



## Device Care Complete Program

### Contract of Additional Warranty

This is a legal contract (referred to hereinafter as the "Plan"). By purchasing it, you understand that it is such a contract and acknowledge that you have had the opportunity to read the terms and conditions set forth herein.

**Obligor:** The company obligated under this Plan is Telus Communications, Inc., whose address is 510 W. Georgia Street, 23<sup>rd</sup> Fl., Vancouver, British Columbia V6B 0M3 Canada, telephone 1-866-558-2273.

**Definitions:** Throughout this Plan the words **(1) "we," "us," or "our"** refer to the obligor, as referenced above; **(2) "administrator"** refers to Asurion Canada, Inc. ("Asurion"). The administrator can be contacted at: 11 Ocean Limited Way, Moncton, New Brunswick E1C 0H1 Canada; **(3) "TELUS"** refers to the wireless service provider; **(4) "covered device"** means a device that we have designated as eligible for coverage under the Plan, which is activated for wireless telecommunications service for the enrolled Telus wireless telephone number on your account with TELUS on the date the covered incident of the covered device occurs and for which air time has been logged by TELUS as identified by Electronic Serial Number (ESN), Mobile Equipment Identification Number (MEID), or International Mobile Equipment Identity (IMEI) for CDMA devices and SIM card; unless you have logged outgoing airtime on a different eligible wireless device immediately prior to the time of loss, in which case such wireless device becomes the covered device so long as: i) such wireless device is owned by you and you provide us proof of ownership and ii) airtime usage was logged on such device on your account with TELUS immediately prior to the time of loss.; **(5) "you" and "your"** refers to the TELUS account holder; **(6) "covered incident"** refers to the mechanical or electrical breakdown of the covered device (after the one-year manufacturer warranty expires) or being lost, stolen or directly damaged (including liquids) (from the date of enrollment in the program); **(7) "replacement device"** refers to a **NEW, REFURBISHED OR REMANUFACTURED PRODUCT, OR A PRODUCT OF EQUAL OR SIMILAR FEATURES AND FUNCTIONALITY THAT PERFORMS TO THE FACTORY SPECIFICATIONS OF THE ORIGINAL COVERED DEVICE**; and **(8) "program"** means the Device Care Complete program described in this Plan.

**Agreement.** You agree to all the provisions of this Plan when you enroll in the program and pay for it. We may change the monthly charge for the program or these terms and conditions from time to time upon at least thirty (30) days written notice to you. Such notice may be provided in a bill insert, as a message printed on your bill, in a separate mailing, or by any other reasonable method, at our discretion. By providing your electronic address to us, Asurion or TELUS, you are authorizing us to communicate with you electronically. Your continued use of the program and payment of the charges, after such notice, constitutes your acceptance of the changes. The program is available only to customers of TELUS. Your participation in the program is optional and you may cancel the Plan at any time. Please refer to the provision in this Plan regarding cancellation.

## Programme de Protection complète d'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 qui sont 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 au : 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 fournissant votre adresse électronique, ou en la fournissant 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.

**What is Covered:** This Plan provides for the repair or replacement of your covered device in the event the covered device experiences a covered incident. If we determine that we cannot repair your covered device as specified in this Plan, we may replace it with a replacement device. Non-original manufacturer's parts may be used for repair of the covered device if the manufacturer's parts are unavailable. **NOTE:** You are responsible for backing up all software and data prior to commencement of any repairs. We are not responsible for any lost data, including documents, databases, messages, licenses, contacts, passwords, books/magazines, games, photos, videos, music or other nonstandard software or data on your product.

**Plan Period:** Your coverage begins on the date you enrolled in the program and continues month to month until terminated by you or by us. We may elect not to renew the program upon thirty (30) days written notice to you. The program is inclusive of the manufacturer's warranty; it does not replace the manufacturer's warranty, but provides certain additional benefits as outlined in the "Definitions" provision during the term of the manufacturer's warranty. After the manufacturer's warranty expires, the Plan continues to provide some of the manufacturer's benefits as well as certain additional benefits listed within the program's terms and conditions.

**Charges.** You will be billed once each month on your bill from TELUS. Applicable service fees, non-return charges, non-covered claim charges, shipping and restocking charges, taxes, and regulatory surcharges and assessments, if any, may be added to your bill or, at our discretion, collected from you prior to providing a replacement device.

**To Make a Claim / How it works:** When your covered device experiences a covered incident, call Asurion at **1-866-281-4537** or go to **phoneclaim.com/telus**, to process your claim 24 hours a day, 7 days a week, within 60 days of the covered incident. **You must call prior to having your product serviced; all repairs or replacements must be authorized in advance.** Unauthorized repairs or replacements may not be covered. Once a claim for replacement is approved, you will receive the replacement device by mail within 1 to 10 business days. If you choose to have the replacement device delivered on a Saturday, an additional \$20 shipping fee will apply. If the replacement device is shipped outside of Canada, an additional \$30 shipping fee will apply. At our sole discretion, we may require that you return the covered device to us and have it inspected by our authorized service centre as a condition to receiving a replacement device, or we may require you to purchase a replacement device with similar features as a condition to receiving a reimbursement. We may require you to fill out a claim facilitation form prior to receiving service or a replacement under this Plan. You may also be required to produce photo identification issued to you by a Provincial or Federal government office as a condition to receiving service or replacement or reimbursement under this Plan.

**Claim Limit:** A maximum of two (2) claims for mechanical and electrical breakdown (after the one-year manufacturer warranty expires), lost, stolen or direct damage (including liquids), and unlimited cracked screen repairs and battery replacements, will be allowed in any consecutive 12-month time period for the covered device. For any single claim, the maximum amount we will spend to replace or repair the covered device is \$3,500.00.

**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 **phoneclaim.com/telus**, pour déposer 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 l'expédition d'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), pertes, vols ou dommages directs (causés notamment par des liquides) par période de 12 mois, le nombre de réparations d'écran brisés ou de remplacements de batterie 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.



**Claim Service Fee:** You must pay a non-refundable claim service fee, and any applicable taxes, for each approved repair or replacement before your claim can be completed, and the service fee does not reduce the Limit of Insurance. The service fee amount is based on the device tier of the claimed covered device, as shown in the schedule below. See [phoneclaim.com/telus](http://phoneclaim.com/telus) for the specific claim service fee for your device.

Equipment Category	Claim Service Fee Applicable to Each Replacement Claim – Beyond a Battery Replacement	Claim Service Fee Applicable to Each Repair Claim – Beyond a Cracked Screen Repair	Claim Service Fee Applicable to Each Cracked Screen Repair	Claim Service Fee Applicable to Each Battery Replacement
Tier 1	\$25.00	Not Available	Not Available	\$0.00
Tier 2	\$100.00	\$50.00	\$39.00	\$0.00
Tier 3	\$130.00	\$80.00	\$39.00	\$0.00
Tier 4	\$200.00	\$100.00	\$39.00	\$0.00
Tier 5	\$250.00	\$130.00	\$39.00	\$0.00
Tier 6	\$400.00	\$200.00	\$39.00	\$0.00
Tier 7	\$650.00	\$325.00	\$39.00	\$0.00

**Return of Replaced Device/Non-return Charge:** The covered device approved for replacement must be returned to us. You will be required to return the claimed covered device to us at our expense within thirty (30) days, in the return mailer we provide. You must return the covered device as directed by us, including unlocking the covered device, or pay a non-returned device charge of up to \$1,500.00. YOU CAN AVOID THIS CHARGE BY SIMPLY RETURNING THE COVERED DEVICE AS DIRECTED. If you return a device that is not the covered device, a shipping and restocking fee of \$15.00 may be charged.

**Transferability:** This program is non-transferable.

**Manufacturer's Responsibilities:** Parts and services covered during the manufacturer's warranty period are the sole responsibility of the manufacturer.

**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 agréés avant de bénéficier du service sachant que les frais de service ne réduiront pas le Plafond de garantie. 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 référer au site [phoneclaim.com/telus](http://phoneclaim.com/telus) pour consulter les frais de service de réclamation s'appliquant à votre appareil.

Catégorie d'équipement	Frais de service de réclamation applicables à chaque demande de remplacement - Hormis le remplacement de batterie	Frais de service de réclamation applicables à chaque demande de réparation - Hormis le remplacement de batterie	Frais de service de réclamation applicables à chaque demande de réparation d'un écran brisé	Frais de service de réclamation applicables à chaque remplacement de batterie
Catégorie 1	25,00 \$	Non disponible	Non disponible	0,00 \$
Catégorie 2	100,00 \$	50,00 \$	39,00 \$	0,00 \$
Catégorie 3	130,00 \$	80,00 \$	39,00 \$	0,00 \$
Catégorie 4	200,00 \$	100,00 \$	39,00 \$	0,00 \$
Catégorie 5	250,00 \$	130,00 \$	39,00 \$	0,00 \$
Catégorie 6	400,00 \$	200,00 \$	39,00 \$	0,00 \$
Catégorie 7	650,00 \$	325,00 \$	39,00 \$	0,00 \$

**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 en suivant nos instructions, par exemple en prenant 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 :** Les pièces et les services couverts pendant la période de garantie du fabricant relèvent de la seule responsabilité du fabricant.

## What is not Covered.

### The program does not cover:

1> incidental or consequential damages; 2> failures caused by acts of God, fire, flood, explosion, war, terrorism, strike, embargo, acts of the government, military authority, or the elements; 3> abuse, misuse, intentional damage, improper installation, or customer negligence; 4> pre-existing covered incidents to the covered device occurring before the time it was established as the covered device; and 5> changes or enhancements in color, texture, finish, expansion, contraction, or any cosmetic damage to the covered device however caused, including, but not limited to: scratches and marring, that do not affect the mechanical or electrical function of the covered device.

Further, Covered Device does not include and the program does not cover:

1> contraband or property in the course of illegal transportation or trade; 2> property in transit to you from anyone other than us; 3> battery chargers (one standard charger will be provided with replacement device on approved claims for replacement of the covered device if the charger has also failed); 4> any accessories (except as otherwise provided with respect to standard batteries, standard battery chargers, and SIM Card), including but not limited to: color face plates, personalized data, or customized software, such as personal information managers (PIMs), ring tones, games, or screen savers; or 5> unauthorized modifications, alterations, or repairs, including the use of third-party parts not provided or certified by the manufacturer. 6> covered device that is missing any part or parts.

**Cancellation:** This Plan is provided on a month-to-month basis and may be cancelled by you at any time for any reason. If you decide to cancel within the first 15 days of enrollment, you'll need to return to a TELUS store to cancel. After the first 15 days, you may cancel by calling us at **1-866-558-2273**. We may cancel your coverage if: you enrolled an ineligible device, we do not receive your payment for monthly service, you have met your claim limits, or you default on any of your other obligations under this Plan. If you are enrolled in Newfoundland and Labrador and we cancel the Plan, we will give you at least 60 days' notice in writing. In all other provinces, we will provide 30 days' notice of the cancellation. The notice will explain the reasons for the cancellation and the effective date of the cancellation. If your enrollment terminates within the first 15 days of your enrollment, you will receive a full refund of the monthly fee collected less any claims paid. If the Plan is cancelled more than 15 days after your enrollment date, we will refund the unused monthly fee for the last month of the service, prorated on a daily basis, less the value of any claims paid. We will then stop all monthly charges.

## Ce qui n'est pas couvert.

### Le programme ne couvre pas :

1> les dommages accessoires ou consécutifs; 2> les pannes causées par des catastrophes naturelles, incendies, inondations, explosions, guerres, attentats terroristes, grèves, embargos, décisions gouvernementales ou militaires, ou désastres naturels; 3> l'abus, la mauvaise utilisation, les dommages intentionnels, l'installation inadéquate ou la négligence du client; 4> les incidents garantis mais préexistants qui affectent l'appareil garanti avant qu'il ait été enregistré comme appareil garanti, et 5> les modifications ou améliorations de couleur, texture, fini, expansion ou contraction, ou les dommages d'ordre esthétique quelle qu'en soit la cause, ce qui inclut : les éraflures ou dégradations légères qui n'affectent pas le fonctionnement 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 :

1> les appareils de contrebande ou les biens faisant l'objet d'un transport ou d'un commerce illicite; 2> les biens qui vous sont expédiés par quiconque en dehors de nous; 3> les chargeurs de batterie (un chargeur standard sera fourni avec tout appareil de remplacement dans le cadre des réclamations approuvées au titre du remplacement de l'appareil garanti si son chargeur est également défaillant); 4> les accessoires (sauf mention contraire concernant les batteries standard, les chargeurs de batterie standard et la carte SIM), notamment s'agissant des éléments suivants : plaques avant en couleur, données personnalisées ou logiciels personnalisés, comme les gestionnaires d'information personnelles (PIM), sonneries, jeux ou économiseurs d'écran; 5> les modifications, altérations ou réparations non autorisées, dont l'utilisation de pièces extérieures qui ne sont pas fournies ou certifiées par le fabricant; ni 6> les appareils 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 une raison quelconque. Si vous décidez de l'annuler dans les 15 jours suivant votre adhésion, vous devrez vous rendre dans une boutique TELUS pour ce faire. Au-delà des 15 premiers jours, vous pourrez annuler en nous appelant au **1-866-558-2273**. 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 par préavis de 30 jours. L'avis expliquera les raisons de l'annulation et sa date d'entrée en vigueur. Si votre abonnement est résilié dans les 15 jours de votre adhésion, vous recevrez le remboursement total de vos frais mensuels collectés déduction faite des éventuelles réclamations honorées. Si le Plan est annulé plus de 15 jours après la date de votre adhésion, nous vous rembourserons les frais mensuels non utilisés au cours du mois précédent en fonction du nombre de jours, déduction faite des éventuelles réclamations honorées. Nous cesserons alors tout prélèvement des frais mensuels.