

L'objectif de cette fiche de renseignements est de vous informer sur vos droits.  
Elle ne dégage ni l'assureur ni le distributeur de leurs obligations envers vous.

## PARLONS ASSURANCE !

Nom du distributeur : Costco Wholesale Canada Ltd.




Nom de l'assureur : Compagnie d'assurance AIG du Canada

Nom du produit d'assurance : AppleCare+ (Dommages accidentels) (Mac)



### LIBERTÉ DE CHOISIR

**Vous n'êtes jamais obligé** d'acheter une assurance :

-  qui vous est offerte chez votre distributeur;
-  auprès d'une personne que l'on vous désigne;
-  ou pour obtenir un meilleur taux d'intérêt ou tout autre avantage.

Même si vous êtes tenus d'être assuré, **vous n'êtes pas obligé** d'acheter l'assurance que l'on vous offre présentement. **C'est à vous de choisir** votre produit d'assurance et votre assureur.



### COMMENT CHOISIR

Pour bien choisir le produit d'assurance qui vous convient, nous vous recommandons de lire le sommaire qui décrit le produit d'assurance et que l'on doit vous remettre.



### RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

Une partie de ce que vous payez pour l'assurance sera versée en rémunération au distributeur.  
Lorsque cette rémunération est supérieure à 30 %, il a l'**obligation** de vous le dire.



### DROIT D'ANNULER

La Loi vous permet de mettre fin à votre assurance, **sans frais**, dans les 10 jours suivant l'achat de votre assurance. L'assureur peut toutefois vous accorder un délai plus long. Après ce délai, si vous mettez fin à votre assurance, des frais pourraient s'appliquer. **Informez-vous** auprès de votre distributeur du délai d'annulation **sans frais** qui vous est accordé.

Lorsque le coût de l'assurance est ajouté au montant du financement et que vous annulez l'assurance, il est possible que les versements mensuels de votre financement ne changent pas. Le montant du remboursement pourrait plutôt servir à **diminuer la durée du financement**. **Informez-vous** auprès de votre distributeur.

**L'Autorité des marchés financiers peut vous fournir de l'information neutre et objective.**

Visitez le [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca) ou appelez-nous au 1 877 525-0337.

Espace réservé à l'assureur :

Cette fiche ne peut être modifiée.

# SOMMAIRE DU PRODUIT AppleCare+

AppleCare+ pour Apple Display  
AppleCare+ pour Mac

<u>INTRODUCTION</u> .....	1
<u>QU'EST-CE QU'APPLECARE+ ?</u> .....	2
<u>QUE COUVRE MA COUVERTURE ?</u> .....	2
<u>QUI PEUT SOUSCRIRE À APPLECARE+ ?</u> .....	2
<u>À QUEL MOMENT COMMENCE ET PREND FIN MA COUVERTURE ?</u> .....	3
<u>COMBIEN COÛTE MA POLICE APPLECARE+ ?</u> .....	3
<u>QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT ?</u> .....	4
<u>COMMENT PUIS-JE SOUMETTRE UNE RÉCLAMATION ET QU'ARRIVE-T-IL PAR LA SUITE ?</u> .....	5
<u>COMMENT PUIS-JE ANNULER MA COUVERTURE APPLECARE+ ?</u> .....	7
<u>COMMENT PUIS-JE FORMULER UNE PLAINTÉ ?</u> .....	8
<u>AVIS DE RÉSILIATION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE</u> .....	10

## 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](http://aig.ca/fr/guides-de-distribution-qc).

<b>Assureur</b>	
Nom :	<b>AIG Insurance Company of Canada (« AIG »)</b>
Siège social :	120, boul. Bremner, bureau 2200, Toronto Ontario M5J 0A8
N° de téléphone :	1-800-387-4481
Site Web :	<a href="http://aig.ca">aig.ca</a>
Numéro d'inscription à l'AMF :	2000533077
<b>Distributeur</b>	
Nom :	<b>Costco Wholesale Canada Ltd.</b>
Siège social :	415, rue West Hunt Club, Ottawa, Ontario K2E 1C5
N° de téléphone :	613-221-2000
Site Web :	Costco.ca

## Qu'est-ce qu'AppleCare+ ?

AppleCare+ est une police d'assurance (« police ») qui couvre la réparation ou le remplacement de votre appareil dans l'éventualité de défauts de matériel ou de fabrication ou de dommages accidentels et fournit un accès prioritaire à l'assistance technique d'Apple.

Il existe deux types de police AppleCare+ :

1. Police à durée déterminée, qui fournit AppleCare+ pour une durée limitée, à moins qu'elle ne soit annulée ;  
ou
2. Police annuelle (si disponible), qui fournit AppleCare+ pendant 12 mois (c.-à-d. un (1) an) et qui est payée annuellement, de façon récurrente, à moins qu'elle ne soit 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
iMac :	179.99 \$CA
iMac Pro :	179.99 \$CA
Mac mini :	89.99 \$CA
Mac Pro (Intel) :	349 \$CA
Mac Pro (puce Apple) :	679 \$CA
Mac Studio :	179.99 \$CA
MacBook Air 13" (puce Apple M1, M2) :	219 \$CA
MacBook Air 13" (puce Apple M3, M4, M5) :	209.99 \$CA
MacBook Air 15" (puce Apple M2, M3, M4, M5) :	238.99 \$CA
MacBook Neo	139.99 \$CA
MacBook Pro 13" (puce Apple) :	279 \$CA
MacBook Pro 13" (Intel) :	299 \$CA
MacBook Pro 14" :	299.99 \$CA
MacBook Pro 14" (puce Apple M5) :	299.99 \$CA
MacBook Pro 16" :	419.99 \$CA
MacBook Pro 16" (Intel) :	419.99 \$CA
Pro Display :	649 \$CA
Apple Studio Display :	149.99 \$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 clause 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 clause 4.4 (Franchise) de votre police.

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

	Mac	Écran Apple	MacBook Neo
Déclaration de sinistre pour dommages accidentels de Niveau 1 :	129 \$CA	129 \$CA	69 \$CA
- Dommages accidentels à l'écran			
- Boîtier externe uniquement - Dommages accidentels			
Déclaration de sinistre pour dommages accidentels de niveau 2 :	379 \$CA	379 \$CA	209 \$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 clause 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, ainsi que les dommages causés par un produit qui ne constitue pas un 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.
Dommmages esthétiques	Les dommages esthétiques, comme les rayures ou les bosses, qui ne nuisent pas au fonctionnement.
Usure normale	Les dommages causés par l'usure normale.
Dommmages 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](https://support.apple.com/en-ca) ou [support.apple.com/fr-ca](https://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 une boutique Apple Store. Certaines réparations peuvent être effectuées sur place.
- Service sur place : En cas d'admissibilité, le service sur place est disponible. Apple enverra un technicien de service à l'adresse de l'équipement assuré. Le service sera effectué à l'adresse en question. Autrement, le technicien de service transportera l'équipement assuré pour le remettre à un fournisseur de service agréé d'Apple ou à une adresse de service de réparation Apple.

- Service de pièces de bricolage (« DIY ») : En cas d'admissibilité, DIY vous permet d'entretenir votre propre équipement assuré. Apple n'est pas responsable des coûts de main d'œuvre que vous engagez dans le cadre du service DIY. Dans certains cas, Apple demandera le retour de la pièce d'équipement assuré remplacée.

## 5. Assistance technique

<b>Informations sur l'assistance internationale :</b>	<a href="https://support.apple.com/HT201232">support.apple.com/HT201232</a>
<b>Boutiques Apple Store :</b>	Anglais : <a href="https://locate.apple.com/ca/en/">locate.apple.com/ca/en/</a> Français : <a href="https://locate.apple.com/ca/fr">locate.apple.com/ca/fr</a>
<b>Assistance et service Apple :</b>	Anglais : <a href="https://support.apple.com/en-ca/contact">support.apple.com/en-ca/contact</a> Français : <a href="https://support.apple.com/fr-ca/contact">support.apple.com/fr-ca/contact</a>
<b>Téléphone :</b>	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 clause 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 :

<b>En appelant Apple au :</b>	<b>1-800-263-3394</b>
<b>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 :</b>	<b>Apple Agreement Administration P.O. Box 149125 Austin (Texas), U.S.A. 78714-9125</b>
<b>Web :</b>	<a href="https://support.apple.com/HT202039">support.apple.com/HT202039</a>

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 fautive 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 appareil dans le cadre d'un programme d'échange autorisé d'Apple, votre police mensuelle sera annulée automatiquement.

### 2. Remboursement

<b>Si vous annulez votre police :</b>	<b>Nous vous verserons :</b>
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 annuelle (sans lien avec le retour de l'équipement assuré)	un remboursement proportionnel à la durée restante de la police
5) Police annuelle : désactivez la facturation de la prime en allant sur <a href="https://support.apple.com/fr-ca/118428">support.apple.com/fr-ca/118428</a> (français) <a href="https://support.apple.com/en-ca/118428">support.apple.com/en-ca/118428</a> (anglais), sur Votre appareil couvert, et en sélectionnant « Annuler un abonnement ».	La couverture prend fin le dernier jour de l'année de facturation, sans remboursement.

Pour en savoir plus, veuillez consulter la clause 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 :

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

### 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 d'affaires 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](mailto: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](http://aig.ca/home/contact-aig/complaint-resolution-policy) (anglais) ou [aig.ca/fr/accueil/contactez-nous/politique-de-reglement-de-plaintes](http://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](http://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)