Vous n'avez pas effectué le paiement approprié à la date d'échéance ou à toute date de renouvellement applicable, votre police peut être annulée pour défaut de paiement et votre couverture cessera à compter de la date d'échéance ou de la date de renouvellement.
- 10.9. AIG, ou Apple au nom d'AIG, peut annuler votre police dans le cas où Apple n'est plus en mesure d'assurer l'entretien 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 à durée déterminée

- 11.1. Pour les Polices à durée déterminée uniquement, Vous pouvez transférer de façon permanente et en une seule fois tous vos droits au titre de la Police à une autre partie, à condition que (i) Vous transfériez à l'autre partie la preuve d'achat originale, le Certificat de PdC et les documents imprimés de la Police; (ii) vous informiez Apple du transfert selon les instructions données à l'adresse suivante support.apple.com/HT202712 et (iii) l'autre partie accepte les termes de la présente Police. Si Vous avez financé l'achat de votre police par l'intermédiaire d'un fournisseur de plan de paiement ou si Vous payez par Versements, le cessionnaire doit assumer et respecter toutes les obligations de paiement du cédant, et tout manquement à cette obligation de la part d'un cessionnaire déclenchera immédiatement les dispositions d'annulation applicables, telles que décrites dans la clause 10. Lorsque Vous informez Apple du transfert, Vous devez fournir le numéro de contrat du plan, le numéro de série de l'Équipement couvert, ainsi que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du nouveau propriétaire. Les Polices mensuelles ne peuvent pas être transférées.

12. Modifications de police

Les conditions de la Police qui vous a été délivrée à l'origine resteront en vigueur pendant toute la durée de votre Police et chaque renouvellement mensuel de la Police, le cas échéant, à moins qu'AIG, ou Apple au nom d'AIG, ne Vous notifie des conditions révisées de la Police. AIG, ou Apple au nom d'AIG, peut, à tout moment, réviser les conditions de cette Police, y compris le prix et les Franchises applicables, moyennant un préavis écrit de trente (30) jours, ou plus longtemps si la loi l'exige (« Période de préavis »). Cette notification sera faite par écrit ou par courrier électronique, ou par toute autre méthode raisonnable. Si les modifications Vous sont communiquées avant le renouvellement et que Vous les jugez acceptables, la présente 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 révisées de la Police, vous pouvez résilier la Police sans pénalité. Si Vous ne résiliez pas la Police au cours de la Période de préavis, le fait que Vous continuiez à payer les frais mensuels ou autres frais échelonnés (le cas échéant) ou à demander un service au titre de la Police après avoir été informé d'une modification des conditions de votre Police, y compris en ce qui concerne une modification du prix ou des Franchises, sera considéré comme un consentement de votre part à être lié par ces conditions révisées de la Police. En tout état de

cause, Vous pouvez résilier la Police à tout moment conformément à la clause 10.

Pour les Polices mensuelles et les Polices à durée déterminée, si AIG modifie les conditions générales afin d'améliorer votre couverture sans frais supplémentaires, ces conditions générales s'appliqueront immédiatement à la présente Police.

13. Plaintes

- 13.1. AIG et Apple pensent 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 client 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 Contacter le service d'assistance d'Apple à l'adresse support.apple.com/fr-ca/contact ou support.apple.com/en-ca/contact
En personne :	Tout magasin de détail appartenant à Apple, répertorié sur apple.com/ca/fr/retail/storelist ou apple.com/ca/retail/storelist

Si Vous souhaitez qu'AIG examine votre plainte concernant la Couverture du matériel et la Couverture des dommages accidentels, Vous avez le droit de contacter l'unité d'affaires concernée d'AIG, verbalement ou par écrit. Si Vous connaissez le nom du représentant de l'unité d'affaires concernée, veuillez le contacter directement. Si le représentant de l'unité d'affaires n'est pas en mesure de résoudre votre problème, Vous pouvez demander que la plainte soit transmise à l'échelon supérieur et soit portée à l'attention des membres de la haute direction de l'unité d'affaires qui tenteront de la régler. Le représentant chargé de votre dossier vous enverra un accusé de réception dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de la plainte qui contiendra les informations pertinentes pour la plainte. Dès réception de la plainte, le représentant entamera la procédure d'examen de la plainte de l'entreprise. 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 un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte, préparera et Vous enverra une réponse écrite qui expose en détails les motifs justificatifs ou Vous explique qu'un délai supplémentaire est nécessaire, de même que les raisons à cet égard.

Si Vous n'êtes pas satisfait du résultat de la procédure d'escalade au sein de l'unité d'affaires concernée, telle que décrite ci-dessus, Vous pouvez adresser votre plainte directement à l'Agent des plaintes d'AIG.

Les plaintes soumises à l'Agent responsable des plaintes doivent être présentées par écrit (courriel, télécopie ou lettre) à l'adresse suivante :

L'Agent 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 mandat et le devoir l'Agent des plaintes est de procéder à un examen équitable et indépendant de la plainte et de formuler des recommandations quant à sa résolution. L'Agent des plaintes Vous enverra un accusé de réception et une notification dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte écrite, en soulignant les informations pertinentes pour votre cas. Il examinera la plainte et, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte écrite, préparera et Vous enverra une réponse écrite finale qui expose en détails les motifs justificatifs ou Vous explique qu'un délai supplémentaire est nécessaire, de même que les raisons à cet égard.

L'Agent des plaintes est la personne chargée d'appliquer la politique de résolution des plaintes de l'AIG. Il veille à la formation des employés et s'assure que ceux-ci reçoivent les informations nécessaires au respect de la présente politique. Il est également tenu 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, l'Agent des plaintes agit en tant que défendeur auprès de l'AMF et du plaignant. Il est également chargé de transmettre le dossier à l'AMF, à la demande du plaignant (voir ci-dessous).

Examen externe indépendant de la plainte

Si, après que l'Agent 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 indépendant pancanadien qui peut aider les consommateurs à résoudre la plupart des différends concernant des plaintes relatives à l'assurance des biens, d'automobiles ou des entreprises que les consommateurs n'ont pas pu régler avec leur assureur. Veuillez consulter le site scadcanada.org/ pour de plus amples informations ou appeler sans frais le 1 877 225-0446, ou encore leur écrire au SCAD au 4711 rue Yonge, 10e étage; Toronto, ON; M2N 6K8.

Vous pouvez également contacter l'organisme de réglementation des assurances de votre province de résidence. Les liens des régulateurs 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 à l'Agent des plaintes de transférer le dossier à l'AMF. AIG respecte les règlements qui régissent la protection des données personnelles. 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 des façons suivantes :

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

Ville de 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

Informations complémentaires :

Si Vous avez une plainte à formuler concernant les procédures de traitement des plaintes d'IG, 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 litiges individuels.

Pour en savoir plus sur l'ACFC, Vous pouvez consulter les sites suivants 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, ON, K1R 1B9.

Pour obtenir une copie de la politique complète de règlement des plaintes de la Compagnie d'assurance IG du Canada, cliquez [ici](#) (français) ou [ici](#) (anglais).

14. Informations générales

- 14.1 Cette Police n'est offerte et valable que dans la province de Québec. Les personnes qui n'ont pas atteint l'âge de la majorité ne peuvent pas souscrire à cette police.
- 14.2 Les lois de la province de Québec régissent la présente Police et les litiges qui en découlent.
- 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 IG ne fournira pas de couverture et ne paiera pas pour un tel sinistre ou ne fournira pas de prestation en vertu de la présente police dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement pour un tel sinistre ou la fourniture d'une telle prestation exposerait IG à une sanction, une interdiction ou une restriction en vertu des sanctions commerciales ou économiques, des lois ou des règlements.
- 14.5 L'assurance est souscrite par la Compagnie d'assurance IG du Canada, dont les bureaux sont situés au 120 boulevard Bremner, bureau 2200, Toronto (Ontario) M5J 0A8.
- 14.6 Ni IG 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 un entretien préventif de l'Équipement couvert pour bénéficier des services prévus par la présente Police.
- 14.8 La présente Police ne prévoit pas de procédure informelle de règlement des différends.
- 14.9 Dans le cadre de ses obligations, Apple peut, à sa discrétion et uniquement dans le but de contrôler la qualité de la réponse d'Apple, enregistrer en tout ou en partie les appels entre vous et Apple.

- 14.10. Vous acceptez que toute information ou donnée divulguée à Apple en vertu de la présente Police ne soit pas confidentielle ou ne Vous appartienne pas. En outre, Vous acceptez qu'Apple puisse collecter et traiter des données en votre nom lorsqu'elle fournit un service. Cela peut inclure 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 a mis en place des mesures de sécurité qui devraient protéger vos données contre l'accès ou la divulgation non autorisés, ainsi que contre la destruction illégale.
- 14.12. **Vous comprenez et acceptez qu'en achetant la police, AIG et Apple utiliseront, traiteront, transféreront et protégeront vos informations conformément à la Politique de confidentialité des clients d'Apple disponible à l'adresse suivante 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 l'adresse suivante 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, ses sociétés affiliées ou ses Fournisseurs de services utilisent et traitent votre nom, le numéro de série de votre appareil, vos coordonnées, l'historique des réparations et d'autres informations personnelles qu'AIG, Apple, ses sociétés affiliées ou ses prestataires de services recueillent ou génèrent en relation avec votre police, dans le but de : (i) fournir et administrer les services en vertu de la Police et exécuter ce contrat; (ii) assurer la qualité du service; et (iii) communiquer avec Vous au sujet de votre Police, des transactions financières associées, et des services et de l'assistance fournis en vertu de ce contrat. À ces fins, Vous acceptez que cela puisse inclure le transfert de vos informations personnelles entre AIG et Apple, y compris leurs affiliés et Fournisseurs de services. Si Vous avez des questions concernant le traitement de vos données personnelles, contactez Apple aux numéros de téléphone indiqués ou au apple.com/legal/privacy/contact. Si Vous souhaitez avoir accès aux informations qu'Apple détient à votre sujet ou si Vous souhaitez y apporter des modifications, rendez-Vous au appleid.apple.com/ca/fr ou appleid.apple.com/ca/ pour mettre à jour vos préférences de contact. Vous pouvez également contacter Apple à l'adresse suivante apple.com/ca/fr/privacy/contact ou apple.com/ca/privacy/contact. Vous pouvez également contacter AIG à la Compagnie d'assurance AIG du Canada, 120 boulevard Bremner, bureau 2200, Toronto (Ontario), Canada M5J 0A8, par courrier électronique au AIGCanadaComplaints@aig.com ou par téléphone au numéro gratuit 1 800 387-4481.

Numéros de téléphone

Apple Canada : 1 800 263-3394

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

En cas de conflit entre les conditions susmentionnées et les conditions générales du Québec énoncées ci-dessous, les conditions générales prévaudront.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES – QUÉBEC

Le présent contrat est régi 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 garanties, sauf lorsque 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 (30) 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 Engagement formel (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 Intégrité du contrat (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 de l'assurance (Articles 2475 et 2476)

Le contrat ne peut être cédé 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 se rapportant à l'objet de l'assurance à toute époque au cours du présent contrat 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 par écrit et de recommander des modifications. Ces inspections, constatations et recommandations visent uniquement l'assurabilité et la tarification du risque. Ils 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 Monnaie

Toutes les sommes d'argent, notamment les primes et les montants de garantie, sont en monnaie canadienne.

3. SINISTRES

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 (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 Action récursoire (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 MODALITÉS DE RÈGLEMENT

4.1 Base de règlement (Articles 2490, 2491, 2493)

(applicable seulement en assurance de biens)

Sauf dispositions contraires, la garantie se limite à la valeur du bien assuré au jour du sinistre et la valeur s'établit de la manière habituelle.

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

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 Droit de l'Assureur de réparer ou de remplacer (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 (60) 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.

L'Assureur peut déduire de l'indemnité qu'il doit verser, toute prime impayée.

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 le présent contrat.

4.8 Prescription du droit d'action (Article 2925)

Toute action découlant de ce contrat se prescrit par trois (3) 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, il ne peut être ainsi subrogé, il peut être libéré, en tout ou en partie, de son obligation envers l'Assuré.

5. PLURALITÉ D'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.

Est inopposable à l'Assuré la clause qui suspend, en tout ou en partie, l'exécution du contrat en cas de pluralité d'assurances.

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

5.2 Assurance de responsabilité

En matière de responsabilité civile, s'il y a plusieurs assurances et à moins de stipulation voulant qu'il n'intervienne qu'à titre complémentaire ou qu'en l'absence d'autres assurances, le présent contrat intervient en première ligne et le montant de sa garantie n'est pas diminué même si les autres

assurances ne sont que complémentaires ou ne sont en vigueur qu'à condition qu'il n'y ait pas d'autres assurances.

D'autre part, s'il y a plusieurs assurances valables et recouvrables intervenant dans le même ordre (que ce soit en première ligne, à titre complémentaire ou conditionnellement à l'absence d'autres assurances) :

- et prévoyant une participation en part égales, il y a répartition des dommages en part égales, d'abord jusqu'à épuisement du moins élevé des montants de garantie, puis jusqu'à épuisement du moins élevé des montants de garantie restés disponibles, ce mécanisme se répétant jusqu'à parfait paiement des dommages ou épuisement de tous les montants de garantie;
- et ne prévoyant pas de participation en parts égales, le présent contrat n'intervient que dans le rapport de son montant de garantie au total des assurances valables et recouvrables.

6. RÉSILIATION DU CONTRAT (articles 2477 et 2479)

Ce contrat peut à toute époque être résilié :

- a) sur simple avis écrit donné à l'Assureur par chacun des Assurés désignés. La résiliation prend effet dès la réception de cet avis par l'Assureur. 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 (15) 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.

Lorsque un ou des Assurés désignés sont mandatés pour recevoir ou faire parvenir les avis prévus aux paragraphes **a)** et **b)**, les avis à ou par cet Assuré désigné ou ces Assurés désignés, sont opposables à tous les Assurés désignés.

On entend par «prime acquittée», la prime effectivement versée par l'Assuré à l'Assureur ou au mandataire de ce dernier, 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 adressés par tout mode de communication reconnu, soit à l'Assureur, soit à un agent habilité 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 courrier à sa dernière adresse connue.

La preuve de réception de tels avis incombe à l'expéditeur.

AVIS DE RÉOLUTION 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, sans pénalité, dans les 10 jours suivant la date de la signature du contrat d'assurance. L'assureur peut toutefois vous accorder un délai plus long.

Pour mettre fin au contrat, vous devez donner à l'assureur, à l'intérieur de ce délai, un avis par poste recommandée ou par tout autre moyen vous permettant de recevoir un accusé de réception.

Malgré l'annulation 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 raison de cette assurance ; informez-vous auprès du distributeur ou consultez votre contrat.

Après l'expiration du délai applicable, vous avez la faculté d'annuler le contrat d'assurance en tout temps, mais des pénalités pourraient s'appliquer.

Pour de plus amples informations, communiquez avec l'Autorité des marchés financiers au 1-877-525-0337 ou visitez le lautorite.qc.ca

AVIS DE RÉOLUTION 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, j'annule le contrat d'assurance

no : _____ (numéro du contrat, s'il est indiqué)

conclu le : _____

(date de la signature du contrat)

Lieu : _____

(lieu de la signature du contrat)

(nom du client)

(signature du client)

AppleCare+ for Apple Vision Pro

Insurer: **AIG Insurance Company of Canada**

Head Office: 120 Bremner Boulevard, Suite 2200, 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+, **an insurance policy underwritten by AIG Insurance Company of Canada (AIG)**, who agrees to insure Your Apple Vision Pro according to the terms and conditions contained in this Policy.

AppleCare+ 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 (as set out in clause 4.6).

The 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 clause 13).

AppleCare+ 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 clause 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, Ontario 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 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/.

- 1.6. "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.
- 1.7. "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 use an integrated rechargeable battery, when the capacity of such Covered Equipment's battery to hold an electrical charge is less than eighty percent (80%) of its original specification.
- 1.10. "Business Customer" means a customer who has registered for and purchased their Covered Equipment through the Apple business online store.
- 1.11. "Consumer Software" means the Apple-branded software applications that are pre-installed on or designed to operate with the Covered Equipment.
- 1.12. "Covered Equipment" means the Apple Vision Pro identified by the product serial number shown on Your POC certificate, as well as the Included Accessories. 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 clause 11. Covered Equipment includes any replacement product provided to You by Apple under clause 4.1.2 of this Policy.
- 1.13. "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.
- 1.14. "Fixed-Term Policy" means a Policy paid for on a one-time basis by You or via a Payment Plan Agreement for the coverage periods stated on the POC certificate.
- 1.15. "Hardware Coverage" means the coverage providing for repair or replacement of Your Covered Equipment due to defects in materials and workmanship and Battery Depletion.
- 1.16. "Included Accessories" means the audio strap, battery, battery cable, curtain, and light seal supplied in the same box as the Covered Equipment. Included Accessories do not include accessories purchased separately from Apple or any third party.
- 1.17. "Installment" means any sum payable by You under a Payment Plan Agreement.
- 1.18. "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.
- 1.19. "Monthly Policy" means a Policy of one month in duration that automatically renews month-to-month, unless cancelled in accordance with clause 10 of this Policy, and which is paid for on a monthly, recurring basis.
- 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 Fixed-Term 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+ terms and conditions for Your Monthly Policy, or Your Fixed-Term 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+, 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. “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.
- 1.27. “visionOS” means the Apple-branded operating system of the Covered Equipment.
- 1.28. “You/Your” means the person who owns or leases the Covered Equipment and any person to whom a Fixed-Term Policy is transferred pursuant to clause 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+, the original sales receipt for this Policy, and Your POC certificate. Please check them carefully to make sure they give You the coverage 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 Fixed-Term Policy or a Monthly 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+ 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. Fixed-Term 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 Fixed-Term Policy. If AIG, or Apple on AIG's behalf, does offer to renew, it will determine the price and terms.
- 3.4. Monthly Policy: Your Policy duration is one (1) month. Your Policy will automatically renew each month beginning from the date You purchase Your first Monthly Policy as reflected on the original sales receipt for Your Policy. You agree to have the Payment Source used for Your initial Policy purchase kept on file. For subsequent monthly renewals the Payment Source will be automatically charged the monthly Premium in advance of the first day of each month. If Your Payment Source cannot be charged for any reason, and You have not otherwise made the appropriate renewal Premium payment on time, Your Policy will be cancelled in accordance with clause 10. In the event Apple is no longer able to service Your Covered Equipment, Apple will provide You with one month advance written notice of cancellation, or as otherwise required by law, after which Your Policy will cease to renew.
- 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 clause 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, at its discretion, 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 a 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. The replacement Apple-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 Covered Equipment 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, Apple, or the Apple Authorized Service Provider, may install the latest software and operating system that is applicable to the Covered Equipment as part of coverage provided by this Policy. 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 country 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". In relation to each valid claim for Accidental Damage Coverage that You make under this Policy, before You are entitled to the benefits in clause 4.1-4.3, 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 the Apple Authorized Service Provider by an authorized Payment Source.

The following Deductibles apply to each Service Event:

Tier 1 Accidental Damage claim:	CA\$39
-Damage to Included Accessories	
Tier 2 Accidental Damage claim:	CA\$399
-Other Accidental Damage	

** 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/applecareplus/ and select the appropriate device and location in which You seek service to view the applicable terms and fees.

For the Tier 1 Accidental Damage Coverage claim Deductible to apply, the Covered Equipment must have no additional damage beyond the Included Accessories that would prevent Apple from repairing and/or replacing the Included Accessories. Covered Equipment with additional damage will be categorized as Other Accidental Damage claims and will be subject to the Tier 2 Other Accidental Damage Deductible.

- 4.5. **Claims Limit.** There is no limit on the number of claims You can make for Insured Events. Claims submitted and received by Apple and/or AIG in accordance with clause 7 after Your Coverage Period may not be covered by the Policy.
- 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 will cover the Covered Equipment, visionOS, Consumer Software, and any connectivity issues between the Covered Equipment and a compatible wireless device or computer that meets the Covered Equipment's connectivity specification. It will cover the then-current version of the visionOS and Consumer Software, and the prior Major Release. "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.

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. damage or failure caused by normal wear and tear and/or usage of the Covered Equipment;
- 5.1.2. cosmetic damage to the Covered Equipment, with the exception of the cover glass, which does not affect the functionality of the Covered Equipment, including scratches, peeling, discolouration, stretching, dents, and/or chips, unless the cosmetic damage is limited to scratches, peeling, discolouration, stretching, dents, and/or chips to the cover glass, in which case the Tier 2 Service Event fee will apply;
- 5.1.3. any damage, including scratches, peeling, discolouration, stretching, dents, and/or chips to third-party parts or accessories used with the Covered Equipment, including, but not limited to, prescribed or other corrective lenses;
- 5.1.4. any damage, including Accidental Damage, caused by any type of abnormal or improper use, abuse, misuse, neglect, or any other use otherwise inconsistent with the owner's manual, user's guide, or Your failure to follow or adhere to Apple's instructions on the proper operation, care, and/or maintenance provided by Apple as outlined in the owner's manual or user's guide for the Covered Equipment;
- 5.1.5. repair or replacement of any battery used with the Covered Equipment that is not the battery that was contained in the Covered Equipment's original packaging or replacement thereof provided to You by Apple under clauses 4.1.1 or 4.1.2 of this Plan;
- 5.1.6. preventative maintenance to the Covered Equipment;
- 5.1.7. the loss or theft of Your Covered Equipment;
- 5.1.8. damage, including, but not limited to, excessive physical damage (e.g., products that have been crushed, bent or submerged in liquid), caused by abuse or misuse, meaning reckless, willful, or intentional damage, including knowingly using the Covered Equipment for the purpose or in the manner for which it was not intended;
- 5.1.9. damage to a product that is not the Covered Equipment;
- 5.1.10. damage caused by a product that is not the Covered Equipment;
- 5.1.11. services to install, remove or dispose of the Covered Equipment, or the equipment provided to You while the Covered Equipment is being serviced
- 5.1.12. 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;

- 5.1.13. Covered Equipment (including all major components) that is not returned to Apple when making a claim;
 - 5.1.14. damage to Covered Equipment caused by fire or damage to Covered Equipment arising from a natural disaster;
 - 5.1.15. damage to Covered Equipment caused by materials, or caused by the presence of materials, that may present a risk to human health (e.g., biological materials);
 - 5.1.16. the provision of equipment to You while the Covered Equipment is receiving Hardware Coverage service;
 - 5.1.17. damage caused by Accidental Damage to the Covered Equipment that occurs prior to the date You purchased the Policy.
 - 5.1.18. failure due to defects in materials and/or workmanship and/or design of Covered Equipment; however, such failures will be covered separately either by Your consumer law rights or by the Apple Limited Warranty, or by Apple itself during the same period as the AppleCare+ Coverage Period even if You did not purchase or lease Your Apple product from Apple;
 - 5.1.19 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
 - 5.1.20. 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; or
 - 5.1.21. service for Covered Equipment under this Policy for a commercial purpose in furtherance of Your own financial gain including if You have sold, transferred, subcontracted, delegated, or assigned any of Your rights under this Policy (except as provided under clause 11 of this Policy).
- 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, the visionOS, or Consumer Software in a manner for which it is neither intended to be used or 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 visionOS and 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, the visionOS, or Consumer Software;
 - 5.2.4. the use of a computer or operating system that is unrelated to Consumer Software or

- connectivity issues with the Covered Equipment;
- 5.2.5. software other than the visionOS or Consumer Software;
 - 5.2.6. visionOS software or any Consumer Software designated as “beta”, “prerelease”, “preview”, or similarly labeled software;
 - 5.2.7. damage to or loss of any software or data residing or recorded on the Covered Equipment (note: the Plan does not cover the recovery or reinstallation of software programs and user data);
 - 5.2.8. damage to, or loss of, any software or data that was residing or recorded on the Covered Equipment, including recovery and reinstallation of any such software programs and user data;
 - 5.2.9. third-party web browsers, email applications, and internet service provider software, or the visionOS configurations necessary for their use;
 - 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, 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
 - 5.2.12. 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 clause as well as clauses 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 clause 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 Fixed-Term 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. **For Fixed-Term Policies Only: Non-payment of Installments.** Where You pay the Fixed-Term 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. If You are not a Business Customer, 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.

- 6.2.6.2. If You are a Business Customer, You are only entitled to purchase this Policy if You have purchased the Covered Equipment for use in connection with a business, trust, charity or other unincorporated body established in the Province of Quebec.

- 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 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 service options:

- 7.4.1. **Carry-in service.** Carry-in service is available for most Covered Equipment. Return the Covered Equipment to an Apple-owned 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, if applicable, the store may send the Covered Equipment to an Apple repair service (“ARS”) site for

service. You must promptly retrieve the Covered Equipment.

7.4.2. **Onsite service.** An onsite service may be available for Covered Equipment 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 Express Replacement Service (“ERS”), 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 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 AASP or ARS 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”)**

ERS may be available for the Covered Equipment, depending on local capability and availability at the time You seek service and the damage to Your Covered Equipment, subject to local law.

If available and You elect to use ERS for Hardware Service, there will be no service fee to use ERS. If available and You elect to use ERS for ADH Service for the battery and/or battery cable of Your Covered Equipment, the service will be subject to the Tier 1 Service Event Deductible stated in clause 4.4. If You elect to use ERS for ADH Service to any component of Your Covered Device, the service will be subject to the Tier 2 Service Event Deductible stated in clause 4.4 as a replacement item of the Covered Device will be provided to You.

If Apple requires return of the replaced Covered Device, Apple may require a credit card authorization for the full amount of the Covered Device to serve as security for the retail price of the replacement device and applicable shipping costs.

Apple may instruct You to return only the impacted component part of the Covered Device. Apple will return component parts that do not need service. If Apple requires return of the battery only, or of only the impacted component part of the Covered Device, Apple may require a credit card authorization to serve as security for the retail price of the battery and/or component part and applicable shipping costs.

If You are not able to provide credit card authorization, ERS service may not be available to You, in which case Apple will offer an alternative arrangement for service. If You fail to return the replaced device or component part as instructed, or return a replaced device or component part that is ineligible for service, Apple will charge the credit card for the authorized amount.

Should You require further assistance, You should contact Apple at the telephone numbers listed below.

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, who 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 claim or Hardware Coverage claim, 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 visionOS 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 visionOS. Third party applications installed on the Covered Equipment may not be compatible or work with the Covered Equipment as a result of the visionOS 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 offense to take place.

10. Cancellation

- 10.1. Regardless of Your Policy type, You may cancel Your 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 (with the exception of trade-in) as permitted by the original sales channel's return policy, go to the original sales channel where You purchased Your Covered Equipment (whether an Apple Authorized Reseller or Apple). You (or Your Payment Plan Provider) will receive a full refund of Premium.

Policies Purchased from Apple Authorized Resellers

- 10.2.2. To cancel a Fixed-Term 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 Fixed-Term 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 Policy from an Apple Authorized Reseller, contact that Apple Authorized Reseller which sold the Policy and to whom You are paying the monthly Premium to cancel Your Policy.

Fixed-Term Policies Paid in Installments

10.2.4. If You purchased a Fixed-Term Policy and pay Your Premium in Installments, You may cancel by calling Apple at 1-800-263-3394, by sending written notice to Agreement Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, U.S., or by contacting the Payment Plan Provider and requesting that they cancel Your Policy on Your behalf.

Monthly Policies Purchased from Apple

10.2.5. To cancel effective immediately, 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.

10.2.6. You may also prevent Your Monthly Policy from automatically renewing by turning off the renewal Premium billing through your billing platform or, if available, by going to support.apple.com/HT202039 on Your covered device and selecting “Cancel a subscription.” Your action in turning off the renewal Premium billing will be deemed an expression of Your intent to prevent Your Monthly Policy from automatically renewing and Your coverage under this Policy will cease at the end of the month for which Your last monthly Premium was paid. Your Monthly Policy will remain active until midnight on the last day of the month at which point Your cover will cease.

Fixed-Term Policies Purchased from Apple

10.2.7. 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;

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

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

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

10.3. Refunds for Monthly Policies

10.3.1. If You cancel this Policy, not in connection with the return of Your Covered Equipment, You will receive a pro rata refund. If You turn off Your monthly billing renewal, as described in clause 10.2.6., cancellation will be deferred until midnight on the last day of the month at which point it will be cancelled and You will not receive a refund.

10.4. Refunds for Fixed-Term Policies

10.4.1. If You cancel this 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:

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

10.4.1.2. 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.

- 10.5. 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 for Monthly Policies, and if this is not possible, then by a bank transfer to You. If Your Fixed-Term 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

- 10.6. If You purchased a Monthly 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 payment when due. If any monthly Premium 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 was due. If the Premium 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 from any claim that occurs after the month grace period has passed if the Premium remains unpaid.

Cancellation Upon Authorized Trade-In

- 10.7. For Monthly Policies, if You trade in Your Covered Equipment to Apple or an Apple Authorized Reseller as part of an Apple authorized trade-in program, that trade-in will be deemed an expression of Your intent to cancel Your Monthly Policy. Depending on the date of Your trade-in, You may be entitled to a refund pursuant to clause 10.3.

AIG and Apple's Cancellation Rights

- 10.8. If Your Payment Source cannot be charged for any reason for amounts due, including for any Monthly Policy renewal or other 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.
- 10.9. 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 Fixed-Term Policy

- 11.1. For Fixed-Term Policies only, 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 clause 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. Monthly Policies cannot be transferred.

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 Policy renewal 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 monthly or other 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 clause 10.

For both Monthly and Fixed-Term 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 at 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

E-mail: 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. To 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 at 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 Quebec. Persons who have not reached the age of majority may not purchase this Policy.
- 14.2. The laws of the Province of Québec will govern this Policy and any disputes arising thereunder.
- 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, 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 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 are 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 the 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 appleid.apple.com/ca/fr or appleid.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 to 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 whose 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 following two paragraphs are applicable to liability insurance only: article 2504)

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.

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 conditions 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 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 lower's 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 marchés financiers at 1-877-525-0337 or visit www.lautorite.gc.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)