

# Modalités de service entre vous et TELUS

## Que sont les modalités de service TELUS?

1. Les présentes modalités de service définissent vos services mobiles de transmission de la voix et de données et portent sur l'utilisation de votre appareil et de votre compte, l'information sur la facturation et la garantie, votre droit à la vie privée et l'annulation du service. Dans le cadre de notre engagement à accorder la priorité aux clients, nous voulons nous assurer de vous aider, avec clarté et transparence, à bien comprendre ce qu'offre TELUS. En utilisant nos services, vous acceptez les modalités énoncées ci-dessous.

Lorsque vous lisez les présentes modalités de service, veuillez noter ce qui suit :

- « je », « moi », « votre », « vos » et « vous » désignent le client de TELUS qui est responsable du compte;
- « nous », « nos » et « notre » désignent la division mobilité de TELUS (un nom commercial enregistré de TELUS Communications inc.);
- « appareil » désigne tout type d'appareil mobile de télécommunication que vous utilisez pour accéder au service de TELUS, notamment les téléphones mobiles, tablettes et clés Internet;
- « service » désigne les services mobiles de transmission de la voix et de données offerts par TELUS dans la zone de couverture de TELUS, et comprend l'accès à l'internet par wi-fi selon la disponibilité par les points d'accès au réseau sans fil de TELUS; et

## **TELUS peut-elle modifier les modalités et conditions qui figurent dans mon entente?**

2. Oui, TELUS a le droit de modifier l'une ou l'autre des modalités et conditions énoncées dans votre entente, à l'exception des modalités relatives à la garantie de prix, la durée de l'entente, les frais d'annulation ou les frais de déverrouillage de votre appareil, que nous ne changerons pas sans votre consentement.

Au moins trente jours avant d'apporter toute modification, nous vous ferons parvenir un avis écrit sous la forme d'un message sur votre facture, d'un message texte ou d'un courriel. L'avis présentera la nouvelle modalité de service ou la nouvelle et l'ancienne version de la modalité de service modifiée, la date de la modification, ainsi qu'une explication de votre droit à l'annulation du service (s'il y a lieu et conformément aux lois applicables). TELUS vous enverra une nouvelle copie de votre entente de service avec la modification intégrée, si la loi l'exige, et vous convendez de la recevoir électroniquement, par votre compte TELUS en ligne.

## **Que se passe-t-il si je n'accepte pas les modifications que TELUS apporte à mon entente?**

3. Si vous n'acceptez pas une modification permise à votre entente, vous pouvez annuler votre service en faisant parvenir un avis à TELUS dans les trente jours suivant la date d'entrée en vigueur de la modification. Si la modification que nous apportons augmente vos obligations ou réduit les nôtres, aucuns frais d'annulation ne s'appliqueront. Si vous n'acceptez pas les modifications relatives à une fonction optionnelle, vous pouvez annuler celle-ci sans pénalité.

Si vous continuez d'utiliser le service après les trente jours à partir de la date d'entrée en vigueur indiquée à l'avis, la nouvelle modalité de service entrera en vigueur.

### **Puis-je transférer mon entente à une autre personne?**

4. Si vous souhaitez transférer votre entente, vous devez obtenir le consentement préalable de TELUS. Vous demeurerez responsable de l'utilisation du service jusqu'au moment du transfert.

### **Qui doit respecter les modalités de service de TELUS?**

5. Si plusieurs utilisateurs sont inscrits au compte TELUS, il incombe à la fois au titulaire du compte et à l'utilisateur du service de respecter les modalités de service.

### **Est-ce que l'une ou l'autre des présentes modalités de service peut être nulle?**

6. Il est possible qu'une ou plusieurs modalités de service soient ou deviennent nulles, interdites ou non exécutoires (par exemple, à la suite d'une nouvelle interprétation des lois). Le cas échéant, ces modalités précises ne s'appliqueront pas, mais les autres modalités continueront de lier TELUS et vous-même.

## **Vos services de TELUS**

### **Quelles restrictions s'appliquent à mon utilisation des services de TELUS?**

7. Vous pouvez utiliser les services de TELUS uniquement pour votre usage individuel, à l'aide d'appareils compatibles et conformément aux lois. Vous convenez également de ne pas :
  - acheminer d'appels vers un secteur desservi par une entreprise de services locaux titulaires dans le but de permettre à cette entreprise de générer des frais;
  - revendre le service ou recevoir des frais ou des avantages en contrepartie de l'utilisation du service par un tiers;
  - utiliser le service pour envoyer des messages menaçants ou obscènes, ou encore pour harceler ou humilier une autre personne ou porter atteinte à la vie privée de celle-ci;
  - exercer une activité qui pourrait compromettre la sécurité du service ou de tout réseau ou ordinateur sur Internet, ou nuire aux services de tout fournisseur d'accès à l'Internet;
  - utiliser le service d'une façon qui utilise excessivement la capacité du réseau ou qui pourrait nuire à d'autres clients de TELUS ou au service;
  - reproduire ou modifier les fonctions d'identification du service ou de votre appareil, ou permettre à une personne autre qu'un représentant autorisé de TELUS d'exercer ces activités;
  - menacer, insulter ou harceler tout représentant de TELUS;
  - utiliser un appareil perdu ou volé, tel que signalé auprès d'un fournisseur de services mobiles.

### **Où puis-je profiter de la couverture?**

8. TELUS dessert presque toutes les parties habitées du Canada et vous offre une couverture étendue en itinérance à l'échelle mondiale. Les zones de couverture et la connectivité à l'intérieur de celles-ci dépendent de la disponibilité des installations réseau.

### **Puis-je garder ma connexion lorsque je voyage à l'extérieur du Canada?**

9. Les services d'itinérance sont accessibles à l'aide de technologies réseau compatibles lorsque vous êtes à l'extérieur du Canada, aux endroits où TELUS a établi des ententes d'itinérance avec d'autres entreprises de télécommunications, à l'intérieur de leurs zones de couverture. De plus, il peut parfois arriver que des frais d'itinérance vous soient facturés alors que vous êtes toujours dans une zone de couverture de TELUS. Cette situation se produit lorsque le signal radio de votre appareil est capté par une tour cellulaire située dans la zone de couverture d'un autre fournisseur de services mobiles.

Lorsque vous êtes en itinérance, votre connexion est établie au moyen des services d'un autre fournisseur de services mobiles. Par conséquent, vous devez payer tous les frais applicables et respecter les modalités de service imposées par cet autre fournisseur (notamment en ce qui a trait à la limitation de responsabilité et à la fourniture possible de contenu et de services non sollicités). Veuillez garder à l'esprit que les numéros spéciaux des services d'urgence et des services de téléphonistes peuvent varier selon le pays. Ainsi, les numéros que vous utilisez au Canada pourraient ne pas fonctionner. Il vous incombe de rechercher et d'utiliser les numéros en vigueur dans les autres pays pour ce genre de services lorsque vous vous trouvez à l'extérieur du Canada.

### **Mes services TELUS fonctionneront-ils toujours dans les zones de couverture de TELUS?**

10. Nous surveillons nos réseaux cellulaires afin qu'ils fonctionnent continuellement. Cependant, TELUS doit parfois suspendre ou limiter temporairement le service pour maintenir, restaurer ou réparer le réseau. De plus, en vue de fournir un accès réseau équitable à tous les utilisateurs, TELUS peut gérer les ressources du réseau à l'aide des méthodes suivantes, notamment :
  - attribution de bande passante, ce qui peut limiter la disponibilité ou la vitesse du service de transmission de données;
  - filtrage des pourriels et du contenu malveillant, ce qui peut parfois entraîner le blocage non intentionnel du contenu inoffensif;
  - restriction de l'accès au réseau réservé à certains protocoles de transmission.

Pour une description des pratiques de gestion du réseau de TELUS visitez [telusmobilite.com/optimisation](https://telusmobilite.com/optimisation).

Des pratiques en matière de gestion du réseau supplémentaires peuvent s'appliquer aux clients de l'Internet résidentiel avec terminal intelligent. Pour une description de ces pratiques, veuillez consulter le <https://www.telus.com/support/article/smart-hub-internet-traffic-management-policy>

De plus, des pannes ou interruptions de service peuvent survenir en raison d'événements indépendants de la volonté de TELUS. En voici quelques exemples :

- conditions atmosphériques (y compris les activités solaires);
- obstacles matériels nuisant à la transmission des signaux radio;
- limites touchant la capacité du réseau d'acheminer le trafic de tous les utilisateurs environnants;
- limites techniques des systèmes d'autres entreprises de télécommunications ou limites touchant l'interconnexion des installations de transmission;
- défauts ou défaillances de l'équipement réseau;
- exigences d'urgence ou de sécurité publique.

### **Suis-je propriétaire de mon numéro de téléphone mobile?**

11. Vous avez le droit de « transférer » votre numéro de téléphone à un autre fournisseur de services de télécommunications du Canada. Cependant, veuillez noter que vous ne détenez aucun droit de propriété sur votre numéro. Ainsi, si vous cessez de faire affaire avec TELUS et choisissez de ne pas transférer votre numéro de téléphone, nous avons le droit d'attribuer votre numéro à un autre client.

Les identificateurs attribués par TELUS à votre compte, y compris le numéro de téléphone, les numéros de Contact Direct (appels de groupe ou privés), les adresses IP, les identificateurs d'équipement réseau, les noms de domaine et les adresses de courriel, dépendent de la gestion des réseaux et peuvent varier. TELUS peut fournir le service par d'autres identificateurs si nécessaire.

### **Que dois-je savoir si j'utilise le service prépayé de TELUS?**

12.
  - Les tarifs du service prépayé peuvent être modifiés sans préavis.
  - Les crédits du service prépayé sont valables pendant une période fixe qui commence le jour de leur activation (trente jours, à moins qu'une autre période soit indiquée sur votre carte prépayée ou votre reçu).
  - Les crédits inutilisés relatifs aux services payables à l'usage seront reportés si vous réapprovisionnez votre compte au moyen de crédits de service supplémentaires ou si vous achetez un forfait ou une option dans les sept jours après la fin de la période de service. En ce qui a trait aux forfaits et aux options du service prépayé, les minutes, les données et les messages inclus ne seront pas reportés.
  - Si les crédits inscrits à votre compte prépayé totalisent 150 \$ ou plus et que vous ne vous abonnez pas à un forfait de trente jours, notre forfait de trente jours le moins cher qui comprend les services d'appels et de messagerie sera ajouté automatiquement à votre compte.
  - Les crédits ne sont pas remboursables. Si votre solde demeure à zéro pendant plus de quatre-vingt-dix jours, votre compte sera désactivé.

### **Dois-je donner un dépôt pour utiliser mes services TELUS?**

13. Nous pourrions exiger un dépôt de garantie ou appliquer une limite de crédit à votre compte en raison d'une vérification de crédit ou de votre historique de paiement. Si votre compte demeure ouvert et à jour pendant douze mois consécutifs, ce dépôt vous sera remboursé sous la forme d'un crédit sur votre

facture. Si vous annulez votre compte TELUS, nous rembourserons le dépôt après avoir déduit les sommes que vous nous devez (ce qui peut comprendre les frais de paiement en retard et les frais d'annulation).

À tout moment, TELUS peut appliquer le dépôt aux montants que vous lui devez pour vos services mobiles, en vertu de la présente entente ou de toute autre entente de service établie avec TELUS. Si votre dépôt sert à payer un compte en souffrance, nous vous enverrons un avis vous informant du paiement. Vous devez ensuite reconstituer votre dépôt et nous vous donnerons un délai de dix jours à partir de la date indiquée sur l'avis pour le faire.

## Vos appareils mobiles

### **Puis-je utiliser n'importe quel appareil avec mon service TELUS?**

14. Bien que les réseaux de TELUS soient en mesure de prendre en charge une vaste gamme d'appareils, ce ne sont pas tous les appareils qui fonctionnent sur nos réseaux. Votre appareil mobile et vos logiciels doivent respecter les normes de TELUS pour accéder à notre service et fonctionner adéquatement avec celui-ci. Ces normes peuvent changer de temps à autre en suivant l'évolution de la technologie et vous êtes responsable de la mise à jour de votre appareil et de vos logiciels afin de répondre à ces normes. TELUS peut également mettre à jour ou apporter des changements à distance aux logiciels et aux paramètres de votre appareil en tout temps sans préavis pour maintenir leur fonctionnement adéquat avec notre service. Un appareil signalé comme perdu ou volé est inadmissible au service.

## Votre compte TELUS

### **Qui est responsable si une autre personne utilise mon compte?**

15. Vous êtes responsable de votre compte et des activités qui y sont inscrites par toute personne. Pour éviter toute utilisation non autorisée, vous devez maintenir la confidentialité des noms d'utilisateur, des mots de passe et des autres méthodes d'identification que vous utilisez pour accéder à votre compte.

Si une personne adresse une réclamation à TELUS en lien avec l'utilisation de notre service ou de tout appareil figurant dans votre compte, vous indemnisez TELUS pour toutes les pertes ou dépenses qui pourraient nous être occasionnées, y compris tout jugement rendu contre nous.

### **Comment TELUS gère-t-elle le contenu des utilisateurs?**

16. Internet peut servir à propager des virus et d'autre contenu malveillant. TELUS est en droit, mais sans en avoir l'obligation, de surveiller et d'enregistrer tout accès à l'Internet par l'utilisation du service. Nous pouvons ainsi rehausser l'efficacité de l'exploitation et protéger TELUS et ses clients contre les pourriels, le contenu malveillant et d'autres activités illicites. Si nous estimons qu'une fonction sur

Internet ou une donnée consultée au moyen de notre service enfreint l'une ou l'autre des modalités de service énoncées dans la présente entente, nous avons le droit de la supprimer ou de la bloquer.

Pour vous permettre de publier du contenu à l'aide du service, vous accordez à TELUS et à ses fournisseurs de services une licence mondiale, illimitée et libre de redevance pour utiliser, copier, adapter, transmettre, afficher, communiquer et créer des compilations et des œuvres dérivées à partir de ce contenu.

## **Pendant combien de temps TELUS conserve-t-elle le contenu de mon compte?**

17. TELUS peut supprimer, sans préavis, les courriels qui sont stockés dans votre compte depuis plus de trente jours. TELUS peut également supprimer sans préavis tout contenu d'utilisateur qui n'a pas été consulté pendant une période de trente jours et tout contenu de tiers qui n'a pas été consulté pendant une période de plus de quatre-vingt-dix jours. TELUS n'est pas responsable des actes de tout tiers fournisseur de services, d'applications ou de contenu.

## **Votre facture TELUS**

### **Qu'est-ce qui est inclus dans ma facture mensuelle?**

18. Votre facture peut comprendre les frais relatifs aux appels vocaux (y compris les appels interurbains), à la messagerie ou à la transmission de données, ainsi que le montant des achats que vous êtes autorisés à porter sur votre compte TELUS. Les forfaits et les fonctions que vous avez choisis sont facturés un mois à l'avance. Toute utilisation qui dépasse les limites de votre forfait ou de vos fonctions est portée à une facture subséquente, au prix en vigueur au moment de l'utilisation. Vous pouvez également constater d'autres frais relatifs à des services administratifs, notamment les réimpressions de facture que vous demandez.

Les paragraphes suivants expliquent les éléments compris sous les rubriques « appels vocaux » et « données » de votre facture :

### **Appels vocaux**

Les frais relatifs aux appels vocaux sont déterminés par le temps d'antenne utilisé pour faire et recevoir des appels avec votre téléphone mobile. Un appel vocal est un échange interactif de communications vocales et n'inclut pas des transmissions en sens unique, comme des services de surveillance ou de programmation reçus par un auditeur passif. Le temps d'antenne pour les appels vocaux entrants et sortants est calculé à partir du moment où l'appel est lancé jusqu'au moment où il est interrompu, y compris le temps utilisé pour acheminer l'appel à travers le réseau et la durée de la sonnerie. Le temps d'antenne de chaque appel vocal est arrondi vers le haut à la minute près, à moins que votre forfait ou votre fonction n'indique autre chose. La messagerie vocale utilise du temps d'antenne lorsque vous récupérez vos messages. Le renvoi d'appel utilise du temps d'antenne si la connexion est réussie (même par la messagerie vocale).

Les frais d'interurbain s'appliquent lorsque vous faites des appels vocaux d'une zone d'appel locale à une autre et aussi pour tous les appels que vous recevez à l'extérieur de votre zone d'appel locale. Les appels interurbains peuvent utiliser les minutes d'appel local de votre forfait et entraîner des frais liés aux minutes d'appel local qui dépassent le nombre compris dans votre forfait ou vos fonctions. Si le signal radio de votre appareil est capté par une tour cellulaire située à l'extérieur de votre zone d'appel local, votre appel pourrait être considéré comme un interurbain.

## **Données**

TELUS annonce tous ses tarifs de transmission de données en mégaoctets. Afin de facturer avec précision votre utilisation de données, toute utilisation au Canada et aux États-Unis est calculée et facturée en kilo-octets par session (1 024 Ko = 1 Mo). Lorsque vous utilisez les services d'itinérance à l'extérieur du Canada et des États-Unis, chaque session de transmission de données est arrondie vers le haut en unités de vingt kilo-octets.

## **Comment puis-je payer les achats d'un tiers sur ma facture TELUS?**

19. Lorsque vous portez un achat d'un tiers (par exemple une application mobile ou un service à valeur ajoutée) sur votre compte TELUS. Vous autorisez TELUS à se fier sur les informations reçues de ces tiers pour facturer votre compte TELUS ou appliquer des crédits pour des remboursements. Si vous voulez arrêter des paiements récurrents d'un tiers sur votre compte TELUS, vous devez le faire par ce tiers. TELUS peut être en mesure de vous aider à l'arrêt des paiements, si vous nous faites parvenir la demande écrite envoyée au tiers.

Tout achat auprès d'un tiers que vous portez sur votre compte TELUS est assujéti aux modalités imposées par ce tiers. TELUS ne fournit qu'une méthode de paiement, et n'accepte aucune responsabilité pour de tels produits ou services. TELUS paiera le tiers pour votre compte et vous devez alors rembourser TELUS pour le montant total de la charge dans le mois qu'il est porté sur votre facture, sans intérêt.

## **Comment facture-t-on les forfaits et les fonctions?**

20. Les frais récurrents du forfait et des fonctions sont facturés un mois à l'avance. Ainsi, votre facture mensuelle comporte les frais du forfait et des fonctions du mois à venir. Si vous modifiez votre forfait ou vos fonctions pendant votre cycle de facturation, votre prochaine facture comprendra les frais correspondants à la partie du mois durant laquelle le nouveau forfait ou la nouvelle fonction figurait sur votre compte. Votre facture comprendra également les frais mensuels récurrents du prochain mois pour le nouveau forfait ou la nouvelle fonction.

## **Comment facture-t-on l'utilisation excédentaire?**

21. Les tarifs payables à l'utilisation s'appliquent à toute utilisation qui dépasse la limite indiquée dans votre forfait ou vos fonctions. Si vous apportez une modification pendant votre cycle de facturation, ayant un impact sur l'application de ces tarifs, le nouveau tarif s'appliquera à partir de la date de la modification.

### **Quand et comment recevrai-je ma facture?**

22. Vous recevrez votre facture mensuelle par courrier ou en ligne. Tous les montants à payer à TELUS sont exigibles :
- le jour de la réception de votre facture si vous recevez une facture papier de TELUS;
  - le jour de l'affichage en ligne de votre facture si vous recevez une facture électronique. Vous pouvez vous inscrire aux avis de facturation, ce qui vous permettra de recevoir un courriel ou un message texte vous informant que votre facture est prête à consulter en ligne.

Votre facture vous indique le montant à payer et la date à laquelle le paiement doit être parvenu à TELUS pour éviter les frais de retard.

### **Que se passe-t-il si je ne paie pas ma facture dans les délais?**

23. Si nous n'avons pas reçu votre paiement à la date indiquée sur votre facture, des frais de retard s'appliqueront. Ces frais sont de 3% par mois (42,58 % par année) sur le total de votre montant en souffrance. Pour les résidents du Québec, les pénalités de retard sont de 2% par mois, soit 26,82% par année.

### **Quels sont les frais qui s'appliquent si mon paiement est retourné et porte la mention « impayé »?**

24. Les paiements retournés pour non-disponibilité ou insuffisance de fonds dans votre compte chèques sont assujettis aux frais de paiement retourné qui sont précisés sur votre facture et sur la page de soutien des frais liés aux services mobiles.

### **Que dois-je faire si je ne comprends pas certains frais sur ma facture ou si je m'y oppose?**

25. Pour nous assurer de vous laisser le temps de confirmer les frais figurant sur votre facture, nous vous donnons un délai de trente jours à partir de la date à laquelle vous recevez votre facture pour examiner vos frais et communiquer avec TELUS pour effectuer toute contestation. Après la période de trente jours, vous convenez que tous les montants figurant sur votre facture sont finaux et ne peuvent plus être contestés.

### **Comment fonctionne la facturation si je m'inscris aux paiements préautorisés?**

26. Si vous choisissez les paiements préautorisés, nous prélèverons automatiquement le montant que vous devez à TELUS chaque mois sur votre carte de crédit ou dans votre compte bancaire. Vous continuerez de recevoir une facture pour vos dossiers.

## **Dois-je continuer à payer mes factures si mon appareil est perdu ou volé?**

27. Si votre appareil est perdu ou volé, veuillez communiquer avec TELUS immédiatement. Vous demeurerez responsable de l'utilisation de votre appareil jusqu'à ce que vous nous informiez. Une fois que vous nous avez avisés du vol ou de la perte, vous n'êtes plus responsables pour les frais payables à l'utilisation. Cependant, vous demeurerez responsable de tous les frais récurrents réguliers, notamment les frais liés à votre forfait.

## **Vos garanties**

### **Mon service TELUS est-il couvert par une garantie quelconque?**

28. Puisque les télécommunications mobiles sont transmises par ondes radio, elles dépendent de facteurs qui ne peuvent être raisonnablement contrôlés. Pour cette raison, TELUS ne garantit pas un service opportun, sécurisé, sans erreur ou ininterrompu, ni la réception certaine de vos messages ou de vos données. Dans les limites permises par la loi, aucune garantie ou condition légale (implicite ou statutaire) ne s'applique au service.

### **Quelle couverture est assurée par la garantie du fabricant de l'appareil que j'ai acheté à TELUS?**

29. La garantie du fabricant est incluse dans l'emballage de votre appareil. Les modalités varient selon le fabricant. Veuillez passer en revue les modalités de la garantie du fabricant pour comprendre la protection qu'elle fournit et les actes qui pourraient l'annuler.

### **Quelles limitations s'appliquent à toute réclamation faite contre TELUS?**

30. TELUS ne peut être tenue responsable de ce qui suit :
- la diffamation écrite ou verbale ou la violation du droit d'auteur découlant de contenus ou de messages transmis à partir de vos biens ou de vos locaux ou enregistrés à l'aide de votre matériel ou de celui de TELUS;
  - les préjudices découlant d'un acte, d'une omission ou d'une faute de votre part dans l'utilisation du matériel fourni par TELUS;
  - les préjudices causés par la transmission de contenus ou de messages grâce aux réseaux de TELUS en votre nom, qui se révèlent illicites sous quelque rapport;
  - les actes, les omissions ou les fautes attribuables aux autres entreprises ou aux autres systèmes de télécommunications lorsque les installations d'autres entreprises ou d'autres systèmes de

télécommunications sont utilisées pour établir des connexions avec vos installations ou votre matériel, ou à partir de ces installations et de ce matériel.

Dans les limites permises par la loi, TELUS ne saurait engager sa responsabilité envers vous ou quiconque pour les dommages ou dépenses (y compris les pertes de profits, manques à gagner, pertes d'occasions d'affaires, pertes de données, pertes économiques ou autres pertes semblables et dommages punitifs) qui découlent de l'utilisation ou d'une panne du service ou qui y sont liés, qu'ils soient causés par une négligence ou autrement, et qu'ils soient réclamés en responsabilité contractuelle, délictuelle ou autre.

Ces limitations de responsabilité s'étendent aux tiers fournisseurs de services de programmation audio ou audiovisuelle fournis sur votre appareil au moyen du service. En ce qui concerne la fourniture obligatoire de services d'urgence, notre responsabilité à votre égard, sauf lorsque la négligence de TELUS entraîne le décès, un préjudice corporel ou des dommages causés à vos biens ou à vos locaux, est limitée à vingt dollars ou à trois fois le montant auquel vous auriez droit pour le remboursement du service défectueux en vertu de votre entente, selon le montant le plus élevé.

Aucune des restrictions énoncées ci-dessus ne s'applique en cas de faute délibérée, de négligence grave ou de comportement anticoncurrentiel de la part de TELUS, ou en cas de violation de contrat si celle-ci découle de faute lourde de notre part.

## Votre vie privée

### **Comment TELUS protège-t-elle ma vie privée?**

31. La protection de votre vie privée est importante pour TELUS. Nous appliquons depuis longtemps une politique de protection de la vie privée des clients dans tous nos secteurs d'activités. La Politique en matière de protection de la vie privée de TELUS définit les principes régissant la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels de nos clients, et reflète notre engagement permanent à protéger leur vie privée.

Tous les renseignements que conserve TELUS à propos de vous et de votre service, à l'exception de votre nom et de votre adresse, sont confidentiels. À moins que vous fournissiez votre consentement explicite ou que la divulgation soit exigée par la loi, TELUS ne divulguera vos renseignements à nul autre que :

- vous ou une personne qui, de l'avis raisonnable de TELUS, cherche à obtenir les renseignements en sa qualité de mandataire;
- une autre entreprise de télécommunications, mais seulement si les renseignements servent à établir un service de télécommunications ou à fournir un tel service de manière efficace, et que la divulgation de

renseignements s'effectue à titre confidentiel et que les renseignements sont utilisés à cette fin seulement;

- une société affiliée participant à la fourniture de services de télécommunication ou de radiodiffusion, dans la mesure où les renseignements sont exigés à cette fin, et que la divulgation de renseignements s'effectue à titre confidentiel et que les renseignements sont utilisés à cette fin seulement;
- une société offrant un service d'inscription à un annuaire dans le but d'y inscrire votre nom, adresse et numéro de téléphone, si vous y consentez et si cette société accepte d'utiliser ces renseignements à cette fin seulement;
- un mandataire de TELUS chargé de faire la vérification de votre crédit ou d'effectuer le recouvrement de sommes que vous devez à TELUS, à condition que le mandataire ait besoin de ces renseignements et accepte de les utiliser à cette fin seulement;
- une autorité publique ou son mandataire, si TELUS a des motifs valables de croire qu'il serait possible d'éviter ou de minimiser un danger imminent pour la vie ou la propriété en divulguant ces renseignements;
- un organisme chargé de l'application de la loi, si TELUS a des motifs valables de croire que vous ou quelqu'un qui utilise votre appareil exercez des activités frauduleuses ou illicites à l'encontre de TELUS.
- un consentement écrit;
- une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant;
- une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais;
- une confirmation électronique par Internet;
- un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par TELUS;
- un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire soit créée de manière objective par vous ou par un tiers indépendant.

Par « consentement explicite », nous désignons :

Pour obtenir tous les détails sur nos obligations légales et nos responsabilités à l'égard de vos renseignements personnels, veuillez consulter la Politique en matière de protection de la vie privée de TELUS à l'adresse [telusmobilite.com/vieprivee](http://telusmobilite.com/vieprivee).

Vous pouvez vérifier tous les dossiers de TELUS portant sur la prestation de votre service, moyennant le paiement des frais exceptionnels connexes de TELUS. Vous pouvez demander que votre nom et adresse ne figurent pas sur une liste utilisée par TELUS ou remise à une autre personne.

Sous réserve des dispositions précédentes, vous autorisez TELUS à recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels à votre sujet pour les besoins indiqués dans la Politique en matière de protection de la vie privée de TELUS. Vous pouvez consulter celle-ci à l'adresse [telusmobilite.com/vieprivee](http://telusmobilite.com/vieprivee). Vous autorisez également TELUS à obtenir des renseignements sur votre historique de crédit de la part d'agences d'évaluation du crédit et de fournisseurs de crédit (y compris d'autres entreprises de TELUS) de temps à autre, et acceptez la divulgation de votre historique de crédit auprès de TELUS à ces entités en tout temps. Vous reconnaissez que le stockage, le traitement et le transfert de vos renseignements personnels et de vos données pourraient être régis par une réglementation qui diffère de celle du Canada lorsque vous utilisez le service en

itinérance à l'étranger. Vous consentez à nous faire part de votre adresse électronique actuelle (et de nous informer si elle change) afin que nous puissions vous fournir des outils et des services qui serviront à gérer votre compte TELUS, vous communiquer en temps opportun de l'information sur votre compte, vous présenter des nouvelles et des offres des compagnies TELUS et de ses partenaires et solliciter votre point de vue sur les produits et services de TELUS. Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet des pratiques de protection de la vie privée de TELUS, vous pouvez composer le 1-800-567-0000 ou envoyer un courriel à l'adresse [ViePrivee@telus.com](mailto:ViePrivee@telus.com).

## **Pourquoi TELUS recueille-t-elle mes renseignements personnels?**

32. Nous recueillons vos renseignements pour :

- établir et maintenir une relation commerciale avec vous et vous fournir un service continu;
- comprendre vos besoins et vos préférences;
- concevoir, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et des services;
- gérer et exploiter notre entreprise et ses activités;
- répondre aux exigences légales et réglementaires.

## **Fin de vos services TELUS**

### **Mon service s'annule-t-il automatiquement à la fin de ma période de service TELUS?**

33. Non. Votre service continuera sur une base mensuelle jusqu'à ce que vous avisiez TELUS de votre intention d'annuler le service ou de renouveler votre entente. Les modalités de votre entente, y compris tous les tarifs et les frais, s'appliqueront à votre service sur une base mensuelle. Les fonctions promotionnelles offertes gratuitement ou à un tarif réduit pendant votre période de service ne seront pas renouvelées automatiquement avec votre service sur une base mensuelle.

### **Puis-je annuler mon service en tout temps?**

34. Oui. Pour annuler votre service, communiquez avec TELUS pour lui indiquer la date à laquelle vous souhaitez que l'annulation prenne effet. Des frais d'annulation peuvent s'appliquer.

### **Puis-je transférer mon numéro à un autre fournisseur?**

35. Oui, vous avez le droit de « transférer » votre numéro à une autre entreprise canadienne de télécommunications.

TELUS peut-elle annuler mon service avant la fin de mon entente de service?

36. TELUS suspendra ou annulera votre service uniquement si vous n'avez pas respecté les modalités de la présente entente ou de tout autre entente de service établie avec TELUS de manière importante, sérieuse ou répétitive, par exemple en omettant de payer un compte en souffrance dépassant 50 \$ ou tout compte en souffrance depuis plus de deux mois. TELUS peut suspendre ou annuler le service immédiatement si ces mesures sont nécessaires pour protéger le réseau ou si nous avons des motifs raisonnables de croire qu'une fraude est commise ou sera vraisemblablement commise. Lorsque votre service est suspendu, vous demeurez responsable de tous les frais récurrents réguliers. Des frais de branchement vous seront également facturés, au montant précisé sur votre facture, pour rétablir le service suspendu.

### **Quels sont les frais que je dois payer à la fin de mon service TELUS?**

37. Si vous annulez votre service ou si TELUS l'annule pour une raison prévue dans les Modalités de service, vous demeurez responsable de tous les frais d'annulation applicables et de tous les montants facturables à votre compte jusqu'au moment de l'annulation du service. Les frais récurrents, comme ceux de votre forfait mensuel et des options, seront calculés au prorata et s'appliqueront pour la partie du mois au cours de laquelle les services mobiles étaient actifs.

## **Pour les clients d'affaires**

### **Que dois-je faire pour présenter une réclamation?**

38. Si vous êtes un client d'affaires, toute réclamation, sauf en ce qui concerne la perception par TELUS de sa créance, en lien avec : i) votre entente; ii) l'utilisation d'un appareil ou du service; iii) le matériel de vente ou la publicité concernant l'appareil ou le service; iv) les relations avec des tiers qui découlent de l'utilisation du service feront l'objet d'un arbitrage privé et confidentiel devant un seul arbitre choisi par les parties. Les frais d'arbitrage seront partagés également entre les parties.

Vous devez envoyer l'avis d'arbitrage à TELUS, 200, Consilium Place, bureau 1600 Scarborough (Ontario) M1H 3J3, à l'attention du Conseiller juridique général. L'arbitrage se déroulera conformément aux règles d'arbitrage commercial en vigueur dans votre province de résidence. De plus, vous renoncez à tout droit que vous pouvez avoir d'intenter contre TELUS un recours collectif ou de participer à une telle action et vous convenez de vous retirer de tout recours collectif contre TELUS.

## **Pour les clients Internet des Objets**

### **Quelles sont les conditions applicables aux solutions Internet des Objets ?**

39. Si vous êtes un client affaires qui utilise une solution Internet des Objets (IdO), veuillez consulter les conditions de service de TELUS pour les solutions Internet des Objets à l'adresse [telus.com/idomodalites](http://telus.com/idomodalites).

**Télécharger**