

Service Warranty Terms & Conditions

TELUS Device Care & TELUS Device Care Premium

Modalités de la garantie de service

Protection d'appareils TELUS et Protection supérieure d'appareils TELUS

	Program Cost & Payment Terms / Coût du programme et modalités de paiement	Malfunction Service Charge / Frais de service pour défaillance	Damage Service Charge / Frais de service pour dommage	Lost & Stolen Replacement Cost / Frais de service pour emplacement d'appareil perdu ou volé
TELUS DEVICE CARE / PROTECTION D'APPAREILS TELUS	\$7 Monthly / Mensuel			Service is not included / Le service n'est pas inclus
	\$129 Paid Up Front / Montant payé au départ	\$0	\$49	
TELUS DEVICE CARE PREMIUM / PROTECTION SUPÉRIEURE D'APPAREILS TELUS	\$12 Monthly / Mensuel			Tier 1 / Niveau 1 – \$80
		\$0	\$49	Tier 2 / Niveau 2 – \$150
	\$209 Paid Up Front / Montant payé au départ			Tier 3 / Niveau 3 – \$200

Your wireless device is now protected!

After your purchase you will receive several documents from us. These include:

- Welcome email
- Service Warranty Terms & Conditions
- Confirmation of Enrollment
- This month's bill from TELUS
- Bill inserts, payment provisions and other written communications

Just to Be Clear

We want our communication with you to be as clear as possible. References to "we", "us", and "our" mean TELUS; "you" and "your" refer to you, the TELUS account holder. The "plan" is either TELUS Device Care or TELUS Device Care Premium, depending on your province. These Terms & Conditions summarize your benefits and responsibilities under the plan. For complete terms and conditions of your Program Plan, including the list of eligible devices and their equipment tier, visit devicecare.telus.com.

Are there different plans I can choose from?

Yes, there are two plans: **TELUS Device Care** and **TELUS Device Care Premium**. Both are service programs providing repair or replacement service when your device fails and is covered by the plan. The Device Care Premium Plan also provides protection against theft and accidental loss in certain provinces. For complete terms and conditions, review the Program Plan, at devicecare.telus.com.

When can I enroll?

You can enroll in either plan at a TELUS store within 30 days of your device purchase date.

Can I change my mind if I buy the Paid Up Front Program?

Yes. You can cancel your enrollment for any reason in the first 15 days and get a full refund, less the value of any services provided.

What device is covered?

Your covered equipment is the eligible mobile phone purchased from TELUS, which you own and have actively registered on the TELUS network. If a failure affects a standard accessory (such as a battery or charger) in conjunction with the failure of your phone, or if your phone is replaced with a different model, we will also replace the standard accessories.

When does my coverage begin and end?

Your coverage starts on the day we receive your registration to

Votre appareil mobile est maintenant protégé!

Après votre achat, nous vous enverrons plusieurs documents, notamment :

- Courriel de bienvenue
- Modalités de la garantie de service
- Confirmation d'inscription
- Facture du mois en cours de TELUS
- Notices d'accompagnement, dispositions de paiement et autres communications écrites

Précision

Nous voulons que notre communication avec vous soit la plus claire possible. Les références à « nous », à « notre » et à « nos » désignent TELUS; celles à « vous », à « votre » ou à « vos » vous désignent, le titulaire du compte TELUS. Le « programme » désigne Protection d'appareils TELUS ou Protection supérieure d'appareils TELUS, selon votre province. Les présentes modalités résument vos avantages et responsabilités en vertu du programme. Pour connaître l'ensemble des modalités de votre programme, y compris la liste des appareils admissibles et leur catégorie d'équipement, rendez-vous sur le site devicecare.telus.com.

Puis-je choisir parmi différents programmes?

Oui; nous vous proposons deux programmes : **Protection d'appareils TELUS** et **Protection supérieure d'appareils TELUS**. Ces deux programmes offrent un service de réparation ou de remplacement en cas de défaillance de votre appareil. Le programme Protection supérieure d'appareils TELUS offre en plus une protection contre le vol et la perte accidentelle des appareils dans certaines provinces. Pour connaître l'ensemble des modalités, consultez le programme à l'adresse devicecare.telus.com.

Quand puis-je m'inscrire?

Vous pouvez vous inscrire à l'un des deux programmes à un magasin TELUS dans les 30 jours suivant la date d'achat de votre appareil.

Puis-je changer d'avis si je paie le montant au départ?

Oui. Vous pouvez annuler votre inscription pour n'importe quelle raison dans les 15 premiers jours et obtenir un remboursement complet, moins la valeur des services fournis.

Quel appareil est couvert?

L'équipement couvert comprend le téléphone mobile admissible acheté auprès de TELUS, qui vous appartient et qui a été activement enregistré sur le réseau de TELUS. Si une défaillance d'appareil affecte un accessoire standard (telle qu'une batterie ou un chargeur) en conjonction avec la défaillance de votre téléphone, ou si votre téléphone est remplacé par un modèle différent, nous allons aussi remplacer les accessoires standards.

enroll in the plan and we provide you with Confirmation of Enrollment and after you use your enrolled phone. Your enrollment in the plan continues until cancelled on the earliest of: (i) the expiry date noted on the original purchase invoice; (ii) fulfillment of the plan as outlined in the Extended Warranty Terms & Conditions; or (iii) cancellation of the plan under the cancellation section of the Extended Warranty Terms & Conditions..

What is my device protected against?

Your device is covered against many types of failures. A covered failure means your phone has stopped working because of a defect in parts or workmanship, a power surge or accidental damage such as dropping your phone or submerging it in water. In Alberta, British Columbia, New Brunswick, Nova Scotia, Ontario, or Prince Edward Island, you have the option to enroll in a plan that also provides service in case of theft or accidental loss. If your device experiences a covered failure while you are active on your plan, we will either repair or replace it, at our discretion, along with any standard accessories affected by the failure, subject to your payment of any applicable charge shown in the table above.

What is not covered?

There are some things your plan does not cover such as the examples listed below. For a complete list, please review Program Plan on devicecare.telus.com.

- Incidental or consequential damages
- Changes or enhancements to your phone
- Abuse, misuse, or intentional acts
- Problems with the phone before your enrollment was in effect
- Failure caused by computer viruses
- Accessories (unless otherwise covered as a standard accessory when part of a failure to your phone)
- Any cosmetic damage

How do I make a service request?

When your device suffers a failure, we make it easy for you to receive a replacement as quickly as possible. Simply call **1-866-281-4537** or visit devicecare.telus.com within 30 days of the failure. Once you have submitted your request, you may be required to provide us information and documents we request within 30 days to approve your replacement request. Once your service request is approved, you will receive the replacement by mail within 1 to 10 business days, but generally next business day. If you don't accept delivery of the replacement within 30 days, you forfeit the service request. Please review the full terms and conditions in our Program Plan on devicecare.telus.com for complete details, including a complete list of information and documents that we may request.

Are there any charges for a service request?

It depends. The table above shows all applicable charges for service requests. There is no charge for malfunction failures. Charges apply, however, for other types of failures. Please be as accurate as possible when telling us why your device failed. If you tell us your device failed because of a malfunction, we may need to inspect it. If it turns out the failure was due to accidental damage, you will be required to pay a Damage Service Charge of \$49.

Are there any other charges?

If we determine that the failure of the returned device is not covered by the plan, we may require you to return the replacement we sent you at your own expense within 15 days. If we don't receive the replacement in good working order, we'll charge you a Non-Returned Equipment Charge as shown below.

Some additional fees may apply to the delivery of your replacement device:

- Choosing Saturday delivery is an additional \$20.00.
- Shipping to an address outside of Canada is an additional \$30.00

Quand commence et se termine la couverture?

Votre couverture commence le jour où nous avons reçu votre inscription au programme et confirmé celle-ci, et après votre utilisation de l'appareil inscrit. Votre inscription au programme se poursuit pendant 24 mois, à moins que vous annuliez votre service ou que nous le faisons pour cause de non-paiement ou non-respect des modalités du programme ou d'autres modalités de service de TELUS.

Que comprend la protection de mon appareil?

Votre appareil est protégé contre divers types de défaillance. Une défaillance couverte signifie que votre appareil a cessé de fonctionner en raison de la défectuosité d'une pièce ou d'un vice de fabrication, d'une surtension ou d'un dommage accidentel, par exemple si vous endommagez votre téléphone en le laissant tomber dans l'eau. En Alberta, en Colombie-Britannique, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse, en Ontario ou à l'Île-du-Prince-Édouard, vous pouvez vous inscrire à un programme qui vous offre également un service en cas de perte ou de vol. Si votre appareil subit une défaillance couverte par le programme et que votre inscription est en vigueur, nous réparerons votre appareil ou le remplacerons, à notre discrétion, ainsi que tout accessoire standard affecté par la défaillance, moyennant votre paiement des frais applicables indiqués dans le tableau ci-dessus.

Quels sont les éléments non couverts?

Votre programme ne couvre pas certains éléments, comme dans les exemples indiqués ci-dessous. Pour obtenir la liste complète des éléments non couverts, consultez le programme à l'adresse devicecare.telus.com.

- Dommages fortuits ou consécutifs
- Changements ou améliorations apportés à votre appareil
- Abus, mauvais usage ou acte intentionnel
- Problèmes liés au téléphone avant l'entrée en vigueur de votre inscription au programme
- Défaillance causée par un virus informatique
- Accessoire (à l'exception d'un accessoire standard endommagé en conjonction avec une défaillance d'appareil couvert))
- Dommages esthétiques

Comment puis-je soumettre une demande de service?

Si votre appareil est défectueux, nous faisons en sorte que vous receviez un appareil de remplacement dans les plus brefs délais. Il vous suffit de composer le **1-866-281-4537** ou de vous rendre sur le site devicecare.telus.com dans les 30 jours suivant la date de la défaillance. Une fois que vous avez soumis votre demande, vous devrez nous fournir des renseignements et des documents dans un délai de 30 jours pour que nous approuvions votre demande de remplacement. Une fois celle-ci approuvée, vous recevrez un appareil de remplacement par la poste dans un délai de 1 à 10 jours ouvrables, généralement le jour ouvrable suivant. Si vous n'acceptez pas la livraison de l'appareil de remplacement dans un délai de 30 jours, vous perdez la demande de service. Veuillez lire l'ensemble des modalités de notre programme à l'adresse devicecare.telus.com pour obtenir tous les détails, notamment les renseignements et les documents que nous pourrions exiger.

Des frais s'appliquent-ils aux demandes de service?

Cela dépend. Le tableau ci-dessus indique tous les frais applicables aux demandes de service. Aucuns frais ne s'appliquent en cas de mauvais fonctionnement de l'appareil. Des frais s'appliquent toutefois pour d'autres types de défaillance. Soyez aussi précis que possible lorsque vous nous expliquez les raisons pour lesquelles votre appareil a cessé de fonctionner. Si vous nous dites que votre appareil est défectueux en raison d'un mauvais fonctionnement, nous devons peut-être l'examiner. Si l'examen prouve que la défaillance résulte d'un dommage accidentel, vous devrez verser des frais de service pour dommages de 49 \$.

Existe-t-il d'autres frais?

Si nous établissons que la défaillance de l'appareil retourné n'est pas couverte par le programme, nous pouvons vous demander de nous retourner l'appareil de remplacement à vos frais dans un délai de 15 jours. Si nous ne recevons pas l'appareil de remplacement en bonne condition, nous vous facturerons des frais pour équipement non

- Shipping and restocking cost (for return of non-covered equipment) is \$15.00.

Do I need to return my damaged device?

Yes, once we send you a replacement, your failed device belongs to us. When you receive your replacement, please return the failed device to us (unless it was lost or stolen). If your device was replaced because of theft or accidental loss and you later find it, you must return it to us as well. To make it easy, we include a pre-paid return mailer with your replacement and ask that you return the mailer within 15 days of the date your replacement was shipped. If we don't receive your original equipment, you will be required to pay a Non-Returned Equipment Charge of \$100 for a Tier 1 device, \$175 for a Tier 2 device, or \$225 for a Tier 3 device.

What kind of a replacement device will I receive?

Your replacement device will be of like kind and quality with similar functionality and comes with a 90-day warranty or the balance of the original warranty, whichever is greater. We try to match the exact model and color as your original device, but we can't guarantee that your replacement device will be exactly the same model or color. Your replacement device will be either a brand new or refurbished device of the same or similar make or model, or a different make or model device with comparable features, at our sole discretion.

Is my device covered by a manufacturer's warranty?

If you bought a new device from TELUS under a wireless service agreement, you're covered by a manufacturer's warranty. Each manufacturer has its own warranty, but they generally cover repairs required to fix defects for up to a year. Your enrollment in this plan complements any manufacturer's warranty. For full details, visit telus.com/mobilityrepairs.

Can the terms of my plan change?

Yes, but know that if we make any changes – such as the monthly charge or to the Service Warranty Terms & Conditions – we'll make sure to let you know at least 30 days before the change. Notice may be in a form of a bill insert, a message printed on your monthly bill, an email or text message, a separate mailing, or any other reasonable method, at our sole discretion. The notice will include the effective date of the change. If you don't like the change, you may cancel your coverage without cost or penalty. Continuing to use the plan and paying the charges after the notification lets us know that you've accepted the changes.

Can I change my plan?

If you have already enrolled in the Device Care Plan and want to transfer to the Device Care Premium Plan, or vice versa, no problem. Please visit a TELUS store to confirm eligibility and make the change within 30 days of the date you enrolled your device. After 30 days you cannot switch between plans.

How many replacements do I have?

You're eligible for two replacements during a continuous 24-month period. However, manufacturing defects are not included in this claim limit. For each service request, we cover the cost to replace or repair your device up to a maximum retail value of \$1,500, including accessories.

How can this program be cancelled?

You can cancel your coverage at any time, for any reason. If you decide to cancel within the first 15 days, you'll need to stop by a TELUS store. After the 15 days, you may cancel by calling us at **1-866-558-2273**. We may cancel your coverage if you enrolled an ineligible device, if we don't receive your payment for monthly service or if you default on your other obligations.

retourné, tel qu'indiqué ci-dessous.

Certains frais supplémentaires peuvent s'appliquer à la livraison de l'appareil de remplacement :

- Un montant additionnel de 20 \$ s'applique pour les livraisons le samedi.
- Un montant additionnel de 30 \$ s'applique pour une livraison en dehors du Canada.
- Des frais d'expédition et de réapprovisionnement de 15 \$ s'appliquent pour le retour d'équipement non couvert par le programme.

Dois-je retourner mon appareil endommagé?

Oui. Une fois que nous vous envoyons un appareil de remplacement, votre appareil défectueux nous appartient. Lorsque vous recevrez votre appareil de remplacement, veuillez nous retourner l'appareil défectueux (à moins qu'il ait été perdu ou volé). Si vous remplacez votre appareil en raison d'un vol ou d'une perte accidentelle et que vous le retrouvez, vous devez nous le retourner également. Pour simplifier le processus, nous incluons un emballage de retour affranchi avec l'appareil de remplacement et vous demandons de nous le retourner dans les 15 jours suivant la date d'expédition de l'appareil de remplacement. Si nous ne recevons pas l'équipement initial, vous devrez payer des frais pour équipement non retourné de 100 \$ pour un appareil de niveau 1, de 175 \$ pour un appareil de niveau 2 ou de 225 \$ pour un appareil de niveau 3.

Quel type d'appareil de remplacement vais-je recevoir?

Votre appareil de remplacement sera du type et de qualité identiques et comportera les mêmes fonctions que l'appareil initial. Il vous sera offert avec une garantie de 90 jours ou le reste de la garantie initiale, la période la plus longue prévalant. Nous essaierons de vous donner un appareil de remplacement du même modèle et de la même couleur que votre appareil initial, mais ne pouvons vous le garantir. Votre appareil de remplacement sera neuf ou remis à neuf, de la même marque et du même modèle ou d'une marque similaire et d'un modèle similaire, ou encore d'une autre marque ou modèle comportant des caractéristiques comparables, à notre seule discrétion.

Mon appareil est-il couvert par une garantie de fabricant ?

Si vous achetez un nouvel appareil auprès de TELUS en vertu d'une entente de service mobile, votre appareil sera couvert par la garantie du fabricant. Chaque fabricant à leur propre garantie, mais ces garanties généralement couvrent les réparations de défaillance pour un an. Votre inscription complète n'importe quelle garantie de fabricant. Pour obtenir tous les détails, allez à telus.com/mobilityrepairs.

Les modalités de mon programme peuvent-elles être modifiées?

Oui. Sachez toutefois que si nous apportons des modifications, par exemple aux frais de service ou aux modalités de la garantie de service, nous vous en aviserons 30 jours avant leur entrée en vigueur. L'avis peut vous être envoyé sous forme de notice d'accompagnement, d'un message imprimé ou figurant sur votre facture mensuelle, d'un courriel ou d'un message texte, d'un envoi distinct ou de toute méthode raisonnable, à notre seule discrétion. L'avis comprend la date d'entrée en vigueur de la modification. Si vous n'aimez pas celle-ci, vous pouvez annuler votre couverture sans aucuns frais ni aucune pénalité. Si vous continuez d'utiliser le programme et de payer les frais après l'avis, nous comprendrons que vous avez accepté les modifications.

Puis-je changer mon programme?

Si vous êtes inscrit au programme Protection d'appareils TELUS et souhaitez passer au programme Protection supérieure d'appareils TELUS ou vice versa, oui, sans aucun problème. Veuillez visiter un magasin TELUS pour confirmer votre admissibilité et effectuer le changement dans les 30 jours suivant la date d'inscription de votre appareil. Après ce délai de 30 jours, vous ne pouvez plus passer d'un programme à l'autre.

Additional details about cancelling the Monthly Program

If you are enrolled in the Monthly Program in Quebec or Newfoundland and Labrador and we cancel your enrollment in the Monthly Program, we will give you at least 60-days' notice in writing. In all other Provinces, we'll 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 in the Monthly Program terminates within the first 15 days of your enrollment, you will receive a full refund less the value of any services provided. If your enrollment in the Monthly Program is cancelled more than 15 days after your enrollment date, we will refund the unused Program Cost for the last month of the service, pro-rated on a daily basis, less the value of the any replacement received. We will then stop all monthly charges.

Can I receive a refund if I cancel the Paid Up Front Program?

If you cancel your enrollment in the Paid Up Front program within the first 15 days, you will receive a full refund, less the value of any replacement received. For business customers everywhere and for consumer customers residing outside of Quebec, if you cancel your enrollment in the Paid Up Front Program after the first 15 days of your enrollment, you are not eligible for a refund.

Do I have any other responsibilities?

You are responsible for paying the full amount of your bill for wireless and protection services. Your protection agreement and wireless agreement with TELUS are separate agreements, but you must keep your wireless service with TELUS in order to maintain your protection plan.

A few more details about your plan:

- If we determine that an ineligible device has been enrolled in the plan, we may cancel the plan through written notification.
- We will send disclosures and notices to you in electronic form. However, you can always change your delivery preference by visiting the [telus.com/myaccount](https://www.telus.com/myaccount) or mailing us your request.
- This plan is for your use only, which means you can't transfer it to another person. The laws governing this contract are based the Province of your billing address in our records as well as any applicable federal laws of Canada.
- Our responsibility and liability, and that of our agents and service providers, are limited to the charges paid by you for the plan (but no more than the last 24 monthly charges). This is your sole remedy for any errors, omissions or failure by us, our agents or service providers. For a complete disclosure of our limits of liability, please review Program Plan on [devicecare.telus.com](https://www.devicecare.telus.com).
- All program costs and charges are subject to applicable tax.

Combien d'appareils de remplacement puis-je obtenir?

Vous avez droit à deux appareils de remplacement pendant une période continue de 24 mois. Ce nombre maximal de demandes de remplacement ne s'applique toutefois pas en cas de défaut de fabrication. Pour chaque demande de service, nous couvrons les frais de remplacement ou de réparation de votre appareil jusqu'à concurrence de 1 500 \$, incluant les accessoires.

Comment puis-je annuler ce programme?

Vous pouvez annuler votre couverture en tout temps et pour toute raison. Si vous décidez de le faire dans les 15 premiers jours, vous devez vous rendre à un magasin TELUS. Après 15 jours, appelez-nous au **1-866-558-2273**. Nous pouvons annuler votre couverture si vous vous inscrivez au programme avec un appareil non admissible, si nous ne recevons pas votre paiement pour le service mensuel ou si vous ne respectez pas vos autres obligations.

D'autres détails sur l'annulation du programme mensuel

Si vous êtes inscrit au programme mensuel au Québec ou à Terre-Neuve-et-Labrador et que nous annulons votre couverture, nous vous enverrons un préavis écrit d'au moins 60 jours. Dans les autres provinces, ce préavis sera de 30 jours. Il expliquera l'annulation et indiquera sa date d'entrée en vigueur.

Si votre couverture est annulée dans les 15 premiers jours de l'inscription et que vous n'avez reçu aucun appareil de remplacement, vous obtiendrez un remboursement. Si la couverture est annulée dans un délai de plus de 15 jours, nous vous rembourserons les frais d'inscription au programme non utilisé, calculés au prorata sur une base quotidienne, moins la valeur de tout appareil de remplacement reçu pour le dernier mois de service. Nous cesserons alors de facturer les frais mensuels.

Puis-je obtenir un remboursement si j'annule un programme visant un montant payé au départ?

Si vous annulez un programme visant un montant payé au départ dans les 15 premiers jours, vous recevrez un remboursement complet, moins la valeur de tout appareil de remplacement reçu. Si vous l'annulez après les 15 premiers jours, vous ne recevrez aucun remboursement.

Ai-je d'autres responsabilités?

Vous devez payer en entier le montant de votre facture de service mobile et de protection. Vos ententes avec TELUS visant la protection de votre appareil et votre service mobile constituent deux ententes distinctes. Vous devez toutefois demeurer abonné au service mobile de TELUS pour conserver votre programme de protection.

Quelques détails supplémentaires concernant votre programme :

- Si nous établissons qu'un appareil non admissible a été inscrit au programme, nous pouvons annuler celui-ci moyennant un avis écrit.
- Nous vous enverrons des divulgations et des avis par voie électronique. Toutefois, vous pouvez indiquer la méthode de réception de votre choix en vous rendant à [telus.com/moncompte](https://www.telus.com/moncompte) ou en nous envoyant votre demande par la poste.
- Vous seul pouvez utiliser le programme. Vous ne pouvez pas le transférer à une autre personne. Les lois régissant cette entente varient selon la province de votre adresse de facturation figurant dans nos dossiers, ainsi que toute loi fédérale canadienne en vigueur.
- Nos responsabilités et celles de nos agents et fournisseurs de service se limitent aux frais payés par vous pour l'utilisation du programme (mais pas plus que les frais mensuels des 24 derniers mois). Ces frais constituent votre unique recours en cas d'erreur, d'omission ou de défaut de notre part ou de celle de nos agents ou fournisseurs de service. Pour obtenir la divulgation complète de nos limites de responsabilité, veuillez passer en revue le programme à l'adresse [devicecare.telus.com](https://www.devicecare.telus.com).
- Les frais du programme sont assujettis aux taxes applicables.