**AppleCare+ pour Apple Display**
**AppleCare+ pour Mac**

**Assureur : La Compagnie d'Assurance AIG du Canada**
**Siège Social :** 120 Boulevard Bremner, Bureau 2200, Toronto (Ontario) Canada, M5J 0A8

**REMARQUE CONCERNANT LES LOIS SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR :**

LES AVANTAGES CONFÉRÉS PAR CETTE POLICE D'ASSURANCE FACULTATIVE SONT DISTINCTS DES DROITS, GARANTIES OU RECOURS QUI VOUS SONT CONFÉRÉS DE PLEIN DROIT EN VERTU DES LOIS ET RÈGLEMENTS SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS. ILS S'AJOUTENT À CES DROITS, GARANTIES OU RECOURS ET NE LES LIMITENT NI NE LES REMPLACENT. SI VOUS CHOISISSEZ DE SOUSCRIRE CETTE POLICE, VOS GARANTIES ET AUTRES DROITS QUI VOUS SONT CONFÉRÉS PAR LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR APPLICABLE NE SERONT PAS TOUCHÉS, NOTAMMENT VOTRE DROIT D'OBTENIR DES RECOURS EN VERTU DES LOIS SUR LES GARANTIES ET DE RÉCLAMER DES DOMMAGES-INTÉRÊTS EN CAS DE MANQUEMENT D'APPLE À L'UNE DE SES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES.

**Conditions Générales – Province de Québec**

Nous vous remercions d'avoir souscrit à AppleCare+, **une police d'assurance souscrite par La Compagnie d'Assurance AIG du Canada (« AIG »)**, qui accepte d'assurer Votre Mac ou moniteur de marque Apple selon les conditions générales contenues dans cette 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, ainsi que l'accès à l'Assistance Technique d'Apple.

La Police est vendue par Apple et les Revendeurs Agréés Apple. Apple, au nom d'AIG, recevra les réclamations et traitera les plaintes que Vous pourriez avoir au sujet du service à la clientèle (détails complets à la section 13).

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

**1. Définitions**

Les mots ou les expressions commençant par une majuscule dans cette Police sont définis dans la section des définitions et ont le même sens chaque fois qu'ils sont utilisés dans cette Police.

1.1. « Dommages Accidentels » désigne les dommages physiques, les bris ou les défaillances de Votre Équipement Couvert en raison de dommages accidentels causés par la manipulation découlant d'un événement externe inattendu et involontaire (par exemple, si vous échappez l'Équipement Couvert ou en cas de contact avec un liquide). Les dommages doivent affecter le fonctionnement de Votre Équipement Couvert, ce qui inclut les fissures sur l'écran qui affectent la visibilité de l'affichage.

1.2. « Couverture en cas de Dommages Accidentels » désigne la couverture donnant droit à la réparation ou au remplacement de Votre Équipement Couvert en raison de Dommages Accidentels.

1.3. « AIG » désigne La Compagnie d'Assurance AIG du Canada, un assureur constitué en société et existant en vertu des lois du Canada, ses bureaux étant situés au 120 Boulevard Bremner, Bureau 2200, Toronto (Ontario) M5J 0A8.

1.4. « Police Annuelle » désigne une Police offrant une couverture d'une durée de douze (12) mois (c'est-à-dire un (1) an) qui est renouvelée automatiquement tous les douze (12) mois, à moins d'être résiliée plus tôt conformément à la section 10 de cette Police, et qui est payée annuellement, de façon récurrente.

1.5. « Apple » désigne Apple Canada Inc., dont les bureaux sont situés au 120 Boulevard Bremner, Bureau 1600, Toronto (Ontario) M5J 0A8 (ou ses mandataires nommés), qui distribue, vend et administre

cette Police, et qui reçoit des réclamations et traite les plaintes relatives au service à la clientèle au nom d'AIG.

1.6. « Revendeur Agréé Apple » désigne une tierce partie autorisée par Apple à Vous vendre ou louer l'Équipement Couvert et qui a conclu un accord avec AIG afin de vendre cette Police au moment de Vous vendre ou louer Votre Équipement Couvert.

1.7. « Fournisseur de Services Agréé Apple » désigne un fournisseur de services tiers nommé en tant que mandataire d'Apple pour traiter les réclamations au nom d'AIG. Une liste de ces fournisseurs se trouve à la page locate.apple.com/ca/fr/ ou locate.apple.com/ca/en/.

1.8. « Garantie Limitée Apple » désigne la garantie volontaire du fabricant fournie par Apple (en vertu de conditions d'utilisation distinctes) aux acheteurs ou locataires de l'Équipement Couvert, qui offre des avantages s'ajoutant aux droits prévus par les lois sur la protection des consommateurs et ne les remplaçant pas.

1.9. « 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 du Contrat de Plan de Paiement pour défaut de paiement des Versements.

1.10. « 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 l'Équipement Couvert à conserver une charge électrique est inférieure à quatre-vingts pour cent (80 %) de ses caractéristiques d'origine.

1.11. « Client Commercial » désigne un client qui s'est inscrit et a acheté son Équipement Couvert par l'intermédiaire de la boutique en ligne Apple pour les entreprises.

1.12. « Logiciels Grand Public » désigne les applications logicielles de marque Apple préinstallées sur l'Équipement Couvert ou conçues pour fonctionner avec celui-ci.

1.13. « Équipement Couvert » désigne la gamme de modèles d'ordinateurs de bureau et portables Mac de marque Apple ou l'écran de marque Apple (y compris tout support de marque Apple et/ou support VESA inclus avec Votre écran de marque Apple ou acheté en même temps que celui-ci) identifié par le numéro de série du produit figurant sur Votre Certificat de Preuve de Couverture (POC) (ou, dans le cas du support de marque Apple et/ou du support VESA, tel qu'attesté par Votre preuve d'achat), ainsi que les accessoires d'origine de marque Apple fournis dans la même boîte. L'Équipement Couvert doit être acheté ou loué à l'état neuf auprès d'Apple ou d'un Revendeur Agréé Apple, et si la propriété légale Vous est transférée, la Police doit Vous être transférée conformément à la section 11. L'Équipement Couvert inclut les produits de remplacement qui Vous ont été fournis par Apple en vertu de la section 4.1.2 de cette Police.

1.14. « Franchise » désigne la franchise pertinente pour l'Équipement Couvert que Vous devez payer pour chaque réclamation de Dommages Accidentels que Vous faites au titre de cette Police, comme indiqué à la section 4.4.

1.15. « Police à Durée Déterminée » désigne une Police payée en une seule fois par Vous ou par l'intermédiaire d'un Contrat de Plan de Paiement pour la Période de Couverture indiquée sur le Certificat de Preuve de Couverture (POC).

1.16. « Couverture Matérielle » 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.

1.17. « Versement » désigne toute somme payable par Vous dans le cadre d'un Contrat de Plan de Paiement.

1.18. « Événement Assuré » désigne tout événement suivant survenant au cours de la Période de Couverture : des Dommages Accidentels à Votre Équipement Couvert, une Couverture Matérielle pour Votre Équipement Couvert et/ou la nécessité de recourir à l'Assistance Technique.

1.19. « macOS » désigne le système d'exploitation de marque Apple de l'Équipement Couvert.

1.20. « Police Mensuelle » désigne une Police d'une durée d'un (1) mois qui est renouvelée automatiquement chaque mois, à moins d'être résiliée conformément à la section 10 de cette Police, et qui est payée mensuellement, de façon récurrente.

1.21. « Contrat 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.

1.22. « Fournisseur de Plan de Paiement » désigne la partie avec laquelle Vous avez conclu Votre Contrat de Plan de Paiement, ce qui inclut Apple, un Revendeur Agréé Apple ou une institution de financement de tiers.

1.23. « Police » désigne le présent document d'assurance définissant les conditions générales d'AppleCare+ pour Votre Police Mensuelle, Police Annuelle ou Police à Durée Déterminée (comme indiqué sur le Certificat de Preuve de Couverture (POC)), qui, avec le reçu de caisse d'origine de cette Police et le Certificat de Preuve de Couverture (POC) que Vous avez reçu lorsque Vous avez souscrit à 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 cette Police, comme indiqué sur le reçu de caisse de cette Police. Par souci de clarté, la Prime exclut la Taxe de Vente que Vous devez payer.

1.25. « Certificat de Preuve de Couverture (POC) » désigne le document de preuve de couverture que Vous recevrez lorsque Vous achèterez 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 souscrit à cette Police dans un magasin de détail Apple ou auprès d'un Revendeur Agréé Apple, le reçu de caisse d'origine peut également constituer Votre Certificat de Preuve de Couverture (POC).

1.26. « 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*, comme indiqué sur Votre reçu de caisse de cette Police.

1.27. « Assistance Technique » désigne l'assistance technique d'Apple si Votre Équipement Couvert cesse de fonctionner correctement, pour laquelle Apple peut autrement facturer des frais par incident.

1.28. « Vous/Votre/Vos » 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 section 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 caisse d'origine de cette Police et de Votre Certificat de Preuve de Couverture (POC). Veuillez les examiner attentivement afin de Vous assurer qu'ils Vous offrent la couverture que Vous voulez. Si Vos besoins ou toute information relative à Votre Police changent, veuillez contacter Apple et AIG.

2.2. Si Vous avez besoin d'un Certificat de Preuve de Couverture (POC) de remplacement ou d'une copie des détails de Votre assurance, visitez la page 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, une Police Mensuelle ou une Police Annuelle, Votre type de Police et Votre Période de Couverture seront indiqués sur Votre reçu de caisse et sur Votre Certificat de Preuve de Couverture (POC). 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 effectuer 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 tous les types de Polices, Votre Couverture en cas de Dommages Accidentels, la Couverture Matérielle et l'Assistance Technique prennent effet à compter de la date à laquelle Vous avez acheté Votre Police. Cela signifie que si Vous souscrivez à AppleCare+ après avoir acheté ou commencé à louer Votre Équipement Couvert, Vous ne bénéficierez de la Couverture en cas de Dommages Accidentels, de la Couverture Matérielle et de l'Assistance Technique qu'à partir de cette date. La date de souscription à Votre Police est indiquée sur le reçu de caisse d'origine de Votre Police.

3.3. Police à Durée Déterminée : La durée de Votre Police est déterminée dans Votre Certificat de Preuve de Couverture (POC). AIG, ou Apple au nom d'AIG, n'est pas obligée de renouveler Votre Police à Durée Déterminée. Si AIG, ou Apple au nom d'AIG, propose un renouvellement, elle 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 souscrit à Votre première Police Mensuelle, comme indiqué sur le reçu de caisse d'origine de Votre Police. Vous acceptez que la Source de Paiement utilisée pour la souscription initiale de Votre Police soit conservée au dossier. 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 par un autre moyen le paiement requis de la Prime de renouvellement dans les délais impartis, Votre Police sera résiliée conformément à la section 10.7. Dans le cas où Apple ne serait plus en mesure d'assurer le service pour Votre Équipement Couvert, Apple Vous fournira un préavis écrit de résiliation d'un mois, ou comme l'exige la loi, après quoi Votre Police cessera d'être renouvelée.

3.5. Police Annuelle : La durée de Votre Police est de 12 mois (c'est-à-dire un (1) an). Votre Police sera automatiquement renouvelée chaque année à compter de la date à laquelle Vous avez acheté Votre première Police Annuelle, comme indiqué sur le reçu de caisse d'origine de Votre Police. Vous acceptez que la Source de Paiement utilisée pour la souscription initiale de Votre Police soit conservée au dossier. Pour les renouvellements annuels ultérieurs, la Source de Paiement sera automatiquement débitée de la Prime annuelle avant l'anniversaire de la date de souscription à Votre Police, telle qu'elle figure sur le reçu de caisse d'origine, date à laquelle la période de 12 mois suivante commencera. Si Votre Source de Paiement ne peut être débitée pour quelque raison que ce soit et que Vous n'avez pas effectué par un autre moyen le paiement requis de la Prime de renouvellement dans les délais impartis, Votre Police sera résiliée conformément à la section 10.7. Dans le cas où Apple ne serait plus en mesure d'assurer le service pour Votre Équipement Couvert, Apple Vous fournira un préavis écrit de résiliation d'un mois, ou comme l'exige la loi, après quoi Votre Police cessera d'être renouvelée, auquel cas Vous pourriez avoir droit à un remboursement calculé conformément à la section 10.5.

3.6. Votre couverture au titre de tous les 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 section 10, ou si elle est résiliée par AIG conformément aux conditions de cette Police.

3.7. Cette Police ne Vous couvre pas pour les dommages causés à l'équipement survenus avant la souscription à cette Police ou après que la Police a été résiliée ou a autrement pris fin.

## 4. Couverture

4.1. **Couverture en cas de Dommages Accidentels et Couverture Matérielle.** Si Vous présentez une réclamation valide au titre de la Couverture en cas de Dommages Accidentels ou de la Couverture Matérielle de cette Police, AIG prendra les dispositions nécessaires pour qu'Apple :

4.1.1. répare l'Équipement Couvert à l'aide de pièces neuves ou de pièces authentiques Apple d'occasion 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, fournisse un remplacement de l'Équipement Couvert par un nouvel appareil de marque Apple ou un appareil composé de pièces authentiques Apple neuves et/ou d'occasion qui ont été testées et qui satisfont les 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 identiques ou améliorées) à celles de l'Équipement Couvert d'origine (sous réserve des mises à jour applicables des Logiciels Grand Public) ou, à la discrétion d'Apple, le produit de remplacement sera du même modèle ou d'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 cette 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 des pièces de remplacement pour le service provenant d'un autre pays que celui d'où provenaient l'Équipement Couvert ou les pièces d'origine.

4.2. Si la réparation ou le remplacement en vertu des sections 4.1.1 et 4.1.2 ne sont pas possibles ou disponibles, tel que déterminé par AIG et Apple, AIG, à sa seule discrétion, Vous remboursera soit sous la forme d'un crédit en magasin Apple, d'une Apple Gift Card envoyée à Votre Compte Apple, soit par 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 de l'Équipement Couvert, au prix de détail auquel Apple a vendu le modèle de l'Équipement Couvert pour la dernière fois), ou au montant payé pour l'Équipement Couvert tel qu'indiqué sur la preuve d'achat d'origine, selon le montant le plus élevé. Le remboursement n'est applicable que si Votre réclamation est faite et traitée dans le pays où Vous avez souscrit cette Police. Si un remboursement est accordé en vertu de la présente section, l'Équipement Couvert d'origine deviendra la propriété d'Apple, et Votre Police sera automatiquement résiliée, car Vous ne posséderez plus l'Équipement Couvert.

4.3. La Couverture en cas de Dommages Accidentels et la Couverture Matérielle peuvent être restreintes au pays où l'Équipement Couvert a été acheté ou la Police a été souscrite à l'origine.

4.4. Si une réparation ou un remplacement Vous est fourni en vertu de la section 4.1.1 ou 4.1.2, Apple, ou le Fournisseur de Services Agréé Apple, peut installer les logiciels et le système d'exploitation les plus récents applicables à l'Équipement Couvert (le cas échéant) dans le cadre de la couverture prévue par cette Police. Le cas échéant, les applications de tiers installées sur l'Équipement Couvert d'origine peuvent ne pas être compatibles avec l'Équipement Couvert à la suite de la mise à jour des logiciels et du système d'exploitation. Si Vous effectuez une réclamation 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.

4.5. **Franchise.** Chaque fois que Vous bénéficiez d'un service au titre de la Couverture en cas de Dommages Accidentels, il s'agit d'un « Événement de Service », assujetti aux Franchises énoncées ci-dessous. Pour chaque réclamation valide au titre de la Couverture en cas de Dommages Accidentels que Vous présentez dans le cadre de cette Police, Vous devrez, avant de pouvoir bénéficier des prestations visées aux sections 4.1 à 4.3, payer la Franchise applicable indiquée ci-dessous pour couvrir le coût de la réclamation. 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 :

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

** Les Franchises n'incluent pas les taxes de vente applicables que Vous devez payer, le cas échéant.*

Veuillez noter que si Vous effectuez une réclamation au titre de la Couverture en cas de Dommages Accidentels dans un pays autre que le Canada dans le cadre de cette 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 obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la page apple.com/ca/fr/legal/sales-support/applecare/applecareplus/ et sélectionner l'appareil et l'emplacement appropriés où Vous souhaitez obtenir un service pour connaître les conditions et les frais applicables.

Pour les réclamations pour Dommages Accidentels et les niveaux respectifs indiqués ci-dessus, « Écran » comprend l'écran en verre et le boîtier extérieur du couvercle (le cas échéant). « Boîtier Inférieur » comprend le boîtier dans lequel se trouve le clavier, le clavier lui-même et le boîtier extérieur inférieur (le cas échéant).

Pour que la Franchise de Niveau 1 pour une réclamation pour Dommages Accidentels s'applique, l'Équipement Couvert ne doit présenter aucun dommage supplémentaire autre que le Dommage à l'Écran Uniquement ou le Dommage au Boîtier Inférieur Uniquement. L'Équipement Couvert présentant des dommages à l'Écran et au Boîtier Inférieur, ou l'Équipement Couvert présentant des dommages supplémentaires autres que ceux à l'Écran ou au Boîtier Inférieur, se verra facturer la Franchise de Niveau 2 pour une réclamation pour Dommages Accidentels.

Les réparations de l'Écran Uniquement ne sont offertes que pour l'Équipement Couvert doté d'un écran en verre et/ou d'un boîtier extérieur.

Les Dommages Accidentels au support de marque Apple et/ou au support VESA utilisé avec Votre écran de marque Apple seront classés comme Dommages Accidentels de Niveau 1.

4.6. **Limite de Réclamations.** Il n'y a pas de limite au nombre de réclamations que Vous pouvez effectuer pour les Événements Assurés qui surviennent au cours de la Période de Couverture. Les réclamations soumises et reçues par Apple et/ou AIG conformément à la section 7 après Votre Période de Couverture peuvent ne pas être couvertes par la Police.

4.7. **Assistance Technique.** Si Vous effectuez une réclamation valide au titre de cette section de Votre Police, Vous bénéficierez d'un accès prioritaire au service téléphonique d'Assistance Technique d'Apple si Votre Équipement Couvert cesse de fonctionner correctement. L'Assistance Technique couvrira l'Équipement Couvert, macOS, les Logiciels Grand Public et tout problème de connectivité entre l'Équipement Couvert et une Apple TV et un appareil sans fil compatible ou un ordinateur qui satisfait les caractéristiques de connectivité de l'Équipement Couvert. Elle couvrira la version actuelle de macOS et des Logiciels Grand Public, ainsi que la Version Majeure précédente. L'expression « Version Majeure » désigne une version importante du logiciel qui est diffusée commercialement par Apple sous un numéro de version de format « 1.0 » ou « 2.0 » et qui ne constitue pas une version bêta ou une version préliminaire.

**5. Exclusions**

5.1. **Couverture en cas de Dommages Accidentels et Couverture Matérielle.** Apple peut restreindre le service pour la Couverture en cas de Dommages Accidentels et la Couverture Matérielle au pays où l'Équipement Couvert a été acheté à l'origine. L'installation de pièces de tiers peut modifier Votre couverture. Pour bénéficier des services de la Couverture en cas de Dommages Accidentels ou de la Couverture Matérielle, tout l'Équipement Couvert doit être retourné à Apple dans son intégralité, y compris toutes les pièces d'origine ou les composantes de remplacement autorisées par Apple. Cette restriction ne limite pas Vos droits en vertu de la loi sur la protection des consommateurs.

La Couverture en cas de Dommages Accidentels et la Couverture Matérielle en vertu de cette Police ne Vous couvrent pas dans les cas suivants :

5.1.1. les dommages, y compris les dommages physiques excessifs (par exemple, les produits qui ont été écrasés, pliés ou submergés 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 ;

5.1.2. les dommages causés par un produit autre que l'Équipement Couvert, y compris les pièces ou les accessoires de tiers utilisés avec l'Équipement Couvert ;

5.1.3. les dommages subis par un produit autre que l'Équipement Couvert, y compris les pièces ou les accessoires de tiers utilisés avec l'Équipement Couvert ;

5.1.4. la maintenance préventive, comme l'entretien ou le nettoyage de routine de l'Équipement Couvert en l'absence de problème sous-jacent avec son matériel ou ses logiciels ;

5.1.5. les dommages causés à l'Équipement Couvert par :

5.1.5.1. la modification ou l'altération, réelle ou tentée, de l'Équipement Couvert ; ou

5.1.5.2. les services ou les réparations (y compris les mises à niveau) effectués par toute personne autre qu'Apple ou un Fournisseur de Services Agréé Apple ;

5.1.6. 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 service, 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 ;

5.1.7. la perte ou le vol de Votre Équipement Couvert ;

5.1.8. l'Équipement Couvert (y compris toutes les composantes majeures) qui n'est pas retourné à Apple ;

5.1.9. les dommages esthétiques à l'Équipement Couvert qui n'affectent pas la fonctionnalité de l'Équipement Couvert, y compris, mais sans s'y limiter, les microfissures, les éraflures, les bosses, le plastique cassé sur les ports et la décoloration ;

5.1.10. dommages ou défaillances causés par l'usure normale et/ou l'utilisation de l'Équipement Couvert ;

5.1.11. les dommages causés par un incendie ou les dommages causés à l'Équipement Couvert à la suite d'une catastrophe naturelle ;

5.1.12. 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) ;

5.1.13. les services d'installation, d'enlèvement ou de mise au rebut de l'Équipement Couvert ;

5.1.14. la fourniture d'équipement à Votre intention pendant que l'Équipement Couvert bénéficie d'un service de Couverture Matérielle ;

5.1.15. la perte, la perte d'utilisation, les dommages, la corruption, la perte d'accessibilité ou l'incapacité de manipulation de tout matériel électronique, logiciel ou composant de ceux-ci utilisés pour stocker, traiter, consulter, transmettre ou recevoir des informations dans l'Équipement Couvert, en raison de toute cause ou perte autre que les pertes couvertes spécifiquement mentionnées dans cette Police, y compris l'accès non autorisé à un tel système ou l'utilisation non autorisée de celui-ci, une attaque par déni de service ou la réception ou transmission d'un code malveillant ; ou

5.1.16. la perte, la perte d'utilisation, les dommages, la corruption, la perte d'accessibilité ou l'incapacité de manipulation de n'importe quelles données électroniques stockées dans l'Équipement Couvert, y compris les pertes causées par un accès non autorisé à de telles données ou l'utilisation non autorisée de celles-ci, une attaque par déni de service ou la réception ou transmission d'un code malveillant.

5.2. **Assistance Technique.** L'Assistance Technique prévue par cette Police ne Vous couvre pas dans les cas suivants :

5.2.1. utilisation ou modification de l'Équipement Couvert, de macOS ou des Logiciels 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 caractéristiques techniques ou à d'autres directives publiées sur le site Web d'Apple pour l'Équipement Couvert ;

5.2.2. problèmes qui peuvent être résolus par la mise à niveau des logiciels (y compris macOS et les Logiciels Grand Public) vers la version la plus récente ;

5.2.3. produits tiers ou autres produits ou logiciels de marque Apple (autres que l'Équipement Couvert ou les Logiciels Grand Public) ou les effets de ces produits sur l'Équipement Couvert, macOS ou les Logiciels Grand Public, ou les interactions avec ceux-ci ;

5.2.4. utilisation d'un ordinateur ou d'un système d'exploitation qui n'est pas lié aux Logiciels Grand Public ou à des problèmes de connectivité avec l'Équipement Couvert ;

5.2.5. logiciels autres que macOS ou les Logiciels Grand Public ;

5.2.6. logiciels macOS ou Logiciels Grand Public désignés comme des versions « bêta », des « prélancements », des « prévisualisations » ou les logiciels désignés de manière semblable ;

5.2.7. dommages ou perte de logiciels ou de données stockés ou enregistrés sur l'Équipement Couvert ;

5.2.8. dommages ou perte de logiciels ou de données qui résidaient ou étaient enregistrés sur l'Équipement Couvert, y compris la récupération et la réinstallation de ces programmes logiciels et données d'utilisateur ;

5.2.9. navigateurs Web de tiers, applications de courriel et logiciels de fournisseur de services Internet, ou configurations de macOS nécessaires à leur utilisation ;

5.2.10. conseils liés à l'utilisation quotidienne de l'Équipement Couvert en l'absence de problème sous-jacent avec son matériel ou ses logiciels ;

5.2.11. perte, perte d'utilisation, dommages, corruption, perte d'accessibilité, incapacité de manipulation de n'importe quel matériel électronique, logiciel ou composant de ceux-ci utilisés pour stocker, traiter, consulter, transmettre ou recevoir de l'information dans l'Équipement Couvert en raison d'une cause ou d'une perte autre que les pertes couvertes spécifiquement mentionnées dans cette Police, y compris l'accès non autorisé à un tel système ou l'utilisation non autorisée de celui-ci, une attaque par déni de service, ou la réception ou transmission d'un code malveillant ; ou

5.2.12. perte, perte d'utilisation, dommages, corruption, perte d'accessibilité, incapacité de manipulation de n'importe quelles données électroniques stockées dans l'Équipement Couvert, y compris les pertes causées par un accès non autorisé à de telles données ou l'utilisation non autorisée de celles-ci, une attaque par déni de service, ou la réception ou transmission d'un code malveillant.

**6. Conditions Générales**

6.1. Pour bénéficier de la pleine protection de Votre Police, Vous devez respecter cette section ainsi que les sections 7, 8 et 9, qui sont des conditions de cette Police. Le non-respect de ces conditions peut entraîner le refus de Votre réclamation.

6.2. Les conditions suivantes s'appliquent à cette Police :

6.2.1. **Pièces d'Origine.** Pour bénéficier de la Couverture en cas de Dommages Accidentels ou de la Couverture Matérielle, tout l'Équipement Couvert doit être retourné à Apple dans son intégralité, y compris toutes les pièces d'origine ou les composantes de remplacement autorisées par Apple.

6.2.2. **Exclusions de Couverture.** La couverture de Votre Police est soumise aux exclusions énoncées à la section 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 en cas de Dommages Accidentels, de la Couverture Matérielle ou de l'Assistance Technique. Aucune réclamation ne sera satisfaite au titre de cette 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 Contrat de Plan de Paiement avec un Fournisseur de Plan de Paiement, et Vous pourrez bénéficier de la Couverture en cas de Dommages Accidentels, de la Couverture Matérielle et de l'Assistance Technique à partir du moment où Vous conclurez le Contrat de Plan de Paiement. Vous devez payer Vos Versements conformément aux conditions générales de Votre Contrat 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 de Plan de Paiement peut demander à AIG de résilier Votre Police. AIG résiliera Votre Police avec effet immédiat dès réception d'une telle demande.

Si Vous ne payez pas les Versements à la date d'échéance et que Vous êtes en retard dans le cadre du Contrat de Plan de Paiement, Vous ne pourrez pas bénéficier de la Couverture en cas de Dommages Accidentels, de la Couverture Matérielle ou de l'Assistance Technique en ce qui concerne l'Équipement Couvert tant que Vous n'aurez pas payé l'intégralité des arriérés de Versements.

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 Votre résidence principale se situe dans la Province de Québec et que Vous êtes âgé de dix-huit (18) ans ou plus à la date de souscription à cette Police.

6.2.6.2. Si Vous êtes un Client Commercial, Vous ne pouvez souscrire à 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 réclamation au titre de cette Police, car AIG accepte de Vous fournir une couverture indépendamment de toute autre police et sans en tenir compte.

## 7. Comment Soumettre une Réclamation

7.1. Les options de service relatives à la Couverture en cas de Dommages Accidentels, à la Couverture Matérielle et aux services de l'Assistance Technique seront limitées aux options offertes pour l'Équipement Couvert concerné au moment et dans le pays et le lieu où Vous demandez le service, et peuvent varier d'un pays à l'autre en fonction des capacités locales.

7.2. Lorsqu'il n'est pas possible de fournir une certaine méthode de service décrite ci-dessous, il peut s'avérer nécessaire de modifier la méthode par laquelle Apple Vous fournit la Couverture en cas de Dommages Accidentels et la Couverture Matérielle. Les options de service sont soumises aux lois, réglementations et exigences légales locales, étatiques et fédérales applicables. Certaines options de service peuvent ne pas être disponibles dans les endroits où les lois, règlements ou exigences légales applicables restreignent ou interdisent l'expédition, le transport, l'importation, l'exportation ou le retour des appareils, ou interdisent autrement l'option de service.

7.3. Si Vous cherchez à effectuer une réclamation au titre de cette 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 ainsi que des autres taxes et frais associés qui peuvent s'appliquer.

7.4. Les frais d'expédition et de manutention peuvent être à Votre charge si l'Équipement Couvert ne peut pas faire l'objet d'un service dans le pays où Vous souhaitez effectuer une réclamation, si ce n'est pas le pays d'achat. Lorsque le service de Couverture Matérielle 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.

7.5. **Comment Soumettre une Réclamation en vertu de la Couverture en cas de Dommages Accidentels et de la Couverture Matérielle.** Vous devez déposer Votre réclamation dès que possible en Vous rendant dans un magasin de détail Apple ou auprès d'un Fournisseur de Services Agréé Apple, en accédant à la page support.apple.com/fr-ca ou 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 réclamation sera réglée au moyen des options décrites à la section 7.4.

7.6. Pour les appareils dotés d'un support de stockage, pendant le service de Couverture en cas de Dommages Accidentels ou de Couverture Matérielle, Apple ou le Fournisseur de Services Agréé Apple supprimera toutes les données contenues dans l'Équipement Couvert et reformatera le support de stockage. Vous devriez sauvegarder toutes les données régulièrement et, si possible, avant d'effectuer une réclamation.

7.7. Si on Vous le demande, Vous devez produire la preuve d'achat de Votre Équipement Couvert et Votre Certificat de Preuve de Couverture (POC) afin de vérifier que Votre produit Apple est un Équipement Couvert.

7.8. Les réclamations valides au titre de la Couverture en cas de Dommages Accidentels et de la Couverture Matérielle peuvent être faites en utilisant l'une des options de service suivantes :

7.8.1. **Service en magasin.** Le Service en magasin est offert pour la plupart des Équipements Couverts. Apportez l'Équipement Couvert dans un magasin de détail Apple ou chez un Fournisseur de Services Agréé Apple (un « FSAA ») offrant un service en magasin. Les services seront effectués en magasin pour Vous, ou le magasin peut envoyer l'Équipement Couvert dans un centre de réparation Apple (un « CRA ») aux fins de l'exécution du service. Vous devez récupérer rapidement l'Équipement Couvert.

7.8.2. **Service sur place.** Le service sur place est offert pour de nombreux ordinateurs de bureau (et de nombreux ordinateurs portatifs au Canada) ainsi que pour le moniteur de marque Apple, si l'emplacement de l'Équipement Couvert est à moins de 80 kilomètres (50 miles) d'un Fournisseur de Services sur Place Agréé Apple. Certaines pièces pouvant faire l'objet d'un service de pièces effectué par le client, conformément à la description ci-dessous, ne sont pas admissibles au service sur place. Si Apple détermine qu'un service sur place est disponible, Apple enverra un technicien de service à l'emplacement de l'Équipement Couvert. Le service sera effectué sur place, ou le technicien de service transportera l'Équipement Couvert chez un Fournisseur de Services Agréé Apple ou dans un centre de réparation Apple. Si l'Équipement Couvert est réparé chez un Fournisseur de Services Agréé Apple ou dans un centre de réparation Apple, Apple s'occupera de le transporter jusqu'à Votre emplacement après le service. Si le technicien de service n'obtient pas l'accès à l'Équipement Couvert à l'heure convenue, toute visite ultérieure sur place peut être assujettie à des frais supplémentaires.

7.8.3. **Service de Pièces Effectué par le Client (« DIY »).** Le service de pièces DIY est offert pour de nombreux Équipements Couverts. Il Vous permet de réparer Vous-même Votre Équipement Couvert. Dans tous les cas, Apple n'est pas responsable des coûts de main-d'œuvre que Vous engagez relativement au service DIY. Si le service DIY est offert dans les circonstances, le processus suivant s'applique :

7.8.3.1. Service DIY exigeant le retour de la pièce de l'Équipement Couvert remplacée à Apple. Apple peut demander une autorisation de carte de crédit à titre de garantie au montant du prix de détail de la pièce de remplacement de l'Équipement Couvert et des coûts d'expédition applicables. Si Vous n'êtes pas en mesure de fournir l'autorisation de carte de crédit, ce service DIY pourrait ne pas Vous être fourni, et Apple Vous offrira d'autres solutions de service. Apple Vous fera parvenir la pièce de l'Équipement Couvert de remplacement accompagnée des instructions pour son installation, le cas échéant, ainsi que les exigences de retour de la pièce de l'Équipement Couvert remplacée. Si Vous suivez les instructions, Apple annulera l'autorisation de carte de crédit, et aucun montant ne Vous sera facturé pour la pièce de l'Équipement Couvert de remplacement et les frais d'expédition à destination et en provenance de Votre emplacement. Si Vous ne retournez pas la pièce de l'Équipement Couvert remplacée selon les instructions ou si Vous retournez un produit, une pièce ou un accessoire remplacé qui n'est pas l'Équipement Couvert, Apple fera porter le montant autorisé sur Votre carte de crédit.

7.8.3.2. Service DIY n'exigeant pas le retour de la pièce de l'Équipement Couvert remplacée à Apple. Apple Vous fera parvenir sans frais la pièce de l'Équipement Couvert de remplacement accompagnée des instructions pour son installation, le cas échéant, ainsi que les exigences de mise au rebut de la pièce remplacée.

7.8.3.3. Si Vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, Vous devriez contacter Apple au numéro de téléphone indiqué ci-dessus.

7.9. **Comment Faire une Réclamation d'Assistance Technique** : Vous pouvez effectuer une réclamation en téléphonant à Apple au 1-800-263-3394. Apple demandera le numéro de série de l'Équipement Couvert avant de fournir une assistance.

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

| | |
|---|---|
| Renseignements sur l'Assistance Internationale | support.apple.com/HT201232 |
| Fournisseurs de Services Agréés Apple et Magasins de Détail Apple | locate.apple.com/ca/fr ou locate.apple.com/ca/en/ |
| Assistance et Service Apple | support.apple.com/fr-ca/contact ou support.apple.com/en-ca/contact |

## 8. Vos Responsabilités Lors de la Soumission d'une Réclamation

8.1. Lorsque Vous présentez une réclamation au titre de cette 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 réclamation, si on Vous le demande, 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 des logiciels installés, tous les périphériques connectés ou installés sur l'Équipement Couvert, tous les messages d'erreur affichés, les actions entreprises avant que l'Équipement Couvert ne rencontre le problème ainsi que 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 en cas de Dommages Accidentels ou de la Couverture Matérielle (par exemple, des étuis, des pochettes, etc.), car ils ne peuvent pas être renvoyés.

8.1.5. Vous devriez 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 réclamation au titre de cette 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 réclamation au titre de la Couverture en cas de Dommages Accidentels ou de la Couverture Matérielle.

8.2. Apple Vous retournera Votre Équipement Couvert ou fournira un produit de remplacement selon la configuration d'origine de l'Équipement Couvert, sous réserve des mises à jour applicables. Apple peut installer des mises à jour de macOS dans le cadre de la réparation ou du remplacement de Votre Équipement Couvert qui empêcheront l'Équipement Couvert de rétablir une version antérieure de macOS. Les applications de tiers installées sur l'Équipement Couvert peuvent ne pas être compatibles ni fonctionner avec l'Équipement Couvert à la suite de la mise à jour de macOS. Vous serez responsable de la réinstallation de tous les autres programmes logiciels, de toutes les données et de tous les mots de passe.

8.3. Dans la pleine mesure permise par la loi applicable, AIG, Apple, les Fournisseurs de Services Agréés Apple, ainsi que leurs employés et mandataires, ne seront pas responsables envers Vous des pertes indirectes que Vous subissez, par exemple les coûts de récupération, de reprogrammation ou de reproduction des programmes ou des données, ou les pertes d'activité, de bénéfices, de revenus ou d'économies anticipées résultant d'un manquement à leurs obligations en vertu de cette Police.

## 9. Tromperie, Fraude et Utilisation Illégale

9.1. Si une réclamation s'avère frauduleuse ou si Vous fournissez sciemment des renseignements trompeurs dans la réclamation, la réclamation sera refusée, Votre Police sera annulée, et un remboursement proportionnel sera accordé, le cas échéant. Apple ou AIG pourraient dénoncer le cas à la police ou à d'autres organismes de réglementation.

9.2. Cette Police peut être immédiatement résiliée 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. Résiliation**

10.1. Quel que soit le type de Votre Police, Vous pouvez la résilier à tout moment et pour tout motif, avec effet immédiat, et Vous pourriez avoir droit à un remboursement, comme expliqué ci-dessous. Pour obtenir un remboursement, il peut Vous être demandé de fournir Votre reçu de caisse d'origine et/ou Votre Certificat de Preuve de Couverture (POC).

10.2. Comment Résilier :

***Retour de l'Équipement Couvert***

10.2.1. Pour résilier cette Police avec le retour de Votre Équipement Couvert (sauf en cas de reprise) comme le permet la politique de retour du canal de vente d'origine, Vous devez retourner Votre Équipement Couvert par le canal de vente d'origine (Revendeur Agréé Apple ou Apple). Vous (ou Votre Fournisseur de Plan de Paiement) recevrez un remboursement intégral de la Prime.

***Polices Souscrites auprès de Revendeurs Agréés Apple***

10.2.2. Pour résilier une Police à Durée Déterminée souscrite auprès d'un Revendeur Agréé Apple dans les trente (30) jours suivant la souscription à la Police, Vous devrez peut-être résilier la Police auprès du Revendeur Agréé Apple. Pour résilier une Police à Durée Déterminée souscrite auprès d'un Revendeur Agréé Apple plus de trente (30) jours après la date de souscription à la Police, appelez Apple au 1 800 263-3394 ou envoyez un préavis écrit à Agreement Administration, BP 149125, Austin (TX) 78714-9125, États-Unis, et Votre Police sera résiliée dès réception de Votre préavis.

10.2.3. Si Vous avez souscrit à une Police Mensuelle ou Annuelle auprès d'un Revendeur Agréé Apple, contactez ce Revendeur Agréé Apple qui Vous a vendu la Police et à qui Vous payez la Prime mensuelle ou annuelle pour résilier Votre Police.

***Polices à Durée Déterminée Payées par Versements***

10.2.4. Si Vous avez souscrit à 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 préavis écrit à Agreement Administration, BP 149125, Austin (TX) 78714-9125, États-Unis, ou en contactant le Fournisseur de Plan de Paiement et en lui demandant de résilier Votre Police en Votre nom.

***Polices Mensuelles et Annuelles Souscrites auprès d'Apple***

10.2.5. Pour une résiliation immédiate :

10.2.5.1. Visitez support.apple.com/fr-ca/118218 (français) ou support.apple.com/en-ca/118218 (anglais). Si Vous ne voyez pas Votre Police lorsque Vous essayez de la résilier, Vous pourriez devoir d'abord terminer la configuration de Votre Compte Apple. Pour obtenir de l'aide supplémentaire, veuillez consulter la page support.apple.com/HT202704 ;

10.2.5.2. Appelez Apple au 1-800-263-3394 ; ou

10.2.5.3. Envoyez un préavis écrit à Agreement Administration, BP 149125, Austin (TX) 78714-9125, États-Unis, et Votre Police sera résiliée dès réception de Votre avis.

10.2.6. Vous pouvez aussi résilier Votre Police Mensuelle ou Annuelle en empêchant le renouvellement automatique de Votre Police Mensuelle ou Annuelle. Pour ce faire, désactivez la facturation de la Prime de renouvellement en appelant Apple au 1-800-263-3394. Désactiver la facturation de la Prime de

renouvellement sera considéré comme une manifestation de Votre intention de résilier Votre Police Mensuelle ou Annuelle, et Votre Police prendra fin à la fin du mois ou de l'année pour lesquels Votre dernière Prime mensuelle ou annuelle a été payée. Votre Police Mensuelle ou Annuelle restera active jusqu'à minuit le dernier jour du mois ou de l'année, date à laquelle Votre couverture prendra fin.

***Polices à Durée Déterminée Souscrites auprès d'Apple***

10.2.7. Pour une résiliation immédiate, visitez support.apple.com/fr-ca/118218 (français) ou support.apple.com/en-ca/118218 (anglais). Si Vous ne voyez pas Votre Police lorsque Vous essayez de la résilier, Vous pourriez devoir d'abord terminer la configuration de Votre Compte Apple. Pour obtenir de l'aide supplémentaire, veuillez consulter la page support.apple.com/HT202704 ;

10.2.8. Si l'option est disponible, suivez les étapes dans l'application d'Assistance Apple, qui peut être téléchargée dans l'App Store. Si Vous ne voyez pas Votre Police lorsque Vous essayez de la résilier, Vous pourriez devoir d'abord terminer la configuration de Votre Compte Apple. Pour obtenir de l'aide supplémentaire, veuillez consulter la page support.apple.com/HT202704 ;

10.2.9. Si l'option est disponible, accédez à la page getsupport.apple.com/products, sélectionnez « Couverture Matérielle », puis « Annuler un contrat AppleCare », et suivez les instructions ;

10.2.10. Appelez Apple au 1-800-263-3394 ; ou

10.2.11. Envoyez un préavis écrit à Agreement Administration, BP 149125, Austin (TX) 78714-9125, États-Unis.

10.3. ***Résiliations à la suite d'une Rétrofacturation***

10.3.1. Si Vous demandez, au cours de la période de facturation en cours pendant laquelle le paiement a été effectué, une rétrofacturation à l'égard d'un paiement mensuel, annuel ou unique effectué pour Votre Police Mensuelle, Votre Police Annuelle ou Votre Police à Durée Déterminée, cette rétrofacturation sera considérée comme une manifestation de votre intention de résilier Votre Police. Celle-ci pourra alors être résiliée à la date de la rétrofacturation, et aucun remboursement ne sera accordé.

10.3.2. Si Vous demandez une rétrofacturation à l'égard d'un paiement mensuel ou annuel effectué pour Votre Police Mensuelle ou Annuelle avant la période de facturation en cours de Votre Police, cette rétrofacturation sera considérée comme une manifestation de votre intention de résilier Votre Police. Celle-ci pourra alors être résiliée à la date de la rétrofacturation, et Vous pourriez recevoir un remboursement proportionnel basé sur le pourcentage du temps non écoulé restant à Votre Police Mensuelle ou Annuelle.

10.3.3. Peu importe le moment où Vous demandez une rétrofacturation, si celle-ci est annulée par Votre institution financière ou si Vous la retirez, la Police pourra tout de même être résiliée à la date à laquelle Vous avez demandé la rétrofacturation, et Vous pourriez recevoir un remboursement proportionnel basé sur le pourcentage du temps non écoulé restant à Votre Police Mensuelle, Votre Police Annuelle ou Votre Police à Durée Déterminée.

10.4. ***Remboursements pour les Polices Mensuelles***

10.4.1. Si Vous résiliez une Police Mensuelle, sans que cela soit lié au retour de Votre Équipement Couvert, Vous pourriez avoir droit à un remboursement qui sera calculé comme suit :

10.4.1.1. Si Vous résiliez une Police Mensuelle dans les quatorze (14) jours suivant la date de souscription initiale ou du renouvellement de la Police Mensuelle, Vous recevrez un remboursement intégral.

10.4.1.2. Si Vous résiliez une Police Mensuelle plus de quatorze (14) jours après la date de la souscription initiale ou du renouvellement de la Police Mensuelle, Vous pourriez avoir droit à un remboursement proportionnel basé sur le pourcentage du temps non écoulé restant à la Police Mensuelle.

10.4.2. Tel que mentionné ci-dessus, si Vous choisissez de désactiver le prochain renouvellement de Votre Police Mensuelle, comme décrit à la section 10.2.6, la résiliation entrera en vigueur à minuit, le dernier jour du mois et vous ne recevrez pas de remboursement pour résiliation.

10.5. ***Remboursements pour les Polices Annuelles***

10.5.1. Si Vous résiliez une Police Annuelle, sans que cela soit lié au retour de Votre Équipement Couvert, Vous pourriez avoir droit à un remboursement qui sera calculé comme suit :

10.5.1.1. Si Vous résiliez une Police Annuelle dans les trente (30) jours suivant la date de souscription initiale ou du renouvellement de la Police Annuelle, Vous recevrez un remboursement intégral.

10.5.1.2. Si Vous résiliez une Police Annuelle plus de trente (30) jours suivant la date de souscription initiale ou du renouvellement de la Police Annuelle, Vous aurez droit à un remboursement proportionnel basé sur le pourcentage du temps non écoulé restant à la Police Annuelle.

10.5.2. Tel que mentionné ci-dessus, si Vous choisissez de désactiver le prochain renouvellement de Votre Police Annuelle, comme décrit à la section 10.2.6, la résiliation entrera en vigueur à minuit, le dernier jour de l'année et vous ne recevrez pas de remboursement pour résiliation.

10.6. ***Remboursements pour les Polices à Durée Déterminée***

10.6.1. Si Vous résiliez une Police à Durée Déterminée, sans que cela soit lié au retour de Votre Équipement Couvert, Vous pourriez avoir droit au remboursement de la Prime, qui sera calculé comme suit :

10.6.1.1. Si Vous résiliez une Police à Durée Déterminée dans les trente (30) jours suivant la souscription ou la réception de cette Police à Durée Déterminée, selon la dernière éventualité, Vous recevrez un remboursement intégral.

10.6.1.2. Si Vous résiliez une Police à Durée Déterminée plus de trente (30) jours après la réception de Votre Police à Durée Déterminée, Vous recevrez un remboursement proportionnel de la Prime. Le remboursement proportionnel est basé sur le pourcentage de la durée de la Police non expirée par rapport à la date d'achat de la Police.

10.7. Tout remboursement auquel Vous avez droit sera versé soit en créditant la Source de Paiement que Vous avez utilisée pour acheter la Police, soit Votre Source de Paiement figurant dans Votre dossier pour les Polices Mensuelles ou Annuelles, et si ce n'est pas possible, par virement bancaire à Votre intention. Si Votre Police à Durée Déterminée est financée par un Fournisseur de Plan de Paiement, tout remboursement peut être versé au Fournisseur de Plan de Paiement qui a payé la Police.

***Résiliation pour Non-Paiement de la Prime***

10.8. Si Vous avez acheté une Police Mensuelle ou Annuelle, AIG ou Apple ou un Revendeur Agréé Apple au nom d'AIG, peut résilier Votre Police si Vous ne payez pas une Prime mensuelle ou annuelle à l'échéance. Si une Prime mensuelle ou annuelle n'est pas payée à la date d'échéance, Vous disposez d'un mois pour la payer. 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 les réclamations survenant après l'expiration du délai de grâce d'un mois si la Prime reste impayée.

***Résiliation En Cas de Reprise Autorisée***

10.9. Pour les Polices Mensuelles et Annuelles, si Vous faites reprendre Votre Équipement Couvert dans le cadre du Programme Apple Trade In, cette reprise sera considérée comme une expression de Votre intention de résilier Votre Police Mensuelle ou Annuelle. Cette résiliation sera effective au moment de l'acceptation de la reprise.

***Droits de Résiliation d'AIG et d'Apple***

10.10. Si, pour une raison quelconque, Votre Source de Paiement ne peut pas être débitée des montants dus, y compris pour tout renouvellement de la Police Mensuelle ou Annuelle, ou pour un autre paiement de Versement dû par Vous, et que Vous n'avez pas effectué par un autre moyen le paiement approprié à la date d'échéance ou à la date de renouvellement applicable, Votre Police pourrait être résiliée pour non-paiement, et la couverture de Votre Police cessera à la date d'échéance ou de renouvellement.

10.11. AIG, ou Apple au nom d'AIG, peut résilier Votre Police dans le cas où Apple n'est plus en mesure de fournir des services pour 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 seulement, Vous pouvez effectuer un transfert permanent unique de tous Vos droits en vertu de la Police à une autre partie, à condition : (i) que Vous transfériez à l'autre partie la preuve d'achat d'origine, le Certificat de Preuve de Couverture (POC) et le matériel imprimé de la Police ; (ii) que Vous notifiez Apple du transfert comme expliqué à la page support.apple.com/HT202712 et (iii) que l'autre partie accepte les conditions de cette Police. Si Vous avez financé la souscription à Votre Police au moyen d'un Fournisseur de Plan de Paiement ou payez autrement en Versements, le cessionnaire doit assumer et respecter la totalité des obligations de paiement du cédant, et tout manquement à ces obligations par un cessionnaire déclenchera immédiatement les clauses de résiliation applicables décrites à la section 10. Lorsque Vous avisez Apple du transfert, Vous devez fournir le Numéro de Contrat du Plan, le numéro de série de l'Équipement Couvert, de même que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse de courriel du nouveau propriétaire. Les Polices Mensuelles et Annuelles ne peuvent pas être transférées.

**12. Modifications de Police**

Les conditions générales de la Police qui Vous ont été fournies à l'origine demeurent en vigueur pendant la durée de Votre Police et chaque renouvellement de la Police Mensuelle ou Annuelle, le cas échéant, sauf si AIG, ou Apple au nom d'AIG, Vous informe d'une révision des conditions générales de la Police. AIG, ou Apple au nom d'AIG, Vous informera des modifications apportées aux conditions générales de la Police, incluant une augmentation de Prime, en Vous donnant un préavis écrit de trente (30) jours, ou plus si la loi l'exige (la « Période de Préavis »). Ce préavis doit être fourni dans un document écrit ou un courriel distinct, ou par une autre méthode raisonnable. Si les modifications Vous sont communiquées avant le renouvellement et que Vous les jugez acceptables, cette 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. Veuillez noter qu'en cas d'augmentation de la Prime au moment du renouvellement, AIG ou Apple, agissant pour le compte d'AIG, Vous en informera dans un document écrit ou un courriel distinct, ou par tout autre moyen raisonnable ; toutefois, Votre consentement exprès ne sera pas nécessaire. Si Vous n'acceptez pas les conditions générales révisées de la Police, Vous pouvez résilier la Police sans pénalité. Sous réserve des lois locales, si Vous ne résiliez pas la Police pendant la Période de Préavis, Votre paiement continu de versements mensuels, annuels ou d'autres Versements échelonnés (le cas échéant) ou la soumission d'une demande de service en vertu de la Police 30 jours après la réception d'un préavis de modification des conditions générales de Votre Police, y compris concernant un changement du prix ou des Franchises, sera considéré comme un consentement de Votre part à être lié par lesdites conditions générales révisées de la Police. Dans tous les cas, Vous pouvez résilier la Police en tout temps conformément à la section 10.

Pour les Polices Mensuelles, Annuelles et à Durée Déterminée, si AIG modifie les conditions générales afin d'améliorer Votre couverture sans coût supplémentaire, ces conditions générales s'appliqueront immédiatement à cette Police.

## 13. Plaintes

13.1. AIG et Apple estiment 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 à la clientèle 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.

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

Si Vous souhaitez qu'AIG examine Votre plainte concernant la Couverture Matérielle et la Couverture en cas de Dommages Accidentels, Vous avez le droit de contacter l'unité commerciale concernée d'AIG, verbalement ou par écrit. Si Vous connaissez le nom du représentant de l'unité commerciale pertinente, veuillez contacter cette personne directement. Si le représentant de l'unité commerciale n'est pas en mesure de résoudre Votre préoccupation, Vous pouvez demander 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 régler la plainte. 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. Dès réception de la plainte, le représentant entamera le processus d'examen des plaintes de la Société. 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 les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, préparera et Vous 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, Vous pouvez porter plainte directement auprès du/de la Responsable des Plaintes d'AIG. Les plaintes soumises au Responsable des Plaintes doivent être présentées par écrit (courriel, télécopie ou lettre) à l'adresse suivante :

**Responsable des Plaintes**
**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**

Le ou la Responsable des Plaintes a pour mandat et pour devoir de procéder à un examen équitable et indépendant de la plainte et de formuler des recommandations quant à sa résolution. Le ou la Responsable des Plaintes Vous enverra dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte écrite un accusé de réception et un avis contenant les renseignements pertinents de Votre cas. Il ou elle examinera la plainte et, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte écrite, préparera et Vous enverra une réponse écrite définitive répondant à Votre préoccupation ou expliquant

qu'un délai supplémentaire est requis et pourquoi.

Le ou la Responsable des Plaintes est la personne chargée d'appliquer la Politique de Règlement des Plaintes d'AIG. Il ou elle veille à la formation des employés et s'assure que ceux-ci reçoivent les informations nécessaires au respect de cette Politique. Il ou elle est également tenu(e) 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, le ou la Responsable des Plaintes agit en tant que répondant/répondante auprès de l'AMF et du plaignant. Il ou elle est également chargé(e) de transmettre le dossier à l'AMF, à la demande du plaignant (voir ci-dessous).

**Examen Externe Indépendant de la Plainte :**

Si, après que le ou la Responsable 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 externe indépendant pancanadien qui peut assister les consommateurs dans la résolution de la plupart des différends concernant des plaintes relatives à l'assurance des biens, de l'automobile ou des entreprises que les consommateurs n'ont pas pu régler avec leur assureur. Veuillez consulter le site scadcanada.org/ pour obtenir de plus amples renseignements, ou appelez sans frais le 1-877-225-0446 ou écrivez au SCAD au 4711, rue Yonge, 10e étage, Toronto, Ontario, M2N 6K8.

Vous pouvez également contacter l'organisme de réglementation en assurance de Votre province de résidence. Les liens des organismes de réglementation 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 au/à la Responsable des Plaintes de transférer le dossier à l'AMF. AIG respecte les règlements qui régissent la protection des renseignements personnels. 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 :

**Autorité des marchés financiers**
**Place de la Cité, tour Cominar**
**2640, boulevard Laurier, bureau 400**
**Québec, Québec, G1V 5C1**

**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**

**Renseignements Supplémentaires :**

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 donner 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 la page canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere (Français) ou 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 (Ontario) K1R 1B9.

Pour obtenir une copie de la Politique de Règlement des Plaintes de la Compagnie d'Assurance AIG du Canada dans son intégralité, cliquez ici (français) ou ici (anglais).

**14. Renseignements Généraux**

14.1. Cette Police n'est offerte et valable que dans la Province de Québec. Les personnes n'ayant pas atteint l'âge de la majorité ne sont pas autorisées à souscrire à cette Police.

14.2. Cette Police et tout différend en découlant seront régis par les lois de la Province de Québec.

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 reconnaissez qu'une version française de la présente Police Vous a été remise.

14.4. AIG ne fournira pas de couverture et ne paiera pas de réclamation ou ne fournira pas de prestations en vertu de cette Police dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement d'une telle réclamation ou la fourniture d'une telle prestation exposerait AIG à une sanction, à une interdiction ou à une restriction en vertu des sanctions commerciales ou économiques des Nations Unies, des lois ou des règlements.

14.5. Cette 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 la maintenance préventive de l'Équipement Couvert pour avoir droit aux services en vertu de la Police.

14.8. Cette Police ne prévoit aucun processus informel de règlement des litiges.

14.9. Dans le cadre de ses obligations, Apple peut, à sa discrétion et uniquement aux fins de la surveillance de la qualité des réponses d'Apple, enregistrer la totalité ou une partie des appels entre Vous et Apple.

14.10. Vous acceptez que les informations ou les données divulguées à Apple en vertu de cette Police ne soient ni confidentielles ni exclusives à Vous. De plus, Vous acceptez qu'Apple recueille et traite des données en Votre nom dans le cadre des services fournis. Cela peut comprendre 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 dispose de mesures de sécurité destinées à protéger Vos données contre les accès ou les divulgations non autorisés et contre leur destruction illégale.

14.12. Les Appareils achetés dans un pays autre que le Canada peuvent ne pas être admissibles à la couverture en vertu de cette Police.

14.13. **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 Apple disponible à la page 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 la page 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, leurs sociétés affiliées ou leurs fournisseurs de services puissent utiliser et traiter Votre nom, le numéro de série de Votre appareil, Vos coordonnées, Votre historique de réparations ainsi que d'autres renseignements personnels qu'AIG, Apple, leurs sociétés affiliées ou leurs fournisseurs de services recueillent ou génèrent relativement à Votre Police, aux fins suivantes : (i) pour fournir et administrer les services en vertu de la Police et exécuter le présent contrat; (ii) pour assurer la qualité du service; (iii) pour communiquer avec Vous au sujet de Votre Police, des transactions financières connexes ainsi que des services et de l'assistance fournis en vertu du présent contrat. À ces fins, Vous acceptez que cela puisse inclure le transfert de Vos renseignements personnels entre AIG et Apple, y compris leurs sociétés affiliées et leurs fournisseurs de services. Si Vous avez des questions concernant le traitement de Vos renseignements personnels, communiquez avec Apple aux numéros de téléphone fournis ou en accédant à la page apple.com/legal/privacy/contact/. Si Vous souhaitez consulter les renseignements qu'Apple détient à Votre sujet ou si Vous souhaitez les modifier, accédez à la page account.apple.com/ca/fr ou account.apple.com/ca pour mettre à jour Vos préférences de contact personnelles ou communiquez avec Apple en accédant à la page apple.com/ca/fr/privacy/contact ou apple.com/ca/privacy/contact. Vous pouvez également contacter la Compagnie d'Assurance AIG du Canada, 120 Boulevard Bremner, Bureau 2200, Toronto (Ontario) Canada, M5J 0A8, par courriel à AIGCanadaComplaints@aig.com ou sans frais par téléphone au 1-800-387-4481.**

**Numéros de Téléphone**

Apple Canada : 1-800-263-3394

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

Dans la mesure où les conditions générales d'utilisation susmentionnées sont en contradiction avec les Conditions Générales du Québec énoncées ci-dessous, ce sont les conditions générales qui prévalent.

CONDITIONS GÉNÉRALES DU QUÉBEC

*La présente police est régie 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 couvertures, sauf lorsqu'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 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 Garanties (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. Changements (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 (articles 2475 et 2476)

La présente police ne peut être cédée 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 de l'Assuré se rapportant à l'objet de l'assurance à tout moment au cours de la présente police 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 et de recommander des modifications. Ces inspections, constatations et recommandations visent uniquement l'assurabilité et les primes à facturer. Elles 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 Devise

Toutes les sommes d'argent, notamment les primes et les autres montants exprimés dans la présente police, sont en devise canadienne.

**3. PERTES**

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 à fournir (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 Droit d'action (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 RÈGLEMENT

4.1 Base de règlement (articles 2490, 2491 et 2493)

(applicable seulement en assurance de biens)

Sauf dispositions contraires, l'Assureur ne peut être tenu responsable de plus de la valeur en espèces réelle du bien au jour du sinistre, et la valeur s'établit de la manière habituelle.

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

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 Remplacement (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 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.

Toute prime impayée peut être déduite de l'indemnité à verser.

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 la présente police.

4.8 Prescription du droit d'action (article 2925)

Toute action découlant de la présente police se prescrit par trois 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, l'Assureur ne peut être ainsi subrogé, il peut être libéré, en totalité ou en partie, de son obligation envers l'Assuré.

## 5. AUTRES 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.

Aucune section qui suspend, en totalité ou en partie, l'exécution du contrat en cas de pluralité d'assurances ne peut être utilisée contre l'Assuré.

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

5.2 Assurance de responsabilité

L'assurance de responsabilité fournie en vertu de la présente police est une assurance de première ligne, sauf lorsqu'il est mentionné qu'elle s'applique en plus d'une autre assurance ou à condition qu'il n'y ait pas d'autres assurances. Lorsque la présente assurance est en première ligne et que l'assuré détient une autre assurance applicable au sinistre, ou sur une base complémentaire ou conditionnelle, le montant de la garantie de l'Assureur en vertu de la présente police ne doit pas être réduit par l'existence d'une telle autre assurance. Si à la fois la présente assurance et une autre assurance s'appliquent à la perte de la même manière, que ce soit en premier lieu ou sur une base complémentaire ou conditionnelle, l'Assureur ne peut être tenu en vertu de la présence police d'une part du sinistre supérieure à ce qui est prévu dans la disposition de participation applicable ci-dessous :

- Participation en parts égales : Si toutes les autres assurances recouvrables prévoient une participation en parts égales, cet Assureur ne peut être tenu responsable d'une part du sinistre supérieure à ce qui serait payable si chaque Assureur participait en parts égales jusqu'à ce que la part de chaque Assureur soit égale à la limite de responsabilité applicable la plus basse d'une police. En cas de montant de sinistre restant ainsi impayé, les assureurs restants continuent de participer en parts égales au montant restant du sinistre jusqu'à ce que chaque assureur ait atteint sa pleine limite du plein montant du sinistre.
- Participation par limites : Si une autre assurance ne prévoit pas de participation en parts égales, cet Assureur ne peut être tenu responsable d'une part du sinistre supérieure à la limite de responsabilité applicable en vertu de la présente police pour ledit sinistre jusqu'à la limite de responsabilité applicable totale de toutes les assurances valables et recouvrables relativement au sinistre.

**6. RÉSILIATION** (articles 2477 et 2479)

La présente police peut être résiliée en tout temps :

a) Sur simple avis écrit donné à l'Assureur par chacun des Assurés désignés. La résiliation prend effet dès la réception de l'avis, et 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 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.

Lorsqu'un ou des Assurés désignés sont mandatés pour recevoir ou envoyer les avis prévus aux paragraphes **a)** et **b)**, les avis à ces Assurés désignés ou par ceux-ci sont opposables à tous les Assurés désignés.

Dans cette Condition, les mots « prime acquittée » désignent la prime effectivement versée par l'Assuré à l'Assureur ou à son mandataire, 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 envoyés par tout mode de communication reconnu, soit à l'Assureur, soit à un mandataire autorisé 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 la poste 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 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)