

SOMMAIRE DU PRODUIT AppleCare+

AppleCare+ pour Apple Vision Pro

INTRODUCTION	1
QU'EST-CE QU'APPLECARE+ ?	2
QUE COUVRE MA COUVERTURE ?	2
QUI PEUT SOUSCRIRE À APPLECARE+ ?	2
À QUEL MOMENT COMMENCE ET PREND FIN MA COUVERTURE ?	3
COMBIEN COÛTE MA POLICE APPLECARE+ ?	3
QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT ?	3
COMMENT PUIS-JE SOUMETTRE UNE RÉCLAMATION ET QU'ARRIVE-T-IL PAR LA SUITE ?	4
COMMENT PUIS-JE ANNULER MA COUVERTURE APPLECARE+ ?	7
COMMENT PUIS-JE FORMULER UNE PLAINTÉ ?	7
AVIS DE RÉSILIATION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE	9

Introduction

Le présent sommaire du produit donne un aperçu des principales caractéristiques et des principaux avantages de la couverture d'assurance fournie avec votre police AppleCare+.

NOTE : Les présentes ne constituent pas votre police d'assurance. Pour obtenir tous les renseignements sur la couverture d'assurance, l'admissibilité, les conditions, les limites et les exclusions, veuillez consulter votre police d'assurance à l'adresse : aig.ca/fr/guides-de-distribution-qc.

Assureur	
Nom :	AIG Insurance Company of Canada (« AIG »)
Siège social :	120, boul. Bremner, bureau 2200, Toronto (Ontario) Canada M5J 0A8
N° de téléphone :	1-800-387-4481
Site Web:	aig.ca
Numéro d'inscription à l'AMF :	2000533077
Distributeur	
Nom :	Apple Canada Inc. (« Apple »)
Siège social :	120, boul. Bremner, bureau 1600, Toronto (Ontario) Canada M5J 0A8
N° de téléphone :	1-800-263-3394
Boutique Apple Store:	Allez au locate.apple.com/ca/fr/ (en français) ou locate.apple.com/ca/en/ (en anglais) pour trouver une boutique Apple Store près de chez vous.

Qu'est-ce qu'AppleCare+ ?

AppleCare+ est une police d'assurance (la « police ») qui couvre les services de réparation ou de remplacement de votre appareil en cas de vice de matériel et de fabrication du produit ou de dommages accidentels et qui offre un accès prioritaire au soutien technique d'Apple.

Il existe trois types de police AppleCare+ :

1. Police à durée déterminée, qui fournit AppleCare+ pour une durée limitée, à moins qu'elle ne soit annulée;
2. Police mensuelle, qui fournit AppleCare+ sur une base mensuelle et se renouvelle automatiquement de mois en mois, à moins qu'elle ne soit annulée; ou
3. Police Annuelle, qui fournit AppleCare+ pendant 12 mois (c'est-à-dire un (1) an) et qui est payée annuellement, de façon récurrente, à moins d'être annulée.

Que couvre ma couverture ?

Réparation ou remplacement

Apple réparera ou remplacera votre appareil dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- (a) en cas de dommage physique, d'une rupture ou d'une défaillance en raison d'un dommage accidentel dû à une manipulation résultant d'un événement externe inattendu et non intentionnel qui nuit à son fonctionnement ; ou
- (b) en cas de fonctionnement défectueux en raison d'une défectuosité des pièces et d'un vice de fabrication, notamment lorsqu'une batterie rechargeable intégrée dont la capacité à retenir sa charge électrique est inférieure à 80 % par rapport à ses caractéristiques techniques d'origine.

Soutien technique

Apple vous fournira de l'assistance technique en priorité si votre appareil cesse de fonctionner correctement.

Qui peut souscrire à AppleCare+ ?

Vous êtes admissibles à Apple Care+ :

- Si vous avez 18 ans et plus à la date d'achat d'AppleCare+ et que votre résidence principale est dans la province de Québec.
- Si vous êtes un client commercial et que vous avez acheté l'appareil à des fins d'utilisation dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise, d'une fiducie, d'un organisme de bienfaisance ou d'un autre organisme non constitué en personne morale établi dans la province de Québec.

À quel moment commence et prend fin ma couverture ?

Votre couverture AppleCare+ commence à la date d'achat de votre plan AppleCare+. Cette date est indiquée sur votre reçu de caisse et votre certificat de preuve de couverture.

Selon le type d'appareil, l'endroit où vous avez acheté votre appareil ou si l'appareil est en votre possession, votre couverture prend fin à la plus rapprochée des date et heure suivantes, à savoir quand vous annulez la police AppleCare+ ou quand AIG, ou Apple pour le compte d'AIG, annule la police, ou selon ce qui est indiqué sur votre certificat de preuve de couverture.

Combien coûte ma police AppleCare+ ?

La prime de votre police AppleCare+ sera celle indiquée dans le tableau ci-dessous :

	Police à Durée Déterminée	Police Mensuelle	Police Annuelle
Apple Vision Pro :	549 \$CA	27,99 \$CA/mois	279,99 \$CA

** Les primes ne comprennent pas les taxes applicables à votre charge, le cas échéant. La prime est fixée pour la durée de la police, sous réserve de tout avis de changement apporté à la police conformément à la section 12 de la police.*

Qu'est-ce qui n'est pas couvert ?

Franchise

Il y a un montant déductible par réclamation, tel qu'il est indiqué dans le tableau ci-dessous (en plus des taxes applicables). Le montant de la franchise correspond au montant que vous devez payer avant qu'Apple ou un fournisseur de services agréé Apple répare ou remplace votre appareil.

Des modalités et des conditions particulières s'appliquent à certains types de réclamations. Pour en savoir plus, veuillez consulter la section 4.4 (Franchise) de votre police.

Les franchises suivantes s'appliquent à chaque événement de service aux termes de la police :

Réclamation pour dommage accidentel de niveau 1 :	39 \$CA
- Dommage affectant les accessoires inclus	
Réclamation pour dommage accidentel de niveau 2 :	399 \$CA
- Autres dommages accidentels	

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

Quelles sont les autres limites que vous devriez connaître ?

Dans certaines circonstances, AppleCare+ n'offre pas de couverture. La liste ci-dessous présente un résumé de certaines des exclusions les plus courantes. Pour obtenir la liste et les détails complets, veuillez consulter la section 5 (Exclusions) de votre police.

Produits non couverts	Tout produit qui n'est pas couvert par votre police AppleCare+, y compris les pièces ou accessoires de tiers utilisés avec l'Équipement Couvert et les dommages causés par un produit qui ne constitue pas de l'Équipement Couvert.
Dommages causés par un abus ou une mauvaise utilisation	Les dommages causés par une mauvaise utilisation intentionnelle ou par une utilisation non indiquée de votre appareil.
Modifications non autorisées	Les dommages causés par des modifications ou des réparations non autorisées.
Numéros de série modifiés	Les appareils dont le numéro de série a été modifié, effacé ou retiré.
Perte ou vol	La perte ou le vol de votre appareil n'est pas couvert.
Matériel non retourné	Les appareils qui ne sont pas retournés à Apple, y compris les composants importantes.
Dommages esthétiques	Les problèmes esthétiques tels que les rayures ou les bosses qui n'affectent pas la fonctionnalité, sauf dans les cas où le dommage esthétique concerne la vitre de couverture de l'appareil.
Usure normale	Les dommages causés par l'usure normale.
Dommages causés par le feu	Les dommages causés par le feu.
Problèmes liés aux données	La perte ou la corruption de données ou de logiciels, y compris causée par un accès non autorisé ou un code malveillant.

Comment puis-je soumettre une réclamation et qu'arrive-t-il par la suite ?

Vous pouvez soumettre une réclamation en suivant les étapes suivantes et en fournissant les renseignements requis. Il n'y a aucune limite quant au nombre de réclamations que vous pouvez soumettre.

Si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'aide supplémentaire, n'hésitez pas à communiquer avec nous !

Étapes à suivre pour soumettre une réclamation :

1. Présenter votre réclamation

- Rendez-vous dans une boutique Apple Store. Localisez la boutique la plus près de chez vous en vous rendant à support.apple.com/en-ca ou support.apple.com/fr-ca.

- Appelez Apple au 1-800-263-3394.
- Vous serez appelé à fournir le numéro de série de votre appareil.

2. Sauvegarder vos données

- Sauvegardez toutes les données qui se trouvent sur votre appareil régulièrement et avant de soumettre une réclamation, si possible. Apple supprimera toutes les données et reformatera le support de stockage pendant le service.

3. Fournir une preuve d'achat

- Si on vous le demande, vous devrez fournir la preuve d'achat de votre appareil et votre certificat de preuve de couverture.

4. Options de service

- Service de Réparation en Magasin : Apportez votre appareil dans un magasin de détail Apple. Certaines réparations peuvent être faites sur le champ.
- Service sur Place : Si vous y êtes admissible, le service sur place est disponible. Apple enverra un technicien qui effectuera la réparation à l'endroit où se trouve l'Équipement Couvert. Le service sera effectué à cet endroit, ou le technicien apportera l'Équipement Couvert à un Fournisseur de Services Agréé Apple ou dans un Centre de Réparation Apple.
- Service de Réparation par la Poste : Si vous y êtes admissible, Apple vous enverra des connaissances prépayés et le matériel d'emballage. Expédiez votre appareil dans un centre de réparation Apple.
- Service de Remplacement Express : Apple vous enverra un produit de remplacement ainsi que les instructions de retour de votre appareil d'origine. Une autorisation de carte de crédit est requise à titre de garantie (au cas où vous ne retourneriez pas votre appareil).

5. Assistance technique

Informations sur l'assistance internationale :	support.apple.com/HT201232
Boutiques Apple Store :	Anglais : locate.apple.com/ca/en/ Français : locate.apple.com/ca/fr
Assistance et service Apple :	Anglais : support.apple.com/en-ca/contact Français : support.apple.com/fr-ca/contact
Téléphone :	1-800-263-3394

Vos responsabilités lorsque vous présentez une réclamation :

1. Fournir des renseignements

- Décrivez les symptômes et les causes des dommages ou des problèmes nuisant au fonctionnement de votre appareil.
- Fournissez des détails comme le numéro de série, le modèle, la version du système d'exploitation, les périphériques connectés, les messages d'erreur, les actions effectuées avant la survenance du problème et les mesures prises pour le résoudre. Cela aidera Apple à effectuer le dépannage.

2. Suivre les directives

- Suivez les directives données par Apple.
- Emballez l'appareil conformément aux instructions d'expédition fournies.

3. Exclure les éléments n'ayant aucun lien avec votre réclamation

- Ne retournez pas de produits et d'accessoires qui ne font pas partie de la réclamation (p. ex. étui protecteur, chargeur pour la voiture).

4. Sauvegarder vos données

- Comme nous l'avons mentionné précédemment, vous devez vous assurer que vos logiciels et vos données ont été sauvegardés. Apple va supprimer le contenu de l'appareil et reformater le support de stockage.

5. Fournir l'appareil dans son intégralité

- Vous devez fournir l'appareil dans son intégralité pour qu'Apple puisse déterminer la validité de votre réclamation.

Tromperie, fraude et utilisation illégale

- Demandes d'indemnisation frauduleuses : Si votre réclamation est réputée frauduleuse ou si vous fournissez sciemment des renseignements trompeurs dans le cadre de votre réclamation, elle sera refusée et votre police sera résiliée. Nous pourrions également informer la police ou d'autres organismes de réglementation.
- Utilisation illégale : Nous pouvons annuler immédiatement votre police si une autorité compétente nous avise que votre appareil est utilisé dans le cadre d'activités illégales ou afin de faciliter de telles activités.

Que se passe-t-il lorsque votre réclamation est approuvée ?

1. Réparation ou remplacement

Une fois que nous aurons approuvé votre réclamation, nous demanderons à Apple de prendre l'une ou l'autre des mesures suivantes :

- Réparer l'appareil couvert à l'aide de pièces neuves ou de pièces Apple d'origine déjà utilisées ; ou
- Remplacer l'appareil couvert par un nouvel appareil de marque Apple ou un appareil comprenant des pièces Apple d'origine neuves et/ou usagées qui ont été vérifiées et satisfont aux exigences fonctionnelles d'Apple. S'il est impossible de réparer ou de remplacer l'appareil, nous vous rembourserons sous forme de crédit en magasin Apple, d'une carte-cadeau Apple ou par virement bancaire d'un montant correspondant au prix de détail actuel d'Apple pour l'appareil original ou au montant payé pour l'appareil, tel qu'il est indiqué sur le reçu original, selon la valeur la plus élevée.

2. Pièces

Tout produit de remplacement fourni aux termes de la police aura les mêmes caractéristiques ou des caractéristiques essentiellement similaires (p. ex. un modèle différent, ou le même modèle dans une couleur différente, assorti de caractéristiques ou de capacités technologiques ou fonctionnelles identiques ou améliorées) à celles de l'appareil couvert original. Les produits de remplacement peuvent être du même modèle ou d'un modèle plus récent, mais être assortis de caractéristiques ou de capacités technologiques ou fonctionnelles différentes de celles de l'appareil couvert original.

Pour en savoir plus sur la couverture AppleCare+, veuillez consulter la section 4 (Couverture) de votre police.

Comment puis-je annuler ma couverture AppleCare+ ?

1. Annulation de la police

Vous pouvez annuler votre police à tout moment et pour quelque motif que ce soit de l'une des manières suivantes :

En appelant Apple au :	1-800-263-3394
En présentant une demande écrite par la poste ou en envoyant le formulaire d'avis de résolution rempli ci-joint à l'adresse en regard :	Apple Agreement Administration P.O. Box 149125 Austin (Texas), États-Unis 78714-9125
Web :	support.apple.com/HT202039

AIG, ou Apple pour le compte d'AIG, peut annuler votre police si votre mode de paiement ne peut être facturé ou si vous n'effectuez pas le paiement dans les délais prescrits. Nous pouvons également annuler votre police en cas de fraude, de déclaration fausse ou trompeuse ou encore si Apple n'est plus en mesure d'assurer le service de votre équipement assuré moyennant un préavis de 30 jours. Si vous échangez votre Équipement Couvert dans le cadre du Programme d'Échange d'Apple, votre Police Mensuelle ou Annuelle sera automatiquement annulée au moment de l'acceptation de l'échange.

2. Remboursement

Si vous annulez votre police :	Nous vous verserons :
1) dans les 10 jours suivant votre achat	Un remboursement complet
2) dans les 30 jours suivant la date d'achat d'une police à durée déterminée	Un remboursement complet
3) 31 jours ou plus suivant la date d'achat d'une police à durée déterminée	Un remboursement proportionnel à la durée restante de la police
4) Police Mensuelle ou Annuelle : désactivez la facturation de la prime en allant sur support.apple.com/fr-ca/118428 (français) support.apple.com/en-ca/118428 (anglais), sur Votre appareil couvert, et en sélectionnant « Annuler un abonnement ».	La couverture prend fin le dernier jour du mois ou de l'année de facturation, sans remboursement.
5) Police Mensuelle ou Annuelle : En nous communiquant votre intention d'annuler	Un remboursement proportionnel au nombre des jours restants de la police mensuelle ou annuelle

Pour en savoir plus, veuillez consulter la section 10 (Annulation) de votre police.

Comment puis-je formuler une plainte ?

Plaintes concernant le service à la clientèle ou l'assistance technique d'Apple

Si vous souhaitez déposer une plainte au sujet du service à la clientèle ou de l'assistance technique, veuillez communiquer avec Apple de l'une des manières indiquées ci-dessous :

Par écrit :	Apple Canada Inc., 120, boul. Bremner, bureau 1600, Toronto (Ontario) Canada M5J 0A8
Par téléphone:	647-943-4400
En ligne :	Par l'entremise de l'assistance Apple à support.apple.com/en-ca/contact ou support.apple.com/fr-ca/contact
En personne :	En vous rendant à toute boutique Apple qui figure sur apple.com/ca/retail/storelist ou apple.com/ca/fr/retail/storelist

Plaintes au sujet de la couverture d'assurance AppleCare+

Pour soumettre une plainte à AIG concernant la couverture d'assurance du matériel et la couverture d'assurance pour dommages accidentels, veuillez communiquer avec l'unité commerciale appropriée d'AIG, verbalement ou par écrit. Si vous connaissez le nom du représentant de l'unité commerciale concernée d'AIG, adressez-vous directement à cette personne.

Si le représentant de l'unité commerciale est incapable de régler le problème, vous pouvez demander que la plainte soit transmise à l'échelon supérieur et portée à l'attention des membres de la haute direction de l'unité commerciale, qui tenteront de régler la plainte.

Le représentant responsable de votre dossier vous fera parvenir un accusé de réception dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, qui contiendra les renseignements pertinents associés à la plainte. Sur réception de la plainte, le représentant lancera le processus d'examen des plaintes de la Compagnie.

Le représentant examinera la plainte. Il rédigera et vous fera ensuite parvenir, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, une réponse écrite qui expose en détail les motifs justificatifs ou qui explique qu'un délai supplémentaire est nécessaire et les raisons à l'appui.

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat du processus de transmission à l'échelon supérieur au sein de l'unité commerciale concernée, tel qu'il est décrit précédemment, vous pouvez soumettre la plainte directement à l'agent des plaintes d'AIG. Toute plainte transmise à l'agent des plaintes doit être formulée par écrit (et transmise par courriel, par télécopieur ou par lettre) à l'adresse suivante :

Agent des plaintes

Compagnie d'Assurance AIG du Canada

120, boul. Bremner, bureau 2200

Toronto, ON, M5J 0A8

Sans frais : 1-800-387-4481

Télécopie : (416) 596-3006

E-mail : AIGCanadaComplaints@aig.com

Pour lire le texte intégral de la Politique de règlement des plaintes de la Compagnie d'assurance AIG du Canada, veuillez consulter aig.ca/home/contact-aig/complaint-resolution-policy (anglais) ou aig.ca/fr/accueil/contactez-nous/politique-de-reglement-de-plaintes (français).

AVIS DE RÉSILIATION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

AVIS DONNÉ PAR UN 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 CONFÈRE DES DROITS IMPORTANTS.

La Loi vous permet d'annuler un contrat d'assurance, sans pénalité, dans les 10 jours suivant sa signature. Toutefois, l'assureur peut vous accorder une période plus longue.

Pour annuler le contrat, vous devez donner à l'assureur un avis, dans ce délai, par courrier recommandé ou par tout autre moyen qui vous permet d'obtenir un accusé de réception.

Malgré la résiliation du contrat d'assurance, le premier contrat conclu demeurera en vigueur. Attention, il est possible que vous perdiez des conditions avantageuses en raison de ce contrat d'assurance; communiquez avec votre distributeur ou consultez votre contrat.

Après l'expiration du délai applicable, vous pouvez annuler le contrat d'assurance en tout temps; toutefois, des pénalités peuvent s'appliquer.

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

AVIS DE RÉSILIATION 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 : _____
(numéro de contrat, s'il est indiqué)

Conclu le : _____
(date de signature du contrat)

À : _____
(lieu de signature du contrat)

(nom du client)

(signature du client)

AppleCare+ PRODUCT SUMMARY

AppleCare+ for Apple Vision Pro

INTRODUCTION	1
WHAT IS APPLECare+?.....	2
WHAT IS INCLUDED WITH MY COVERAGE?.....	2
WHO CAN ENROLL IN APPLECare+?	2
WHEN DOES MY COVERAGE START AND END?.....	3
WHAT IS THE COST OF MY APPLECare+ POLICY?.....	3
WHAT IS NOT COVERED?	3
HOW DO I MAKE A CLAIM AND WHAT HAPPENS AFTER?	4
HOW CAN I CANCEL MY APPLECare+?	6
HOW DO I MAKE A COMPLAINT?	7
NOTICE OF RESCISSION OF AN INSURANCE CONTRACT	8

Introduction

This Product Summary is meant to provide an overview of the key features and benefits of the insurance coverage provided with your AppleCare+ policy.

Note: This is not your insurance policy. For complete details of insurance coverage, eligibility, conditions, limitations and exclusions, please refer to your insurance policy that can be found at: aig.ca/qc-distribution-lists.

Insurer	
Name:	AIG Insurance Company of Canada ("AIG")
Head Office:	120 Bremner Boulevard, Suite 2200, Toronto, Ontario, Canada M5J 0A8
Telephone:	1-800-387-4481
Website:	aig.ca
AMF Registration Number:	2000533077
Distributor	
Name:	Apple Canada Inc. ("Apple")
Head Office:	120 Bremner Blvd., Suite 1600, Toronto, Ontario, Canada M5J 0A8
Telephone:	1-800-263-3394
Apple Retail Store:	Please visit locate.apple.com/ca/fr/ (French) or locate.apple.com/ca/en/ (English) to find an Apple Retail Store near you.

What is AppleCare+?

AppleCare+ is an insurance policy ("Policy") that covers your device for repair or replacement in the event of defects in materials and workmanship or accidental damage from handling and provides priority access to technical support from Apple.

Your AppleCare+ policy may be one of the three types:

1. Fixed-Term Policy, which provides AppleCare+ for a fixed period of time, unless cancelled;
2. Monthly Policy, which provides AppleCare+ on a monthly basis and automatically renews month-to-month, unless cancelled; or an
3. Annual Policy, which provides AppleCare+ for 12 months (i.e., one (1) year), and which is paid for on a yearly, recurring basis, unless cancelled.

What is included with my coverage?

Repair or Replacement

Apple will repair or replace your device if it:

- (a) experiences physical damage, breakage, or failure due to accidental damage from handling resulting from an unexpected and unintentional external event, and which affects the functionality of your device; or
- (b) malfunctions as a result of defects in parts and workmanship, including where the capacity of an integrated rechargeable battery to hold an electrical charge is less than 80% of its original specification.

Technical Support

Apple will provide technical assistance to you on a priority basis if your device ceases to work correctly.

Who can enroll in AppleCare+?

You are eligible for AppleCare+:

- If you are at least 18 years old on the date of purchase of AppleCare+ and your main residence is in the Province of Quebec.
- If you are a business customer, you have purchased the device for use in connection with a business, trust, charity, or other unincorporated body established in the Province of Quebec.

When does my coverage start and end?

Your AppleCare+ coverage starts on the date you purchase AppleCare+. This date is shown on your sales receipt and Proof of Coverage certificate.

Depending on device type, where you purchased your device, or if the device is in your possession, your coverage ends at the earliest date and time when either you cancel the AppleCare+ policy or AIG, or Apple on AIG's behalf, cancels the policy, or as stated in your Proof of Coverage certificate.

What is the cost of my AppleCare+ Policy?

The cost of your AppleCare+ Policy will be in accordance with the following Premium Chart:

	Fixed-Term Policy	Monthly Policy	Annual Policy
Apple Vision Pro:	CA\$549	CA\$27.99/mo	\$279.99

** These premiums are exclusive of applicable tax. Premium is fixed for the Policy term, subject to any notice of policy change in accordance with section 12 of the Policy.*

What is not covered?

Deductible

There is a deductible amount per claim, as set out in the table below (plus applicable tax). The deductible amount is the amount that you have to pay before Apple or an Apple Authorized Service Provider repairs or replaces your device.

There are specific terms and conditions applicable to certain types of claims. For further details, refer to section 4.4 (Deductible) in your Policy.

The following Deductibles apply to each Service Event under the Policy:

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

**Deductibles do not include applicable taxes payable by you.*

What other limitations should you be aware of?

There are certain circumstances in which AppleCare+ does not provide coverage. The list below summarizes some of the most common exclusions. For the full list and details, refer to section 5 (Exclusions) in your Policy.

Non-Covered Products	Any product that is not covered by your AppleCare+ Policy, including third-party parts or accessories used with the Covered Equipment and damage caused by a product that is not Covered Equipment.
Damage from Abuse or Misuse	Damage caused by intentional misuse or using your device in a way it wasn't intended
Unauthorized Modifications	Damage from unauthorized modifications or repairs

Altered Serial Numbers	Devices with altered, defaced, or removed serial numbers
Loss or Theft	Loss or theft of your device is not covered
Non-Returned Equipment	Devices not returned to Apple, including major components
Cosmetic Damage	Cosmetic issues like scratches or dents that don't affect functionality except in circumstances where the cosmetic damage is to the cover glass of the device
Normal Wear and Tear	Damage from normal wear and tear
Fire Damage	Damage caused by fire
Data Issues	Loss or corruption of data or software, including unauthorized access or malicious code

How do I make a claim and what happens after?

You can submit a claim by following these steps and providing the required information. There is no limit on the number of claims you can make.

If you have any questions, or need further assistance, feel free to ask!

Steps to Make a Claim:

1. Report your claim

- Visit an Apple retail store by finding one nearest to you, using support.apple.com/en-ca or support.apple.com/fr-ca.
- Call Apple at 1-800-263-3394.
- You will be asked to provide your device serial number.

2. Backup data

- Back up all data on your device regularly and before making a claim if possible. Apple will delete any data and reformat the storage media during service.

3. Provide proof of purchase

- Provide proof of purchase for your device and your Proof of Coverage certificate, if requested.

4. Service options

- Carry-in Service: Take your device to an Apple retail store. Some repairs can be done on the spot.
- Onsite Service: If eligible, onsite service is available. Apple will dispatch a service technician to the location of the Covered Equipment. Service will either be performed at the location, or the service technician will transport the Covered Equipment to an Apple Authorized Service Provider or an Apple repair service location.
- Mail-in Service: If eligible, Apple will send you prepaid waybills and packaging material. Ship your device to an Apple repair service site.

- Express Replacement Service: Apple will send a replacement product and instructions for returning your original device. A credit card authorization is required as security (in case you don't return your device).

5. Technical Support

International Support Information:	support.apple.com/HT201232
Apple Retail Stores:	English: locate.apple.com/ca/en/ French: locate.apple.com/ca/fr
Apple Support and Service:	English: support.apple.com/en-ca/contact French: support.apple.com/fr-ca/contact
Telephone:	1-800-263-3394

Your responsibilities when making a claim

1. Provide information

- Describe the symptoms and causes of the damage or problems with your device.
- Provide details such as the serial number, model, operating system version, connected peripheral devices, error messages, actions taken before the issue, and steps taken to resolve it. This will assist Apple in troubleshooting.

2. Follow instructions

- Follow the instructions given by Apple.
- Pack the device according to the shipping instructions provided.

3. Exclude unrelated items

- Do not send products and accessories that are not part of the claim (e.g., protective cases, car chargers).

4. Back up your data

- As stated above, you must ensure your software and data are backed up. Apple will delete the contents of the device and reformat the storage media.

5. Provide the device in its entirety

- Provide the device in its entirety to allow Apple to assess the validity of your claim.

Deception, fraud, and illegal use

- Fraudulent Claims: If your claim is found to be fraudulent or if you knowingly provide misleading information when making a claim, the claim will be denied, and your Policy will be canceled. We may also inform the police or other regulatory bodies.
- Illegal Use: We may immediately cancel your Policy if we are notified by a competent authority that your device is used in or facilitates illegal activities.

What happens when your claim is approved?

1. Repair or replacement

Once we approve your claim, we will arrange for Apple to either:

- Repair the covered device using new parts or previously used genuine Apple parts; or
- Replace the covered device with a new Apple-branded device or a device comprised of new and/or used genuine Apple parts that have been tested and pass Apple functional requirements. If repair or

replacement is not possible or available, we will reimburse you in the form of an Apple store credit, an Apple gift card, or via bank transfer in the amount equal to Apple's current retail price for the original device or the amount paid for the device as shown on the original receipt, whichever is greater.

2. Parts

Any replacement products provided under the 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 device. Replacement products may be the same or more recent model but with different technologies or functional features or capabilities as the original covered device.

For more information relating to the AppleCare+ coverage, please refer to clause 4 (Coverage) in your Policy.

How can I cancel my AppleCare+?

1. Cancellation

You can cancel your policy at any time for any reason by one of the following methods:

Calling Apple at:	1-800-263-3394
Written and mailed request or sending the attached completed Notice of Rescission form to:	Apple Agreement Administration P.O. Box 149125 Austin, TX, U.S. 78714-9125
Web:	support.apple.com/HT202039

Your Policy may be cancelled by AIG, or Apple on behalf of AIG, if your payment method cannot be charged, and you do not make the payment on time. We can also cancel your Policy for fraud, misrepresentation, or in the event that Apple is no longer able to service your Covered Equipment, with 30 days' notice. If you trade in your Covered Equipment through the Apple Trade In Program, your Monthly or Annual Policy will automatically be canceled at the time the trade-in is accepted.

2. Refund

If you cancel:	We will provide the following:
1) Within the first 10 days of purchase	Full refund
2) Within the first 30 days of the purchase date of a Fixed-Term Policy	Full refund
3) 31 days or more from the purchase date of a Fixed-Term Policy	Pro-rata refund based on the remaining term of the policy
4) Monthly or Annual Policy: Turn off Premium Billing by going to support.apple.com/fr-ca/118428 (French) support.apple.com/en-ca/118428 (English) on Your covered device and selecting "Cancel a subscription"	Coverage ends on the last day of the billing month or year with no refund
5) Monthly or Annual Policy: By providing notice of cancellation	Pro-rata refund based on the remaining days in the current month or year

For complete details, please see section 10 (Cancellation) in your Policy.

How do I make a complaint?

Complaints about Apple Customer Service or Technical Support

If you have a complaint about customer service or technical support, please contact Apple using the appropriate contact details below:

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

Complaints about AppleCare+ Insurance Coverage

To submit a complaint to AIG regarding the Hardware Coverage and Accidental Damage Coverage, contact the appropriate business unit of AIG, verbally or in writing. If you know the name of the representative of the relevant AIG business unit, please contact that person directly.

If the business unit representative is unable to resolve the concern, 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.

The representative will examine the complaint and, within ten (10) business days of receipt of the complaint, prepare and send a written response 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, 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

To read the complete Complaints Resolution Policy for AIG Insurance Company of Canada, please consult aig.ca/home/contact-aig/complaint-resolution-policy (English) or aig.ca/fr/accueil/contactez-nous/politique-de-reglement-de-plaintes (French).

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 autorite.qc.ca.

NOTICE OF RESCISSION OF AN INSURANCE CONTRACT

To: _____
(name of insurer)

(address of insurer)

Date: _____
(date of sending of notice)

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

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

In: _____
(place of signature of contract)

(name of client)

(signature of client)