

# Foire aux questions



## **Est-ce que le programme Affinité est disponible dans tous les magasins TELUS?**

Non. Le programme Affinité pour certaines entreprises est disponible seulement dans les succursales d'ORIZON MOBILE ou via une commande sur le portail [www.toncell.ca/areq](http://www.toncell.ca/areq), ou par [courriel](mailto:pae@orizonmobile.com) au [pae@orizonmobile.com](mailto:pae@orizonmobile.com)

## **Est-ce qu'on peut appliquer le crédit sur des accessoires?**

Non. Selon les promotions en cours sur le portail de commande en ligne vous pouvez sélectionner des accessoires à prix escompté ou même gratuits.

## **Quand vais-je recevoir mon téléphone?**

Le délai normal pour la livraison est de 6 à 10 jours ouvrables suivant la réception de vos codes d'autorisation de TELUS confirmant votre éligibilité. Pour de plus amples informations sur le statut de votre commande, communiquez avec ORIZON MOBILE par téléphone au 1-844-519-6412. Vous pouvez aussi nous envoyer un [courriel](mailto:pae@orizonmobile.com). N'oubliez pas d'inclure votre nom dans votre courriel. Selon l'adresse de l'envoi, des frais de livraison peuvent s'appliquer. Le montant des frais de livraison vous sera confirmé avant de procéder à la transaction pour votre approbation.

### **Est-ce que je suis obligé de prendre un contrat de 2 ans?**

Oui, si vous voulez bénéficier d'un rabais sur votre nouveau téléphone, l'entente tarifaire requiert une entente de 2 ans, sauf pour les activations AVPA (Apportez votre propre appareil.)

### **Si j'ai déjà mon appareil, puis-je le « déverrouiller » et l'utiliser sur le réseau TELUS?**

Oui mais TELUS n'est aucunement responsable des appareils « déverrouillés » et ces derniers ne seront pas garantis. Toutefois, si votre téléphone n'était pas avec TELUS ou Koodo auparavant, assurez-vous de le faire déverrouiller par la compagnie d'origine. Depuis décembre 2017 les appareils TELUS sont livrés déverrouillés et selon les lois de la CRTC, tous fournisseurs doivent offrir les services de déverrouillage sans frais aux clients éligibles. Si cette étape n'est pas faite, votre cellulaire ne fonctionnera pas sur notre réseau. Comme votre demande d'activation avec nous est faite par Internet et que nous ne pouvons vérifier à distance ce détail, nous prenons pour acquis que vous aurez fait les démarches nécessaires.

### **Si je suis déjà avec TELUS, suis-je encore admissible aux plans et aux rabais?**

**S'il reste moins de 6 mois sur votre entente actuelle**, vous êtes éligibles à une offre de renouvellement et à recevoir l'escompte associé au prix d'une entente de 2 ans selon le forfait choisi. Certaines conditions et restrictions peuvent s'appliquer. Des frais de 50\$ pour convertir votre compte peuvent s'appliquer. Vous pouvez nous envoyer un courriel au [pae@orizonmobile.com](mailto:pae@orizonmobile.com) avec votre nom, numéro de téléphone et le nom de l'entreprise éligible à l'offre pour valider les termes de votre contrat actuel et confirmer votre éligibilité.

### **J'ai passé une commande pour un forfait spécifique. Cependant lorsque je regarde sur mon entente de service client, les escomptes récurrents mensuels ne semblent pas s'ajouter. Pourquoi?**

Les contrats sont générés automatiquement, ce qui ne nous permet pas d'effectuer des modifications. Il est important de savoir que vous avez un escompte corporatif qui est associé à ce forfait mensuel. Par exemple, le forfait à 25.00\$ apparaîtra à 30.40\$ sur votre entente de service. Nous vous demandons simplement de signer la feuille d'amendement jointe avec votre entente de service sur laquelle vous voyez le forfait avant et après rabais. Vous remarquerez, une fois que vous recevrez votre facture, que les rabais ont effectivement été appliqués.

## **Je veux éviter les factures papier. Comment puis-je m'inscrire pour la facturation électronique?**

Une fois que vous recevrez votre téléphone, veuillez prendre en note votre numéro de compte, que vous trouverez sur votre entente de service. Naviguez par la suite sur le site web de TELUS ([www.telusmobility.com/youraccount](http://www.telusmobility.com/youraccount)) et enregistrez-vous pour la facturation en ligne. Ce processus requiert un NIP, alors n'hésitez pas à contacter votre représentant des ventes si vous avez besoin d'aide. Vous pouvez également contacter le département de facturation électronique de TELUS par téléphone au 1-855-610-2100 et ils pourront vous assister davantage.

## **Pourquoi certains prix d'appareils sont-ils différents du prix affiché chez TELUS?**

Ceci est une offre corporative exclusive, tandis que les prix affichés chez TELUS sont des prix consommateurs réguliers. Selon le forfait choisi et les promotions en cours, les clients corporatifs peuvent bénéficier d'un rabais additionnel sur le prix d'acquisition de l'appareil. Les prix affichés sur le portail de commandes en ligne, [www.toncell.ca/areq](http://www.toncell.ca/areq) reflètent les prix avec rabais additionnels si applicables. Le coût de votre appareil est celui indiqué sur votre contrat. TELUS se réserve le droit de modifier le prix des téléphones sans préavis.

## **Quand vais-je commencer à être facturé?**

La facturation commence une fois que votre compte est créé. Vous pouvez trouver la date exacte sur votre entente service client. Le délai de livraison n'affecte pas la date de facturation qui est déterminée à l'activation, donc aucun crédit ne sera appliqué pour ces raisons.

## **Est-ce que la Loi 60 s'applique à mon contrat?**

Si vous avez signé le contrat après le 3 décembre 2013, La Loi 60 s'applique. Par contre, si votre entente est une entente corporative signée avant le 3 décembre 2013, les frais d'annulation sont de 20\$ par mois restant au contrat jusqu'à un maximum de 400\$ et un minimum de 100\$.

## **Ma première facture est beaucoup plus élevée que je pensais. Pourquoi?**

TELUS facture un mois à l'avance. Il est tout à fait normal que votre première facture soit plus élevée que la suivante, ceci est dû au cycle de facturation qui vous est assigné à l'activation. Le montant facturé sur votre première facture devrait démontrer environ un mois et demi de service. Vous remarquerez que certains montants seront facturés au prorata. Pour plus de détail sur la facturation, rendez-vous sur <https://www.telus.com/fr/qc/support/topic/account-and-billing#/billing-and-ebills> ou communiquez avec le département de facturation de TELUS au 1 866 558-2273 si vous désirez plus d'informations.

## **Est-ce que je peux garder mon numéro de téléphone d'un autre fournisseur en prenant un compte chez TELUS?**

Vous pouvez garder votre numéro de téléphone d'un autre fournisseur si la ligne est toujours active. Vous devez fournir les informations de votre ancien compte lors de votre inscription en ligne. Nous allons effectuer un transfert partiel de votre numéro. À la réception de votre appareil, vous allez recevoir les instructions pour compléter votre transfert. Il est bien important de garder votre compte actif avec votre ancienne compagnie, car, si vous les contactez pour annuler votre compte, nous ne pourrions pas transférer votre numéro de cellulaire.

## **Est-ce que je peux garder mon numéro si je suis un client à la carte avec TELUS?**

Vous pouvez garder votre numéro, mais premièrement, vous allez devoir appeler TELUS et migrer d'un compte à la carte à un compte mois à mois SANS contrat. Par la suite, vous pouvez soumettre votre demande en ligne pour effectuer un renouvellement avec un compte corporatif. Veuillez prendre note que vous ne serez plus éligible au crédit d'activation si vous faites transférer votre ligne téléphonique. Des frais de conversion de 50\$ vont s'appliquer. Tout montant (crédit) restant sur votre compte sera transféré.

## **Si j'ai des frais de pénalité chez mon ancien fournisseur, est-ce que TELUS les prend en charge?**

Toutes pénalités que vous avez à déboursier chez votre ancien fournisseur sont sous votre responsabilité. Par contre, TELUS offre à sa nouvelle clientèle un crédit d'activation appliqué sur le prix de votre appareil. Cela vous permet donc de compenser d'éventuels frais d'annulation chez votre ancien fournisseur.

## **Si j'annule mon contrat existant avec TELUS et que je m'abonne pour un forfait corporatif de deux ans, est-ce que je suis considéré comme un nouveau client?**

Quand vous annulez un compte avec TELUS, vous restez dans le système pour une période de 6 mois et êtes donc toujours considéré comme un client. Vous devez avoir quitté TELUS pour un minimum de 6 mois avant d'être considéré comme un nouveau client.

## Puis-je modifier mon forfait ou ajouter des options en cours de contrat?

Il est possible de changer de forfait ou d'ajouter/retirer une option de votre forfait corporatif à tout moment en cours de contrat selon les forfaits en vigueur. Pour effectuer un changement, vous devez nous faire parvenir un courriel dans lequel vous devez indiquer le nom au compte, le numéro du compte, le numéro du cellulaire ainsi que le forfait désiré. Veuillez noter que cette option n'est valable que pour les clients qui ont déjà un contrat corporatif chez Orizon Mobile. Des restrictions s'appliquent sur les forfaits de données mobiles.

## Quel est le processus à la suite du placement de ma commande?

Les délais normaux sont d'environ 6 à 10 jours ouvrables suivant la réception de votre preuve d'emploi. Des délais supplémentaires sont à prévoir dans le cas où il y a un problème avec l'activation de votre compte ou si votre appareil est en rupture de stock. Lorsque votre commande sera prête à être expédiée, vous recevrez un numéro de suivi de Purolator par courriel. Vous allez recevoir de la part de TELUS un courriel vous demandant de fournir une preuve d'emploi. Les preuves acceptées sont : talon de paie récent, badge d'identification ou adresse courriel associé à l'entreprise. Une fois que vous aurez fourni une preuve d'emploi valide vous devez transférer le courriel de confirmation obtenu à votre représentant Orizon Mobile. **Si vous ne complétez pas cette étape de la procédure, votre commande sera annulée.**

## J'ai placé une commande en ligne, mais le courriel de confirmation indique que la commande est à 0 \$, pourquoi?

Si la page de commande est ouverte trop longtemps, vos informations seront effacées pour des raisons de sécurité. Nous recevons alors une commande incomplète et nous vous contacterons par courriel afin d'obtenir les informations manquantes. S'il manque trop d'informations, il est possible que nous vous demandions de refaire votre commande via notre site internet.

## J'aimerais transférer mon numéro d'un autre fournisseur, mais mon contrat avec eux expire seulement dans 2 mois. Que devrais-je faire?

Pour transférer votre numéro d'un ancien fournisseur la ligne doit être active. Si vous désirez transférer avant que le contrat ne vienne à échéance, vous devez contacter votre ancien fournisseur pour connaître les éventuels frais pour la résiliation d'un contrat avant terme. Veuillez noter que la plupart des fournisseurs chargent un mois de service d'avance et que vous allez probablement devoir payer un mois d'utilisation chez votre ancien fournisseur et un mois d'utilisation chez TELUS de façon simultanée.

## **J'aimerais transférer le numéro que j'utilise actuellement, combien de temps serai-je sans service?**

Nous n'effectuons qu'un transfert partiel de la ligne chez votre ancien fournisseur. Le service n'est interrompu que si vous demandez le transfert d'une ligne Koodo, Virgin, ou Public Mobile. Dans ces cas, vous pouvez perdre le service pour environ 3 jours ouvrables. Veuillez noter que la ligne doit également être coupée si vous effectuez un renouvellement avec Telus; votre représentant des ventes vous contactera avant d'effectuer la coupure de ligne.

## **Combien de lignes puis-je activer sur mon compte?**

Vous pouvez ajouter jusqu'à neuf lignes supplémentaires à votre compte pour un total de dix selon votre historique de crédit. Toutefois, les lignes additionnelles doivent avoir un forfait de partage de données et seule la ligne principale possède le bloc de données et le rabais corporatif. Prenez note que certaines conditions s'appliquent concernant le nombre maximal de lignes ajoutées.

## **Quels sont les prix pour les lignes additionnelles?**

Les forfaits pour les lignes additionnelles sont au coût de 45\$ pour les minutes d'appels illimités au Canada avec un forfait AVPA, 50\$ avec un forfait Econo, 60\$ avec forfait Extra, 70\$ avec le forfait Extra Plus ou 85\$ avec le forfait Platine. Ceux-ci donnent accès au bloc de données de la ligne principale ainsi que tous les mêmes avantages que pour cette dernière, incluant un rabais sur le prix de l'appareil.

## **Les membres de ma famille ont-ils droit à ces offres?**

Oui, les membres de votre famille ont droit à ces offres, si ceux-ci sont ajoutés à votre compte. Vous recevrez donc une facture avec toutes les lignes activées à votre nom.

## **S'il arrive quoi que ce soit avec mon téléphone, où dois-je me rendre pour avoir du service après-vente?**

Vous pouvez vous rendre dans n'importe quelle boutique TELUS pour avoir un service après-vente. Si vous possédez un iPhone, il est aussi possible d'aller dans une boutique Apple pour des questions plus spécifiques sur l'utilisation de votre appareil.

## **Quels sont les frais de mise en service, de connexion ou pour la carte SIM?**

Un frais de connexion de 30\$ sera appliqué sur votre première facturation mensuelle. Ce frais inclut tous les frais de mise en service ainsi que la carte SIM si celle-ci est requise (nouvelles activations). Il n'y a aucun autre frais. Par contre, il vous est possible de réduire ce frais de 5\$ si vous acceptez d'être inscrit à la facturation électronique et d'un autre 5\$ si vous acceptez d'être inscrit aux paiements préautorisés par carte de crédit.

## Comment fonctionnent le lot de données et le partage entre utilisateurs?

La ligne principale possède un bloc de données dans lequel chaque utilisateur au compte y a accès. Les données sont mises dans une banque et tous les utilisateurs «pigent» dans la banque. Donc, une ligne peut utiliser 80% des données et les deux autres 10% et 5% par exemple. Ce n'est pas nécessairement un partage équitable, mais un partage selon l'utilisation de chacun. Les avis de frais supplémentaires seront envoyés à la ligne principale si jamais il y a un dépassement de l'utilisation des données. Les données sont consommées en méthode premier arrivé, premier servi.

## Est-ce que je peux ajouter des tablettes à mon compte?

Oui, vous pouvez ajouter des tablettes à votre compte. Des promotions sur les tablettes sont souvent offertes aux clients corporatifs. S'il y a une promotion en cours au moment de votre commande, vous pouvez ajouter une tablette à la page des choix d'accessoires.

## Combien de tablettes puis-je ajouter à mon compte?

Vous pouvez ajouter jusqu'à un total de neuf lignes au compte, ce qui fait dix lignes en tout. Vous pouvez donc avoir autant de tablettes et de cellulaires que voulu, tant que le maximum est respecté.

## Est-ce que je peux partager mes données incluses dans mon forfait avec mes tablettes?

En fait, lorsque vous ajoutez une tablette à votre compte, vous avez deux choix de forfaits : un forfait qui vous permet de partager les données déjà au compte ou un forfait qui vous permet d'ajouter des données supplémentaires pour la tablette, qui s'ajouteront aux données partageables déjà au compte.

## J'aimerais lire les termes et conditions avant de remplir le formulaire.

Voir ci-joint [le lien pour consulter les termes et conditions.](#)

Avons-nous répondu à toutes vos questions? Si vous avez d'autres interrogations, [contactez-nous!](#)

