RÉSUMÉ DU PRODUIT AppleCare+

AppleCare+ pour Apple Display
AppleCare+ pour Mac

INTRODUCTION 1

QU'EST-CE QU'APPLECARE+ ? 2

QU'EST-CE QUI EST INCLUS DANS MA COUVERTURE ? 2

QUI PEUT ADHÉRER À APPLECARE+ ? 3

QUAND MA COUVERTURE COMMENCE-T-ELLE ET QUAND PREND-ELLE FIN ? 3

COMBIEN COÛTE MA POLICE APPLECARE+ ? 3

QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT ? 4

COMMENT PUIS-JE SOUMETTRE UNE RÉCLAMATION ET QUE SE PASSE-T-IL ENSUITE ? 5

COMMENT PUIS-JE RÉSILIER MON APPLECARE+ ? 7

COMMENT PUIS-JE DÉPOSER UNE PLAINTE ? 8

AVIS DE RÉSOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE 10

Introduction

Le présent Résumé du Produit vise à donner un aperçu des caractéristiques et des avantages principaux de la couverture d'assurance fournie par votre police AppleCare+.

Remarque : Il ne s'agit pas de votre police d'assurance. Pour obtenir les détails complets de votre couverture d'assurance, de l'admissibilité, des conditions, des limitations et des exclusions, veuillez consulter votre police d'assurance, qui se trouve à la page : aig.ca/qc-distribution-lists.

Assureur	
Nom : Siège Social : Téléphone : Site Web : Numéro d'Inscription de l'AMF :	**La Compagnie d'Assurance AIG du Canada (« AIG »)** 120 Boulevard Bremner, Bureau 2200, Toronto (Ontario) Canada, M5J 0A8 1-800-387-4481 aig.ca 2000533077
Distributeur	
Nom : Siège Social : Téléphone : Magasin de Détail Apple :	**Apple Canada Inc. (« Apple »)** 120 Boulevard Bremner, Bureau 1600, Toronto (Ontario) Canada, M5J 0A8 1-800-263-3394 Veuillez consulter la page locate.apple.com/ca/fr/ (français) ou locate.apple.com/ca/en/ (anglais) pour trouver un Magasin de Détail Apple près de vous.

Qu'est-ce qu'AppleCare+?

AppleCare+ est une police d'assurance facultative (« Police ») dont les avantages sont distincts et s'ajoutent aux droits, garanties ou recours dont vous bénéficiez de plein droit en vertu de la loi québécoise sur la protection des consommateurs. AppleCare+ couvre la réparation ou le remplacement de votre appareil en cas de dommages accidentels causés par la manipulation ou de défauts de matériaux et de fabrication et assure un accès prioritaire à l'assistance technique d'Apple.

Votre police AppleCare+ peut être de l'un des trois types suivants :

1. Police à Durée Déterminée, qui fournit AppleCare+ pendant une période fixe, à moins d'être résiliée ;

2. Police Mensuelle, qui fournit AppleCare+ sur une base mensuelle et se renouvelle automatiquement chaque mois, à moins d'être résiliée ; 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 résiliée.

Qu'est-ce qui est inclus dans ma couverture?

Réparation ou Remplacement

Apple réparera ou remplacera votre appareil s'il :

(a) subit des dommages physiques, un bris ou une défaillance en raison de dommages accidentels causés par la manipulation découlant d'un événement externe inattendu et involontaire et affectant le fonctionnement de votre appareil ; ou

(b) fonctionne mal en raison de défauts des pièces et de fabrication, y compris si la capacité d'une batterie rechargeable intégrée à maintenir une charge électrique est inférieure à 80 % de ses caractéristiques d'origine.

Assistance Technique

Apple vous fournira une assistance technique prioritaire si votre appareil cesse de fonctionner correctement.

Qui peut adhérer à AppleCare+?

Vous êtes admissible à AppleCare+ :

- Si vous êtes âgé d'au moins 18 ans à la date de souscription à AppleCare+ et que votre résidence principale se situe dans la Province de Québec ;
- Si vous êtes un client commercial et que vous avez acheté l'appareil pour l'utiliser relativement à une entreprise, à une fiducie, à un organisme de bienfaisance ou à un autre organisme non constitué en société établi dans la Province de Québec.

Quand ma couverture commence-t-elle et quand prend-elle fin?

Votre couverture AppleCare+ commence à la date à laquelle vous souscrivez à AppleCare+. Cette date figure sur votre reçu de caisse et sur 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 date et à l'heure où vous résiliez la police AppleCare+, lorsqu'AIG, ou Apple au nom d'AIG, résilie la police ou à la date et à l'heure figurant sur votre certificat de Preuve de Couverture, selon la première éventualité.

Combien coûte ma Police AppleCare+?

Le coût de votre Police AppleCare+ est déterminé en fonction du Tableau de Primes ci-dessous :

	Police à Durée Déterminée	Police Mensuelle	Police Annuelle
iMac (M6) :	299 $ CA	9,99 $ CA	99,99 $ CA
iMac (M1, M3, M4), iMac Pro :	259 $ CA	8,99 $ CA	89,99 $ CA
Mac mini :	149 $ CA	5,49 $ CA	54,99 $ CA
Mac mini Pro :	149 $ CA	5,49 $ CA	54,99 $ CA
MacBook Neo 13" (A18 Pro) :	209 $ CA	7,49 $ CA	74,99 $ CA
Mac Pro (Intel) :	349 $ CA	-	129,99 $ CA
Mac Pro (puce Apple) :	679 $ CA	24,99 $ CA	249,99 $ CA
Mac Studio :	259 $ CA	8,99 $ CA	89,99 $ CA
Mac Studio (M5 Max/M5 Ultra) :	259 $ CA	8,99 $ CA	89,99 $ CA
MacBook Air 13" (puce Apple M1, M2) :	259 $ CA	9,49 $ CA	94,99 $ CA
MacBook Air 13" (puce Apple M3, M4) :	299 $ CA	10,99 $ CA	109,99 $ CA
MacBook Air 13" (puce Apple M5) :	299 $ CA	10,99 $ CA	109,99 $ CA
MacBook Air (Intel) :	229 $ CA	-	84,99 $ CA
MacBook Air 15" (puce Apple M2, M3, M4) :	329 $ CA	11,99 $ CA	119,99 $ CA
MacBook Air 15" (puce Apple M5) :	329 $ CA	11,99 $ CA	119,99 $ CA
MacBook Pro 13" (puce Apple) :	309 $ CA	10,99 $ CA	109,99 $ CA
MacBook Pro 13" (Intel) :	299 $ CA	-	109,99 $ CA

MacBook Pro 14” :	409 $ CA	14,99 $ CA	149,99 $ CA
MacBook Pro 14” (M5 Pro/M5 Max) :	549 $ CA	18,99 $ CA	189,99 $ CA
MacBook Pro 14” (M6) :	479 $ CA	15,99 $ CA	159,99 $ CA
MacBook Pro 14” (avec PROLED XDR) :	649 $ CA	21,99 $ CA	219,99 $ CA
MacBook Pro 16” (Intel) :	419 $ CA	-	189,99 $ CA
MacBook Pro 16” :	559 $ CA	19,99 $ CA	199,99 $ CA
MacBook Pro 16” (M5 Pro/M5 Max) :	559 $ CA	19,99 $ CA	199,99 $ CA
MacBook Pro 16” (avec PROLED XDR) :	779 $ CA	25,99 $ CA	259,99 $ CA
Pro Display :	649 $ CA	23,99 $ CA	239,99 $ CA
Studio Display XDR :	399 $ CA	14,99 $ CA	149,99 $ CA
Apple Studio Display :	179 $ CA	7,49 $ CA	74,99 $ CA
Studio Display :	199 $ CA	7,49 $ CA	74,99 $ CA

** Ces primes excluent la taxe applicable. La Prime est fixe pendant la durée de la Police, sous réserve de tout avis de changement de la police, conformément à la section 12 de la Police.*

Qu’est-ce qui n’est pas couvert?

Franchise

Un montant de franchise s’applique à chaque réclamation, conformément au tableau ci-dessous (plus les taxes applicables). Le montant de la franchise est le montant que vous devez payer avant qu’Apple ou un Fournisseur de Services Agréé Apple répare ou remplace votre appareil.

Des conditions générales particulières s’appliquent à certains types de réclamations. Pour en savoir plus, consultez la section 4.5 (Franchise) de votre Police.

Les Franchises suivantes s’appliquent à chaque Événement de Service en vertu de la Police :

	MacBook Neo 13” (A18 Pro)	Mac (tous les autres modèles)	Apple Display
Réclamation pour Dommages Accidentels de Niveau 1 : - Dommages Accidentels Limités à l’Écran - Dommages Accidentels au Boîtier Inférieur Uniquement	69 $ CA	129 $ CA	129 $ CA
Réclamation pour Dommages Accidentels de Niveau 2 : - Autres Dommages Accidentels	209 $ CA	379 $ CA	379 $ CA

** Les Franchises n’incluent pas les taxes applicables que vous devez payer.*

De quelles autres limitations devriez-vous être au courant?

Dans certaines circonstances, AppleCare+ n’offre pas de couverture. La liste ci-dessous résume certaines des exclusions les plus courantes. Pour obtenir la liste complète ainsi que les détails, consultez la section 5 (Exclusions) de votre Police.

Produits Non Couverts	Produits qui ne sont pas couverts par votre Police AppleCare+, y compris les pièces ou les accessoires de tiers utilisés avec l'Équipement Couvert, ainsi que les dommages causés par un produit qui n'est pas l'Équipement Couvert.
Dommages Causés par un Abus ou une Mauvaise Utilisation	Dommages causés par une mauvaise utilisation intentionnelle ou par l'utilisation de votre appareil d'une manière non prévue
Modifications Non Autorisées	Dommages causés par des modifications ou des réparations non autorisées
Numéros de Série Modifiés	Appareils dont les numéros de série ont été modifiés, dégradés ou retirés
Perte ou Vol	La perte ou le vol de votre appareil n'est pas couvert
Équipement Non Retourné	Appareils non retournés à Apple, y compris les composantes majeures
Dommages Esthétiques	Problèmes esthétiques, comme les égratignures ou les bosses qui n'affectent pas le fonctionnement
Usure Normale	Dommages causés par l'usure normale
Dommages Causés par le Feu	Dommages résultant d'un incendie
Problèmes de Données	Perte ou corruption de données ou de logiciels, y compris l'accès non autorisé ou les codes malveillants

Comment puis-je soumettre une réclamation et que se passe-t-il ensuite?

Vous pouvez soumettre une réclamation en suivant les étapes ci-dessous et en fournissant les renseignements requis. Il n'y a pas de limite au nombre de réclamations que vous pouvez effectuer.

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

Étapes à Suivre pour Effectuer une Réclamation :

1. Déposer votre réclamation

- Visitez un magasin de détail Apple. Vous pouvez rechercher le plus proche de vous à la page support.apple.com/en-ca ou support.apple.com/fr-ca.
- Appelez Apple au 1-800-263-3394.
- Vous devrez fournir le numéro de série de votre appareil.

2. Sauvegarde des données

- Sauvegardez toutes les données de votre appareil régulièrement et avant d'effectuer une réclamation si possible. Apple supprimera toutes les données et reformatera le support de stockage pendant le service.

3. Fournir une preuve d'achat

- Fournissez une preuve d'achat de votre appareil et votre certificat de Preuve de Couverture, si on vous le demande.

4. Options de Service

- Service en Magasin : Apportez votre appareil dans un magasin de détail Apple. Certaines réparations peuvent être effectuées sur-le-champ.
- Service sur Place : Si vous y êtes admissible, le service sur place est offert. Apple enverra un technicien de service à l'emplacement de l'Équipement Couvert. Le service sera effectué sur place, ou le technicien de service transportera l'Équipement Couvert chez un Fournisseur de Services Agréé Apple ou dans un centre de réparation Apple.
- Service de Pièces Effectué par le Client (« DIY ») : Si vous êtes admissible, le service DIY vous permet d'effectuer vous-même l'entretien de votre Équipement Couvert. Apple n'est pas responsable des coûts de main-d'œuvre que vous engagez relativement au service DIY. Dans certaines circonstances, Apple exigera le retour de la pièce remplacée de l'Équipement Couvert.

5. Assistance Technique

Renseignements sur l'Assistance Internationale :	support.apple.com/HT201232
Magasins de Détail Apple :	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 lors de la soumission d'une réclamation

1. Fournir les renseignements

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

2. Suivre les instructions

- Suivez les instructions données par Apple.
- Emballez l'appareil en suivant les instructions d'expédition fournies.

3. Exclure les articles non liés

- N'envoyez pas de produits ou d'accessoires qui ne font pas partie de la réclamation (par exemple, des étuis de protection ou des chargeurs pour la voiture).

4. Sauvegarde de vos données

- Comme mentionné ci-dessus, vous devez vous assurer que vos logiciels et vos données ont été sauvegardés. Apple supprimera le contenu de l'appareil et reformatera le support de stockage.

5. Fournir la totalité de l'appareil

- Fournissez la totalité de l'appareil pour permettre à Apple d'évaluer la validité de votre réclamation.

Tromperie, fraude et utilisation illégale

- Réclamations Frauduleuses : Si votre réclamation s'avère frauduleuse ou si vous fournissez sciemment des renseignements trompeurs dans la réclamation, la réclamation sera refusée, et votre Police sera résiliée. Nous pourrions également en informer la police ou d'autres organismes de réglementation.
- Utilisation Illégale : Nous pourrions résilier immédiatement votre Police si nous apprenons d'une autorité compétente que votre appareil est utilisé dans le cadre d'activités illicites ou facilite de telles activités.

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

1. Réparation ou remplacement

Une fois que nous aurons approuvé votre réclamation, nous ferons en sorte qu'Apple :

- Répare l'appareil couvert à l'aide de pièces neuves ou de pièces authentiques Apple d'occasion ; ou
- Remplace l'appareil couvert par un appareil de marque Apple neuf ou un appareil composé de pièces Apple authentiques neuves et/ou d'occasion qui ont été testées et satisfont les exigences fonctionnelles d'Apple. Si une réparation ou un remplacement n'est pas possible ou disponible, selon ce qu'AIG et Apple déterminent, AIG, à sa seule discrétion, vous remboursera soit au moyen d'un crédit en magasin Apple, d'une Apple Gift Card ou d'un virement bancaire, le montant égal au prix de détail actuel d'Apple de l'appareil d'origine ou le montant payé pour l'appareil d'après le reçu d'origine, selon le montant le plus élevé.

2. Pièces

Tous les produits de remplacement fournis dans le cadre de la Police auront des fonctionnalités identiques ou substantiellement similaires (par exemple, un modèle différent, ou le même modèle dans une autre couleur, avec des fonctionnalités ou capacités technologiques ou fonctionnelles identiques ou meilleures) à celles de l'appareil couvert d'origine. Les produits de remplacement peuvent être du même modèle ou d'un modèle plus récent, mais avec des technologies, des caractéristiques fonctionnelles ou des capacités différentes de celles de l'appareil couvert d'origine.

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

Comment puis-je résilier mon AppleCare+?

1. Résiliation

Vous pouvez résilier votre police à tout moment pour tout motif par l'une des méthodes suivantes :

En visitant le site :	**support.apple.com/fr-ca/118218 (Français) ou support.apple.com/en-ca/118218 (Anglais)**
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 BP 149125 Austin, TX, États-Unis 78714-9125**

Site web :	support.apple.com/HT202039

Votre Police peut être résiliée par AIG, ou Apple au nom d'AIG, si votre mode de paiement ne peut pas être débité et si vous ne faites pas le paiement à temps. Nous pouvons également résilier votre Police pour fraude, présentation erronée des faits ou si Apple n'est plus en mesure d'assurer le service de votre Équipement Couvert, sur préavis de 30 jours. Si vous échangez votre Équipement Couvert dans le cadre du Programme Apple Trade In, votre Police Mensuelle ou Annuelle sera automatiquement résiliée au moment de l'acceptation de l'échange.

2. Remboursement

Si vous résiliez :	**Nous vous accorderons ce qui suit :**
1) Dans les 10 premiers jours suivant l'achat	Remboursement intégral
2) Dans les 30 premiers jours suivant l'achat d'une Police à Durée Déterminée	Remboursement intégral
3) 31 jours ou plus après la date d'achat d'une Police à Durée Déterminée	Remboursement au prorata de la durée restante de la Police
4) Police Mensuelle ou Annuelle : Désactiver la Facturation de la Prime en appelant Apple au 1-800-263-3394	Couverture résiliée le dernier jour du mois ou de l'année de facturation, aucun remboursement
5) Police Mensuelle ou Annuelle : Sur présentation d'un avis de résiliation	Remboursement intégral en cas de résiliation dans les 14 jours suivant la souscription initiale ou le renouvellement d'une Police Mensuelle ; Remboursement intégral en cas de résiliation dans les 30 jours suivant la souscription initiale ou le renouvellement d'une Police Annuelle ; Remboursement au prorata des jours restants dans le mois ou l'année en cours en cas de résiliation plus de 14 ou 30 jours après la souscription initiale ou le renouvellement d'une Police Mensuelle ou Annuelle

Pour obtenir les détails complets, veuillez consulter la section 10 (Résiliation) de votre Police.

Comment puis-je déposer une plainte?

Plaintes concernant le Service à la Clientèle Apple ou l'Assistance Technique

Si vous avez une plainte concernant le service à la clientèle ou l'assistance technique, veuillez communiquer avec Apple en utilisant les coordonnées appropriées ci-dessous :

Par Écrit :	Apple Canada Inc., 120 Boulevard Bremner, Bureau 1600, Toronto (Ontario) M5J 0A8
Par Téléphone :	647-943-4400
En Ligne :	Par l'intermédiaire de l'Assistance Apple à l'adresse support.apple.com/en-ca/contact ou support.apple.com/fr-ca/contact

En Personne :	Tout magasin de détail appartenant à Apple, répertorié 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 Matérielle et la Couverture en cas de Dommages Accidentels, contactez l'unité commerciale appropriée d'AIG, verbalement ou par écrit. Si vous connaissez le nom du représentant de l'unité commerciale d'AIG concernée, veuillez communiquer directement avec cette personne.

Si le représentant de l'unité commerciale n'est pas en mesure de résoudre le problème, demandez que la plainte soit transmise à la haute direction de l'unité commerciale afin qu'elle s'en saisisse et déploie des efforts supplémentaires pour résoudre la plainte.

Le représentant affecté à votre dossier vous enverra un accusé de réception dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, en soulignant les renseignements pertinents concernant la plainte. Dès réception de la plainte, le représentant entamera le processus d'examen des plaintes de la Société.

Le représentant examinera la plainte et, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, préparera et enverra une réponse écrite accompagnée de motifs justificatifs, ou expliquant qu'un délai supplémentaire est nécessaire et pourquoi.

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

Responsable des Plaintes
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

Pour consulter la Politique de Règlement des Plaintes complète 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 RÉSOLUTION 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 OCTROIE DES DROITS IMPORTANTS.

La Loi vous permet de résoudre un contrat d'assurance, sans pénalité, dans les 10 jours suivant la date à laquelle il est signé. Cependant, l'assureur peut autoriser une période plus longue.

Pour résoudre le contrat, vous devez le notifier à l'assureur, dans ce délai, par lettre recommandée ou par tout autre moyen permettant d'obtenir un accusé de réception.

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

Après l'expiration du délai applicable, vous pouvez résilier le contrat d'assurance à tout moment ; toutefois, des pénalités peuvent s'appliquer.

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

AVIS DE RÉSOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

À :_____

(nom de l'assureur)

_____

(adresse de l'assureur)

Date :_____

(date d'envoi de l'avis)

En vertu de l'article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, par la présente, j'annule le contrat d'assurance n° : _____

(numéro du contrat, s'il est indiqué)

Conclu le : _____

(date de signature du contrat)

À : _____

(lieu de signature du contrat)

_____

(nom du client)

_____

(signature du client)

AppleCare+ PRODUCT SUMMARY

AppleCare+ for Apple Display
AppleCare+ for Mac

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? 4
HOW DO I MAKE A CLAIM AND WHAT HAPPENS AFTER? 5
HOW CAN I CANCEL MY APPLECARE+? 7
HOW DO I MAKE A COMPLAINT? 8
NOTICE OF RESCISSION OF AN INSURANCE CONTRACT 10

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 optional insurance policy (“Policy”) with benefits that are separate from, and in addition to, the rights, warranties, or remedies available as of right to you under Quebec consumer law. AppleCare+ covers your device for repair or replacement in the event of accidental damage from handling or defects in materials and workmanship 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 a

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 POC 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
iMac (M6):	CA$299	CA$9.99	CA$99.99
iMac (M1, M3, M4), iMac Pro:	CA$259	CA$8.99	CA$89.99
Mac mini:	CA$149	CA$5.49	CA$54.99
Mac mini Pro:	CA$149	CA$5.49	CA$54.99
MacBook Neo 13" (A18 Pro):	CA$209	CA$7.49	CA$74.99
Mac Pro (Intel):	CA$349	-	CA$129.99
Mac Pro (Apple silicon):	CA$679	CA$24.99	CA$249.99
Mac Studio:	CA$259	CA$8.99	CA$89.99
Mac Studio (M5 Max/M5 Ultra):	CA$259	CA$8.99	CA$89.99
MacBook Air 13" (Apple silicon M1, M2):	CA$259	CA$9.49	CA$94.99
MacBook Air 13" (Apple silicon M3, M4):	CA$299	CA$10.99	CA$109.99
MacBook Air 13" (Apple silicon M5):	CA$299	CA$10.99	CA$109.99
MacBook Air (Intel):	CA$229	-	CA$84.99
MacBook Air 15" (Apple silicon M2, M3, M4):	CA$329	CA$11.99	CA$119.99
MacBook Air 15" (Apple silicon M5):	CA$329	CA$11.99	CA$119.99
MacBook Pro 13" (Apple silicon):	CA$309	CA$10.99	CA$109.99
MacBook Pro 13" (Intel):	CA$299	-	CA$109.99
MacBook Pro 14":	CA$409	CA$14.99	CA$149.99
MacBook Pro 14" (M5 Pro/M5 Max):	CA$549	CA$18.99	CA$189.99
MacBook Pro 14" (M6):	CA$479	CA$15.99	CA$159.99
MacBook Pro 14" (with PROLED XDR):	CA$649	CA$21.99	CA$219.99
MacBook Pro 16" (Intel):	CA$419	-	CA$189.99

MacBook Pro 16”:	CA$559	CA$19.99	CA$199.99
MacBook Pro 16” (M5 Pro/M5 Max):	CA$559	CA$19.99	CA$199.99
MacBook Pro 16” (with PROLED XDR):	CA$779	CA$25.99	CA$259.99
Pro Display:	CA$649	CA$23.99	CA$239.99
Studio Display XDR:	CA$399	CA$14.99	CA$149.99
Apple Studio Display:	CA$179	CA$7.49	CA$74.99
Studio Display:	CA$199	CA$7.49	CA$74.99

** 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 4.5 (Deductible) in your Policy.

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

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

**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
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.
- Do-it-Yourself ("DIY") Parts Service: If eligible, DIY allows you to service your own Covered Equipment. Apple is not responsible for any labour costs you incur with respect to DIY service. Under certain circumstances, Apple will require return of the replaced Covered Equipment part.

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, as determined by AIG and Apple, then AIG, at its sole

discretion, will reimburse you with either 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 section 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:

Visit:	**support.apple.com/fr-ca/118218 (French) or support.apple.com/en-ca/118218 (English)**
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 calling Apple at 1-800-263-3394	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	Full refund if cancelled within 14 days of initial purchase or renewal for Monthly Policy; Full refund if cancelled within 30 days of initial purchase or renewal of Annual Policy; Pro-rata refund based on the remaining days in the current month or year if

	cancelled after 14 or 30 days of initial purchase or renewal of Monthly or Annual Policy

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 lautorite.qc.ca.

NOTICE OF RESCISSION OF AN INSURANCE CONTRACT

To:_____

(name of insurer)

_____

(address of insurer)

Date:_____

(date of sending of notice)

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

(number of contract, if indicated)

Entered into on: _____

(date of signature of contract)

In: _____

(place of signature of contract)

_____

(name of client)

_____

(signature of client)