

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 : _____

Nom de l'assureur : _____

Nom du produit d'assurance : _____



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 ou appelez-nous au 1 877 525-0337.

Espace réservé à l'assureur :

AppleCare+ POUR ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES SOMMAIRE DU PRODUIT

AppleCare+ pour établissements scolaires (iPad)
AppleCare+ pour établissements scolaires (Mac)

INTRODUCTION.....	1
QU'EST-CE QUE APPLECare+ POUR ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES?	2
QU'EST-CE QUI EST INCLUS DANS MA COUVERTURE?	2
QUI PEUT S'INSCRIRE À APPLECare+ POUR ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES?	2
QUAND MA COUVERTURE COMMENCE-T-ELLE ET QUAND PREND-ELLE FIN?	3
QUEL EST LE COÛT DE MON CONTRAT APPLECare+ POUR ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES?	3
QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT?	4
COMMENT DÉPOSER UNE DEMANDE D'INDEMNISATION ET QUE SE PASSE-T-IL ENSUITE?	5
COMMENT PUIS-JE ANNULER MON APPLECare+ POUR ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES?	7
COMMENT PUIS-JE DÉPOSER UNE PLAINTÉ?	8
AVIS DE RÉSILIATION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE	10

Introduction

Ce sommaire du produit a pour but de fournir une vue d'ensemble des principales caractéristiques et des avantages de la couverture d'assurance fournie avec votre police AppleCare+ pour établissements scolaires.

Remarque : il ne s'agit pas de votre police d'assurance. Pour plus de détails sur la couverture d'assurance, l'admissibilité, les conditions, les limitations et les exclusions, veuillez vous référer à votre police d'assurance qui peut être consultée à l'adresse suivante : aig.ca/qc-distribution-lists.

Assureur	
Nom :	La Compagnie d'assurance AIG du Canada (« AIG »)
Siège social :	120, boulevard Bremner, bureau 2200, Toronto (Ontario) M5J 0A8, Canada
Téléphone :	1 800 387-4481
Site web :	aig.ca
Numéro d'enregistrement AMF :	2000533077
Distributeur	
Nom :	Coop Zone
Siège social :	2305 rue de l'Université, Québec QC G1V 0B4
Téléphone :	418-656-2600
Boutique Apple Store :	https://www.coopzone.ca/

Qu'est-ce que AppleCare+ pour établissements scolaires?

AppleCare+ pour établissements scolaires est une police d'assurance (la « police ») qui couvre la réparation ou le remplacement de votre appareil en cas de défauts de matériaux et de fabrication ou de dommages accidentels, et qui offre un accès prioritaire à l'assistance technique d'Apple.

Votre police AppleCare+ pour établissements scolaires peut être de l'un de ces deux types :

1. Une police à prime unique, qui fournit AppleCare+ pour établissements scolaires pour une période déterminée et qui est payée en une seule fois; ou une
2. Une police à paiement mensuel, qui fournit AppleCare+ pour établissements scolaires pour une période déterminée et qui est payée par mensualités via un accord de plan de paiement.

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

Réparation ou remplacement

Apple réparera ou remplacera votre appareil s'il :

- (a) subit un dommage physique, un bris ou une panne en raison d'un dommage accidentel dû à une manipulation résultant d'un événement extérieur inattendu et non intentionnel, et qui affecte la fonctionnalité de votre appareil; ou
- (b) subit des dysfonctionnements dus à des défauts de pièces et de fabrication, y compris lorsque la capacité d'une batterie rechargeable intégrée à maintenir une charge électrique est inférieure à 80 % de sa spécification d'origine.

Assistance technique

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

Qui peut s'inscrire à AppleCare+ pour établissements scolaires?

Vous pouvez bénéficier de l'AppleCare+ pour établissements scolaires si vous avez au moins 18 ans à la date d'achat de l'AppleCare+ et si votre résidence principale se trouve dans la province de Québec.

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

Votre couverture AppleCare+ pour établissements scolaires prend effet à la date à laquelle vous achetez AppleCare+ pour établissements scolaires. Cette date est indiquée sur votre reçu et sur votre certificat d'attestation de couverture.

En fonction du type d'appareil, de l'endroit où vous l'avez acheté ou si l'appareil est en votre possession, votre couverture prend fin à la date et à l'heure les plus anciennes auxquelles vous résiliez le police AppleCare+ pour établissements scolaires, AIG, ou Apple au nom d'AIG, résilie le contrat, ou comme indiqué dans votre certificat d'attestation de couverture.

Quel est le coût de mon contrat AppleCare+ pour établissements scolaires?

Le coût de votre police AppleCare+ pour établissements scolaires sera conforme au tableau des primes suivant :

	Contrat de 3 ans	Contrat de 4 ans
iPad, iPad mini :	109 \$ CA	149 \$ CA
iPad Air 11" (M4, M3, M2) :	109 \$ CA	149 \$ CA
iPad Air 13" (M4, M3, M2) :	139 \$ CA	179 \$ CA
iPad Pro 11" (M5, M4) :	229 \$ CA	299 \$ CA
iPad Pro 13" (M5, M4) :	279 \$ CA	349 \$ CA
iMac :	159 \$ CA	229 \$ CA
Mac mini :	95 \$ CA	155 \$ CA
Mac mini Pro :	125 \$ CA	185 \$ CA
MacBook Neo 13" (A18 Pro) :	129 \$ CA	179 \$ CA
Mac Pro :	279 \$ CA	379 \$ CA
Mac Studio :	149 \$ CA	219 \$ CA
Mac Studio (M5 Max/M5 Ultra) :	179 \$ CA	249 \$ CA
MacBook Air 13" (puce Apple M2) :	169 \$ CA	229 \$ CA
MacBook Air 13" (puce Apple M3, M4) :	189 \$ CA	249 \$ CA
MacBook Air 13" (puce Apple M5) :	189 \$ CA	249 \$ CA
MacBook Air 15" (puce Apple M3) :	199 \$ CA	269 \$ CA
MacBook Air 15" (puce Apple M4, M5) :	199 \$ CA	269 \$ CA
MacBook Pro 14" (M5 Pro/M5 Max) :	239 \$ CA	359 \$ CA
MacBook Pro 16" (puce Apple M4) :	319 \$ CA	479 \$ CA
MacBook Pro 16" (M5 Pro/M5 Max) :	319 \$ CA	479 \$ CA

** Ces primes s'entendent hors taxes. La prime est fixée pour la durée de la police, sous réserve d'un avis de modification de la police conformément à la clause 12 de la police.*

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

Franchise

Il existe une franchise par sinistre, comme indiqué dans le tableau ci-dessous (plus la taxe applicable). La franchise est le montant que vous devez payer avant qu'Apple ou un fournisseur de services agréé par Apple ne répare ou ne remplace votre appareil.

Il existe des conditions spécifiques applicables à certains types de demandes d'indemnisation. Pour plus de détails, reportez-vous à la clause 4.4 (Franchise) de votre police.

Les franchises suivantes s'appliquent à chaque événement de service dans le cadre de la police :

iPad :

Appareil d'entrée de données pour iPad :	
Apple Pencil :	39 \$ CA
Apple Pencil Pro :	39 \$ CA
Clavier iPad de marque Apple :	39 \$ CA
Dommmages à l'écran seulement (iPad Air 11" (M4, M3, M2), iPad Air 13" (M4, M3, M2), iPad Pro 11" (M5, M4), iPad Pro 13" (M5, M4), iPad (A16), iPad mini (A17 Pro) seulement) :	39 \$ CA
Autres dommmages accidentels (iPad Air 11" (M4, M3, M2), iPad Air 13" (M4, M3, M2), iPad Pro 11" (M5, M4), iPad Pro 13" (M5, M4), iPad (A16), iPad mini (A17 Pro)) :	129 \$ CA
Autres dommmages accidentels (tous les autres modèles) :	49 \$ CA

Mac :	MacBook Neo 13" (A18 Pro)	Mac (tous les autres modèles)
Événement de service DAM de niveau 1 : -Dommages DAM limité à l'écran -Dommages DAM limité au boîtier externe	69 \$ CA	129 \$ CA
Événement de service DAM de niveau 2 : -Autres dommmages accidentels	209 \$ CA	379 \$ CA

** Les franchises ne comprennent pas les taxes applicables à votre charge.*

Quelles sont les autres limitations dont vous devez tenir compte?

Dans certaines circonstances, AppleCare+ pour établissements scolaires n'offre pas de couverture. La liste ci-dessous résume certaines des exclusions les plus courantes. Pour obtenir la liste complète et les détails, reportez-vous à la clause 5 (Exclusions) de votre police.

Produits non couverts	Tout produit qui n'est pas couvert par votre police AppleCare+ pour établissements scolaires, 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 résultant d'une utilisation abusive ou inappropriée	Les dommages causés par une mauvaise utilisation intentionnelle ou une utilisation non conforme de votre appareil

Modification non autorisée	Dommmages causés par des modifications ou des réparations non autorisées
Numéros de série modifiés	Dispositifs dont le numéro de série a été modifié, abîmé ou supprimé
Perte ou vol	La perte ou le vol de votre appareil n'est pas couvert
Matériel non retourné	Appareils non renvoyés à Apple, y compris les principaux composants
Dommmages esthétiques	Les problèmes esthétiques comme les rayures ou les encoches qui n'affectent pas le fonctionnement de l'appareil
Usure normale	Dommmages dus à l'usure normale
Dommmages par le feu	Dommmages causés par le feu
Questions relatives aux données	La perte ou la corruption de données ou de logiciels, y compris l'accès non autorisé ou les codes malveillants

Comment déposer une demande d'indemnisation et que se passe-t-il ensuite?

Vous pouvez introduire une demande en suivant les étapes suivantes et en fournissant les informations requises. Il n'y a pas de limite au nombre de déclarations de sinistre que vous pouvez présenter pour les événements assurés.

Si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'aide, n'hésitez pas à nous contacter

Marche à suivre pour déposer une déclaration de sinistre :

1. Déclarez votre sinistre

- Rendez-vous dans un magasin Apple en recherchant celui qui est le plus proche de chez vous, à l'aide de la fonction support.apple.com/en-ca ou support.apple.com/fr-ca.
- Appelez Apple au 1 800 263-3394
- Il vous sera demandé de fournir le numéro de série de votre appareil.

2. Sauvegardez vos données

- Sauvegardez régulièrement toutes les données de votre appareil et, si possible, avant de faire une réclamation. Apple effacera toutes les données et reformatera le support de stockage pendant l'entretien.

3. Fournissez une preuve d'achat

- Fournissez la preuve d'achat de votre appareil et votre certificat de couverture, si demandé.

4. Options de service

- Service de réparation en atelier : apportez votre appareil dans un magasin Apple. Certaines réparations peuvent être effectuées sur place.
- Service sur place : en cas d'admissibilité, un service sur site est disponible. Apple enverra un technicien à l'endroit où se trouve l'équipement couvert. Le service sera effectué sur place ou le technicien transportera l'équipement couvert chez un fournisseur de services agréé Apple ou dans un centre de réparation Apple.
- Service d'envoi par la poste : si admissible, Apple vous enverra des bordereaux d'expédition prépayés. Envoyez votre appareil à un centre de réparation Apple.
- Service de remplacement express ou service de pièces détachées : Apple enverra un produit de remplacement et des instructions pour renvoyer votre appareil d'origine. Une autorisation de carte de crédit est requise à titre de sécurité (au cas où vous ne retourneriez pas votre appareil). Si vous y êtes admissible, le service de réparation effectuée par le client (DIY) vous permet d'entretenir votre propre équipement couvert. En tout état de cause, Apple n'est pas responsable des frais de main-d'œuvre que vous engagez dans le cadre du service de réparation effectuée par le client (DIY). Dans certains cas, Apple demandera le retour de la pièce d'équipement assuré remplacée.

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 après-vente Apple :	Anglais : support.apple.com/en-ca/contact Français : support.apple.com/fr-ca/contact
Téléphone :	1 800 263-3394

Vos responsabilités en cas de sinistre

1. Fournissez des informations

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

2. Suivez les instructions

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

3. Excluez les éléments qui ne sont pas concernés

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

4. Sauvegardez vos données

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

5. Fournissez l'appareil dans son intégralité

- Fournissez l'appareil dans son intégralité pour permettre à Apple d'évaluer la validité de votre demande.

Tromperie, fraude et utilisation illégale

- Réclamations frauduleuses : si votre demande est jugée frauduleuse ou si vous fournissez sciemment des informations trompeuses lors d'une demande de remboursement, la demande sera refusée et votre police sera annulée. Nous pouvons également informer la police ou d'autres organismes de réglementation.
- Utilisation illégale : nous pouvons annuler immédiatement votre police si nous sommes informés par une autorité compétente que votre appareil est utilisé dans le cadre d'activités illégales ou qu'il facilite de telles activités.

Que se passe-t-il lorsque votre demande 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 en utilisant des pièces neuves ou des pièces d'origine Apple précédemment utilisées; ou
- remplacer l'appareil couvert par un nouvel appareil de marque Apple ou par un appareil composé de pièces d'origine Apple neuves et/ou usagées qui ont été testées et répondent aux exigences fonctionnelles d'Apple. Si la réparation ou le remplacement ne sont pas possibles ou disponibles, AIG vous remboursera par un crédit Apple Store, une carte cadeau Apple ou un virement bancaire d'un montant égal au prix de détail actuel d'Apple pour l'équipement couvert d'origine ou le montant payé pour l'équipement couvert comme indiqué sur la preuve d'achat d'origine, selon le montant le plus élevé des deux.

2. Pièces

Tout produit de remplacement fourni au titre de la police aura des caractéristiques identiques ou substantiellement similaires (par exemple, un modèle différent ou le même modèle dans une couleur différente, avec des caractéristiques ou des capacités technologiques ou fonctionnelles identiques ou améliorées) à celles de l'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 plus d'informations sur la couverture AppleCare+ pour établissements scolaires, veuillez vous reporter à la clause 4 (Couverture) de votre contrat.

Comment puis-je annuler mon AppleCare+ pour établissements scolaires?

1. Annulation

Vous pouvez résilier votre police à tout moment et pour n'importe quelle raison en utilisant l'une des méthodes suivantes :

En appelant Apple au :	1 800 263-3394
Demande écrite et envoyée par la poste ou envoi du formulaire de notification de résiliation dûment rempli à l'adresse suivante :	Apple Agreement Administration P.O. Box 149125 Austin, TX, U.S.A. 78714-9125
Web :	support.apple.com/HT202039

Votre police peut être annulée par AIG, ou par Apple au nom d'AIG, si votre méthode de paiement ne peut être débitée et que vous n'effectuez pas le paiement à temps. Nous pouvons également annuler votre contrat en cas de fraude ou de fausse déclaration, ou si Apple n'est plus en mesure d'assurer l'entretien de votre équipement couvert, avec un préavis de 30 jours. Si vous échangez votre appareil dans le cadre d'un programme de reprise autorisé par Apple, votre contrat mensuel sera automatiquement annulé.

2. Remboursement

En cas d'annulation :	Nous fournirons les éléments suivants :
1) Dans les 10 premiers jours suivant l'achat	Remboursement intégral
2) Dans les 30 premiers jours suivant l'achat	Remboursement intégral (tout remboursement peut être versé au prestataire du plan de paiement qui a payé la police, le cas échéant)
3) 31 jours ou plus après la date d'achat	Remboursement au prorata de la durée restante de la police (tout remboursement peut être versé au prestataire du plan de paiement qui a payé la police, le cas échéant)

Pour plus de détails, veuillez consulter la clause 10 (Annulation) de votre police.

Comment puis-je déposer une plainte?

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

Si vous avez une réclamation concernant le service clientèle ou l'assistance technique, veuillez contacter 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 Contacter le service d'assistance d'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 concernant la couverture de l'assurance AppleCare+ pour établissements scolaires

Pour déposer une plainte auprès d'AIG concernant la couverture du matériel et la couverture des dommages accidentels, contactez l'unité commerciale appropriée d'AIG, verbalement ou par écrit. Si vous connaissez le nom du représentant de l'unité opérationnelle concernée, veuillez le contacter directement.

Si le représentant de l'unité commerciale n'est pas en mesure de résoudre votre problème, demandez à ce que la plainte soit transmise à la direction de l'unité commerciale pour qu'elle en prenne connaissance et s'efforce de la résoudre.

Le représentant chargé de votre dossier vous enverra un accusé de réception dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, en soulignant les informations pertinentes pour la plainte. Dès réception de la plainte, le représentant entamera la procédure d'examen de la plainte de l'entreprise.

Le représentant examinera la plainte et, dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte, préparera et vous enverra une réponse écrite justifiée ou expliquant qu'un délai supplémentaire est nécessaire et pourquoi.

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de la procédure d'escalade au sein de l'unité opérationnelle appropriée, telle que décrite ci-dessus, vous pouvez adresser votre 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 l'intégralité de la politique de résolution des plaintes de la Compagnie d'assurance AIG du Canada, veuillez consulter le site 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 DONNE DES DROITS IMPORTANTS.

La loi vous permet de résilier un contrat d'assurance, sans pénalité, dans les 10 jours suivant la date de sa signature. Toutefois, l'assureur peut vous accorder un délai plus long.

Pour résilier 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 résiliation du contrat d'assurance, le premier contrat conclu reste en vigueur. Attention, il est possible que vous perdiez des conditions avantageuses du fait de ce contrat d'assurance; contactez votre distributeur ou consultez votre contrat.

Après l'expiration du délai applicable, vous pouvez résilier le contrat d'assurance à tout moment, mais des pénalités peuvent être appliquées.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec l'Autorité des marchés financiers au 1 877 525-0337 ou visitez le site web suivant 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)

Conformément à l'article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, je résilie le contrat d'assurance no. : _____
(numéro du contrat, si indiqué)

Entrée en vigueur le : _____
(date de signature du contrat)

À : _____
(lieu de signature du contrat)

(nom du client)

(signature du client)