AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

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 : Coop Zone

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

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



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 :

Cette fiche ne peut être modifiée.

RÉSUMÉ DU PRODUIT AppleCare+

AppleCare+ pour Apple TV
AppleCare+ pour Apple Watch
AppleCare+ pour Casques/Écouteurs
AppleCare+ pour HomePod
AppleCare+ pour Apple HomeView
AppleCare+ pour iPad
AppleCare+ pour iPhone
AppleCare+ pour iPod

INTRODUCTION 1

QU'EST-CE QU'APPLECARE+? 2

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

QUI PEUT ADHÉRER À APPLECARE+? 3

QUAND MA COUVERTURE COMMENCE-T-ELLE ET SE TERMINE-T-ELLE? 3

COMBIEN COÛTE MA POLICE APPLECARE+? 3

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

COMMENT PUIS-JE SOUMETTRE UNE RÉCLAMATION ET QUE SE PASSE-T-IL ENSUITE? 6

COMMENT PUIS-JE RÉSILIER MON APPLECARE+? 8

COMMENT PUIS-JE PORTER PLAINTE? 9

AVIS DE RÉSOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE 11

Introduction

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

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

Assureur	
Nom :	**La Compagnie d'Assurance AIG du Canada (« AIG »)**
Siège Social :	120 Boulevard Bremner, Bureau 2200, Toronto (Ontario) Canada, M5J 0A8
Téléphone :	1-800-387-4481
Site Web :	aig.ca
Numéro d'Inscription de l'AMF :	2000533077
Distributeur	
Nom :	**Coop Zone**
Siège Social :	2305, rue de l'Université, Québec QC G1V 0B4
Téléphone :	418-656-2600
Site Web :	https://www.coopzone.ca/

Qu'est-ce qu'AppleCare+?

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

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

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

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

3. Police Annuelle, qui fournit AppleCare+ pendant 12 mois (c'est-à-dire un (1) an) et qui est payée annuellement, de façon récurrente, à moins d'être résiliée.

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

Réparation ou Remplacement

Apple réparera ou remplacera votre appareil s'il :

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

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

Assistance Technique

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

Qui peut adhérer à AppleCare+?

Vous êtes admissible à AppleCare+ :

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

Quand ma couverture commence-t-elle et se termine-t-elle?

Votre couverture AppleCare+ commence à la date à laquelle vous achetez AppleCare+. Cette date figure sur votre reçu de caisse et sur votre certificat de Preuve de Couverture.

Selon le type d'appareil, l'endroit où vous avez acheté votre appareil ou si l'appareil est en votre possession, votre couverture prend fin à la date et à l'heure où vous résiliez la police AppleCare+, lorsqu'AIG, ou Apple au nom d'AIG, résilie la police ou à la date et à l'heure figurant sur votre certificat de Preuve de Couverture, selon la première éventualité.

Combien coûte ma Police AppleCare+?

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

	Police à Durée Déterminée	Police Mensuelle	Police Annuelle
AirPods, AirPods Pro (2e génération et modèles antérieurs) :	39 $ CA	1,99 $ CA/mois	19,99 $ CA
AirPods Pro (3e génération) :	49 $ CA	2,49 $ CA/mois	24,99 $ CA
AirPods Max :	79 $ CA	3,99 $ CA/mois	39,99 $ CA
Apple TV (3e génération et modèles antérieurs) :	29 $ CA	0,99 $ CA/mois	9,99 $ CA
Apple TV 4K (4e génération) :	65 $ CA	2,19 $ CA/mois	21,99 $ CA
Apple Watch SE :	59 $ CA	2,99 $ CA/mois	29,99 $ CA
Apple Watch Series 3 :	59 $ CA	2,99 $ CA/mois	29,99 $ CA
Apple Watch Series 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 :	99 $ CA	4,99 $ CA/mois	49,99 $ CA
Apple Watch Ultra :	129 $ CA	6,49 $ CA/mois	64,99 $ CA
Apple Watch Edition, Hermès, Hermès Ultra :	199 $ CA	6,49 $ CA/mois	64,99 $ CA
Beats :	39 $ CA	1,99 $ CA/mois	19,99 $ CA
HomePod mini :	29 $ CA	1,49 $ CA/mois	14,99 $ CA
HomePod :	59 $ CA	2,99 $ CA/mois	29,99 $ CA
Apple HomeView :	69 $ CA	3,49 $ CA/mois	34,99 $ CA

iPad, iPad mini (6e génération et modèles antérieurs) :	109 $ CA	4,49 $ CA/mois	44,99 $ CA
iPad mini (A17 Pro) :	109 $ CA	5,49 $ CA/mois	54,99 $ CA
iPad mini (A20 Pro) :	119 $ CA	5,99 $ CA/mois	59,99 $ CA
iPad Air (4e génération et modèles antérieurs) :	79 $ CA	3,99 $ CA/mois	39,99 $ CA
iPad Air (5e génération) :	119 $ CA	5,99 $ CA/mois	59,99 $ CA
iPad Air 11” (M4, M3, M2) :	119 $ CA	5,99 $ CA/mois	59,99 $ CA
iPad Air 13” (M4, M3, M2) :	149 $ CA	7,49 $ CA/mois	74,99 $ CA
iPad Pro 11” (4e génération et modèles antérieurs) :	169 $ CA	7,99 $ CA/mois	79,99 $ CA
iPad Pro 11” (M5, M4) :	219 $ CA	10,99 $ CA/mois	109,99 $ CA
iPad Pro 12.9” (4e génération et modèles antérieurs) :	169 $ CA	7,99 $ CA/mois	79,99 $ CA
iPad Pro 12.9” (6e et 5e génération) :	219 $ CA	10,99 $ CA/mois	109,99 $ CA
iPad Pro 13” (M5, M4) :	249 $ CA	12,49 $ CA/mois	124,99 $ CA
iPhone SE :	139 $ CA	6,99 $ CA/mois	69,99 $ CA
iPhone 17e, 16e :	209 $ CA	10,49 $ CA/mois	104,99 $ CA
iPhone 8, 7 :	169 $ CA	8,49 $ CA/mois	-
iPhone 17, 16, 15, 14, 13 mini, 13, 12 mini, 12, 11 :	239 $ CA	11,99 $ CA/mois	119,99 $ CA
iPhone 16 Plus, 15 Plus, 14 Plus :	279 $ CA	13,99 $ CA/mois	139,99 $ CA
iPhone Air :	309 $ CA	15,49 $ CA/mois	154,99 $ CA
iPhone 18 Pro, 18 Pro Max, 17 Pro, 17 Pro Max, 16 Pro, 16 Pro Max, 15 Pro, 15 Pro Max, 14 Pro, 14 Pro Max, 13 Pro, 13 Pro Max, 12 Pro, 12 Pro Max, 11 Pro, 11 Pro Max :	309 $ CA	15,49 $ CA/mois	154,99 $ CA
iPhone Duo :	459 $ CA	22,99 $ CA/mois	229,99 $ CA
iPod :	59 $ CA	-	-

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

Qu’est-ce qui n’est pas couvert?

Franchise

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

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

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

AirPods :	39 $ CA
Apple TV :	19 $ CA
Apple Watch (sauf Ultra, Hermès et Edition) :	89 $ CA
Apple Watch Ultra :	99 $ CA
Apple Watch Edition, Hermès, Hermès Ultra :	99 $ CA
Beats :	39 $ CA
HomePod mini :	19 $ CA
HomePod :	49 $ CA
Apple HomeView :	49 $ CA
iPad :	
Dispositif de Saisie iPad :	
Apple Pencil :	39 $ CA
Apple Pencil Pro :	39 $ CA
Clavier pour iPad de marque Apple :	39 $ CA
Dommages Limités à l'Écran (tous les modèles 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), iPad mini (A20 Pro) seulement) :	39 $ CA
Autres Dommages 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), iPad mini (A20 Pro)) :	129 $ CA
Autres Dommages Accidentels (tous les autres modèles) :	49 $ CA
iPhone :	
Dommages Accidentels Limités à l'Écran Avant :	39 $ CA
Dommages Accidentels Limités à la Façade Arrière en Verre (non disponible pour les modèles d'iPhone antérieurs à l'iPhone 12 et pour l'iPhone SE) :	39 $ CA
Dommages Accidentels Uniquement La Couche de Couverture :	29 $ CA
Dommages Accidentels à l'Écran Interne :	129 $ CA
Autres Dommages Accidentels :	129 $ CA
iPod :	29 $ CA

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

De quelles autres limitations devriez-vous être au courant?

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

Produits Non Couverts	Produits qui ne sont pas couverts par votre Police AppleCare+, y compris les pièces ou les accessoires de tiers utilisés avec l'Équipement Couvert, ainsi que les dommages causés par un produit qui n'est pas l'Équipement Couvert.

Dommages causés par un Abus ou une Mauvaise Utilisation	Dommages causés par une mauvaise utilisation intentionnelle ou par l'utilisation de votre appareil d'une manière non prévue
Modifications Non Autorisées	Dommages causés par des modifications ou des réparations non autorisées
Numéros de Série Modifiés	Appareils dont les numéros de série ont été modifiés, dégradés ou retirés
Perte ou Vol	La perte ou le vol de votre appareil n'est pas couvert
Équipement Non Retourné	Appareils non retournés à Apple, y compris les composantes majeures
Dommages Esthétiques	Problèmes esthétiques, comme les égratignures ou les bosses qui n'affectent pas le fonctionnement
Usure Normale	Dommages causés par l'usure normale
Dommages Liés au Feu	Dommages causés par le feu
Bracelets Non Apple Watch	Dommages aux bracelets qui ne sont pas des Bracelets Apple Watch
Problèmes de Données	Perte ou corruption de données ou de logiciels, y compris l'accès non autorisé ou les codes malveillants

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

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

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

Étapes à Suivre pour Effectuer une Réclamation :

1. Déposer votre réclamation

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

2. Sauvegarde des données

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

3. Fournir une preuve d'achat

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

4. Options de Service

- Service de Réparation en Magasin : Apportez votre appareil dans un magasin de détail Apple. Certaines réparations peuvent être effectuées sur-le-champ.
- Service de Réparation par la Poste : Si vous y êtes admissible, Apple vous enverra des connaissements prépayés et le matériel d'emballage. Expédiez votre appareil dans un centre de réparation Apple.
- Service de Remplacement Express : Apple vous enverra un produit de remplacement ainsi que les instructions de retour de votre appareil d'origine. Une autorisation de carte de crédit est requise à titre de garantie (au cas où vous ne retourneriez pas votre appareil). Ce service n'est pas offert pour l'iPod.

5. Assistance Technique

Renseignements sur l'Assistance Internationale :	support.apple.com/HT201232
Magasins de Détail Apple :	Anglais : locate.apple.com/ca/en/ Français : locate.apple.com/ca/fr
Assistance et Service Apple :	Anglais : support.apple.com/en-ca/contact Français : support.apple.com/fr-ca/contact
Téléphone :	1-800-263-3394

Vos responsabilités lors de la soumission d'une réclamation

1. Fournir les renseignements

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

2. Suivre les instructions

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

3. Exclure les articles non liés

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

4. Sauvegarde de vos données

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

5. Fournir la totalité de l'appareil

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

Tromperie, fraude et utilisation illégale

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

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

1. Réparation ou remplacement

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

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

2. Pièces

Tous les produits de remplacement fournis dans le cadre de la Police auront des fonctionnalités identiques ou substantiellement similaires (par exemple, un modèle différent, ou le même modèle dans une autre couleur, avec des fonctionnalités ou capacités technologiques ou fonctionnelles identiques ou meilleures) à celles de l'appareil couvert d'origine. Les produits de remplacement peuvent être du même modèle ou d'un modèle plus récent, mais avec des fonctionnalités ou des capacités technologiques ou fonctionnelles différentes de celles de l'appareil couvert d'origine. Pour tout Équipement Couvert, les accessoires de remplacement autres que les bracelets Apple Watch peuvent être de matériaux et de couleurs différentes, selon la disponibilité. Pour les bracelets Apple Watch couverts, peu importe le bracelet fourni dans la boîte de l'Apple Watch couverte, le bracelet de remplacement sera un bracelet de marque Apple d'un style, d'un matériau et d'une couleur choisis à la discrétion d'Apple.

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

Comment puis-je résilier mon AppleCare+?

1. Résiliation

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

Visiter :	**support.apple.com/fr-ca/118218 (Français) ou support.apple.com/en-ca/118218 (Anglais)**
Appeler Apple au :	**1-800-263-3394**
En présentant une demande écrite par la poste ou en envoyant le formulaire d'Avis de Résolution rempli ci-joint à l'adresse en regard :	**Apple Agreement Administration BP 149125 Austin (TX) États-Unis 78714-9125**
Web :	**support.apple.com/HT202039**

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

2. Remboursement

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

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

Comment puis-je porter plainte?

Plaintes au sujet du Service à la Clientèle ou de l'Assistance Technique Apple

Si vous avez une plainte à propos du service à la clientèle ou de l'assistance technique, veuillez communiquer avec Apple aux 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 :	À la page Contacter l'Assistance Apple à support.apple.com/en-ca/contact ou support.apple.com/fr-ca/contact

En Personne :	Dans n'importe quel magasin de détail appartenant à Apple, figurant à la page apple.com/ca/retail/storelist ou apple.com/ca/fr/retail/storelist

Plaintes au sujet de la Couverture d'Assurance AppleCare+

Pour soumettre une plainte à AIG concernant la Couverture Matérielle et la Couverture des Dommages Accidentels, contactez l'unité commerciale appropriée d'AIG, verbalement ou par écrit. Si vous connaissez le nom du représentant de l'unité commerciale d'AIG pertinente, veuillez contacter cette personne directement.

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

Le représentant affecté à votre dossier vous enverra dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de la plainte un accusé de réception contenant les renseignements pertinents de la plainte. Lorsqu'il recevra la plainte, le représentant lancera le processus d'examen des plaintes de l'Entreprise.

Le représentant examinera la plainte et, dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa réception, préparera et enverra une réponse écrite accompagnée des raisons qui la justifient ou expliquant qu'un délai supplémentaire est requis et pourquoi.

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat du processus d'escalade au sein de l'unité commerciale appropriée décrit ci-dessus, portez plainte directement auprès du Responsable des Plaintes d'AIG. Les plaintes soumises au Responsable des Plaintes doivent être transmises par écrit (courriel, télécopieur ou lettre) aux coordonnées suivantes :

Responsable des Plaintes
La Compagnie d'Assurance AIG du Canada
120 Boulevard Bremner, Bureau 2200
Toronto (ON) M5J 0A8
Sans frais : 1-800-387-4481
Télécopieur : (416) 596-3006
Courriel : AIGCanadaComplaints@aig.com

Pour lire l'intégralité de la Politique de Règlement des Plaintes de la Compagnie d'Assurance AIG du Canada, veuillez consulter la page aig.ca/home/contact-aig/complaint-resolution-policy (Anglais) ou aig.ca/fr/accueil/contactez-nous/politique-de-reglement-de-plaintes (Français).

AVIS DE RÉSOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

AVIS DONNÉ PAR UN DISTRIBUTEUR

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

LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS VOUS OCTROIE DES DROITS IMPORTANTS.

La Loi vous permet de mettre fin au contrat d'assurance que vous venez de signer, sans pénalité, dans les 10 jours suivant la date à laquelle il a été signé. Cependant, l'assureur peut autoriser une période plus longue.

Pour résilier le contrat, vous devez en aviser l'assureur, dans ce délai, par courrier recommandé ou par un autre moyen vous permettant d'obtenir un accusé de réception.

Malgré la résolution 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 vertu du présent contrat d'assurance; informez-vous auprès de votre distributeur ou consultez votre contrat.

Après l'expiration du délai applicable, vous pouvez résilier le contrat d'assurance en tout temps, mais des pénalités pourraient s'appliquer.

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

AVIS DE RÉSOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

À :_____

(nom de l'assureur)

_____

(adresse de l'assureur)

Date :_____

(date d'envoi de l'avis)

En vertu de l'article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, par la présente, j'annule le contrat d'assurance nº : _____

(numéro du contrat, s'il est indiqué)

Conclu le : _____

(date de signature du contrat)

À : _____

(lieu de signature du contrat)

_____

(nom du client)

_____

(signature du client)