

## **AppleCare+ pour Apple Vision Pro**

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

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

### **AVIS RELATIF À LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR :**

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

### **Conditions générales - Province du Québec**

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

AppleCare+ couvre pour Vous la réparation ou le remplacement de Votre appareil en cas de défauts de matériaux et de fabrication, d'Épuisement de la batterie ou de Dommages accidentels et l'Assistance technique d'Apple (comme indiqué dans la clause 4.6).

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

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

#### **1. Définitions**

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

- 1.1. « Dommage accidentel » désigne un dommage physique, un bris ou une défaillance de Votre Équipement couvert en raison d'un dommage accidentel dû à une manipulation résultant d'un événement externe inattendu et non intentionnel (par exemple, chute de l'Équipement couvert ou contact avec un liquide). Le dommage doit affecter la fonctionnalité de Votre Équipement couvert, ce qui inclut des fissures limitées à l'écran d'affichage qui affectent la visibilité de l'affichage.
- 1.2. « Couverture contre les dommages accidentels » désigne la couverture qui prévoit la réparation ou le remplacement de Votre Équipement couvert à la suite d'un Dommage accidentel.
- 1.3. « AIG » désigne la Compagnie d'assurance AIG du Canada, un assureur constitué et existant en vertu des lois du Canada, dont les bureaux sont situés au 120 boulevard Bremner, bureau 2200, Toronto (Ontario) M5J 0A8.

- 1.4. « Apple » désigne Apple Canada Inc. dont les bureaux sont situés au 120 boulevard Bremner, bureau 1600, Toronto (Ontario) M5J 0A8 (ou ses agents désignés), qui distribue, vend et administre cette Police et qui reçoit les déclarations de sinistre et traite les plaintes du service à la clientèle au nom d'AIG.
- 1.5. « Revendeur Agréé Apple » désigne un tiers autorisé par Apple à Vous vendre ou à Vous louer l'Équipement Couvert et qui a conclu un accord avec AIG pour vendre cette Police en même temps qu'il Vous vend ou Vous loue Votre Équipement Couvert.
- 1.6. « Fournisseur de Services Agréé Apple » désigne un fournisseur de services tiers désigné comme agent d'Apple pour traiter les déclarations de sinistre au nom d'AIG. Une liste de ces fournisseurs est disponible à l'adresse [locate.apple.com/ca/fr/](http://locate.apple.com/ca/fr/) ou [locate.apple.com/ca/en/](http://locate.apple.com/ca/en/).
- 1.7. « Garantie limitée Apple » désigne la garantie volontaire du fabricant fournie par Apple (dans le cadre de conditions de service distinctes) aux acheteurs ou locataires de l'Équipement couvert qui offre des avantages qui s'ajoutent aux droits prévus par la Loi sur la protection du consommateur et ne s'y substituent pas.
- 1.8. « Avis d'arriérés » désigne l'avis que Votre Fournisseur de plan de paiement Vous adresse pour Vous notifier que Vous n'avez pas payé un Versement et/ou que Vous êtes en défaut au titre de l'Accord de plan de paiement pour défaut de paiement des Versements.
- 1.9. « Épuisement de la batterie » signifie, en ce qui concerne l'Équipement couvert qui utilise une batterie rechargeable intégrée, que la capacité de la batterie de cet Équipement couvert à conserver une charge électrique est inférieure à quatre-vingts pour cent (80 %) de sa spécification d'origine.
- 1.10. « Client commercial » désigne un client qui s'est inscrit et a acheté son Équipement couvert par l'intermédiaire de la boutique en ligne Apple Business.
- 1.11. « Logiciel grand public » désigne les applications logicielles de marque Apple préinstallées sur l'Équipement couvert ou conçues pour fonctionner avec celui-ci.
- 1.12. « Équipement couvert » désigne l'Apple Vision pro-identifiée par le numéro de série du produit figurant sur Votre Certificat de PdC, ainsi que les Accessoires inclus. L'Équipement couvert doit avoir été acheté ou loué neuf auprès d'Apple ou d'un Revendeur agréé Apple. Lorsque la propriété légale de l'Équipement couvert Vous a été transférée, la Police doit Vous avoir été transférée conformément à la clause 11. L'Équipement couvert comprend tout produit de remplacement qui Vous est fourni par Apple en vertu de la clause 4.1.2 de la présente Police.
- 1.13. « Franchise » désigne la franchise applicable à l'Équipement couvert que Vous devez payer pour chaque déclaration de sinistre pour Dommages accidentels que Vous faites au titre de la présente Police, comme indiqué dans la clause 4.4.
- 1.14. « Police à durée déterminée » désigne une Police payée en une seule fois par Vous ou par le biais d'un Accord de plan de paiement pour les périodes de couverture indiquées sur le Certificat de PdC.
- 1.15. « Couverture du matériel » désigne la couverture prévoyant la réparation ou le remplacement de Votre Équipement couvert en raison de défauts de matériaux et de fabrication et de l'Épuisement de la batterie.

- 1.16. « Accessoires inclus » désigne la sangle audio, la batterie, le câble de batterie, le rideau et le joint d'étanchéité de la lumière fournis dans la même boîte que l'Équipement couvert. Les Accessoires inclus ne comprennent pas les accessoires achetés séparément auprès d'Apple ou d'un tiers.
- 1.17. « Versement » désigne toute somme payable par Vous dans le cadre d'un Accord de plan de paiement.
- 1.18. « Événement assuré » désigne (a) un Dommage accidentel à Votre Équipement couvert, (b) une Couverture du matériel pour Votre Équipement couvert, et/ou (c) la nécessité de recourir à l'Assistance technique, qui survient au cours de la période de couverture.
- 1.19. « Police mensuelle » désigne une Police d'une durée d'un mois qui se renouvelle automatiquement de mois en mois, sauf si elle est résiliée conformément à l'article 10 de la présente Police, et qui est payée sur une base mensuelle récurrente.
- 1.20. « Accord de plan de paiement » désigne l'accord conclu entre Vous et Votre Fournisseur de plan de paiement pour financer Votre paiement de la totalité de la Prime d'une Police à durée déterminée par Versements échelonnés.
- 1.21. « Fournisseur de plan de paiement » désigne la partie avec laquelle Vous avez conclu Votre Accord de plan de paiement, ce qui inclut Apple, un Revendeur agréé Apple ou une institution de financement tierce.
- 1.22. « Certificat de PdC » désigne le document de preuve de couverture que Vous recevez lors de l'achat de cette Police, qui comprend les détails de Votre assurance et le numéro de série de l'Équipement couvert auquel cette Police s'applique. Si Vous avez acheté cette Police dans une boutique Apple ou auprès d'un Revendeur agréé Apple, le reçu de vente original peut également constituer Votre Certificat de PdC.
- 1.23. « Police » désigne ce document d'assurance définissant les conditions générales d'AppleCare+ pour Votre Police mensuelle ou Votre Police à durée déterminée (comme indiqué sur le Certificat de PdC), qui, avec le reçu de vente original de cette Police et le Certificat de PdC que Vous avez reçu lorsque Vous avez acheté AppleCare+, constitue Votre contrat d'assurance légal avec AIG.
- 1.24. « Prime » désigne le montant que Vous acceptez de payer pour la couverture au titre de la présente Police, comme indiqué sur le reçu de vente de la présente Police. Pour plus de certitude, la Prime est exclue de toute Taxe de vente que Vous devez payer.
- 1.25. « Taxe de vente » désigne la taxe de vente sur la Prime d'assurance qui est payable à l'égard de la Prime au taux applicable à la date d'achat de la Police conformément au titre III de la *Loi sur la taxe de vente du Québec du Québec*, comme indiqué sur Votre reçu de vente de la présente Police.
- 1.26. « Assistance technique » désigne l'assistance technique d'Apple si Votre Équipement couvert cesse de fonctionner correctement, pour laquelle Apple peut facturer des frais par incident.
- 1.27. « visionOS » désigne le système d'exploitation de marque Apple de l'Équipement couvert.
- 1.28. « Vous/Votre » désigne la personne qui possède ou loue l'Équipement couvert et toute personne à laquelle une Police à durée déterminée est transférée conformément à la clause 11.

## **2. La Police**

2.1. Votre Police est constituée du présent document d'assurance énonçant les conditions générales de Votre couverture dans le cadre d'AppleCare+, du reçu de vente original de cette Police et de Votre Certificat de PdC. Veuillez les vérifier attentivement afin de Vous assurer qu'ils Vous offrent la couverture que Vous souhaitez. Si vos besoins changent ou si l'une des informations sur lesquelles la Police est basée change, Apple et AIG pourraient devoir mettre à jour leurs dossiers, et les détails de Votre Certificat de PdC peuvent avoir besoin d'être modifiés.

2.2. Si Vous avez besoin d'un Certificat de PdC de remplacement ou d'une copie des détails de Votre assurance, visitez le site [mysupport.apple.com/products](https://mysupport.apple.com/products) et suivez les instructions.

## **3. Type de Police et Période de couverture**

3.1. Que Vous ayez acheté une Police à durée déterminée ou une Police mensuelle, le type de Police et la période de couverture seront indiqués sur Votre reçu de vente et sur Votre Certificat de PdC. La Prime et toute Taxe de vente applicable doivent être payées par carte de crédit, carte de débit ou autre source de paiement autorisée, par exemple Apple Pay (la « Source de paiement »). Si Votre paiement n'a pas été effectué correctement (par exemple, si Votre carte de débit ou de crédit ne fonctionne pas), Vous en serez informé et Vous devrez prendre des mesures pour terminer le paiement. Si un Événement assuré se produit et que Votre paiement n'a pas été effectué, Vous ne pourrez pas bénéficier de la couverture.

3.2. Pour les deux types de Polices, Votre Couverture contre les dommages accidentels, la Couverture du matériel et l'Assistance technique prennent effet à compter de la date d'achat de la Police. Cela signifie que si Vous achetez AppleCare+ après avoir acheté ou commencé à louer Votre Équipement couvert, Vous ne bénéficierez de la Couverture contre les dommages accidentels, de la Couverture du matériel et de l'Assistance technique qu'à partir de cette date. La date d'achat de Votre Police est indiquée sur le reçu de vente original de Votre Police.

3.3. Police à durée déterminée : La durée de Votre Police est fixée comme indiqué sur Votre Certificat de PdC. AIG, ou Apple au nom d'AIG, n'est pas tenu de renouveler Votre Police à durée déterminée. Si AIG, ou Apple au nom d'AIG, propose un renouvellement, elle en déterminera le prix et les conditions.

3.4. Police mensuelle : La durée de Votre Police est d'un (1) mois. Votre Police sera automatiquement renouvelée chaque mois à compter de la date à laquelle Vous avez acheté Votre première Police mensuelle, comme indiqué sur le reçu de vente original de Votre Police. Vous acceptez que la source de paiement utilisée pour l'achat initial de Votre Police soit conservée dans vos dossiers. Pour les renouvellements mensuels ultérieurs, la Source de paiement sera automatiquement débitée de la Prime mensuelle avant le premier jour de chaque mois. Si Votre Source de paiement ne peut être débitée pour quelque raison que ce soit et que Vous n'avez pas effectué le paiement de la Prime de renouvellement dans les délais impartis, Votre Police sera résiliée conformément à la clause 10.6. Dans le cas où Apple ne serait plus en mesure d'assurer l'entretien de Votre Équipement couvert, Apple Vous fournira un préavis écrit d'annulation d'un mois, ou comme l'exige la loi, après quoi Votre Police cessera d'être renouvelée.

3.5. Votre couverture au titre des deux types de Polices peut prendre fin plus tôt si Vous avez exercé Votre droit de résiliation à tout moment, pour quelque raison que ce soit, conformément à la clause 10, ou si elle est résiliée par AIG conformément aux dispositions de la présente Police.

3.6. La présente Police ne Vous couvre pas pour les dommages causés à l'Équipement couvert par un Événement assuré survenu avant l'achat de la présente Police ou après l'annulation ou la résiliation de la Police.

#### 4. Couverture

4.1. **Couverture contre les dommages accidentels et couverture du matériel.** Si Vous présentez une déclaration de sinistre valable au titre de la Couverture contre les dommages accidentels ou de Couverture du matériel de la présente Police, AIG, à sa discrétion, prendra les dispositions nécessaires pour qu'Apple :

- 4.1.1. répare l'Équipement couvert à l'aide de pièces neuves ou de pièces d'origine Apple précédemment utilisées qui ont été testées et qui satisfont aux exigences fonctionnelles d'Apple; ou
- 4.1.2. s'il n'est pas pratique ou économiquement viable d'effectuer une réparation, de fournir un remplacement de l'Équipement couvert par un nouvel appareil de marque Apple ou un appareil composé de pièces d'origine Apple neuves et/ou précédemment utilisées qui ont été testées et qui répondent aux exigences fonctionnelles d'Apple. Tous les produits de remplacement fournis dans le cadre de cette Police auront des caractéristiques identiques ou substantiellement similaires (par exemple, un modèle différent ou le même modèle dans une couleur différente avec des caractéristiques ou des capacités technologiques ou fonctionnelles identiques ou améliorées) à celles de l'Équipement couvert d'origine (sous réserve des mises à jour applicables du Logiciel grand public) ou, à la discrétion d'Apple, le produit de remplacement sera le même modèle ou un modèle plus récent, mais avec des caractéristiques ou des capacités technologiques ou fonctionnelles différentes de celles de l'Équipement couvert d'origine. L'appareil de marque Apple de remplacement deviendra le nouvel Équipement couvert par la présente Police. En cas de remplacement, Apple ou le Fournisseur de services agréé Apple conservera l'Équipement couvert d'origine, qui deviendra la propriété d'Apple. Apple ou le Fournisseur de services agréé Apple peut utiliser, des appareils ou les pièces de rechange pour le service qui proviennent d'un pays différent de celui d'où proviennent l'Équipement couvert ou les pièces d'origine.
- 4.2. Si la réparation ou le remplacement en vertu des clauses 4.1.1 et 4.1.2 ne sont pas possibles ou disponibles, AIG Vous remboursera par un crédit Apple Store, une carte cadeau Apple ou un virement bancaire d'un montant égal au prix de détail actuel d'Apple pour l'Équipement couvert d'origine (ou, si Apple ne vend pas actuellement le modèle d'Équipement couvert, le prix de détail auquel Apple a vendu le modèle d'Équipement couvert pour la dernière fois), ou le montant payé pour l'Équipement couvert comme indiqué sur la preuve d'achat d'origine, selon le montant le plus élevé des deux. Dans le cas où un remboursement est effectué conformément à cette clause, l'Équipement couvert d'origine deviendra la propriété d'Apple et Votre Police sera automatiquement annulée puisque Vous n'êtes plus en possession de l'Équipement couvert.
- 4.3. Si une réparation ou un remplacement Vous est fourni en vertu de la clause 4.1.1 ou 4.1.2, Apple, ou le Fournisseur de services agréé Apple, peuvent installer le dernier logiciel et système d'exploitation applicable à l'Équipement couvert dans le cadre de la couverture prévue par la présente Police. Les applications tierces installées sur l'Équipement couvert d'origine peuvent ne pas être compatibles avec l'Équipement couvert à la suite de la mise à jour du logiciel et du système d'exploitation. Si Vous présentez une déclaration de sinistre dans un pays différent de celui où Vous avez acheté ou loué l'Équipement couvert, Apple ou le Fournisseur de services agréé Apple peut réparer ou remplacer les produits et les pièces par des produits et des pièces comparables localement.

4.4. **Franchise.** Chaque fois que Vous bénéficiez d'un service au titre de la Couverture contre les dommages accidentels, il s'agit d'un « Événement de service », assujetti aux Franchises décrites ci-dessous. Pour chaque déclaration de sinistre valable au titre de la Couverture contre les dommages accidentels que Vous présentez dans le cadre de la présente Police, Vous devrez, avant de pouvoir bénéficier des prestations visées à la clause 4.1 à 4.3, payer la Franchise applicable indiquée ci-dessous pour couvrir le coût du sinistre. La Franchise peut être payée à Apple ou au Fournisseur de services agréé Apple par une source de paiement autorisée.

Les Franchises suivantes s'appliquent à chaque Événement de service :

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

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

Veuillez noter que si Vous présentez une déclaration de sinistre au titre de la Couverture contre les dommages accidentels dans un pays autre que le Canada dans le cadre de la présente Police, la Franchise ou les frais locaux équivalents peuvent devoir être payés dans la devise de ce pays et au taux applicable dans ce pays. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site [apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/](http://apple.com/legal/sales-support/applecare/applecareplus/) et sélectionner l'appareil approprié et l'emplacement où Vous souhaitez bénéficier du service pour consulter les conditions et les frais applicables.

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

4.5. **Limite de déclarations de sinistre.** Il n'y a pas de limite au nombre de déclarations de sinistre que Vous pouvez présenter pour les Événements assurés. Les déclarations de sinistre soumises et reçues par Apple et/ou AIG après Votre Période de couverture conformément à la clause 7 peuvent ne pas être couvertes par la Police.

4.6. **Assistance technique.** Si Vous effectuez une déclaration de sinistre valable au titre de cette clause de Votre Police, Vous bénéficierez d'un accès prioritaire au service d'Assistance Technique d'Apple si Votre Équipement couvert cesse de fonctionner correctement. L'Assistance technique couvre l'Équipement couvert, visionOS, les Logiciels grand public et tout problème de connectivité entre l'Équipement couvert et un appareil sans fil ou un ordinateur compatible qui répond aux spécifications de connectivité de l'Équipement couvert. Elle couvrira la version actuelle du visionOS et du Logiciel grand public, ainsi que la Version majeure précédente. « Version majeure » désigne une version importante d'un logiciel commercialisé par Apple sous un numéro de version tel que « 1.0 » ou « 2.0 » et qui n'est pas en version bêta ou préliminaire.

## 5. Exclusions

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

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

- 5.1.1. les dommages ou défaillances causés par l'usure normale et/ou l'utilisation de l'Équipement couvert;
- 5.1.2. les dommages cosmétiques à l'Équipement couvert, à l'exception du couvercle de verre, qui n'affectent pas la fonctionnalité de l'Équipement couvert, y compris les rayures, l'écaillage, la décoloration, l'étirement, les bosses et/ou les éclats, sauf si les dommages cosmétiques se limitent aux rayures, à l'écaillage, à la décoloration, à l'étirement, aux bosses et/ou aux éclats de la vitre de couverture, auquel cas les frais de l'Événement de service de niveau 2 s'appliqueront;
- 5.1.3. tout dommage, y compris les rayures, l'écaillage, la décoloration, l'étirement, les bosses et/ou les éclats sur les pièces ou accessoires de tiers utilisés avec l'Équipement couvert, y compris, mais sans s'y limiter, les lentilles prescrites ou autres lentilles correctives;
- 5.1.4. tout dommage, y compris le Dommage accidentel, causé par tout type d'utilisation anormale ou inappropriée, abus, mauvaise utilisation, négligence ou toute autre utilisation incompatible avec le manuel du propriétaire, le guide de l'utilisateur, ou Votre manquement à suivre ou à adhérer aux instructions d'Apple sur le bon fonctionnement, l'entretien et/ou la maintenance fournis par Apple comme indiqué dans le manuel du propriétaire ou le guide de l'utilisateur pour l'Équipement couvert;
- 5.1.5. la réparation ou le remplacement de toute batterie utilisée avec l'Équipement couvert qui n'est pas la batterie contenue dans l'emballage d'origine de l'Équipement couvert ou le remplacement de celle-ci qui Vous a été fourni par Apple en vertu de la clause 4.1.1 ou 4.1.2 de ce plan;
- 5.1.6. l'entretien préventif de l'Équipement couvert;
- 5.1.7. la perte ou le vol de Votre Équipement couvert;
- 5.1.8. les dommages, y compris, mais sans s'y limiter, les dommages physiques excessifs (par exemple, les produits qui ont été écrasés, pliés ou immergés dans un liquide), causés par un abus ou une mauvaise utilisation, c'est-à-dire des dommages imprudents, volontaires ou intentionnels, y compris l'utilisation délibérée de l'Équipement couvert à des fins ou d'une manière pour lesquelles il n'a pas été conçu;
- 5.1.9. les dommages causés à un produit qui n'est pas l'Équipement couvert;
- 5.1.10. les dommages causés par un produit qui n'est pas l'Équipement couvert;
- 5.1.11. les services d'installation, d'enlèvement ou de mise au rebut de l'Équipement couvert, ou de l'équipement qui Vous est fourni pendant que l'Équipement couvert fait l'objet d'un entretien;

- 5.1.12. l'Équipement couvert dont le numéro de série a été altéré, dégradé ou retiré, ou l'Équipement couvert qui a été ouvert, a fait l'objet d'un entretien, a été modifié ou altéré par toute personne autre qu'Apple ou un représentant autorisé d'Apple, ou l'Équipement couvert qui contient des composants non autorisés par Apple;
- 5.1.13. l'Équipement couvert (y compris tous les composants majeurs) qui n'est pas retourné à Apple lors de la déclaration de sinistre;
- 5.1.14. les dommages causés à l'Équipement couvert par un incendie ou les dommages causés à l'Équipement couvert à la suite d'une catastrophe naturelle;
- 5.1.15. les dommages causés à l'Équipement couvert par des matériaux ou par la présence de matériaux pouvant présenter un risque pour la santé humaine (par exemple, des matériaux biologiques);
- 5.1.16. la fourniture d'équipement à Votre intention pendant que l'Équipement couvert bénéficie d'un service de Couverture du matériel;
- 5.1.17. les dommages causés par un Dommage accidentel à l'Équipement couvert survenu avant la date d'achat de la Police;
- 5.1.18. une défaillance due à des défauts de matériaux et/ou de fabrication et/ou de conception de l'Équipement couvert; toutefois, ces défaillances seront couvertes séparément soit par Vos droits sous la Loi de protection du consommateur, soit par la Garantie limitée Apple, soit par Apple elle-même pendant la même période que la Période de couverture AppleCare+, même si Vous n'avez pas acheté ou loué Votre produit Apple auprès d'Apple;
- 5.1.19. la perte, la perte d'utilisation, les dommages, la corruption, l'impossibilité d'accéder ou de manipuler tout matériel électronique ou logiciel, ou leurs composants, utilisés pour stocker, traiter, accéder, transmettre ou recevoir des informations dans l'Équipement couvert, en raison de toute cause ou perte autre que les pertes couvertes spécifiquement mentionnées dans la présente Police, y compris tout accès non autorisé ou toute utilisation non autorisée d'un tel système, une attaque par déni de service, ou la réception ou la transmission d'un code malveillant;
- 5.1.20. la perte, la perte d'utilisation, l'endommagement, la corruption, l'incapacité d'accéder ou de manipuler toute donnée électronique stockée dans l'Équipement couvert, y compris toute perte causée par un accès non autorisé ou une utilisation non autorisée de ces données, une attaque par déni de service, ou la réception ou la transmission d'un code malveillant; ou
- 5.1.21. le service pour l'Équipement couvert dans le cadre de la présente Police à des fins commerciales en vue de Votre propre gain financier, y compris si Vous avez vendu, transféré, sous-traité, délégué ou cédé l'un de Vos droits dans le cadre de la présente Police (sauf dans les cas prévus à la clause 11 de la présente Police).

## 5.2. **Assistance technique.** L'Assistance technique prévue par la présente Police ne Vous couvre pas en cas :

- 5.2.1. d'utilisation ou de modification de l'Équipement couvert, du visionOS ou du Logiciel grand public d'une manière pour laquelle il n'est pas prévu de l'utiliser ou de le modifier conformément au manuel de l'utilisateur, aux spécifications techniques ou à d'autres directives publiées sur le site web d'Apple pour l'Équipement couvert;

- 5.2.2. de problèmes qui pourraient être résolus en mettant à jour le logiciel (y compris le visionOS et le Logiciel grand public) vers la dernière version;
- 5.2.3. de produits tiers ou autres produits ou logiciels de marque Apple (autres que l'Équipement couvert ou le Logiciel grand public) ou les effets de ces produits sur l'Équipement couvert, le visionOS ou le Logiciel grand public, ou les interactions avec ces derniers;
- 5.2.4. d'utilisation d'un ordinateur ou d'un système d'exploitation qui n'est pas lié au Logiciel grand public ou à des problèmes de connectivité qui ne proviennent pas de l'Équipement couvert;
- 5.2.5. de logiciel autre que visionOS ou de Logiciel grand public;
- 5.2.6. de logiciel visionOS ou tout Logiciel grand public désigné comme « bêta », « préversion », « aperçu », ou tout autre logiciel portant une étiquette similaire;
- 5.2.7. de dommages ou de perte de tout logiciel ou de toute donnée résidant ou enregistrée sur l'Équipement couvert (remarque : le plan ne couvre pas la récupération ou la réinstallation de programmes logiciels et de données d'utilisateur);
- 5.2.8. de dommages ou de perte de tout logiciel ou de toute donnée résidant ou enregistrée sur l'Équipement couvert, y compris la récupération et la réinstallation de ces logiciels et données utilisateur;
- 5.2.9. de navigateurs web, d'applications de courrier électronique et de logiciels des fournisseurs d'accès à Internet de tiers, ou des configurations de visionOS nécessaires à leur utilisation;
- 5.2.10. de conseils liés à l'utilisation quotidienne de l'Équipement couvert, sans qu'il y ait de problème sous-jacent au niveau du matériel ou du logiciel;
- 5.2.11. de perte, de perte d'utilisation, de dommages, de corruption, d'impossibilité d'accéder ou de manipuler tout matériel électronique ou logiciel, ou leurs composants, utilisés pour stocker, traiter, accéder, transmettre ou recevoir des informations dans l'Équipement couvert, en raison de toute cause ou perte autre que les pertes couvertes spécifiquement mentionnées dans la présente Police, y compris tout accès non autorisé ou toute utilisation non autorisée d'un tel système, une attaque par déni de service, ou la réception ou la transmission d'un code malveillant; ou
- 5.2.12. de perte, de perte d'utilisation, d'endommagement, de corruption, d'impossibilité d'accéder ou de manipuler des données électroniques stockées dans l'Équipement couvert, y compris toute perte causée par un accès non autorisé ou une utilisation non autorisée de ces données, une attaque par déni de service, ou la réception ou la transmission d'un code malveillant.

## **6. Conditions générales**

- 6.1. Pour bénéficier de la pleine protection de Votre Police, Vous devez respecter cette clause ainsi que les clauses 7, 8 et 9, qui sont des conditions de cette Police. Le non-respect de ces conditions peut entraîner le refus de Votre déclaration de sinistre.
- 6.2. Les conditions suivantes s'appliquent à cette Police :

- 6.2.1. **Pièces d'origine.** Pour bénéficier de la Couverture contre les dommages accidentels ou de la Couverture du matériel, tout le matériel couvert doit être retourné à Apple dans son intégralité, y compris toutes les pièces d'origine ou les pièces de remplacement autorisées par Apple.
- 6.2.2. **Exclusions de couverture.** La couverture de Votre Police est soumise aux exclusions énoncées à la clause 5.
- 6.2.3. **Paiement de la Prime et couverture.** La Prime et toute Taxe de vente applicable doivent être payées avant que Vous puissiez bénéficier de la Couverture contre les dommages accidentels, de la Couverture du matériel ou de l'Assistance technique. Aucune demande ne sera faite au titre de la présente Police si la Prime et toute Taxe de vente applicable n'ont pas été payées en totalité.

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

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

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

- 6.2.5. **Votre devoir de diligence.** Vous devez prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger l'Équipement couvert contre un Événement assuré et Vous devez utiliser et entretenir l'Équipement couvert conformément à ses instructions.

#### 6.2.6. **Votre résidence et Votre âge**

- 6.2.6.1. Si Vous n'êtes pas un Client commercial, Vous ne pouvez acheter cette Police que si Vous avez Votre résidence principale dans la province de Québec et que Vous êtes âgé de dix-huit (18) ans ou plus à la date d'achat de cette Police.
- 6.2.6.2. Si Vous êtes un Client commercial, Vous ne pouvez acheter cette Police que si Vous avez acheté l'Équipement couvert pour l'utiliser dans le cadre d'une entreprise, d'une fiducie, d'un organisme de bienfaisance ou d'une autre entité non constituée en société établie dans la province de Québec.
- 6.2.7. **Autres assurances.** Si Vous avez une autre police d'assurance concernant l'Équipement couvert en vigueur pendant la période de couverture, Vous pouvez toujours faire une déclaration de sinistre au titre de la présente Police, car AIG accepte de Vous fournir une couverture indépendamment de toute autre police.

## 7. Comment soumettre une déclaration de sinistre

- 7.1. **Pour la Couverture contre les dommages accidentels et la Couverture du matériel.** Vous devez signaler Votre sinistre dès que possible en Vous rendant dans un magasin Apple ou auprès d'un Fournisseur de services agréé Apple, en accédant à [support.apple.com/fr-ca](http://support.apple.com/fr-ca) ou [support.apple.com/en-ca](http://support.apple.com/en-ca) ou en téléphonant à Apple au 1 800 263-3394. Apple aura besoin du numéro de série de Votre Équipement couvert avant de fournir une assistance. Votre déclaration de sinistre sera réglée au moyen des options décrites à la clause 7.4.
- 7.2. Pour les appareils dotés d'un support de stockage, pendant le service de Couverture contre les dommages accidentels ou de Couverture du matériel, Apple ou le Fournisseur de services agréé Apple supprimera toutes les données contenues dans l'Équipement couvert et reformatera le support de stockage. Vous devez sauvegarder toutes vos données régulièrement et, si possible, avant de présenter une déclaration de sinistre.
- 7.3. Si on Vous le demande, Vous devez produire une preuve d'achat de Votre Équipement couvert et Votre Certificat de PdC afin de vérifier que Votre produit Apple est un Équipement couvert.
- 7.4. Les réclamations admissibles à la Couverture contre les dommages accidentels et la Couverture du matériel peuvent être faites en utilisant l'une des options de service suivantes :
- 7.4.1. **Service de Réparation en Atelier.** Le service de réparation en atelier est disponible pour la plupart des Équipements couverts. Retournez l'Équipement couvert à un magasin Apple ou à un Fournisseur de services agréé Apple (« FSAA ») qui offre un service de réparation en atelier. Le service sera effectué pour Vous dans le magasin ou, le cas échéant, le magasin peut envoyer l'Équipement couvert à un site de service de réparation Apple (« SRA ») pour le service. Vous devez récupérer rapidement l'Équipement couvert.
- 7.4.2. **Service sur Site.** Un service sur site peut être disponible pour l'Équipement couvert si l'emplacement de l'Équipement couvert se trouve dans un rayon de 80 kilomètres d'un Fournisseur de services sur site agréé par Apple. Certaines pièces pouvant faire l'objet d'un Service de remplacement express (« SRE »), tel que décrit ci-dessous, ne sont pas admissibles pour un service sur site. Si Apple détermine que le service sur site est disponible, Apple enverra un technicien à l'emplacement où se trouve l'Équipement couvert. L'entretien sera effectué à l'emplacement ou le technicien transportera l'Équipement couvert chez un Fournisseur de services agréé Apple ou dans un centre de réparation Apple. Si l'Équipement couvert est réparé dans un établissement FSAA ou SRA, Apple organisera le transport de l'Équipement couvert jusqu'à Votre emplacement après l'intervention. Si le technicien n'a pas accès à l'Équipement couvert à l'heure convenue, toute autre visite sur site peut faire l'objet d'une facturation supplémentaire.
- 7.4.3. **Service par Envoi par la Poste.** Le service d'envoi direct par la poste est disponible pour la plupart des Équipements couverts. Si Apple détermine que Votre Équipement couvert est admissible au service d'envoi par la poste, Apple Vous enverra des bordereaux d'expédition prépayés (et, si nécessaire, du matériel d'emballage). Vous devez expédier l'Équipement couvert à un site SRA conformément aux instructions d'Apple. Une fois le service terminé, le site SRA Vous retournera l'Équipement couvert. Apple prendra en charge les frais d'expédition depuis et vers Votre emplacement si Vous suivez toutes les instructions.
- 7.4.4. **Service de remplacement express (« SRE »)**

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

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

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

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

Si Vous n'êtes pas en mesure de fournir une autorisation de carte de crédit, le service SRE peut ne pas être disponible pour Vous, auquel cas Apple Vous proposera un autre arrangement pour le service. Si Vous ne retournez pas l'appareil ou le composant remplacé selon les instructions, ou si Vous renvoyez un appareil ou un composant remplacé qui n'est pas admissible au service, Apple débitera la carte de crédit du montant autorisé.

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

- 7.5. Les options de service relatives à la Couverture contre les dommages accidentels et à la Couverture du matériel peuvent varier d'un pays à l'autre en fonction des capacités locales au moment où Vous sollicitez un service et des dommages subis par Votre Équipement couvert.
- 7.6. Apple peut modifier la méthode par laquelle Apple Vous fournit un service de réparation ou de remplacement, ainsi que l'admissibilité de Votre Équipement couvert à recevoir une méthode de service particulière. Lorsqu'il n'est pas possible de fournir une certaine méthode de service décrite ci-dessus, il peut s'avérer nécessaire de modifier la méthode par laquelle Apple Vous fournit la Couverture contre les dommages accidentels ou la Couverture du matériel.
- 7.7. Si Vous cherchez à déclarer sinistre au titre de la présente Police dans un pays qui n'est pas le pays d'achat, Vous devrez Vous conformer à toutes les lois et réglementations applicables en matière d'importation et d'exportation, et Vous serez responsable de tous les droits de douane, de la taxe sur la valeur ajoutée, de la Taxe sur les ventes et des autres taxes et frais associés qui peuvent s'appliquer.

- 7.8. Les frais d'expédition et de manutention peuvent être à votre charge si l'Équipement couvert ne peut pas faire l'objet d'un entretien dans le pays où Vous souhaitez déclarer un sinistre, si ce n'est pas le pays d'achat. Lorsque le service de Couverture du matériel est effectué en dehors de Votre pays d'achat, Apple peut réparer ou échanger les produits et pièces défectueux de Votre Équipement couvert par des produits et pièces comparables conformes aux normes locales du pays où le service est effectué.
- 7.9. **Pour l'Assistance technique**, Vous pouvez déclarer un sinistre en téléphonant à Apple au 1 800 263-3394. Apple Vous demandera alors le numéro de série de l'Équipement couvert avant de Vous fournir de l'aide.

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

Informations sur l'assistance internationale	<a href="http://support.apple.com/HT201232">support.apple.com/HT201232</a>
Fournisseurs de services agréés Apple et magasins Apple Store	<a href="http://locate.apple.com/ca/fr">locate.apple.com/ca/fr</a> ou <a href="http://locate.apple.com/ca/en">locate.apple.com/ca/en</a>
Assistance et service après-vente Apple	<a href="http://support.apple.com/fr-ca/contact">support.apple.com/fr-ca/contact</a> ou <a href="http://support.apple.com/en-ca/contact">support.apple.com/en-ca/contact</a>

## 8. Vos responsabilités en cas de sinistre

- 8.1. Lorsque Vous présentez une déclaration de sinistre au titre de la présente Police, Vous devez Vous conformer aux dispositions suivantes :
- 8.1.1. Vous devez fournir des informations sur les symptômes et les causes des dommages ou des problèmes que Vous rencontrez avec l'Équipement couvert;
- 8.1.2. Pour permettre à Apple d'effectuer des diagnostics et de Vous assister de toute autre manière dans Votre déclaration de sinistre, si cela Vous est demandé, Vous devez fournir des informations, y compris, mais sans s'y limiter, le numéro de série de l'Équipement couvert, le modèle, la version du système d'exploitation et du logiciel installé, tous les périphériques connectés ou installés sur l'Équipement couvert, tous les messages d'erreur affichés, les mesures prises avant que l'Équipement couvert ne rencontre le problème et les mesures prises pour résoudre le problème;
- 8.1.3. Vous devez suivre les instructions qui Vous sont données par Apple ou le Fournisseur de services agréé Apple et emballer l'Équipement couvert conformément aux instructions d'expédition données par Apple ou le Fournisseur de services agréé Apple;
- 8.1.4. Vous ne devez pas envoyer de produits et d'accessoires qui ne font pas l'objet d'une réclamation au titre de la Couverture contre les dommages accidentels ou de la Couverture du matériel, car ils ne peuvent pas être retournés;
- 8.1.5. Vous devez Vous assurer, dans la mesure du possible, que Vos logiciels et données résidant sur l'Équipement couvert sont sauvegardés. Apple supprimera le contenu de l'Équipement couvert et reformatera le support de stockage. Ni AIG ni Apple ne seront responsables de la perte de logiciels ou de données résidant sur l'Équipement couvert lorsqu'il est soumis dans le cadre d'une déclaration de sinistre au titre de la présente Police; et

- 8.1.6. Vous devez fournir à Apple l'Équipement couvert dans son intégralité pour permettre à Apple d'évaluer la validité de Votre déclaration de sinistre au titre de la Couverture contre les dommages accidentels ou de la Couverture du matériel.
- 8.2. Apple Vous renverra Votre Équipement couvert ou Vous fournira un équipement de remplacement tel que l'Équipement couvert a été configuré à l'origine, sous réserve des mises à jour applicables. Apple peut installer des mises à jour de visionOS dans le cadre de la réparation ou du remplacement de Votre Équipement couvert qui empêcheront l'Équipement couvert de revenir à une version antérieure de visionOS. Les applications tierces installées sur l'Équipement couvert peuvent ne pas être compatibles ou ne pas fonctionner avec l'Équipement couvert à la suite de la mise à jour de visionOS. Vous serez responsable de la réinstallation de tous les autres logiciels, de toutes les données et de tous les mots de passe.
- 8.3. Dans toute la mesure permise par la loi applicable, AIG, Apple, les Fournisseurs de services agréés Apple, ainsi que leurs employés et agents, ne seront pas responsables envers Vous des pertes indirectes que Vous subissez, par exemple les coûts de récupération, de reprogrammation ou de reproduction de tout programme ou de toute donnée, ou toute perte d'activité, de bénéfices, de revenus ou d'économies anticipées résultant d'un manquement à leurs obligations en vertu de la présente Police.

## **9. Tromperie, fraude et utilisation illégale**

- 9.1. Si une demande est jugée frauduleuse ou si Vous donnez sciemment des informations trompeuses lors d'une déclaration de sinistre, la demande sera refusée, Votre Police sera annulée et un remboursement au prorata sera effectué, le cas échéant. Apple ou AIG peuvent informer la police ou d'autres organismes de réglementation.
- 9.2. La présente Police peut être immédiatement annulée par AIG si une autorité compétente lui notifie que l'Équipement couvert est utilisé dans le cadre d'une activité constituant un acte criminel ou pour faciliter ou permettre la réalisation d'un acte constituant un acte criminel.

## **10. Annulation**

- 10.1. Quel que soit le type de Votre Police, Vous pouvez la résilier à tout moment, pour quelque raison que ce soit, avec effet immédiat, et Vous pourriez avoir droit à un remboursement tel que décrit ci-dessous. Pour obtenir un remboursement, il peut Vous être demandé de fournir Votre reçu de vente original et/ou Votre Certificat de PdC.

### **10.2. Comment Annuler :**

#### ***Retour de l'Équipement couvert***

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

#### ***Polices achetées auprès de Revendeurs agréés Apple***

- 10.2.2. Pour résilier une Police à durée déterminée achetée auprès d'un Revendeur agréé Apple dans les trente (30) jours suivant l'achat de la Police, Vous devrez peut-être résilier la Police par l'intermédiaire du Revendeur agréé Apple. Pour résilier une Police à durée déterminée achetée auprès d'un Revendeur agréé Apple plus de trente (30) jours après la date d'achat de la Police, appelez Apple au 1 800 263-3394 ou envoyez un avis écrit à Agreement Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX, 78714-9125, U.S.A, et Votre Police sera annulée dès réception de Votre notification.
- 10.2.3. Si Vous avez acheté une Police mensuelle auprès d'un Revendeur agréé Apple, contactez ce Revendeur agréé Apple qui a vendu la Police et à qui Vous payez la Prime mensuelle pour résilier Votre Police.

#### ***Polices à durée déterminée payées par Versements***

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

#### ***Polices mensuelles achetées auprès d'Apple***

- 10.2.5. Pour résilier immédiatement,appelez Apple au 1 800 263-3394 ou envoyez une notification écrite à l'adresse suivante : Agreement Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, U.S.A., et Votre Police sera résiliée dès réception de Votre notification.
- 10.2.6. Vous pouvez également empêcher le renouvellement automatique de Votre Police mensuelle en désactivant la facturation de Prime de renouvellement via Votre plateforme de facturation ou, si disponible, en allant sur [support.apple.com/HT202039](https://support.apple.com/HT202039) sur Votre appareil couvert et en sélectionnant « Annuler un abonnement ». Votre action de désactiver la facturation de la Prime de renouvellement sera considérée comme l'expression de Votre intention d'empêcher le renouvellement automatique de Votre Police mensuelle et Votre couverture en vertu de cette Police cessera à la fin du mois pour lequel Votre dernière Prime mensuelle a été payée. Votre Police mensuelle restera active jusqu'à minuit le dernier jour du mois, date à laquelle Votre couverture prendra fin.

#### ***Polices à durée déterminée achetées auprès d'Apple***

- 10.2.7. Le cas échéant, suivez les étapes de l'application Apple Support, qui peut être téléchargée via l'App Store. Si Vous ne voyez pas Votre Police lorsque Vous essayez de l'annuler, Vous devrez peut-être terminer la configuration de Votre compte Apple. Pour plus d'assistance, veuillez Vous référer à [support.apple.com/HT202704](https://support.apple.com/HT202704);
- 10.2.8. Si disponible, allez à [getsupport.apple.com/products](https://getsupport.apple.com/products), sélectionnez « Couverture du matériel » et « Annuler un plan AppleCare », puis suivez les instructions;
- 10.2.9. Appelez Apple au 1 800 263-3394; ou
- 10.2.10. Envoyez une notification écrite à Agreement Administration, P.O. Box 149125, Austin, TX 78714-9125, U.S.A.

#### **10.3. *Remboursement des Polices mensuelles***

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

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

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

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

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

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

***Annulation pour non-paiement de la Prime***

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

***Annulation en cas de reprise autorisée***

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

***Droits d'annulation d'AIG et d'Apple***

10.8. Si, pour une raison quelconque, Votre source de paiement ne peut pas être débitée des montants dus, y compris pour tout renouvellement mensuel de la Police ou tout autre paiement échelonné dû par Vous, et que Vous n'avez pas effectué le paiement approprié à la date d'échéance ou à toute date de renouvellement applicable, Votre Police peut être annulée pour défaut de paiement et Votre couverture cessera à compter de la date d'échéance ou de la date de renouvellement.

- 10.9. AIG, ou Apple au nom d'AIG, peut annuler Votre Police dans le cas où Apple n'est plus en mesure d'assurer l'entretien de Votre Équipement couvert, auquel cas Vous recevrez un préavis d'un mois indiquant que Votre Police cessera d'être renouvelée.

**11. Transfert de la Police à durée déterminée**

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

**12. Modifications de Police**

Les conditions générales de la Police qui Vous a été délivrée à l'origine resteront en vigueur pendant toute la durée de Votre Police et chaque renouvellement mensuel de la Police, le cas échéant, à moins qu'AIG, ou Apple au nom d'AIG, ne Vous notifie des conditions générales révisées de la Police. AIG, ou Apple au nom d'AIG, peut, à tout moment, réviser les conditions générales de cette Police, y compris le prix et les Franchises applicables, moyennant un préavis écrit de trente (30) jours, ou plus longtemps si la loi l'exige (« Période de préavis »). Cette notification sera faite par écrit ou par courrier électronique, ou par toute autre méthode raisonnable. Si les modifications Vous sont communiquées avant le renouvellement et que Vous les jugez acceptables, la présente Police restera en vigueur après le renouvellement. Si les modifications Vous sont communiquées plus de trente (30) jours avant le renouvellement de la Police et que Vous donnez votre consentement exprès à toutes les modifications, la Police modifiée entrera en vigueur. Si Vous n'acceptez pas les conditions générales révisées de la Police, Vous pouvez résilier la Police sans pénalité. Si Vous ne résiliez pas la Police au cours de la Période de préavis, le fait que Vous continuiez à payer les frais mensuels ou autres frais échelonnés (le cas échéant) ou à demander un service au titre de la Police après avoir été informé d'une modification des conditions générales de Votre Police, y compris en ce qui concerne une modification du prix ou des Franchises, sera considéré comme un consentement de Votre part à être lié par ces conditions générales révisées de la Police. En tout état de cause, Vous pouvez résilier la Police à tout moment conformément à la clause 10.

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

**13. Plaintes**

- 13.1. AIG et Apple pensent que Vous méritez un service courtois, équitable et rapide. AIG a demandé à Apple de traiter les plaintes relatives à l'Assistance technique.

S'il arrive que le service client ou l'Assistance technique que Vous recevez ne réponde pas à Vos attentes, veuillez contacter Apple en utilisant les coordonnées appropriées ci-dessous, en indiquant Votre nom et le numéro de série de l'Équipement couvert afin d'aider Apple à traiter Vos commentaires de manière plus efficace.

<b>Par écrit :</b>	Apple Canada Inc., 120 boulevard Bremner, bureau 1600, Toronto (Ontario) M5J 0A8
<b>Par téléphone :</b>	647 943-4400
<b>En ligne :</b>	Par Contacter le service d'assistance d'Apple à l'adresse <a href="http://support.apple.com/fr-ca/contact">support.apple.com/fr-ca/contact</a> ou <a href="http://support.apple.com/en-ca/contact">support.apple.com/en-ca/contact</a>
<b>En personne :</b>	Tout magasin de détail appartenant à Apple, répertorié sur <a href="http://apple.com/ca/fr/retail/storelist">apple.com/ca/fr/retail/storelist</a> ou <a href="http://apple.com/ca/retail/storelist">apple.com/ca/retail/storelist</a>

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

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

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

**L'Agent des plaintes**  
**La Compagnie d'assurance AIG du Canada**  
**120 boulevard Bremner, bureau 2200**  
**Toronto (Ontario) M5J 0A8**  
**Sans frais : 1 800 387-4481**

**Télécopieur : 416 596-3006**

**Courriel : [AIGCanadaComplaints@aig.com](mailto:AIGCanadaComplaints@aig.com)**

Le mandat et le devoir de l'Agent des plaintes est de procéder à un examen équitable et indépendant de la plainte et de formuler des recommandations quant à sa résolution. L'Agent des plaintes Vous enverra un accusé de réception et une notification dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte écrite, en soulignant les informations pertinentes pour Votre cas. Il examinera la plainte et,

dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte écrite, préparera et Vous enverra une réponse écrite finale qui expose en détail les motifs justificatifs ou Vous explique qu'un délai supplémentaire est nécessaire, de même que les raisons à cet égard.

L'Agent des plaintes est la personne chargée d'appliquer la politique de résolution des plaintes d'AIG. Il veille à la formation des employés et s'assure que ceux-ci reçoivent les informations nécessaires au respect de la présente politique. Il est également tenu de déposer des rapports périodiques auprès des autorités de réglementation provinciales, détaillant le nombre et le type de plaintes reçues au cours de la période concernée, qu'il y ait eu ou non des plaintes.

Au Québec, l'Agent des plaintes agit en tant que défendeur auprès de l'AMF et du plaignant. Il est également chargé de transmettre le dossier à l'AMF, à la demande du plaignant (voir ci-dessous).

#### **Examen externe indépendant de la plainte**

Si, après que l'Agent des plaintes a fourni une réponse écrite définitive, Vous souhaitez toujours un examen plus approfondi de Votre plainte, Vous pouvez choisir de la faire examiner par le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD). Le SCAD est un organisme indépendant pancanadien qui peut aider les consommateurs à résoudre la plupart des différends concernant des plaintes relatives à l'assurance des biens, d'automobiles ou des entreprises que les consommateurs n'ont pas pu régler avec leur assureur. Veuillez consulter le site [scadcanada.org/](http://scadcanada.org/) pour de plus amples informations ou appeler sans frais le 1 877 225-0446, ou encore leur écrire au SCAD au 4711 rue Yonge, 10e étage; Toronto, ON; M2N 6K8.

Vous pouvez également contacter l'organisme de réglementation des assurances de Votre province de résidence. Les liens des régulateurs sont accessibles sur le site web du SCAD.

Si Vous n'êtes pas satisfait du résultat ou de l'examen de Votre plainte par AIG, Vous pouvez demander à tout moment à l'Agent des plaintes de transférer le dossier à l'AMF. AIG respecte les règlements qui régissent la protection des données personnelles. Une fois Votre dossier transféré, l'AMF l'examinera et recommandera, le cas échéant, des services de résolution des différends, au besoin. Pour toute question concernant l'examen des plaintes au Québec, veuillez contacter le Centre d'information de l'AMF des façons suivantes.

#### **Autorité des marchés financiers**

**Place de la Cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, bureau 400,  
Québec (Québec) G1V 5C1**

**Ville de Québec :** 418-525-0337  
**Montréal :** 514 395-0337  
**Sans frais :** 1-877-525-0337

**Télécopieur :** 418 525-9512 ou 514 873-3090

**Courriel :** [information@lautorite.qc.ca](mailto:information@lautorite.qc.ca)

**Informations complémentaires :**

Si Vous avez une plainte à formuler concernant les procédures de traitement des plaintes d'AIG, Vous pouvez Vous adresser à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (« ACFC »). L'ACFC est un organisme gouvernemental indépendant pancanadien qui supervise les institutions financières sous réglementation fédérale afin de s'assurer qu'elles respectent les mesures fédérales de protection des consommateurs qui leur sont applicables. L'ACFC peut Vous offrir des conseils sur la manière de déposer une plainte, mais elle n'intervient pas dans le règlement des différends individuels.

Pour en savoir plus sur l'ACFC, Vous pouvez consulter les sites suivants [canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere](http://canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere) (français) ou [canada.ca/en/financial-consumer-agency](http://canada.ca/en/financial-consumer-agency) (anglais). Vous pouvez également appeler sans frais le service en anglais au 1 866 461-FCAC (3222), ou écrire à l'ACFC au 427 avenue Laurier Ouest, 6e étage, Ottawa, ON, K1R 1B9.

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

#### **14. Informations générales**

- 14.1. Cette Police n'est offerte et valable que dans la province de Québec. Les personnes qui n'ont pas atteint l'âge de la majorité ne peuvent pas acheter cette Police.
- 14.2. Les lois de la province de Québec régissent la présente Police et les différends qui en découlent.
- 14.3. Les conditions générales de la présente Police seront disponibles en français et en anglais, et toutes les communications et l'assistance relatives à la présente Police se feront en français et en anglais. Vous reconnaîtrez qu'une version française de la présente police vous a été remise.
- 14.4. AIG ne fournira pas de couverture et ne paiera pas pour un tel sinistre ou ne fournira pas de prestation en vertu de la présente Police dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement pour un tel sinistre ou la fourniture d'une telle prestation exposerait AIG à une sanction, une interdiction ou une restriction en vertu des sanctions commerciales ou économiques, des lois ou des règlements.
- 14.5. L'assurance est souscrite par la Compagnie d'assurance AIG du Canada, dont les bureaux sont situés au 120 boulevard Bremner, bureau 2200, Toronto (Ontario) M5J 0A8.
- 14.6. Ni AIG ni Apple ne sont responsables des défaillances ou des retards dans l'exécution de la Police qui sont dus à des événements échappant à leur contrôle raisonnable.
- 14.7. Vous n'êtes pas tenu d'effectuer un entretien préventif de l'Équipement couvert pour bénéficier des services prévus par la présente Police.
- 14.8. La présente Police ne prévoit pas de procédure informelle de règlement des différends.
- 14.9. Dans le cadre de ses obligations, Apple peut, à sa discréction et uniquement dans le but de contrôler la qualité de la réponse d'Apple, enregistrer en tout ou en partie les appels entre Vous et Apple.
- 14.10. Vous acceptez que toute information ou donnée divulguée à Apple en vertu de la présente Police ne soit pas confidentielle ou ne Vous appartienne pas. En outre, Vous acceptez qu'Apple puisse collecter et traiter des données en Votre nom lorsqu'elle fournit un service. Cela peut inclure le transfert de Vos

données à des sociétés affiliées ou à des fournisseurs de services, conformément à la Politique de confidentialité des clients Apple.

- 14.11. Apple a mis en place des mesures de sécurité qui devraient protéger Vos données contre l'accès ou la divulgation non autorisés, ainsi que contre la destruction illégale.
- 14.12. **Vous comprenez et acceptez qu'en achetant la Police, AIG et Apple utiliseront, traiteront, transféreront et protégeront Vos informations conformément à la Politique de confidentialité des clients d'Apple disponible à l'adresse suivante <apple.com/ca/fr/legal/privacy> ou <apple.com/ca/legal/privacy> et aux principes de protection de la vie privée d'AIG Canada, disponibles à l'adresse <aig.ca/fr/renseignements-personnels> ou <aig.ca/privacy-principles>. Vous acceptez également que toutes les informations relatives à la Police et à Votre Équipement couvert soient partagées entre AIG et Apple aux fins décrites dans le présent document.**

Sans préjudice de ce qui précède, Vous acceptez qu'AIG, Apple, ses sociétés affiliées ou ses fournisseurs de services utilisent et traitent Votre nom, le numéro de série de Votre appareil, vos coordonnées, l'historique des réparations et d'autres informations personnelles qu'AIG, Apple, ses sociétés affiliées ou ses fournisseurs de services recueillent ou génèrent en relation avec Votre Police, dans le but de : (i) fournir et administrer les services en vertu de la Police et exécuter ce contrat; (ii) assurer la qualité du service; et (iii) communiquer avec Vous au sujet de Votre Police, des transactions financières associées, et des services et de l'assistance fournis en vertu de ce contrat. À ces fins, Vous acceptez que cela puisse inclure le transfert de Vos informations personnelles entre AIG et Apple, y compris leurs affiliés et fournisseurs de services. Si Vous avez des questions concernant le traitement de Vos données personnelles, contactez Apple aux numéros de téléphone indiqués ou au <apple.com/legal/privacy/contact>. Si Vous souhaitez avoir accès aux informations qu'Apple détient à Votre sujet ou si Vous souhaitez y apporter des modifications, rendez-Vous au <account.apple.com/ca/fr> or <account.apple.com/ca> pour mettre à jour vos préférences de contact. Vous pouvez également contacter Apple à l'adresse <apple.com/ca/fr/privacy/contact> ou <apple.com/ca/privacy/contact>. Vous pouvez également contacter AIG à la Compagnie d'assurance AIG du Canada, 120 boulevard Bremner, bureau 2200, Toronto (Ontario), Canada M5J 0A8, par courrier électronique au [AIGCanadaComplaints@aig.com](mailto:AIGCanadaComplaints@aig.com) ou par téléphone au numéro gratuit 1 800 387-4481.

#### Numéros de téléphone

Apple Canada : 1 800 263-3394

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

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

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES - QUÉBEC

*Le présent contrat est régi par le Code civil du Québec.*

*Les références aux articles du Code civil du Québec accompagnant certaines dispositions ne sont données qu'à titre indicatif et sans garantie de citation textuelle.*

Pour toutes les garanties, sauf lorsque inapplicables.

### **1. DÉCLARATIONS**

#### **1.1 Déclarations du risque (Article 2408)**

Le preneur, de même que l'Assuré si l'Assureur le demande, est tenu de déclarer toutes les circonstances connues de lui qui sont de nature à influencer de façon importante un assureur dans l'établissement de la prime, l'appréciation du risque ou la décision de l'accepter, mais il n'est pas tenu de déclarer les circonstances que l'Assureur connaît ou est présumé connaître en raison de leur notoriété, sauf en réponse aux questions posées.

On entend par preneur celui qui soumet la proposition d'assurance.

#### **1.2 Aggravation du risque (Articles 2466 et 2467)**

L'Assuré est tenu de déclarer à l'Assureur, promptement, les circonstances qui aggravent les risques stipulés dans la police et qui résultent de ses faits et gestes si elles sont de nature à influencer de façon importante un assureur dans l'établissement du taux de la prime, l'appréciation du risque ou la décision de maintenir l'assurance.

L'Assureur qui est informé des nouvelles circonstances peut résilier le contrat ou proposer, par écrit, un nouveau taux de prime, auquel cas l'Assuré est tenu d'accepter et d'acquitter la prime ainsi fixée, dans les trente (30) jours de la proposition qui lui est faite, à défaut de quoi la police cesse d'être en vigueur.

#### **1.3 Fausses déclarations ou réticences (Articles 2410, 2411 et 2466)**

Toute fausse déclaration ou réticence du preneur ou de l'Assuré à révéler les circonstances visées à l'article 1.1 et au premier alinéa de l'article 1.2 entraîne, à la demande de l'Assureur, la nullité du contrat, même en ce qui concerne les sinistres non rattachés au risque ainsi dénaturé.

À moins que la mauvaise foi du preneur ou de l'Assuré ne soit établie ou qu'il ne soit démontré que le risque n'aurait pas été accepté par l'Assureur s'il avait connu les circonstances en cause, l'Assureur demeure tenu de l'indemnité envers l'Assuré, dans le rapport de la prime perçue à celle qui aurait dû percevoir.

#### **1.4 Engagement formel (Article 2412)**

Toute aggravation de risque résultant d'un manquement à un engagement formel suspend la garantie jusqu'à ce que l'Assureur donne son acquiescement ou que l'Assuré respecte à nouveau ses engagements.

### **2. DISPOSITIONS DIVERSES**

#### **2.1 Intérêt d'assurance (Articles 2481 et 2484)**

(applicable seulement en assurance de biens)

Une personne a un intérêt d'assurance dans un bien lorsque la perte de celui-ci peut lui causer un préjudice direct et immédiat. L'intérêt doit exister au moment du sinistre mais il n'est pas nécessaire que le même intérêt ait existé pendant toute la durée du contrat. L'assurance d'un bien dans lequel l'Assuré n'a aucun intérêt d'assurance est nulle.

## 2.2 Intégrité du contrat (Article 2405)

Aucune dérogation ou modification au présent contrat ne saurait engager l'Assureur à moins de stipulation sous forme d'avenant.

## 2.3 Cession de l'assurance (Articles 2475 et 2476)

Le contrat ne peut être cédé qu'avec le consentement de l'Assureur et qu'en faveur d'une personne ayant un intérêt d'assurance dans le bien assuré.

Lors du décès de l'Assuré, de sa faillite ou de la cession, entre coassurés, de leur intérêt dans l'assurance, celle-ci continue au profit de l'héritier, du syndic ou de l'Assuré restant, à charge pour eux d'exécuter les obligations dont l'Assuré était tenu.

## 2.4 Livres et archives

L'Assureur et ses mandataires ont le droit d'examiner les livres et archives se rapportant à l'objet de l'assurance à toute époque au cours du présent contrat et des trois années en suivant la fin.

## 2.5 Inspection

L'Assureur et ses mandataires ont le droit, sans y être tenus, d'inspecter le risque, de faire part à l'Assuré de constatations par écrit et de recommander des modifications. Ces inspections, constatations et recommandations visent uniquement l'assurabilité et la tarification du risque. Ils ne constituent pas une garantie que les lieux, les biens ou les activités sont salubres et sans danger ni qu'ils sont conformes à la loi, aux codes ou aux normes.

## 2.6 Monnaie

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

# 3. SINISTRES

## 3.1 Déclaration de sinistre (Article 2470)

L'Assuré doit déclarer à l'Assureur, dès qu'il en a eu connaissance, tout sinistre de nature à mettre en jeu la garantie. Tout intéressé peut faire cette déclaration.

Le défaut de remplir l'obligation énoncée au premier alinéa, entraîne la déchéance du droit de l'Assuré à l'indemnisation, lorsque ce défaut a causé préjudice à l'Assureur.

## 3.2 Renseignements (Article 2471)

L'Assuré doit, le plus tôt possible, faire connaître à l'Assureur toutes les circonstances entourant le sinistre, y compris sa cause probable, la nature et l'étendue des dommages, l'emplacement du bien, les droits des tiers et les assurances concurrentes. L'Assuré doit également fournir les pièces justificatives à l'appui de ces renseignements et attester, sous serment ou par affirmation solennelle, la véracité de ceux-ci.

Lorsque l'Assuré ne peut, pour un motif sérieux, remplir cette obligation, il a droit à un délai raisonnable pour l'exécuter. À défaut par l'Assuré de se conformer à son obligation, tout intéressé peut le faire à sa place.

L'Assuré doit de plus transmettre à l'Assureur, dans les meilleurs délais, copie de tous avis, lettres, assignations et actes de procédure reçus relativement à une réclamation.

### 3.3 Déclaration mensongère (Article 2472)

Toute déclaration mensongère entraîne pour son auteur la déchéance de son droit à l'indemnisation à l'égard du risque auquel se rattache ladite déclaration.

Toutefois, si la réalisation du risque a entraîné la perte à la fois de biens mobiliers et immobiliers, ou à la fois de biens à usage professionnel et à usage personnel, la déchéance ne vaut qu'à l'égard de la catégorie de biens à laquelle se rattache la déclaration mensongère.

### 3.4 Faute intentionnelle (Article 2464)

L'Assureur n'est jamais tenu de réparer le préjudice qui résulte de la faute intentionnelle de l'Assuré.

En cas de pluralité d'Assurés, l'obligation de la garantie demeure à l'égard des Assurés qui n'ont pas commis de faute intentionnelle. Lorsque l'Assureur est garant du préjudice que l'Assuré est tenu de réparer en raison du fait d'une autre personne, l'obligation de garantie subsiste quelles que soient la nature et la gravité de la faute commise par cette personne.

### 3.5 Dénonciation

(applicable seulement en assurance de biens)

L'Assuré doit déclarer immédiatement aux autorités policières, tout dommage imputable à un acte criminel notamment au vandalisme, au vol ou à une tentative de vol.

### 3.6 Protection des biens et vérification (Article 2495)

(applicable seulement en assurance de biens)

L'Assuré doit se charger de protéger, dans la mesure du possible et aux frais de l'Assureur, les biens assurés contre tout danger de perte ou dommage supplémentaire, sous peine d'assumer les dommages imputables à son défaut.

L'Assuré ne peut abandonner le bien endommagé en l'absence de convention à cet effet. Il doit faciliter le sauvetage du bien assuré et les vérifications par l'Assureur. Il doit notamment permettre à l'Assureur et à ses représentants la visite des lieux et l'examen des biens assurés avant de réparer, d'enlever ou de modifier le bien endommagé, à moins que la protection des biens en cause l'exige.

### 3.7 Admission de responsabilité et collaboration

L'Assuré doit collaborer avec l'Assureur dans le traitement de toutes réclamations.

(les deux alinéas ci-dessous sont applicables seulement en assurance de responsabilité : article 2504)

Aucune transaction conclue sans le consentement de l'Assureur ne lui est opposable.

L'Assuré ne doit admettre aucune responsabilité, ni régler ou tenter de régler aucune réclamation, sauf à ses propres risques.

### 3.8 Action récursoire (Article 2502)

(applicable seulement en assurance de responsabilité)

L'Assureur peut opposer au tiers lésé les moyens qu'il aurait pu faire valoir contre l'Assuré au jour du sinistre, mais il ne peut opposer ceux qui sont relatifs à des faits survenus postérieurement au sinistre, l'Assureur dispose quant à ceux-ci, d'une action récursoire contre l'Assuré.

#### **4. INDEMNITÉ ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT**

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

(applicable seulement en assurance de biens)

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

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

Lorsque le montant d'assurance est inférieur à la valeur du bien, l'Assureur est libéré par le paiement du montant de l'assurance, s'il y a perte totale, ou d'une indemnité proportionnelle, s'il y a perte partielle.

##### **4.2 Biens composant un ensemble**

(applicable seulement en assurance de biens)

En cas de sinistre atteignant des articles composant un ensemble, qu'il s'agisse ou non d'une assurance expressément consentie, on doit tenir compte dans le calcul de l'indemnité de la valeur relative des articles endommagés par rapport à l'ensemble sans pour autant atteindre la valeur de ce dernier.

##### **4.3 Éléments composant un tout**

(applicable seulement en assurance de biens)

En cas de sinistre atteignant des éléments composant un tout une fois qu'ils sont assemblés à des fins d'utilisation, et qu'il s'agisse ou non d'une assurance expressément consentie, l'indemnité se limite à la valeur assurée des éléments endommagés, y compris le coût d'installation.

##### **4.4 Droit de l'Assureur de réparer ou de remplacer (Article 2494)**

(applicable seulement en assurance de biens)

Sous réserve des droits des créanciers prioritaires et hypothécaires, l'Assureur se réserve la faculté de réparer, de reconstruire ou de remplacer le bien assuré. Il bénéficie alors du droit au sauvetage et peut récupérer le bien.

##### **4.5 Paiement (Articles 1591, 2469 et 2473)**

L'Assureur paiera l'indemnité dans les soixante (60) jours suivant la réception de la déclaration de sinistre ou de la réception des renseignements pertinents et des pièces justificatives requises par lui et à la condition que l'Assuré ait satisfait à toutes les dispositions du contrat.

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

##### **4.6 Biens d'autrui (applicable seulement en assurance de biens)**

Dans le cas d'une demande d'indemnité découlant de la perte de biens n'appartenant pas à l'Assuré, l'Assureur se réserve le droit d'effectuer le paiement de l'indemnité à l'Assuré ou au propriétaire des biens et de transiger directement avec ce dernier.

#### **4.7 Renonciation**

Aucun acte de l'Assuré ou de l'Assureur ayant trait à un arbitrage, à la régularisation ou à la délivrance des demandes d'indemnité ou à l'enquête ou au règlement des sinistres ne saurait leur être opposable en tant que renonciation aux droits que leur confère le présent contrat.

#### **4.8 Prescription du droit d'action (Article 2925)**

Toute action découlant de ce contrat se prescrit par trois (3) ans à compter du moment où le droit d'action prend naissance.

#### **4.9 Subrogation (Article 2474)**

Sauf dispositions contraires et à concurrence des indemnités versées ou prises en charge par lui, l'Assureur est subrogé dans les droits de l'Assuré contre l'auteur du préjudice, sauf s'il s'agit d'une personne qui fait partie de la maison de l'Assuré. Quand, du fait de l'Assuré, il ne peut être ainsi subrogé, il peut être libéré, en tout ou en partie, de son obligation envers l'Assuré.

### **5. PLURALITÉ D'ASSURANCES**

#### **5.1 Assurance de biens (Article 2496)**

L'Assuré qui, sans fraude, est assuré auprès de plusieurs assureurs, par plusieurs polices, pour un même intérêt et contre un même risque, de telle sorte que le total des indemnités qui résulteraient de leur exécution indépendante dépasse le montant du préjudice subi, peut se faire indemniser par le ou les assureurs de son choix, chacun n'étant tenu que pour le montant auquel il s'est engagé.

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

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

#### **5.2 Assurance de responsabilité**

En matière de responsabilité civile, s'il y a plusieurs assurances et à moins de stipulation voulant qu'il n'intervienne qu'à titre complémentaire ou qu'en l'absence d'autres assurances, le présent contrat intervient en première ligne et le montant de sa garantie n'est pas diminué même si les autres assurances ne sont que complémentaires ou ne sont en vigueur qu'à condition qu'il n'y ait pas d'autres assurances. D'autre part, s'il y a plusieurs assurances valables et recouvrables intervenant dans le même ordre (que ce soit en première ligne, à titre complémentaire ou conditionnellement à l'absence d'autres assurances) :

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

### **6. RÉSILIATION DU CONTRAT (articles 2477 et 2479)**

Ce contrat peut à toute époque être résilié :

- a) sur simple avis écrit donné à l'Assureur par chacun des Assurés désignés. La résiliation prend effet dès la réception de cet avis par l'Assureur. L'Assuré a dès lors droit au remboursement de l'excédent de la prime acquittée sur la prime acquise pour la période écoulée, calculée d'après le taux à court terme.
- b) par l'Assureur moyennant un avis écrit envoyé à chaque Assuré désigné. La résiliation prend effet quinze (15) jours après la réception de cet avis par l'Assuré désigné à sa dernière adresse connue. L'Assureur doit alors rembourser l'excédent de la prime acquittée sur la prime acquise, calculée au jour le jour pour la période écoulée. Si la prime est ajustable, le remboursement doit se faire aussitôt que possible.

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

On entend par «prime acquittée», la prime effectivement versée par l'Assuré à l'Assureur ou au mandataire de ce dernier, étant notamment écarté de cette définition toute prime payée par un mandataire ne l'ayant pas reçue de l'Assuré.

## 7. AVIS

Les avis destinés à l'Assureur peuvent être adressés par tout mode de communication reconnu, soit à l'Assureur, soit à un agent habilité de ce dernier. Les avis destinés à l'Assuré désigné peuvent lui être délivrés de la main à la main ou lui être expédiés par courrier à sa dernière adresse connue.

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

## **AVIS DE RÉSOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE**

### **AVIS DONNÉ PAR LE DISTRIBUTEUR**

Article 440 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2).

### **LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS VOUS DONNE DES DROITS IMPORTANTS.**

La Loi vous permet de mettre fin au contrat d'assurance, sans pénalité, dans les 10 jours suivant la date de la signature du contrat d'assurance. L'assureur peut toutefois vous accorder un délai plus long.

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

Malgré l'annulation du contrat d'assurance, le premier contrat conclu demeurera en vigueur. Attention, il est possible que vous perdiez des conditions avantageuses qui vous ont été consenties en raison de cette assurance ; informez-vous auprès du distributeur ou consultez votre contrat.

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

Pour de plus amples informations, communiquez avec l'Autorité des marchés financiers au 1-877-525-0337 ou visitez le [lautorite.qc.ca](http://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, j'annule le contrat d'assurance

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

conclu le : \_\_\_\_\_

(date de la signature du contrat)

Lieu : \_\_\_\_\_

(lieu de la signature du contrat)

\_\_\_\_\_

(nom du client)

\_\_\_\_\_

(signature du client)