

Protection complète d'appareils

Parfois, l'inattendu se produit. Ayez l'esprit tranquille avec le plan de Protection complète d'appareils.

Avec la Protection complète d'appareils, votre appareil est protégé en cas de :

- Défaits (après l'expiration de la garantie du fabricant d'un an)
- Dommages physiques, par ex., écran fissuré
- Dommages électroniques
- Dommages causés par le liquide
- Perte ou vol
- Usure normale

Autres avantages inclus :

- Aide technique spécialisée
- Stockage illimité de photos et sauvegarde de vidéos (jusqu'à 20 Go par fichier)
- Configuration de l'appareil étape par étape

Nous pouvons vous proposer d'autres avantages ou services limités relativement à votre bien assuré, là où ils sont disponibles. Il peut s'agir, par exemple, d'une assistance technique et du stockage de photos et de vidéos.

Quand s'inscrire :

Vous pouvez vous inscrire lors de l'activation ou de la mise à niveau de votre appareil. Vous pouvez également vous inscrire dans les 60 jours suivant l'activation ou la mise à niveau en vous rendant dans un magasin TELUS/Koodo pour une inspection visuelle de votre appareil. Les appareils précédemment endommagés ou défectueux ne sont pas admissibles à la couverture.

Pour compléter votre inscription et que la couverture prenne effet, un appel téléphonique réussi doit être effectué vers ou depuis le téléphone couvert.

Prime mensuelle :

15 \$/mois

Franchise :

De 35 à 800 \$ par remplacement.

Maximum de deux (2) réclamations (à l'exclusion des réparations d'écrans fissurés) par période de 12 mois consécutifs. Valeur maximale de 3 500 \$ par réclamation.

Veillez consulter l'autre côté pour le tableau des franchises.

Comment faire une réclamation :

Étape 1 (si votre appareil a été perdu ou volé)

Les clients de TELUS doivent appeler au **866 771-9666** / Les clients de Koodo doivent appeler au **647 788-4337** pour suspendre leur service et se protéger contre une utilisation non autorisée de leur compte.

Étape 2

Soumettez une demande en ligne à l'adresse phoneclaim.com ou appelez le service clientèle d'Asurion (les clients de TELUS doivent appeler au **866 281-4537** / Les clients de Koodo doivent appeler au **844 574-1839**) dans les 60 jours pour déposer une réclamation. La franchise sera perçue au moment de la demande de remboursement et facturée sur la carte de crédit fournie.

Étape 3

Nous pouvons réparer ou remplacer vos biens couverts si ces derniers subissent une cause de perte couverte. Si nous estimons que nous ne pouvons pas réparer l'appareil couvert, nous pourrions décider de le remplacer. L'appareil couvert pourra être réparé avec des pièces qui ne proviennent pas du fabricant d'origine si les pièces du fabricant ne sont pas disponibles.

Il vous incombe de sauvegarder tous les logiciels et toutes les données avant le début d'une réparation ou du remplacement. 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 bien assuré.

Autres renseignements :

Parlez-en à un représentant en magasin, visitez le site phoneclaim.com ou appelez :
Clients TELUS : **866 771-9666**
Clients Koodo : **647 788-4337**

Problèmes réparables par type d'appareil*	Android® (Samsung®, LG®, Google®, Huawei®)	Apple® (iPhone®)
Vitre avant fissurée	✓	✓
Vitre arrière fissurée	✓	✗
Caméra avant	✓	✗
Caméra arrière	✓	✓
Port de chargement	✓	✓
Haut-parleur auriculaire	✓	✗
Port pour casque d'écoute	✓	✓
Haut-parleur	✓	✓
Microphone	✓	✓
Boutons (alimentation, côté/volume)	✓	✓
Batterie (ne se charge pas/ne tient pas la charge)	✓	✓
Affichage/ACL (lignes, non réactif)	✓	✓
Bouton d'accueil	✓	✗

*Dès que la réparation le jour même peut être offerte pour les appareils admissibles dans certaines régions. L'option de réparation le jour même dépend du temps d'approbation de la réclamation et de la disponibilité des pièces et des techniciens. Les réparations peuvent utiliser des pièces neuves ou remises à neuf, contenir des pièces originales ou non et annuler la garantie du fabricant. Les modèles d'appareils nouvellement lancés pourraient ne pas être admissibles à la réparation. Pour déterminer si votre appareil est admissible à l'option de réparation, vous devrez commencer une demande de service.

asurion

TELUS®

koodo

Détails du programme de Protection complète d'appareils

(souscrit par Liberty Mutual Insurance Company, 181 Bay St. Suite 1000, Toronto (Ontario) M5J 2T3)

Votre appareil bénéficie d'une garantie limitée du fabricant de 12 mois contre les défauts. « Protection complète des appareils » (le « Programme ») est un programme d'assurance optionnel qui garantit votre appareil en cas de perte, de vol ou de dommages, et au titre des défauts apparaissant après l'expiration de la garantie. Vous trouverez un résumé des conditions applicables dans cette brochure. Le programme Protection complète des appareils est émis par la succursale canadienne de la Compagnie d'assurance Liberty Mutual (n° 2000472276 au Québec, www.lautorite.qc.ca/grand-public) et administré par Asurion. Au Québec, le distributeur est Telus Corporation, qui comprend Koodo, une marque exploitée par Telus Corporation. L'attestation d'assurance est disponible sur www.libertymutualcanada.com/fr/teluskoodo-fr.

Assuré

Les clients inscrits au dossier de l'Agent autorisé qui ont souscrit au Programme. Adresse postale de l'Assuré : Dans le dossier de l'agent autorisé.

Ce qui est couvert

Les Causes de sinistres couvertes en vertu de la police sont une panne mécanique ou électrique du produit couvert (après l'expiration de la garantie d'un an du fabricant) ou la perte, le vol ou les dommages directs de votre produit couvert (y compris par des liquides), sauf dans la mesure des plafonds et des exclusions prévues dans la police.

Date d'entrée en vigueur de la couverture en vertu de la police

La couverture en vertu de la Police entre en vigueur lors du jour de votre demande de souscription.

Premium

La prime mensuelle pour l'appareil couvert est de 15 \$.

Agent autorisé

Nom : Au Manitoba et Saskatchewan : Asurion Insurance Services Canada Corporation

Au Québec : Asurion Canada Services Corporation

Adresse : 11, voie Ocean Limited, Moncton, E1C 0H1 Canada

Durée

En échange de la prime payée, la couverture en vertu du Programme est fournie sur une base mensuelle jusqu'à sa résiliation par l'Assuré, Telus Corporation ou Liberty Mutual Insurance Company.

Plafonds de garantie

Maximum de deux (2) réclamations (à l'exclusion des réparations d'écrans fissurés) par période de 12 mois consécutifs.

Une valeur maximale de l'appareil de remplacement de 3 500 \$ par réclamation. Une fois que deux (2) réclamations ont été faites, la couverture cessera.

Franchise

La franchise est déterminée en fonction du niveau de l'appareil et du type de service fourni. Consultez la page précédente ou l'adresse phoneclaim.com pour connaître la franchise actuelle de votre appareil.

Vous devrez payer une franchise non remboursable pour chaque réparation ou remplacement approuvé avant que votre réclamation ne soit traitée, sachant que la franchise ne réduira pas le plafond de garantie. Seul l'Assuré peut payer la franchise. Le montant de la franchise est calculé en fonction de la catégorie du bien assuré faisant l'objet de la réclamation comme indiqué dans le barème des franchises figurant ci-dessous. Veuillez vous référer au site phoneclaim.com pour connaître le montant de la franchise s'appliquant à votre appareil.

Catégorie d'équipement	Franchises applicables à chaque demande de remplacement – Hormis le remplacement de batterie	Franchises applicables à chaque demande de réparation – Hormis la réparation d'un écran fissuré	Franchises applicables à chaque demande de réparation d'un écran fissuré	Franchises applicables à chaque remplacement de batterie
Catégorie 1	35 \$	Non disponible	Non disponible	0 \$
Catégorie 2	125 \$	60 \$	39 \$	0 \$
Catégorie 3	165 \$	100 \$	39 \$	0 \$
Catégorie 4	250 \$	125 \$	39 \$	0 \$
Catégorie 5	315 \$	160 \$	39 \$	0 \$
Catégorie 6	450 \$	225 \$	39 \$	0 \$
Catégorie 7	800 \$	400 \$	39 \$	0 \$

Produit couvert

Le Produit couvert comprend l'appareil sans fil, une batterie standard si celle-ci fait partie de la perte couverte et une carte Module d'identité d'abonné (SIM), si celle-ci est jointe à l'appareil sans fil lors de la perte, en cas de perte ou de vol.

Trousse de bienvenue et dépôt d'une réclamation

1. Une trousse de bienvenue comprenant les conditions générales vous sera fournie par courriel ou par courrier.
2. Pour déposer une réclamation, les clients de TELUS doivent appeler au **866 281-4537** / Les clients de Koodo doivent appeler au **844 574-1839**, ou visiter le site phoneclaim.com dans les 60 jours suivant la cause de la perte couverte. Une fois la réclamation approuvée, l'Assuré recevra l'appareil de remplacement par la poste dans les 10 jours ouvrables. Si l'Assuré souhaite 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.

Frais de non-retour

Si vous recevez un appareil de remplacement et que votre appareil couvert d'origine est endommagé, fonctionne mal ou est perdu et retrouvé par la suite, vous devez nous le renvoyer en utilisant l'enveloppe retour fournie. Des frais de non-retour pouvant s'élever à 1 500 \$ peuvent être facturés en cas d'omission de retour de l'appareil couvert d'origine.

Changement important et/ou résiliation

En cas de modification importante des conditions de couverture, de la prime mensuelle ou de la franchise, ou en cas de résiliation du programme, vous recevrez un préavis écrit d'au moins quinze (15) jours de ces modifications et/ou de cette résiliation (trente (30) jours dans la province de Québec).

Ce qui n'est pas couvert

Nous ne couvrirons pas les pertes ou les dommages causés directement ou indirectement par l'une des exclusions énumérées dans la Police. La couverture d'assurance contient des limitations et des exclusions, y compris : la perte ou le dommage causé(e)s par l'autorité gouvernementale, le danger nucléaire, la guerre, le retard ou la perte d'utilisation, les actes malhonnêtes ou criminels, l'obsolescence, le rappel ou le vice de conception, le dommage esthétique qui n'a pas d'effet sur l'utilisation prévue du produit par le fabricant, la couverture par la garantie, les réclamations tardives, la programmation, le travail de réparation, un virus, la dépossession volontaire, la perte ou le dommage de nature intentionnelle, la pollution, les frais, l'omission de procéder à une atténuation et la vermine.

Autres divulgations importantes

Cette brochure contient un résumé des renseignements concernant la couverture d'assurance fournie par le programme. VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT L'INTÉGRALITÉ DE LA POLITIQUE POUR CONNAÎTRE LES DROITS, LES OBLIGATIONS ET CE QUI EST COUVERT ET CE QUI N'EST PAS COUVERT. Pour obtenir les renseignements les plus récents sur la couverture et une police d'assurance complète, visitez le site phoneclaim.com.

Vous n'êtes pas obligé de souscrire une assurance pour activer les services sans fil. Toute question concernant le programme doit être adressée au service à la clientèle d'Asurion (les clients de TELUS doivent appeler au **866 281-4537** / Les clients de Koodo doivent appeler au **844 574-1839**).

Le programme se renouvelle automatiquement de mois en mois. Les clients de TELUS peuvent annuler à tout moment en appelant au **866 281-4537**; les clients de Koodo peuvent annuler à tout moment en appelant au **844 574-1839**. Toute prime non acquise sera remboursée conformément à la loi applicable. **En ce qui concerne les clients du Québec, vous pouvez résilier la Police d'assurance, sans pénalité, dans les dix (10) jours de votre souscription en appelant Telus au 866 281-537 ou Koodo au 844 574-1839.**

Les clients de TELUS doivent appeler au **866 771-9666** / Les clients de Koodo doivent appeler au **647 788-4337** pour suspendre leur service et se protéger contre une utilisation non autorisée de leur compte.

En ce qui concerne les clients du Québec, la réparation ou le remplacement de l'appareil couvert seront effectués dans les 60 jours de la réception de tous les renseignements que nous demanderons. Aucune action en justice ne peut être intentée à notre encontre en vertu de la présente Police à moins que ladite action ne soit intentée dans les trois ans suivant la date à laquelle l'assuré a eu connaissance ou aurait dû avoir connaissance du sinistre ou des dommages aux biens assurés.

Le programme est offert aux clients de TELUS/Koodo. Cette couverture d'assurance est fournie par la compagnie d'assurance Liberty Mutual. En acceptant la couverture du programme, vous passez un contrat avec la compagnie d'assurance Liberty Mutual, et non avec TELUS/Koodo ou Asurion Insurance Services Canada Corporation ou Asurion Insurance Services Canada Corporation/Asurion Canada Services Corporation au Québec. Vous pourrez trouver une réponse à la plupart de vos préoccupations en appelant simplement Asurion au 1 866 213-2143. Dans le cas peu probable où nous ne parvenons pas résoudre les litiges de manière informelle, vous pouvez communiquer avec l'assureur au <https://www.libertymutualcanada.com/fr/legal-notices-fr/procedure-de-gestion-des-plaintes-des-clients-dassurance-liberty-mutual-canada> pour résoudre votre litige. En acceptant une couverture dans le cadre du programme, vous autorisez TELUS/Koodo à communiquer les renseignements personnels requis du client à des tiers autorisés dans le but de valider l'inscription et les réclamations.

Si une personne qui fait une demande d'assurance décrit faussement le bien au préjudice de l'assureur, ou fait une fausse déclaration ou omet frauduleusement de communiquer toute circonstance importante à être connue par l'assureur afin de lui permettre de juger le risque à entreprendre, le contrat est nul quant à tout bien lié à la déclaration ou à l'omission importante.