FAQs

Quels avantages des services AppleCare sont inclus?

- Service et soutien directement d'Apple pour les réclamations pour mauvais fonctionnement sous garantie et dommages accidentels.
- Réclamation illimitées pour dommages accidentels.
- Nombre illimité de réclamations pour mauvais fonctionnement sous garantie. Il n'y a pas de franchise pour ces réclamations.
- Accès prioritaire aux experts d'Apple par clavardage ou par téléphone.
- Couverture de la batterie.
- Réparation ou remplacement certifié par Apple avec des pièces Apple d'origine.
- Service de réparation dans les Apple Stores et chez les fournisseurs de services autorisés par Apple.
- Service de remplacement express.

Combien de réclamations puis-je faire?

Votre plan permet un nombre illimité de réclamations en cas d'accident Dommages et dysfonctionnements de la garantie et une réclamation pour perte ou vol au cours d'une période continue de 12 mois, avec un plafond de 3 500 $ par réclamation. Toutes les réparations et tous les remplacements seront certifiés par Apple.

Que faire si mon appareil ne peut pas être réparé?

Apple vous fournira un appareil de remplacement. Si le remplacement doit vous être expédié, il sera envoyé dès le jour ouvrable suivant.

Que se passe-t-il s'il n'y a pas de centre de réparation près de chez moi?

Ne vous inquiétez pas, Apple accepte les appareils par la poste. Vous recevrez une étiquette prépayée et du matériel pour l'expédition. Il vous suffit d'emballer votre appareil et de l'envoyer par la poste conformément aux instructions fournies. Il sera réparé et vous sera retourné en trois à cinq jours ouvrables après sa réception par Apple.

Et si des problèmes surviennent après la réparation de mon appareil?

Tous les travaux de réparation sont garantis pendant 90 jours. Il suffit d'appeler Apple au 1 800 263-3394 pour résoudre votre problème.

Comment serai-je facturé?

Lorsque vous vous inscrivez au programme, votre carte de crédit sera débitée d'un montant calculé au prorata en fonction du nombre de jours entre la date d'achat et la fin du mois. Les frais mensuels seront débités sur la même carte de crédit le premier jour de chaque mois.

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

Bien que notre plan couvre une gamme impressionnante d'incidents, il existe quelques exceptions comme l'usure normale ou les dommages préexistants. D'autres exclusions peuvent s'appliquer. Veuillez consulter votre police d'assurance pour connaître tous les détails et nous appeler au 1 855 562-1955 si vous avez des questions.

Puis-je annuler ma couverture?

Le Plan de protection mobile plus avec les services AppleCare couvre votre appareil aussi longtemps que vous payez votre abonnement mensuel. Si vous décidez d'annuler, vous pouvez le faire à tout moment et pour quelque raison que ce soit en nous appelant au 1 855 562-1955 ou en remplissant le formulaire d'annulation (disponible à l'adresse protect.likewize.com/mobileprotection/fr-CA) et en nous écrivant à Likewize Device Protection, Ltd., 1235 rue Bay, bureau 400, Toronto, ON M5R 3K4. Un remboursement au prorata de votre abonnement mensuel sera effectué sur votre carte de crédit.

2023120_WW_QBC_ACS_PG_FR_SEPT_2023

AIDE? QUESTIONS?
protect.likewize.com/mobileprotection/fr-CA ou 1 855 562-1955

PLAN DE PROTECTION MOBILE+
avec les
services AppleCare

WAVE SANS FIL

Disponible au Québec seulement

PROTECTION SANS SOUCI POUR VOTRE IPHONE ET VOTRE IPAD

Nous savons que c'est mal commode lorsqu'on perd son téléphone ou qu'il est endommagé, sans parler du temps et des dépenses nécessaires pour le remplacer. C'est pourquoi nous nous sommes associés à Apple pour vous offrir un plan de protection conçu pour les clients iPhone et iPad - le **Plan de protection mobile plus avec les services AppleCare.** Il protège contre la perte, le vol, les dommages accidentels (y compris les dommages causés par un liquide) et les mauvais fonctionnements sous garantie.

COMMENT CELA FONCTIONNE

Inscrivez-vous au **Plan de protection mobile plus avec les services AppleCare** lorsque vous achetez votre nouvel appareil et la protection commence immédiatement.

Tant que vous êtes inscrit au plan, vous profiterez du service et du soutien d'Apple. Cela signifie incidents illimités de protection contre les dommages accidentels, un accès prioritaire aux experts d'Apple, une réparation ou un remplacement certifié par Apple et un service de réparation dans les Apple Stores et chez les fournisseurs de services autorisés par Apple.

DES RÉPARATIONS ET DES REMPLACEMENTS SUR LESQUELS VOUS POUVEZ COMPTER

Si quelque chose arrive à votre appareil, il existe des options flexibles pour le faire réparer ou remplacer.

Vous êtes admissible à des réclamations illimitées pour dommages accidentels résultant de la manipulation et de la garantie de dysfonctionnement une réclamation pour perte ou vol au cours d'une période continue de 12 mois. Toutes les réparations et tous les remplacements seront certifiés par Apple.

FRAIS D'ABONNEMENT *

Prix de détail de votre appareil au moment de l'inscription	0 $ – 749,99 $	750,00 $ – 1 099,99 $	1 100,00 $ – 1 699,99 $	1 700,00 $ +
Frais mensuels	**12,99 $**	**15,99 $**	**18,99 $**	**21,99 $**
Franchise pour réparation d'iPhone (Écran seulement)	39 $	39 $	39 $	39 $
Franchise pour réparation d'iPhone (Tous les autres dommages)	129 $	129 $	129 $	129 $
Franchise pour réparation d'iPad (Écran et tous les autres dommages)	49 $	49 $	49 $	49 $
Franchise de remplacement pour perte/vol	199 $	249 $	449 $	649 $

* Taxes non incluses. D'autres frais peuvent s'appliquer. Pour plus de détails, visitez protect.likewize.com/mobileprotection/fr-CA .

COMMENT PUIS-JE OBTENIR DE L'AIDE?

Pour les réclamations pour mauvais fonctionnement sous garantie et dommages accidentels

1. Le meilleur point de départ est **getsupport.apple.com.** Répondez simplement à quelques questions et nous vous présenterons des options pour vous aider à résoudre votre problème.
2. Rendez-vous sur **locate.apple.com** pour trouver un fournisseur de services autorisé par Apple près de chez vous.
3. Composez le **1 800 263-3394** pour parler directement à un conseiller AppleCare.
4. Payez toute franchise applicable.
5. Suivez les instructions fournies pour faire réparer ou remplacer votre appareil. Si votre appareil a été endommagé et que vous avez reçu un appareil de remplacement, vous retournerez l'appareil endommagé à Apple.

Pour les réclamations pour perte ou vol

1. Visitez **protect.likewize.com/mobileprotection/fr-CA** ou composez le **1 855 562-1955.**
2. Fournissez des renseignements sur votre appareil protégé et des détails sur ce qui s'est passé.
3. Payez la franchise applicable.
4. Suivez les instructions fournies pour faire remplacer votre appareil.

Les réclamations doivent être signalées dans les 60 jours suivant l'incident et complétées, incluant fournir toute documentation demandée, dans les 60 jours à compter de la date de déclaration. La fonction Localiser doit être activée au moment de la perte afin de déposer une réclamation pour perte ou vol.

Le Plan de protection mobile plus avec les services AppleCare (le « Plan ») est un régime d'assurance souscrit par Zurich Compagnie d'Assurances SA (Direction Canadienne); administré par Likewize Device Protection Ltd. et distribué par GLENTEL Inc. Vous n'êtes pas tenu de vous inscrire au Plan pour acheter des produits ou services de GLENTEL. L'assurance fournie en vertu du Plan peut chevaucher d'autres couvertures de fournisseurs qui vous protègent. Likewize et GLENTEL ne sont pas des parties à la police d'assurance, qui sera conclue entre vous et Zurich Compagnie d'Assurances SA (Direction Canadienne).

Pour consulter toutes les conditions générales, visitez protect.likewize.com/mobileprotection/fr-CA