

# Protection complète d'appareils

Conditions générales pour toutes les provinces  
sauf le Québec, le Manitoba et la Saskatchewan

En vigueur à compter du 13 février 2025

- Conditions générales
- Niveaux de réclamation pour les appareils

### Contrat de garantie supplémentaire

Ce document constitue un contrat légal (ci-après, le « Plan »). Lorsque vous effectuez un achat, vous comprenez que vous concluez un contrat et reconnaissez que vous avez eu l'occasion de lire les conditions énoncées dans les présentes.

**Partie obligée** : La société obligée en vertu du présent Plan est Telus Communications, Inc. Sise au 510 W. Georgia Street, 23<sup>rd</sup> Fl., Vancouver, Colombie-Britannique V6B 0M3 (Canada), téléphone 1 866 558-2273.

**Définitions** : Dans le présent Plan, les termes **(1) « nous »**, **« notre »** et **« nos »** renvoient à la Partie obligée mentionnée ci-dessus; **(2) le terme « administrateur »** renvoie à Asurion Canada, Inc. (« Asurion »). L'administrateur peut être contacté à l'adresse suivante : 11 Ocean Limited Way, Moncton, New Brunswick E1C 0H1 (Canada); **(3) « TELUS »** renvoie au fournisseur de service sans fil; **(4) les termes « appareil garanti »** désignent l'appareil que nous considérons comme admissible au titre de la couverture fournie par le Plan, qui peut recevoir le service de télécommunication sans fil au numéro de téléphone sans fil Telus inscrit sur votre compte TELUS à la date où l'incident pris en charge se produit sur l'appareil garanti et au titre duquel des minutes d'utilisation ont été enregistrées par TELUS comme l'indique le numéro de série électronique (NSE), le numéro d'équipement mobile (Mobile Equipment Identification Number – MEID) ou le numéro d'identité internationale d'équipement mobile (International Mobile Equipment Identity – IMEI) des appareils CDMA et des cartes SIM; néanmoins, si vous avez enregistré des minutes sortantes sur un autre appareil sans fil admissible immédiatement avant le moment de la perte, ledit appareil sans fil deviendra l'appareil garanti, à condition que : i) ledit appareil sans fil vous appartienne et que vous puissiez le prouver, et que ii) les minutes enregistrées sur ledit appareil sans fil sur votre compte TELUS l'aient été immédiatement avant la perte; **(5) « vous »**, **« votre »** et **« vos »** renvoient au titulaire du compte TELUS; **(6) « incident pris en charge »** renvoie à la panne mécanique ou électrique de l'appareil garanti (après expiration de l'année de garantie du fabricant) ou à la perte, au vol ou au dommage direct (causé notamment par des liquides) subi par ledit appareil (à compter de la date d'inscription au programme); **(7) « appareil de remplacement »** désigne un **APPAREIL NEUF, REMIS À NEUF OU RECONDITIONNÉ, OU UN APPAREIL AUX CARACTÉRISTIQUES ET FONCTIONNALITÉS SIMILAIRES OU ÉQUIVALENTES QUI FONCTIONNE SELON LES MÊMES SPÉCIFICATIONS QUE L'APPAREIL GARANTI**; et **(8) « programme »** renvoie au programme de Protection complète d'appareils DÉCRIT DANS LE PLAN.

**Accord.** Vous acceptez l'ensemble des dispositions du Plan lorsque vous vous inscrivez au programme et en acquittez les frais. Nous sommes susceptibles de modifier les frais mensuels du programme ou les présentes conditions sous préavis écrit de trente (30) jours à cet effet. Ledit préavis pourra prendre la forme d'une notice d'accompagnement, d'un message imprimé sur votre facture ou d'un courrier distinct, ou vous être transmis par toute autre méthode raisonnable, à notre discrétion. En nous communiquant votre adresse électronique, ou en la communiquant à Asurion ou à TELUS, vous nous autorisez à communiquer avec vous par voie électronique. Le fait de continuer à utiliser le programme et à régler les frais après un tel préavis sera considéré comme votre consentement desdites modifications. Le programme n'est proposé qu'aux clients de TELUS. Votre participation au programme est facultative et vous pouvez annuler le Plan à tout moment. Veuillez consulter la disposition du Plan concernant l'annulation.

**Ce qui est couvert** : Ce Plan couvre la réparation ou le remplacement de votre appareil garanti si celui-ci subit un incident pris en charge. Si nous estimons que nous ne pouvons pas réparer votre appareil garanti comme indiqué dans le Plan, nous pourrions décider de le remplacer. L'appareil garanti pourra être réparé avec des pièces qui ne proviennent pas du fabricant d'origine si les pièces du fabricant ne sont pas disponibles. **REMARQUE** : Il vous incombe de sauvegarder tous les logiciels et toutes les données avant le début d'une réparation. Nous ne saurions être tenus responsables des données perdues, dont les documents, bases de données, messages, licences, contacts, mots de passe, livres, magazines, jeux, photos, vidéos, musiques ou autres logiciels ou données non standard figurant sur votre produit.

**Durée de validité du Plan** : Votre couverture commencera à la date de votre inscription au programme et se poursuivra de mois en mois jusqu'à ce qu'elle soit résiliée par vous ou par nous-mêmes. Nous pouvons décider de ne pas renouveler le programme, auquel cas nous vous adresserons un préavis de trente (30) jours à cet effet. Le programme inclut la garantie du fabricant; il ne remplace pas la garantie du fabricant mais offre

certains avantages complémentaires mentionnés à la rubrique « Définitions » pendant la durée de validité de la garantie du fabricant. À l'expiration de la garantie du fabricant, le Plan continue d'offrir certains des avantages précédemment offerts par le fabricant ainsi que les avantages complémentaires énoncés dans les conditions du programme.

**Frais :** Les frais seront facturés une fois par mois et apparaîtront sur votre facture TELUS. Les frais de service, frais de non-retour, frais de réclamations non couvertes, frais d'expédition et de restockage, et taxes applicables, ainsi que les éventuelles surtaxes et majorations réglementaires pourront s'ajouter à votre facture ou, si nous en décidons ainsi, collectés auprès de vous avant la fourniture de tout appareil de remplacement.

**Comment formuler une réclamation :** Si votre appareil garanti subit un incident pris en charge, appelez Asurion au **1 866 281-4537** ou rendez-vous sur [asurion.com/fr-ca/claims/telus](https://www.asurion.com/fr-ca/claims/telus) pour formuler votre réclamation (service disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7) dans les 60 jours suivant l'incident pris en charge. **Vous devez appeler avant de procéder à une réparation; toutes les réparations et tous les remplacements doivent être autorisés à l'avance.** Les réparations et remplacements non autorisés peuvent ne pas être couverts. Une fois la demande de remplacement approuvée, vous recevrez l'appareil de remplacement par courrier dans les 10 jours ouvrables. Si vous souhaitez faire livrer l'appareil de remplacement un samedi, des frais additionnels de 20 \$ s'appliqueront. Si l'appareil de remplacement doit être expédié hors du Canada, des frais additionnels de 30 \$ s'appliqueront. Nous pourrions vous demander, à notre entière discrétion, de nous retourner l'appareil garanti afin qu'il soit inspecté par notre centre de service agréé avant de vous expédier un appareil de remplacement, ou nous pourrions vous demander d'acheter un appareil de remplacement ayant des caractéristiques semblables afin de pouvoir recevoir un remboursement. Nous pouvons vous demander de remplir un formulaire de facilitation de réclamation avant de recevoir un service ou de bénéficier d'un remplacement au titre du Plan. Vous pouvez également être tenu(e) de présenter une pièce d'identité avec photo émise par votre province de résidence ou le gouvernement fédéral afin de pouvoir bénéficier d'un service de réparation, ou recevoir un produit de remplacement ou un remboursement au titre du Plan.

**Limites en matière de réclamation :** La garantie de l'appareil se limite à deux (2) réclamations pour des pannes mécaniques ou électriques (après expiration de la garantie du fabricant d'une durée de un [1] an), pertes, vols ou dommages directs (causés notamment par des liquides) par période de 12 mois consécutifs, le nombre de réparations d'écran avant fissuré ou de remplacements de batteries n'étant pas limité. Le montant maximal que nous engagerons pour remplacer ou réparer l'appareil garanti se limitera à 3 500,00 \$ par réclamation.

**Frais de service de réclamation :** Vous devrez régler des frais de service de réclamation non remboursables, et les taxes applicables, pour chaque réparation ou remplacement agréé avant de bénéficier du service sachant que les frais de service ne réduiront pas la Limite de réclamation. Le montant des frais de service est calculé en fonction de la catégorie de l'appareil garanti faisant l'objet de la réclamation comme indiqué dans le barème figurant ci-dessous. Veuillez vous reporter au site [asurion.com/fr-ca/claims/telus](https://www.asurion.com/fr-ca/claims/telus) pour connaître le montant spécifique des frais de service de réclamation s'appliquant à votre appareil et pour savoir si celui-ci peut bénéficier d'une réparation.

Catégories d'appareil	Appareil de remplacement	Réparation d'écran avant fissuré (appareils admissibles seulement)*	Toutes les autres réparations (appareils admissibles seulement)	Remplacement batterie (appareils admissibles seulement)
Catégorie 1	25 \$	Non disponible	Non disponible	0 \$
Catégorie 2	100 \$	39 \$	50 \$	0 \$
Catégorie 3	130 \$	39 \$	80 \$	0 \$
Catégorie 4	200 \$	39 \$	100 \$	0 \$
Catégorie 5	250 \$	39 \$	130 \$	0 \$
Catégorie 6	400 \$	39 \$	200 \$	0 \$
Catégorie 7	650 \$	39 \$	325 \$	0 \$

\*Pour les téléphones flip et pliables admissibles, la réparation d'écran avant fissuré est offerte pour l'écran externe frontal seulement. La réparation de l'écran interne et/ou du verre à l'arrière du téléphone tombent dans la catégorie « Toutes les autres réparations » (un montant de franchise « Toutes les autres réparations » s'applique).

**Retour d'un appareil remplacé/Frais de non-retour :** L'appareil garanti dont le remplacement a été agréé doit nous être retourné. Vous devrez nous retourner l'appareil garanti faisant l'objet de la réclamation à nos frais dans les trente (30) jours, dans l'emballage de retour que nous vous fournirons. Vous devrez nous retourner l'appareil garanti selon nos instructions, notamment en ayant pris soin de déverrouiller l'appareil garanti, sous peine d'avoir à régler des frais de non-retour de l'appareil pouvant aller jusqu'à 1 500,00 \$. **POUR ÉVITER CELA, IL VOUS SUFFIT DE RETOURNER L'APPAREIL GARANTI COMME INDIQUÉ.** Si vous retournez un appareil qui n'est pas l'appareil garanti, des frais d'expédition et de restockage de 15,00 \$ pourront vous être facturés.

**Transférabilité :** Ce programme ne peut être transféré.

**Responsabilités du fabricant :** Le fabricant est seul responsable des pièces et des services couverts pendant la période de garantie du fabricant.

**Le programme ne couvre pas :**

- a) les dommages accessoires ou indirects;
- b) les défaillances causées par une catastrophe naturelle, un incendie, une inondation, une explosion, une guerre, un acte de terrorisme, une grève, un embargo, un acte du gouvernement, un acte de l'autorité militaire ou des intempéries;
- c) l'abus, la mauvaise utilisation, les dommages intentionnels, l'installation incorrecte ou la négligence du fait du client;
- d) les incidents couverts préexistants touchant l'appareil garanti et survenus avant le moment où il a été établi qu'il s'agit d'un appareil garanti;
- e) les changements ou améliorations chromatiques, de texture, de finition, d'expansion, de contraction ou tout dommage à l'aspect esthétique de l'appareil garanti, quelle qu'en soit la cause, y compris, mais sans s'y limiter, les rayures et les marques, qui n'affectent pas la fonction mécanique ou électrique de l'appareil garanti.

En outre, l'appareil garanti n'inclut pas les éléments suivants qui ne sont pas couverts par le programme :

- a) les appareils de contrebande ou les biens faisant l'objet d'un transport ou d'un commerce illicite;
- b) les biens qui vous sont acheminés par toute personne autre que nous;
- c) les chargeurs de batterie (un chargeur standard sera fourni avec l'appareil de remplacement dans le cadre des réclamations approuvées visant le remplacement de l'appareil garanti si le chargeur est également défectueux);
- d) tout accessoire (sauf indication contraire à l'égard des batteries standard, des chargeurs de batterie standard et de la carte SIM), y compris, mais sans s'y limiter, les plaques frontales en couleur, les données personnalisées ou les logiciels personnalisés, tels que les gestionnaires de renseignements personnels (GRP), les sonneries, les jeux ou les écrans de veille;
- e) les modifications, altérations ou réparations non autorisées, y compris l'utilisation de pièces tierces non fournies ou non certifiées par le fabricant;
- f) les appareils garantis auxquels il manque une ou plusieurs pièces.

**Annulation :** Le Plan est proposé sur une base mensuelle et peut être annulé par vous à tout moment, pour n'importe quelle raison. Vous pouvez annuler en appelant TELUS au **1 866 771-9666**, en vous rendant dans une boutique TELUS ou en accédant à votre compte libre-service en ligne. Si vous êtes inscrit(e) au Nouveau-

Brunswick ou au Labrador, vous devez nous appeler au **1 866 771-9666** pour annuler. Nous sommes susceptibles d'annuler votre garantie dans les cas suivants : si vous avez enregistré un appareil non admissible, si nous ne recevons pas votre paiement des frais de service mensuels, si vous atteignez votre limite de réclamations ou si vous ne remplissez pas l'une quelconque des obligations vous incombant en vertu du Plan. Si vous vous inscrivez dans la province de Terre-Neuve et Labrador et que nous annulons le Plan, nous vous donnerons un préavis écrit d'au moins 60 jours à cet effet. Dans les autres provinces, nous vous informerons de l'annulation avec un préavis de 30 jours. L'avis expliquera les raisons de l'annulation et sa date d'entrée en vigueur. Si vous avez souscrit le Plan au Nouveau-Brunswick, en cas d'annulation (a) dans les 20 premiers jours de votre souscription, nous vous rembourserons la totalité des frais mensuels acquittés, déduction faite des éventuelles réclamations honorées, ou (b) après les 20 premiers jours de votre souscription, nous vous rembourserons les frais mensuels acquittés et non utilisés au prorata du nombre de jours restant, déduction faite des éventuelles réclamations honorées. Dans toutes les autres provinces, en cas d'annulation du Plan, nous vous rembourserons les frais mensuels acquittés et non utilisés au prorata du nombre de jours restant, déduction faite des éventuelles réclamations honorées. Nous cesserons alors tout prélèvement des frais mensuels.

## DEVICE SCHEDULE / PROGRAMME RELATIF AUX APPAREILS

Partial list of eligible devices as of 13 February 2025. This list may be changed from time to time. For a complete list, or to see the service fee/deductible for a specific device, go to [www.asurion.com/claims/telus](https://www.asurion.com/claims/telus) or [www.asurion.com/claims/koodo](https://www.asurion.com/claims/koodo).

Liste partielle des appareils admissibles en date du 13 février 2025. Cette liste peut être modifiée de temps à autre. Pour obtenir une liste complète ou pour consulter les frais de service/la franchise d'un appareil en particulier, visitez le site [www.asurion.com/fr-ca/claims/telus](https://www.asurion.com/fr-ca/claims/telus) ou [www.asurion.com/fr-ca/claims/koodo](https://www.asurion.com/fr-ca/claims/koodo).

**Bring Your Own Device:** When you bring your own device and activate service with it on the TELUS/Koodo network, it may be eligible for enrollment in device protection. If the device make/model is currently or was previously sold by TELUS/Koodo, the applicable service fees/deductibles for that specific make/model tier apply for all approved claims. For a device make/model that has never been sold by TELUS/Koodo, the service fee/deductible and monthly fee for Device Tier 2 applies. Replacement options will vary.

**Apportez votre propre appareil :** Lorsque vous apportez votre propre appareil et activez le service avec celui-ci sur le réseau TELUS/Koodo, il peut être admissible à l'inscription à la protection des appareils. Si la marque ou le modèle de l'appareil sont actuellement vendus par TELUS/Koodo ou l'ont déjà été, les frais de service ou la franchise applicables pour ce niveau de marque ou de modèle spécifique s'appliquent à toutes les réclamations approuvées. Pour une marque ou un modèle d'appareil qui n'ont jamais été vendus par TELUS/Koodo, les frais de service ou la franchise et les frais mensuels pour les appareils de niveau 2 s'appliquent. Les options de remplacement varient.

Device Tier Catégorie d'appareil	Sample of Devices Échantillon d'appareil
Tier 1 Catégorie 1	<b>LG:</b> K4 (2016), X Power 2; <b>Motorola:</b> G Pure (32GB), Moto G Play 2024 (64GB), Moto G Power 2021 (64GB); <b>Samsung Galaxy:</b> A03s (32GB), A21 (32GB); <b>TCL:</b> 10L (64GB); <b>ZTE:</b> Blade A7P (32GB), Cymbal 2 (8GB), Nubia A75 (32GB)
Tier 2 Catégorie 2	<b>LG:</b> K41S (32GB), X Power 3 (16GB, 32GB); <b>Motorola:</b> Moto G 5G 2023 (128GB), Moto G 5G 2024 (128GB), Moto G Fast (32GB), Moto G Power 2022 (64GB); <b>Samsung Galaxy:</b> A12 (32GB), A13 (64GB), A14 5G (64GB), A20 (32GB), J3 2018 (16GB), J3 Prime; <b>Sonim:</b> XP3 (8GB); <b>Bring Your Own Device:</b> a make/model not previously sold by TELUS/Koodo; <b>Apportez votre propre appareil :</b> une marque/un modèle non vendu auparavant par TELUS/Koodo
Tier 3 Catégorie 3	<b>Huawei:</b> P30 Lite (128GB); <b>LG:</b> Q Stylo Plus, Q6 Platinum; <b>Motorola:</b> Moto G 5G (64GB); <b>Samsung Galaxy:</b> A32 5G (64GB), A5 2017, A50 (64GB); <b>TCL:</b> 20S (128GB), 30 5G (128GB)
Tier 4 Catégorie 4	<b>Apple iPhone:</b> 8 (64GB), 11 (64GB), 12 Mini (64GB), 13 Mini (128 GB), SE 2020 (64GB, 128GB), SE 2022 (64GB, 128GB, 256GB), XR (64GB); <b>BlackBerry:</b> Key2; <b>Google Pixel:</b> 5 (128GB), 6 (128GB), 3A XL (64GB), 3A (64GB), 4A (128GB), 4A 5G (128GB), 4A 5G (128GB), 6A 5G (128GB), 7 5G (128GB), 3XL (64GB), 8A 5G (128GB); <b>Huawei:</b> P20 (128GB), P20 Pro (128GB), P30 (128GB); <b>LG:</b> G6, G7 One (32GB), G7 ThinQ (64GB), Velvet 5G (128GB); <b>Motorola:</b> Edge 2023 5G (256GB), Edge 2024 5G (256GB), Moto G Stylus 5G 2022 (128GB), One 5G Ace (128GB), One Hyper (128GB); <b>Samsung Galaxy:</b> A35 5G (128GB), A51 (64GB), A52 5G (128GB), A53 5G (128GB), A70 (128GB), A71 (128GB), A8 2018, S9 (64GB); <b>Sonim:</b> XP10 5G (128GB), XP8; <b>TCL:</b> 10 Pro (128GB), 20 Pro 5G (256GB)
Tier 5 Catégorie 5	<b>Apple iPhone:</b> 11 (128GB), 12 (64GB, 128GB), 13 (128GB, 256GB), 14 (128GB, 256GB), 15 (128GB, 256GB), 13 Mini (256GB, 512GB), 14 Plus (128GB), 15 Plus (128GB), 8 Plus (64GB), X (64GB), XR (128GB); <b>Google Pixel:</b> 2 (64GB, 128GB), 3 (64GB), 4 (64GB), 8 (128GB, 256GB), 2 XL (64GB, 256GB), 3XL (64GB), 6 Pro (128GB), 7 Pro 5G (128GB), 8 5G (128GB, 256GB); <b>Huawei:</b> Mate 20 Pro (128GB), P30 Pro (128GB); <b>LG:</b> G8X ThinQ (128GB), V30; <b>Motorola:</b> Moto Edge 2022 (256GB); <b>Samsung Galaxy:</b> Note 8, Note 9 (128GB), S10 (128GB), S20 5G (128GB), S20 FE 5G (128GB), S21 5G (128GB), S21 FE 5G (128GB, 256GB), S22 5G (128GB), S23 5G (128GB), S24 5G (128GB), S8 (64GB), S8 Plus (64GB), S9 Plus (64GB)
Tier 6 Catégorie 6	<b>Apple iPhone:</b> 13 (512GB), 14 (512GB), 15 (512GB), 11 Pro (64GB, 256GB), 11 Pro Max (64GB, 256GB), 12 Pro (128GB, 256GB, 512GB), 12 Pro Max (128GB, 256GB, 512GB), 13 Pro (128GB, 256GB, 512GB, 1TB), 13 Pro Max (128GB, 256GB, 512GB, 1TB), 14 Plus (256GB, 512GB), 14 Pro (128GB, 256GB, 512GB, 1TB), 14 Pro Max (128GB, 256GB, 512GB, 1TB), 15 Plus (256GB, 512GB), 15 Pro (128GB, 256GB, 512GB, 1TB), 15 Pro Max (256GB, 512GB, 1TB), XS (64GB, 256GB), XS Max (64GB, 256GB); <b>Google Pixel:</b> 8 Pro 5G (128GB, 256GB, 512GB); <b>Motorola:</b> Razr Plus 2024 5G (256GB), Razr Plus 5G (256GB); <b>Samsung:</b> Z Flip 5 5G (256GB, 512GB); <b>Samsung Galaxy:</b> Note 10 Plus (256GB), Note 20 5G (128GB), Note 20 Ultra 5G (128GB), Note 20 Ultra (128GB), S10 (512GB), S10 Plus (128GB), S20 Plus 5G (128GB), S20 Ultra 5G (128GB), S21 Plus 5G (128GB), S21 Ultra (128GB, 256GB, 512GB), S22 Plus 5G (128GB), S22 Ultra 5G (256GB, 512GB), S23 5G (256GB, 512GB), S23 Plus 5G (256GB, 512GB), S23 Ultra 5G (256GB, 512GB), S24 5G (256GB, 512GB), S24 Plus 5G (256GB, 512GB), S24 Ultra 5G (256GB, 512GB), Z Flip 3 5G (128GB, 256GB), Z Flip 4 5G (128GB, 256GB), Z Flip 5 5G (256GB, 512GB)
Tier 7 Catégorie 7	<b>Samsung Galaxy:</b> Z Fold 3 5G (256GB, 512GB), Z Fold 4 5G (256GB, 512GB), Z Fold 5 5G (256GB, 512GB), Z Fold 6 5G (256GB, 512GB)