

AppleCare+ POUR ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES SOMMAIRE DU PRODUIT

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

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

Introduction

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

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

Assureur	
Nom :	La Compagnie d'assurance AIG du Canada (« AIG »)
Siège social :	120, boulevard Bremner, bureau 2200, Toronto (Ontario) M5J 0A8, Canada
Téléphone :	1 800 387-4481
Site web :	aig.ca
Numéro d'enregistrement AMF :	2000533077
Distributeur	
Nom :	Apple Canada Inc. (« Apple »)
Siège social :	120, boulevard Bremner, bureau 1600, Toronto (Ontario) M5J 0A8
Téléphone :	1 800 263-3394
Boutique Apple Store :	Veillez consulter le site locate.apple.com/ca/fr/ (français) ou locate.apple.com/ca/en/ (anglais) pour trouver un Apple Store près de chez vous.

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

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

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

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

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

Réparation ou remplacement

Apple réparera ou remplacera votre appareil s'il :

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

Assistance technique

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

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

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

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

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

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

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

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

	Contrat de 2 ans	Contrat de 3 ans	Contrat de 4 ans
iPad, iPad mini :	69 CAD	109 CAD	149 CAD
iPad Air 11" (M4, M3, M2) :	79 CAD	109 CAD	149 CAD
iPad Air 13" (M4, M3, M2) :	109 CAD	139 CAD	179 CAD
iPad Pro 11" (M5, M4) :	159 CAD	229 CAD	299 CAD
iPad Pro 13" (M5, M4) :	199 CAD	279 CAD	349 CAD
iMac :	-	159 CAD	229 CAD
Mac mini :	-	95 CAD	155 CAD
MacBook Neo 13" (A18 Pro) :	-	129 CAD	179 CAD
Mac Pro :	-	279 CAD	379 CAD
Mac Studio :	-	149 CAD	219 CAD
MacBook Air 13" (puce Apple M2) :	-	169 CAD	229 CAD
MacBook Air 13" (puce Apple M3, M4) :	-	189 CAD	249 CAD
MacBook Air 13" (puce Apple M5) :	-	189 CAD	249 CAD
MacBook Air 15" (puce Apple M3) :	-	199 CAD	269 CAD
MacBook Air 15" (puce Apple M4, M5) :	-	199 CAD	269 CAD
MacBook Pro 14" (M5 Pro/M5 Max) :	-	239 CAD	359 CAD
MacBook Pro 16" (puce Apple M4) :	-	319 CAD	479 CAD
MacBook Pro 16" (M5 Pro/M5 Max) :	-	319 CAD	479 CAD

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

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

Franchise

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

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

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

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

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

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

Quelles sont les autres limitations dont vous devez tenir compte?

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

Produits non couverts	Tout produit qui n'est pas couvert par votre police AppleCare+ pour établissements scolaires, y compris les pièces ou accessoires de tiers utilisés avec l'Équipement Couvert et les dommages causés par un produit qui ne constitue pas de l'Équipement Couvert.
Dommages résultant d'une utilisation abusive ou inappropriée	Les dommages causés par une mauvaise utilisation intentionnelle ou une utilisation non conforme de votre appareil
Modification non autorisée	Dommages causés par des modifications ou des réparations non autorisées

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

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

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

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

Marche à suivre pour déposer une déclaration de sinistre :

1. Déclarez votre sinistre

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

2. Sauvegardez vos données

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

3. Fournissez une preuve d'achat

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

4. Options de service

- Service de réparation en atelier : apportez votre appareil dans un magasin Apple. Certaines réparations peuvent être effectuées sur place.

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

5. Assistance technique

Informations sur l'assistance internationale :	support.apple.com/HT201232
Boutiques Apple Store :	Anglais : locate.apple.com/ca/en/ Français : locate.apple.com/ca/fr
Assistance et service après-vente Apple :	Anglais : support.apple.com/en-ca/contact Français : support.apple.com/fr-ca/contact
Téléphone :	1 800 263-3394

Vos responsabilités en cas de sinistre

1. Fournissez des informations

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

2. Suivez les instructions

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

3. Excluez les éléments qui ne sont pas concernés

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

4. Sauvegardez vos données

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

5. Fournissez l'appareil dans son intégralité

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

Tromperie, fraude et utilisation illégale

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

Que se passe-t-il lorsque votre demande est approuvée?

1. Réparation ou remplacement

Une fois que nous aurons approuvé votre réclamation, nous demanderons à Apple de prendre l'une ou l'autre des mesures suivantes :

- réparer l'appareil couvert en utilisant des pièces neuves ou des pièces d'origine Apple précédemment utilisées; ou
- remplacer l'appareil couvert par un nouvel appareil de marque Apple ou par un appareil composé de pièces d'origine Apple neuves et/ou usagées qui ont été testées et répondent aux exigences fonctionnelles d'Apple. Si la réparation ou le remplacement ne sont pas possibles ou disponibles, AIG vous remboursera par un crédit Apple Store, une carte cadeau Apple ou un virement bancaire d'un montant égal au prix de détail actuel d'Apple pour l'équipement couvert d'origine ou le montant payé pour l'équipement couvert comme indiqué sur la preuve d'achat d'origine, selon le montant le plus élevé des deux.

2. Pièces

Tout produit de remplacement fourni au titre de la police aura des caractéristiques identiques ou substantiellement similaires (par exemple, un modèle différent ou le même modèle dans une couleur différente, avec des caractéristiques ou des capacités technologiques ou fonctionnelles identiques ou améliorées) à celles de l'appareil couvert d'origine. Les produits de remplacement peuvent être du même modèle ou d'un modèle plus récent, mais avec des technologies, des caractéristiques fonctionnelles ou des capacités différentes de celles de l'appareil couvert d'origine.

Pour plus d'informations sur la couverture AppleCare+ pour établissements scolaires, veuillez vous reporter à la clause 4 (Couverture) de votre contrat.

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

1. Annulation

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

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

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

2. Remboursement

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

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

Comment puis-je déposer une plainte?

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

Si vous avez une réclamation concernant le service clientèle ou l'assistance technique, veuillez contacter Apple en utilisant les coordonnées appropriées ci-dessous :

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

Plaintes concernant la couverture de l'assurance AppleCare+ pour établissements scolaires

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

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

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

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

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de la procédure d'escalade au sein de l'unité opérationnelle appropriée, telle que décrite ci-dessus, vous pouvez adresser votre plainte directement au responsable des plaintes d'AIG. Les plaintes soumises au responsable des plaintes doivent être présentées par écrit (courriel, télécopie ou lettre) à l'adresse suivante :

Responsable des plaintes
Compagnie d'assurance AIG du Canada
120, boulevard Bremner, bureau 2200
Toronto (Ontario) M5J 0A8
Sans frais : 1 800 387-4481
Télécopieur : 416 596-3006
Courriel : AIGCanadaComplaints@aig.com

Pour consulter l'intégralité de la politique de résolution des plaintes de la Compagnie d'assurance AIG du Canada, veuillez consulter le site aig.ca/home/contact-aig/complaint-resolution-policy (anglais) ou aig.ca/fr/accueil/contactez-nous/politique-de-reglement-de-plaintes (français).

AVIS DE RÉSILIATION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

AVIS DONNÉ PAR UN DISTRIBUTEUR

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

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

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

Pour résilier le contrat, vous devez le notifier à l'assureur, dans ce délai, par lettre recommandée ou par tout autre moyen permettant d'obtenir un accusé de réception.

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

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

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

AVIS DE RÉSILIATION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

À : _____
(nom de l'assureur)

(adresse de l'assureur)

Date : _____
(date d'envoi de l'avis)

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

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

À : _____
(lieu de signature du contrat)

(nom du client)

(signature du client)

AppleCare+ for Schools PRODUCT SUMMARY

AppleCare+ for Schools (iPad)

AppleCare+ for Schools (Mac)

INTRODUCTION	1
WHAT IS APPLECare+ FOR SCHOOLS?	2
WHAT IS INCLUDED WITH MY COVERAGE?	2
WHO CAN ENROLL IN APPLECare+ FOR SCHOOLS?	2
WHEN DOES MY COVERAGE START AND END?	3
WHAT IS THE COST OF MY APPLECare+ FOR SCHOOLS POLICY?	3
WHAT IS NOT COVERED?	3
HOW DO I MAKE A CLAIM AND WHAT HAPPENS AFTER?	5
HOW CAN I CANCEL MY APPLECare+ FOR SCHOOLS POLICY?	7
HOW DO I MAKE A COMPLAINT?	7
NOTICE OF RESCISSION OF AN INSURANCE CONTRACT	9

Introduction

This Product Summary is meant to provide an overview of the key features and benefits of the insurance coverage provided with your AppleCare+ for Schools policy.

Note: This is not your insurance policy. For complete details of insurance coverage, eligibility, conditions, limitations and exclusions, please refer to your insurance policy that can be found at: aig.ca/qc-distribution-lists.

Insurer	
Name:	AIG Insurance Company of Canada (“AIG”)
Head Office:	120 Bremner Boulevard, Suite 2200, Toronto, Ontario, Canada M5J 0A8
Telephone:	1-800-387-4481
Website:	aig.ca
AMF Registration Number:	2000533077
Distributor	
Name:	Apple Canada Inc. (“Apple”)
Head Office:	120 Bremner Blvd., Suite 1600, Toronto, Ontario, Canada M5J 0A8
Telephone:	1-800-263-3394
Apple Retail Store:	Please visit locate.apple.com/ca/fr/ (French) or locate.apple.com/ca/en/ (English) to find an Apple Retail Store near you.

What is AppleCare+ for Schools?

AppleCare+ for Schools is an insurance policy (“Policy”) that covers your device for repair or replacement in the event of defects in materials and workmanship or accidental damage and provides priority access to technical support from Apple.

Your AppleCare+ for Schools policy may be one of the two types:

1. Single-Pay Policy, which provides AppleCare+ for Schools for a fixed period of time and paid for on a one-time basis; or a
2. Monthly Pay Policy, which provides AppleCare+ for Schools for a fixed period of time and paid for in monthly installments via a Payment Plan Agreement.

What is included with my coverage?

Repair or Replacement

Apple will repair or replace your device if it:

- (a) experiences physical damage, breakage, or failure due to accidental damage from handling resulting from an unexpected and unintentional external event, and which affects the functionality of your device; or
- (b) malfunctions as a result of defects in parts and workmanship, including where the capacity of an integrated rechargeable battery to hold an electrical charge is less than 80% of its original specification.

Technical Support

Apple will provide technical assistance to you on a priority basis if your device ceases to work correctly.

Who can enroll in AppleCare+ for Schools?

You are eligible for AppleCare+ for Schools if you are at least 18 years old on the date of purchase of AppleCare+ for Schools and your main residence is in the Province of Quebec.

When does my coverage start and end?

Your AppleCare+ for Schools coverage starts on the date you purchase AppleCare+ for Schools. This date is shown on your sales receipt and Proof of Coverage certificate.

Depending on device type, where you purchased your device, or if the device is in your possession, your coverage ends at the earliest date and time when either you cancel the AppleCare+ for Schools policy or AIG, or Apple on AIG's behalf, cancels the policy, or as stated in your Proof of Coverage certificate.

What is the cost of my AppleCare+ for Schools Policy?

The cost of your AppleCare+ for Schools Policy will be in accordance with the following Premium Chart:

	2-Year Policy	3-Year Policy	4-Year Policy
iPad, iPad mini:	CA\$69	CA\$109	CA\$149
iPad Air 11" (M4, M3, M2):	CA\$79	CA\$109	CA\$149
iPad Air 13" (M4, M3, M2):	CA\$109	CA\$139	CA\$179
iPad Pro 11" (M5, M4):	CA\$159	CA\$229	CA\$299
iPad Pro 13" (M5, M4):	CA\$199	CA\$279	CA\$349
iMac:	-	CA\$159	CA\$229
Mac mini:	-	CA\$95	CA\$155
MacBook Neo 13" (A18 Pro):	-	CA\$129	CA\$179
Mac Pro:	-	CA\$279	CA\$379
Mac Studio:	-	CA\$149	CA\$219
MacBook Air 13" (Apple silicon M2):	-	CA\$169	CA\$229
MacBook Air 13" (Apple silicon M3, M4):	-	CA\$189	CA\$249
MacBook Air 13" (Apple silicon M5):	-	CA\$189	CA\$249
MacBook Air 15" (Apple silicon M3):	-	CA\$199	CA\$269
MacBook Air 15" (Apple silicon M4, M5):	-	CA\$199	CA\$269
MacBook Pro 14" (M5 Pro/M5 Max):	-	CA\$239	CA\$359
MacBook Pro 16" (Apple silicon M4):	-	CA\$319	CA\$479
MacBook Pro 16" (M5 Pro/M5 Max):	-	CA\$319	CA\$479

** These premiums are exclusive of applicable tax. Premium is fixed for the Policy term, subject to any notice of policy change in accordance with clause 12 of the Policy.*

What is not covered?

Deductible

There is a deductible amount per claim, as set out in the table below (plus applicable tax). The deductible amount is the amount that you have to pay before Apple or an Apple Authorized Service Provider repairs or replaces your device.

There are specific terms and conditions applicable to certain types of claims. For further details, refer to clause 4.4 (Deductible) in your Policy.

The following Deductibles apply to each Service Event under the Policy:

iPad:	
iPad Input Device:	
Apple Pencil:	CA\$39
Apple Pencil Pro:	CA\$39
Apple-branded iPad keyboard:	CA\$39
Screen-Only Damage (iPad Air 11" (M4, M3, M2), iPad Air 13" (M4, M3, M2), iPad Pro 11" (M5, M4), iPad Pro 13" (M5, M4), iPad (A16), iPad mini (A17 Pro) models only):	CA\$39
Other Accidental Damage (iPad Air 11" (M4, M3, M2), iPad Air 13" (M4, M3, M2), iPad Pro 11" (M5, M4), iPad Pro 13" (M5, M4), iPad (A16), iPad mini (A17 Pro)):	CA\$129
Other Accidental Damage (all other models):	CA\$49

Mac:	MacBook Neo 13" (A18 Pro)	Mac (all other models)
Tier 1 ADH Service Event	CA\$69	CA\$129
- Screen-Only ADH Damage		
- External Enclosure-Only ADH Damage		
Tier 2 ADH Service Event	CA\$209	CA\$379
- Other Accidental Damage		

**Deductibles do not include applicable taxes payable by you.*

What other limitations should you be aware of?

There are certain circumstances in which AppleCare+ for Schools does not provide coverage. The list below summarizes some of the most common exclusions. For the full list and details, refer to clause 5 (Exclusions) in your Policy.

Non-Covered Products	Any product that is not covered by your AppleCare+ for Schools Policy, including third-party parts or accessories used with the Covered Equipment and damage caused by a product that is not Covered Equipment.
Damage from Abuse or Misuse	Damage caused by intentional misuse or using your device in a way it wasn't intended
Unauthorized Modifications	Damage from unauthorized modifications or repairs
Altered Serial Numbers	Devices with altered, defaced, or removed serial numbers
Loss or Theft	Loss or theft of your device is not covered
Non-Returned Equipment	Devices not returned to Apple, including major components

Cosmetic Damage	Cosmetic issues like scratches or dents that don't affect functionality
Normal Wear and Tear	Damage from normal wear and tear
Fire Damage	Damage caused by fire
Data Issues	Loss or corruption of data or software, including unauthorized access or malicious code

How do I make a claim and what happens after?

You can submit a claim by following these steps and providing the required information. There is no limit on the number of claims you can make.

If you have any questions, or need further assistance, feel free to ask!

Steps to Make a Claim:

1. Report your claim

- Visit an Apple retail store by finding one nearest to you, using support.apple.com/en-ca or support.apple.com/fr-ca.
- Call Apple at 1-800-263-3394
- You will be asked to provide your device serial number.

2. Backup data

- Back up all data on your device regularly and before making a claim if possible. Apple will delete any data and reformat the storage media during service.

3. Provide proof of purchase

- Provide proof of purchase for your device and your Proof of Coverage certificate, if requested.

4. Service options

- Carry-in Service: Take your device to an Apple retail store. Some repairs can be done on the spot.
- Onsite Service: If eligible, onsite service is available. Apple will dispatch a service technician to the location of the Covered Equipment. Service will either be performed at the location, or the service technician will transport the Covered Equipment to an Apple Authorized Service Provider or an Apple repair service location.
- Mail-in Service: If eligible, Apple will send you prepaid waybills and packaging material. Ship your device to an Apple repair service site.
- Express Replacement Service or DIY Parts Service: Apple will send a replacement product and instructions for returning your original device. A credit card authorization is required as security (in case you don't return your device). If eligible, DIY allows you to service your own Covered Equipment. Apple is not responsible for any labour costs you incur with respect to DIY service. Under certain circumstances, Apple will require return of the replaced Covered Equipment part.

5. Technical Support

International Support Information:	support.apple.com/HT201232
Apple Retail Stores:	English: locate.apple.com/ca/en/ French: locate.apple.com/ca/fr
Apple Support and Service:	English: support.apple.com/en-ca/contact French: support.apple.com/fr-ca/contact
Telephone:	1-800-263-3394

Your responsibilities when making a claim

1. Provide information

- Describe the symptoms and causes of the damage or problems with your device.
- Provide details such as the serial number, model, operating system version, connected peripheral devices, error messages, actions taken before the issue, and steps taken to resolve it. This will assist Apple in troubleshooting.

2. Follow instructions

- Follow the instructions given by Apple.
- Pack the device according to the shipping instructions provided.

3. Exclude unrelated items

- Do not send products and accessories that are not part of the claim (e.g., protective cases, car chargers).

4. Back up your data

- As stated above, you must ensure your software and data are backed up. Apple will delete the contents of the device and reformat the storage media.

5. Provide the device in its entirety

- Provide the device in its entirety to allow Apple to assess the validity of your claim.

Deception, fraud, and illegal use

- Fraudulent Claims: If your claim is found to be fraudulent or if you knowingly provide misleading information when making a claim, the claim will be denied, and your Policy will be canceled. We may also inform the police or other regulatory bodies.
- Illegal Use: We may immediately cancel your Policy if we are notified by a competent authority that your device is used in or facilitates illegal activities.

What happens when your claim is approved?

1. Repair or replacement

Once we approve your claim, we will arrange for Apple to either:

- Repair the covered device using new parts or previously used genuine Apple parts; or
- Replace the covered device with a new Apple-branded device or a device comprised of new and/or used genuine Apple parts that have been tested and pass Apple functional requirements. If repair or replacement is not possible or available, we will reimburse you in the form of an Apple store credit, an

Apple gift card, or via bank transfer in the amount equal to Apple's current retail price for the original device or the amount paid for the device as shown on the original receipt, whichever is greater.

2. Parts

Any replacement products provided under the Policy will have the same or substantially similar features (e.g., a different model, or the same model in a different colour, with the same or enhanced technological or functional features or capabilities) as the original covered device. Replacement products may be the same or more recent model but with different technologies or functional features or capabilities as the original covered device.

For more information relating to the AppleCare+ for Schools coverage, please refer to clause 4 (Coverage) in your Policy.

How can I cancel my AppleCare+ for Schools Policy?

1. Cancellation

You can cancel your policy at any time for any reason by one of the following methods:

Calling Apple at:	1-800-263-3394
Written and mailed request or sending the attached completed Notice of Rescission form to:	Apple Agreement Administration P.O. Box 149125 Austin, TX, U.S. 78714-9125
Web:	support.apple.com/HT202039

Your Policy may be cancelled by AIG, or Apple on behalf of AIG, if your payment method cannot be charged, and you do not make the payment on time. We can also cancel your Policy for fraud, misrepresentation, or in the event that Apple is no longer able to service your Covered Equipment, with 30 days' notice. If you trade in your device as part of an Apple authorized trade-in program, your monthly Policy will automatically be canceled.

2. Refund

If you cancel:	We will provide the following:
1) Within the first 10 days of purchase	Full refund
2) Within the first 30 days of purchase	Full refund (any refund may be paid to the Payment Plan Provider who paid for the Policy, if applicable)
3) 31 days or more from the purchase date	Pro-rata refund based on the remaining term of the Policy (any refund may be paid to the Payment Plan Provider who paid for the Policy, if applicable)

For complete details, please see clause 10 (Cancellation) in your Policy.

How do I make a complaint?

Complaints about Apple Customer Service or Technical Support

If you have a complaint about customer service or technical support, please contact Apple using the appropriate contact details below:

In Writing:	Apple Canada Inc., 120 Bremner Boulevard, Suite 1600, Toronto, ON M5J 0A8
--------------------	---

By Telephone: 647-943-4400

Online: Via Contact Apple Support at support.apple.com/en-ca/contact or support.apple.com/fr-ca/contact

In Person: Any Apple-owned retail store, listed on apple.com/ca/retail/storelist or apple.com/ca/fr/retail/storelist

Complaints about AppleCare+ for Schools Insurance Coverage

To submit a complaint to AIG regarding the Hardware Coverage and Accidental Damage Coverage, contact the appropriate business unit of AIG, verbally or in writing. If you know the name of the representative of the relevant AIG business unit, please contact that person directly.

If the business unit representative is unable to resolve the concern, request that the complaint be escalated to senior management of the business unit for their attention and further efforts to resolve the complaint.

The representative assigned to your file will send you an acknowledgement of receipt within three (3) business days of receiving the complaint, highlighting information pertinent to the complaint. On receiving the complaint, the representative will initiate the Company's complaint examination process.

The representative will examine the complaint and, within ten (10) business days of receipt of the complaint, prepare and send a written response with justifying reasons, or explaining that more time is necessary and why.

If you are not satisfied with the outcome of the escalation process within the appropriate business unit as described above, refer the complaint directly to the AIG Complaints Officer. Complaints submitted to the Complaints Officer must be put in writing (email, fax, or letter) to the following address:

Complaints Officer

AIG Insurance Company of Canada

120 Bremner Boulevard, Suite 2200

Toronto, ON, M5J 0A8

Toll-free: 1-800-387-4481

Fax: (416) 596-3006

Email: AIGCanadaComplaints@aig.com

To read the complete Complaints Resolution Policy for AIG Insurance Company of Canada, please consult aig.ca/home/contact-aig/complaint-resolution-policy (English) or aig.ca/fr/accueil/contactez-nous/politique-de-reglement-de-plaintes (French).

NOTICE OF RESCISSION OF AN INSURANCE CONTRACT

NOTICE GIVEN BY A DISTRIBUTOR

Section 440 of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2)

THE ACT RESPECTING THE DISTRIBUTION OF FINANCIAL PRODUCTS AND SERVICES GIVES YOU IMPORTANT RIGHTS.

The Act allows you to rescind an insurance contract, without penalty, within 10 days of the date on which it is signed. However, the insurer may grant you a longer period.

To rescind the contract, you must give the insurer notice, within that time, by registered mail or any other means that allows you to obtain an acknowledgement of receipt.

Despite the rescission of the insurance contract, the first contract entered into will remain in force. Caution, it is possible that you may lose advantageous conditions as a result of this insurance contract; contact your distributor or consult your contract.

After the expiry of the applicable time, you may rescind the insurance contract at any time; however, penalties may apply.

For further information, contact the Autorité des marchés financiers at 1-877-525-0337 or visit autorite.gc.ca.

NOTICE OF RESCISSION OF AN INSURANCE CONTRACT

To: _____
(name of insurer)

(address of insurer)

Date: _____
(date of sending of notice)

Pursuant to section 441 of the Act respecting the distribution of financial products and services, I hereby rescind insurance contract no.: _____
(number of contract, if indicated)

Entered into on: _____
(date of signature of contract)

In: _____
(place of signature of contract)

(name of client)

(signature of client)