

Frais de service et de soutien

Le tableau ci-dessous fournit une description des frais de service et de soutien les plus courants. Dans de nombreux cas, vous pouvez économiser du temps et de l'argent grâce à votre compte TELUS en ligne. Ouvrez un compte maintenant si vous n'en avez pas.

SERVICE	DÉTAILS DES FRAIS	MAGASINS TELUS*	NOUS JOINDRE*	COMPTE EN LIGNE
Services d'affaires gérés – Argent	<p>Les services d'affaires gérés comprennent des options flexibles, dont les services à la carte et regroupés, qui répondent aux besoins de tous les clients d'affaires.</p> <p>L'ensemble Argent comprend l'installation de base, la configuration complexe du courriel (Oracle, MS Exchange), le transfert des annuaires, le jumelage des dispositifs Bluetooth et une formation essentielle sur les appareils.</p> <p>Proposé aux clients d'affaires, cet ensemble n'est pas offert dans les magasins corporatifs.</p>	35 \$	Cette option n'est pas offerte	Cette option n'est pas offerte
Services d'affaires gérés – Or	<p>En plus de tous les services Argent, cet ensemble comprend la livraison de l'équipement, la sauvegarde et le transfert des données, ainsi que la configuration de numéros de téléphone et de codes de verrouillage des claviers prédéterminés.</p> <p>Proposé aux clients d'affaires, cet ensemble n'est pas offert dans les magasins corporatifs.</p>	55 \$	Cette option n'est pas offerte	Cette option n'est pas offerte
Services d'affaires gérés – Platine	<p>En plus de tous les services Or, cet ensemble comprend la formation sur place et la configuration des logiciels.</p> <p>Proposé aux clients d'affaires, cet ensemble n'est pas offert dans les magasins corporatifs.</p>	75 \$	Cette option n'est pas offerte	Cette option n'est pas offerte
Réimpression de la facture	<p>Frais exigés lorsque vous demandez que votre facture soit réimprimée et envoyée par la poste.</p> <p>Consulter ou imprimer gratuitement votre facture en ligne :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ouvrez une session dans votre compte en ligne. ■ Cliquez sur Facturation. ■ Cliquez sur Historique des transactions. 	Cette option n'est pas offerte	15 \$	Gratuit
Numéro de téléphone personnalisé	<p>Frais exigés lorsque vous demandez un numéro de téléphone personnalisé précis.</p> <p>Nous nous assurerons que votre nouveau numéro est en service et que tous les services de voix et données fonctionnent.</p> <p>Personnaliser gratuitement votre numéro de téléphone en ligne :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ouvrez une session dans votre compte en ligne. ■ Cliquez sur Téléphones. ■ Cliquez sur Changer le numéro de téléphone. <p>Le numéro doit être disponible pour être utilisé.</p>	35 \$	35 \$	Gratuit
Changement de numéro de téléphone	<p>Frais exigés lorsque vous voulez remplacer le numéro de votre téléphone actuel.</p> <p>Nous nous assurerons que votre nouveau numéro est en service et que tous les services de voix et données fonctionnent.</p> <p>Changer gratuitement votre numéro en ligne :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ouvrez une session dans votre compte en ligne. ■ Cliquez sur Téléphones. ■ Cliquez sur Changer le numéro de téléphone. <p>Le numéro doit être disponible pour être utilisé.</p>	15 \$	15 \$	Gratuit

* taxes applicables en sus

Frais de service et de soutien (suite)

SERVICE	DÉTAILS DES FRAIS	MAGASINS TELUS*	NOUS JOINDRE*	COMPTE EN LIGNE
Configuration de l'appareil	<p>Frais exigés lorsque vous remplacez votre appareil ou votre carte SIM sans renouveler votre entente de service.</p> <p>Cela inclut :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Remplacement d'un appareil 3G (CDMA) par un autre appareil 3G (CDMA) ou par un appareil 4G ■ Remplacement d'un appareil 4G par un autre appareil 4G ou un appareil 3G (CDMA) <p>Nous nous assurerons que votre carte SIM et votre appareil sont bien configurés et que tous les services de voix ou de données (courriel, messagerie vocale, compte en ligne) fonctionnent.</p> <p>Veillez noter que ces frais ne s'appliquent pas dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Mise en service d'un appareil avec une nouvelle entente de service. ■ Renouvellement du service avec une nouvelle entente de service. ■ Échange d'un appareil en service dans les 14 jours suivant l'achat. 	35 \$	Cette option n'est pas offerte	Cette option n'est pas offerte
Déverrouillage de l'appareil	Frais exigés lorsque vous voulez déverrouiller votre téléphone pour l'utiliser avec un autre fournisseur.	Cette option n'est pas offerte	35 \$	Cette option n'est pas offerte
Livraison de matériel	Livraison de l'appareil à l'endroit où vous vous trouvez.	15 \$	Cette option n'est pas offerte	Cette option n'est pas offerte
Changement de forfait à mi-entente	<p>Frais exigés lorsque vous modifiez votre forfait pendant la durée de l'entente.</p> <p>Ces frais incluent une consultation avec un représentant TELUS qui vous expliquera l'incidence du changement de forfait sur votre facture.</p> <p>Changer gratuitement votre forfait en ligne :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ouvrez une session dans votre compte en ligne. ■ Cliquez sur Forfaits et options. ■ Cliquez sur Changer de forfait. <p>S'adresse aux clients d'affaires ayant signé une entente.</p> <p>*Pour les clients d'affaires avec un abonnement mensuel, des frais de 15 \$ sont exigés lorsque vous changez de forfait plus d'une fois pendant une année civile (le premier changement est gratuit).</p>	35 \$	35 \$	25 \$
Frais de rebranchement	Frais exigés pour le rebranchement d'un compte suspendu pour défaut de paiement.	Cette option n'est pas offerte	35 \$	Cette option n'est pas offerte
Annulation/ résiliation du service	Frais exigés lorsque vous annulez vos services TELUS au milieu de votre entente de service. Veuillez consulter votre entente de service pour connaître les détails concernant l'annulation.	Veuillez consulter votre entente de service pour les détails.		
Transfert de responsabilité	<p>Frais exigés lorsque vous transférez la responsabilité de votre compte à une autre personne.</p> <p>Nous nous assurerons que votre appareil mobile est en service et que tous les services de voix et données fonctionnent.</p>	Cette option n'est pas offerte	35 \$	Cette option n'est pas offerte

* taxes applicables en sus