

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 assujettie au présent Plan est Asurion Canada, Inc. (« Asurion ») et peut être contacté à l'adresse au 11 Ocean Limited Way, Moncton, New Brunswick E1C 0H1 Canada; par téléphone au 1 866 213-2143.

Définitions : Dans le présent Plan, les termes (1) « nous », « nos », ou « notre » font référence à la partie obligée mentionnée ci-dessus; (2) « vous », « vos » et « votre » font référence à la personne qui a acheté ce plan; (3) « Bell » désigne Bell Mobilité Inc., y compris Virgin Plus, une marque exploitée par Bell, le fournisseur de services sans fil; (4) « appareil garanti » désigne un appareil sans fil que vous possédez et que nous avons désigné comme étant admissible à la couverture en vertu du Plan et pour lequel : 1) le numéro d'identification unique (le numéro international d'identification d'équipement mobile [« ILEM »], le numéro de série électronique [« NSE »], ou le numéro de série électronique [NSE]) ou l'identifiant d'équipement mobile (IDEM) de cet appareil sans fil est reflété dans les dossiers de Bell au moment où votre couverture est entrée en vigueur initialement; 2) l'utilisation du temps d'antenne sortant a été enregistrée auprès de Bell sur votre compte après l'entrée en vigueur de la couverture; (5) « panne prise en charge » désigne la (a) défaillance mécanique ou électrique du produit après l'expiration de la garantie du fabricant, causée par des pièces défectueuses et des défauts de fabrication qui résultent d'une utilisation normale, y compris la poussière, chaleur, l'humidité et les surtensions; (b) les dommages accidentels causés par la manipulation résultant d'une utilisation normale (y compris les liquides); (6) « appareil de remplacement » désigne un **PRODUIT NEUF, REMIS À NEUF OU REFABRIQUÉ, OU UN PRODUIT AUX CARACTÉRISTIQUES ET FONCTIONNALITÉS ÉGALES OU SIMILAIRES, dont les performances sont conformes aux spécifications d'usine de L'APPAREIL GARANTI d'origine**; (7) le terme « programme » fait référence au Programme Entretien de téléphone mobile-intelligent pour BYOD.

Accord : Vous acceptez l'ensemble des dispositions du contrat 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 Bell, 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 Bell. 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 : Si l'appareil garanti tombe en panne en raison d'une panne prise en charge qui n'est pas couverte par une police d'assurance, une garantie ou un autre plan de service, nous le réparerons ou le remplacerons, à notre entière discrétion, par un appareil de type et de qualité comparables. Nous pouvons, à notre discrétion : (i) réparer l'appareil garanti; (ii) remplacer l'appareil garanti par un appareil de remplacement; (iii) vous rembourser, sous la forme d'un paiement électronique ou d'un chèque, le coût tel que nous le déterminons de remplacement de l'appareil garanti, sur la base de la valeur telle que nous la déterminons de l'appareil garanti, immédiatement avant la panne prise en charge. 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. Les progrès technologiques peuvent faire en sorte que le prix de vente d'un produit de remplacement est inférieur à celui du produit d'origine. L'appareil sans fil que nous fournissons à titre d'appareil de remplacement devient immédiatement l'appareil garanti. Le remboursement du coût de remplacement de l'appareil couvert aura pour conséquence que vous ne disposerez plus d'un appareil admissible. Si nous vous remboursons, nos obligations au titre du présent Plan seront entièrement remplies et le Plan sera résilié. **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 Bell. 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, être collectés auprès de vous avant la fourniture de tout appareil de remplacement.

Comment formuler une réclamation : Si votre appareil garanti subit une panne prise en charge, appelez Asurion au 1 866 213-2143 ou rendez-vous sur [asurion.com/fr-ca/claims/virginplus](https://www.asurion.com/fr-ca/claims/virginplus), pour déposer votre réclamation en ligne dans les 30 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 réclamation approuvée, vous recevrez le remplacement par courrier dans un délai de 2 à 10 jours ouvrables à l'adresse fournie lors de la procédure de réclamation. 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 délivrée par un bureau du gouvernement provincial ou fédéral comme condition pour bénéficier d'un service de réparation ou recevoir un produit de remplacement ou d'un remboursement au titre du Plan.

Limites en matière de réclamation : Un maximum de deux (2) réclamations seront permises par période consécutive de 12 mois pour l'appareil garanti. Une fois cette limite épuisée, nos obligations en vertu du présent Plan seront satisfaites et votre couverture prendra fin. Le montant maximal que nous assumerons pour remplacer ou réparer l'appareil garanti se limitera à 3 000,00 \$ par réclamation. Si nous vous remboursons le coût de remplacement de l'appareil couvert, nos obligations au titre du présent Plan seront entièrement remplies et le Plan prendra fin.

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. Consultez [asurion.com/fr-ca/claims/virginplus](https://www.asurion.com/fr-ca/claims/virginplus) pour connaître les frais de service de réclamation spécifiques à votre appareil.

Catégorie d'appareil	Frais de service de réclamation
Catégorie 1	49 \$
Catégorie 2	99 \$
Catégorie 3	149 \$
Catégorie 4	249 \$
Catégorie 5	449 \$

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 quinze (15) jours, dans l'emballage de retour que nous vous fournirons. Vous devrez nous retourner l'appareil garanti selon nos instructions, notamment 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 1 150,00 \$.
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 l'entière responsabilité du fabricant.

Le programme ne couvre pas :

- a) les dommages accessoires ou indirects;
- b) les défaillances causées par une catastrophe naturelle, 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 appareils perdus ou volés;
- f) les appareils dotés d'un verre flexible ou d'une charnière d'affichage, par ailleurs appelés appareils pliables ou rabattables;
- g) 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 une raison quelconque. Vous pouvez demander une annulation en appelant Bell au **1 800 667-0123**. 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 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, 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, 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 14 July 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 asurion.com/claims/virginplus.

Liste partielle des appareils admissibles en date du 14 juillet 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 asurion.com/fr-ca/claims/virginplus.

Bring Your Own Device: When you bring your own device and activate service with it on the Virgin Plus network, it may be eligible for enrolment in device protection. If the device make/model is currently or was previously sold by Virgin Plus, 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 Virgin Plus, the service fee/deductible 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 Virgin Plus, 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 Virgin Plus 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 Virgin Plus, les frais de service ou la franchise pour les appareils de niveau 2 s'appliquent. Les options de remplacement variant.

Device Tier Catégorie d'appareil	Sample of Devices Échantillon d'appareil
Tier 1 Catégorie 1	Alcatel: 1B (16GB), 1B (32GB), 1X (32GB) Motorola: E (32GB), G Play (64GB), G Power (64GB), G Pure (32GB), Moto G 5G (128GB) Samsung: A32 5G (64GB) TCL: 303 Black (32GB), 50 XE Nxtpaper 5G (128GB), 502 (32GB), Flip (8GB) ZTE: Blade A3 L (8GB), Blade A3 Plus (16GB), Blade A7P (32GB), Cymbal 2 (4GB), Z557 (8GB)
Tier 2 Catégorie 2	Apple: iPhone SE 2020 (64GB), iPhone SE 2022 (64GB) Motorola: G 5G (128GB), G 5G (64GB), G Power (64GB), One 5G Ace, One Hyper (128GB), One Vision (128GB) Samsung: A20 (32GB), A21 (32GB), A50 (64GB), A51 (64GB), A52 5G (128GB), A53 5G (128GB), Galaxy A13 (64GB), Galaxy A14 (64GB), Galaxy A15(128GB), Galaxy A54 (128GB) TCL: 30 (128GB), 30 XE (64GB), 40 XE (128GB)
Tier 3 Catégorie 3	Apple: iPhone 11 (64GB), iPhone 11 (128GB), iPhone 12 (64GB), iPhone 13 Mini (128GB), iPhone SE 2020 (128GB), iPhone SE 2020 (256GB), iPhone SE 2022 (128GB), iPhone SE 2022 (256GB) Google: Pixel 6 (128GB), Pixel 6a (128GB), Pixel 7 (128GB), Pixel 7a (128GB), Pixel 8a (128GB) Motorola: Edge 2023 (256GB), Edge 2024 (256GB), G Stylus 5G (128GB) Samsung: A70 (128GB), A71 (128GB), Galaxy S20 FE 5G (128GB)
Tier 4 Catégorie 4	Apple: iPhone 11 (256GB), iPhone 12 (128GB), iPhone 12 (256GB), iPhone 13 (128GB), iPhone 13 (256GB), iPhone 13 (512GB), iPhone 13 Mini (256GB), iPhone 13 Mini (512GB), iPhone 13 Pro (128GB), iPhone 13 Pro (256GB), iPhone Pro Max (128GB), iPhone 14 (128GB), iPhone 14 (256GB), iPhone 14 (512GB), iPhone 14 PLUS (128GB), iPhone 14 PLUS (256GB), iPhone 14 PRO (128GB), iPhone 14 PRO MAX (128GB), iPhone 15 (128GB), iPhone 15 (256GB), iPhone 15 PLUS (128GB), iPhone 15 PLUS (256GB), iPhone 15 Pro (128GB), iPhone 16 (128GB), iPhone 16 (256GB), iPhone 16 Plus (128GB), iPhone 16 Plus (256GB), iPhone 16 Pro (128GB) Google: Pixel 6 Pro (128GB), Pixel 7 Pro (128GB), Pixel 8 (128GB), Pixel 8 (256GB), Pixel 9 (128GB), Pixel 9 (256GB), Pixel 9 Pro XL (128GB), Pixel 9 Pro XL (256GB) Motorola: Edge 2022 (256GB) Samsung: Galaxy S20 5G (128GB), Galaxy S20+ 5G (128GB), Galaxy S21 5G (128GB), Galaxy S21 5G (256GB), Galaxy S21 FE (128GB), Galaxy S21 FE (256GB), Galaxy S21+ 5G (128GB), Galaxy S21+ 5G (256GB), Galaxy S22 (128GB), Galaxy S22 (256GB), Galaxy S23 (128GB), Galaxy S23 FE (128GB), Galaxy S23 FE (256GB), Galaxy S24 (128GB), Galaxy S24 (256GB), Galaxy S24 Ultra (256GB)
Tier 5 Catégorie 5	Apple: iPhone 13 Pro (512GB), iPhone 13 Pro (1TB), iPhone 13 Pro Max (256GB), iPhone 13 Pro Max (512GB), iPhone 13 Pro Max (1TB), iPhone 14 Plus (512GB), iPhone 14 Pro (256GB), iPhone 14 Pro (512GB), iPhone 14 Pro (1TB), iPhone Pro Max (256GB), iPhone Pro Max (512GB), iPhone Pro Max (1TB), iPhone 15 (512GB), iPhone 15 Plus (512GB), iPhone 15 Pro (256GB), iPhone 15 Pro (512GB), iPhone 15 Pro (1TB), iPhone 15 Pro Max (256GB), iPhone 15 Pro Max (512GB), iPhone 15 Pro Max (1TB), iPhone 16 Pro (256GB), iPhone 16 Pro (512GB), iPhone 16 Pro (1TB), iPhone 16 Pro Max (256GB), iPhone 16 Pro Max (512GB), iPhone 16 Pro Max (1TB) Google: Pixel 8 Pro (256GB), Pixel 8 Pro (512GB), Pixel 9 Pro XL (512GB) Samsung: Galaxy S20 Ultra 5G (128GB), Galaxy S20 Ultra 5G (512GB), Galaxy S20+ 5G (512GB), Galaxy S21 Ultra 5G (128GB), Galaxy S21 Ultra 5G (256GB), Galaxy S21 Ultra 5G (512GB), Galaxy S22 Ultra (128GB), Galaxy S22 Ultra (256GB), Galaxy S22 Ultra (512GB), Galaxy S22+ (128GB), Galaxy S22+ (256GB), Galaxy S23 (256GB), Galaxy S23 Ultra (256GB), Galaxy S23 Ultra (512GB), Galaxy S23+ (256GB), Galaxy S23+ (512GB), Galaxy S24 Ultra (512GB), Galaxy S24+ (256GB), Galaxy S24+ (512GB), S20 Ultra 5G (128GB), Galaxy S20 Ultra 5G (512GB), Galaxy S20+ 5G (512GB), S21 Ultra 5G (128GB), S21 Ultra 5G (256GB), Galaxy S21 Ultra 5G (512GB), Galaxy S22 Ultra (128GB), Galaxy S22 Ultra (256GB), Galaxy S22 Ultra (512GB), Galaxy S22+ (128GB), Galaxy S22+ (256GB), Galaxy S23 (256GB), Galaxy S23 Ultra (256GB), Galaxy S23 Ultra (512GB), Galaxy S23+ (256GB), Galaxy S23+ (512GB), Galaxy 24 Ultra (512GB), Galaxy S24+ (256GB), Galaxy S24+ (512GB)