

Protection d'appareil
Modalités

Modalités pour les clients ayant acheté la protection d'appareil (désignée ci-après par le terme « Plan »)

Les présentes modalités constituent le contrat entre Eastlink (« Nous », « Notre » et « Nos ») et vous, Notre client, (« Vous », « Votre » et « Vos ») concernant le Plan que Vous avez acheté de Eastlink. En achetant ce Plan, Vous avez explicitement convenu que Vous avez eu l'occasion de lire les présentes modalités et que Vous les avez acceptées.

Le Plan que Vous avez acheté comme précisé dans Votre entente de services Eastlink Mobile conclue avec Eastlink (« Entente de services ») est soumis aux modalités énoncées aux présentes. Le Plan et Votre Entente de services sont deux accords distincts. Cependant, afin de maintenir les services en vertu de ce Plan, Vous devez également Vous conformer aux modalités de Votre Entente de services et aux conditions d'utilisation de Eastlink qui se trouvent à www.eastlink.ca/fr/conditions. Toute partie des présentes modalités qui se révèle non valable ou non exécutoire n'invalidera pas les autres parties des présentes modalités.

QUEL APPAREIL EST COUVERT?

Votre appareil couvert (« Appareil ») est le téléphone mobile neuf ou « certifié remis à neuf » admissible que Vous avez acheté de Eastlink.

Vous devez enregistrer le code IMEI de Votre Appareil auprès de Eastlink au moment de l'achat ou lorsque Vous vous inscrivez au Plan. Seul l'Appareil enregistré auprès de Eastlink, tel que déterminé par Eastlink, est admissible à la couverture offerte en vertu de Votre Plan.

Le présent Plan est réservé à Votre usage, et seulement pour l'Appareil que Vous avez enregistré auprès de Eastlink. Dans le cas où Vous demandez à transférer votre compte Eastlink Mobile à une autre personne, le présent Plan sera soumis aux politiques de transfert de compte de Eastlink que Vous pouvez obtenir en communiquant avec Eastlink. Vous ne pouvez pas transférer le Plan à un autre Appareil.

Veuillez consulter la partie « *Qu'est-ce qui n'est pas couvert?* » des présentes modalités pour connaître les restrictions se rapportant aux appareils couverts en vertu de Votre Plan.

Si Nous déterminons que Votre Appareil n'est pas admissible à la couverture en vertu de ce Plan, Nous annulerons le Plan, Vous enverrons un avis d'annulation écrit et Vous rembourserons tous les frais mensuels payés pour le Plan.

DESCRIPTION DE NOTRE PLAN

Plan de protection pour les appareils mobiles

Nous remplacerons Votre Appareil s'il présente un mauvais fonctionnement mécanique ou un défaut mécanique non couvert par la garantie du fabricant, un dommage matériel (y compris le défaut d'écran), un dommage causé par un défaut de résistance aux liquides ou lorsque l'application du service de localisation de Votre Appareil ne réussit pas à localiser Votre Appareil.

Votre Appareil sera remplacé par un téléphone mobile remis à neuf du même genre et de la même qualité et ayant le même système d'exploitation ainsi que des caractéristiques et fonctionnalités comparables qui ne sera pas nécessairement de la même marque ou couleur, sans dépasser le prix d'achat original de Votre Produit (« Appareil de remplacement »). Les accessoires inclus dans l'emballage original du fabricant de Votre Appareil ne seront remplacés que s'ils sont incompatibles avec l'Appareil de remplacement, sous réserve de ce qui est énoncé dans la section « *Qu'est-ce qui n'est pas couvert?* ». Les accessoires de remplacement peuvent être des accessoires de fabricant générique ou non originaux.

Pocket GeekSM by Assurant[®]

Votre Plan inclut un accès à l'application Pocket Geek by Assurant (« Pocket Geek »). Grâce à Pocket Geek, Vous pouvez effectuer des vérifications et accéder à des caractéristiques de soutien technique pour Votre Appareil et gérer Votre Appareil en ligne à <https://my.pocketgeek.com>.

Voici quelques-unes des caractéristiques principales de Pocket Geek :

- contrôle de l'état de l'Appareil;
- conseils sur la façon de tirer le meilleur parti de Votre Appareil;
- guides de dépannage;
- tests que Vous pouvez effectuer pour voir la vitesse de téléchargement, de téléversement et de la commande PING.

Pocket Geek peut aussi Nous aider lorsque Nous traiterons Votre demande de service.

Les caractéristiques de Pocket Geek ne sont disponibles que si (i) Vous avez l'application Pocket Geek installée sur Votre Appareil et que (ii) Vous installez les nouvelles versions lorsqu'elles deviennent disponibles de temps à autre.

FRAIS MENSUELS DU PLAN

Les Frais mensuels du Plan, plus les taxes applicables, seront portés, chaque mois, à Votre compte de service Eastlink Mobile et seront basés sur la catégorie de l'appareil (au moment de l'achat) en fonction de la marque et du modèle de Votre Appareil. Pour connaître la catégorie de Votre Appareil, veuillez communiquer avec un agent Eastlink ou visiter le site eastlink.ca/protectionappareil.

Catégorie	Protection d'appareil Frais mensuels
Catégorie 1	8,00 \$
Catégorie 2	13,00 \$
Catégorie 3	17,00 \$

À QUEL MOMENT PEUT-ON S'INSCRIRE AU PLAN?

Vous pouvez Vous inscrire au Plan lors de l'achat de Votre Appareil ou Vous pouvez également Vous inscrire dans n'importe quel magasin Eastlink dans les 60 jours suivant la date d'achat de Votre Appareil. Une inspection de l'Appareil sera nécessaire pour confirmer l'admissibilité.

QUAND LE PLAN ENTRE-T-IL EN VIGUEUR ET QUAND PREND-IL FIN?

Votre Plan entre en vigueur (i) à la date de mise en service de l'Appareil (la date indiquée en haut de Votre Entente de services) si Vous avez acheté le Plan en même temps que l'Appareil, ou (ii) à la date de Votre inscription au Plan si cette date est ultérieure à la date d'achat de l'Appareil (la date figurera sur la facture de service Eastlink Mobile, ou Vous pouvez composer le *611 sur Votre Appareil afin de contacter Eastlink pour obtenir plus de détails). La date d'entrée en vigueur de la couverture est la « Date d'entrée en vigueur ».

Votre Plan restera en vigueur d'un mois à l'autre jusqu'à la date à laquelle le Plan est annulé par Vous ou par Nous conformément à la section « *Comment ce Plan peut-il être annulé?* ».

Remarque : Nous ne sommes pas responsables de tout problème avec Votre Appareil résultant d'un événement survenu avant la Date d'entrée en vigueur ou après l'annulation du Plan et Nous n'avons aucune obligation envers Vous à cet égard.

DEMANDER UN APPAREIL DE REMPLACEMENT

Dans l'éventualité où Votre Appareil serait manquant, veuillez contacter le service à la clientèle de Eastlink au **1-877-737-2525** (ou au **1-902-407-8888** si Vous téléphonez de l'extérieur du Canada ou des États-Unis) à tout moment. Nous vous aiderons en suspendant temporairement Votre compte Eastlink Mobile pour Vous aider à éviter les frais liés à de l'utilisation non-autorisée. Nous pourrions aussi Vous guider dans le processus d'utilisation de l'application du service de localisation de Votre Appareil pour tenter de localiser Votre appareil.

Au cas où Votre Appareil ne fonctionnerait pas bien, ferait l'objet de dommages matériels (y compris le défaut d'écran) ou d'un défaut de résistance aux liquides ou serait manquant et que Vous voudriez soumettre une demande de service en vertu de Votre Plan, veuillez communiquer avec Nous en composant le ***611** sur Votre Appareil ou en contactant le service à la clientèle de Eastlink au **1-877-737-2525** (ou au **1-902-407-8888** si Vous téléphonez de l'extérieur du Canada ou des États-Unis) entre 8 h et 21 h, du lundi au vendredi, et entre 8 h 30 et 17 h, le samedi et dimanche, heure locale. Nous effectuerons une évaluation initiale avant d'exécuter une demande de service de remplacement. Vous devrez également fournir le numéro de Votre carte de crédit lorsque Vous soumettrez Votre demande de service.

Si Votre demande de service est approuvée, un Appareil de remplacement Vous sera expédié. Vous devez retourner Votre Appareil endommagé dans les 15 jours suivant la réception de Votre Appareil de remplacement. Vous recevrez une enveloppe de retour affranchie avec les instructions d'expédition.

Des Frais de service de remplacement, déterminés en fonction de la catégorie de Votre Appareil à la Date d'entrée en vigueur du Plan, s'appliqueront à tous les appareils faisant l'objet de dommages matériels (y compris le défaut d'écran) ou d'un défaut de résistance aux liquides (que les dommages matériels aient ou non une incidence sur le fonctionnement) ainsi qu'aux Appareils manquants. Les Frais de service de remplacement seront indiqués sur Votre relevé de carte de crédit ou de compte bancaire comme « Device Service Fee ». Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour connaître les Frais de service de remplacement prévus. Nous confirmerons le montant définitif des Frais de service lorsque Vous Nous appellerez pour soumettre une demande de service.

Dans le cas où Votre Appareil est manquant et que l'application du service de localisation de Votre Appareil ne réussit pas à localiser Votre Appareil, un Appareil de remplacement Vous sera expédié. Des Frais de service de remplacement s'appliqueront (indiqués sur Votre relevé de carte de crédit ou de compte bancaire comme « Device Service Fee »). Si, après la réception de Votre Appareil de remplacement, Vous retrouvez Votre Appareil original, Vous devez Nous retourner l'Appareil de remplacement. Pour obtenir des instructions pour le retour de l'Appareil de remplacement, veuillez Nous contacter en composant ***611 à partir de Votre Appareil** ou en appelant le service à la clientèle Eastlink au **1-877-737-2525** (ou au **1-902-407-8888** si Vous téléphonez de l'extérieur du Canada ou des États-Unis) entre 8 h et 21 h, du lundi au vendredi, et entre 8 h 30 et 17 h, le samedi et le dimanche, heure locale. À défaut de Nous retourner l'Appareil de remplacement, des frais supplémentaires pourraient être exigés. Pour plus de renseignements à ce sujet, veuillez consulter la section « *Y a-t-il d'autres frais à payer?* ».

Catégorie	Remplacement Service Fee
Catégorie 1	100 \$
Catégorie 2	250 \$
Catégorie 3	400 \$

Il se peut que Nous Vous demandions, à juste titre, de Nous fournir des renseignements supplémentaires pour Nous aider à traiter Votre demande de service.

Le Plan ne sera pas considéré comme étant entièrement exécuté en cas de remplacement. La couverture sera étendue à Votre Appareil de remplacement qui sera enregistré dans les dossiers de Eastlink comme étant Votre Appareil couvert. Après la mise à jour, seulement l'Appareil de remplacement sera couvert par Votre Plan.

Quel est le nombre de remplacements fournis par le Plan?

Si un remplacement est requis en raison d'un dommage matériel, d'un dommage causé par un liquide ou du fait qu'il n'a pas été possible de localiser Votre Appareil manquant, Vous êtes admissible à deux appareils de remplacement pendant une période de 12 mois consécutifs. Il n'y a aucune limite si un remplacement est requis pour un mauvais fonctionnement mécanique ou pour des défauts mécaniques.

RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Avant de présenter Votre Appareil contre un Appareil de remplacement, Vous devez :

- 1. enlever toute application de verrouillage d'écran (NIP, capteur tactile ID ou mot de passe);
- 2. désactiver tout verrouillage de mise en service*;
- 3. enlever toute information confidentielle, exclusive ou personnelle; et
- 4. enlever toute carte amovible, comme les cartes multimédias et les cartes SIM.

Si Vous avez besoin d'aide, veuillez communiquer avec Eastlink en composant le *611 sur Votre Appareil ou en contactant le service à la clientèle de Eastlink au 1-877-737-2525 (ou au 1-902-407-8888 si Vous téléphonez de l'extérieur du Canada ou des États-Unis) entre 8 h et 21 h, du lundi au vendredi, et entre 8 h 30 et 17 h, le samedi et le dimanche, heure locale.

Vous êtes responsable d'exécuter les tâches suivantes : enlever Vos cartes mémoire et cartes SIM, ainsi que tout accessoire, le cas échéant; supprimer toutes les données personnelles ou sensibles de Votre Appareil; et sauvegarder le contenu de Votre Appareil. Nous ne serons pas responsables de la perte de tout programme, de toute donnée ou de toute information emmagasinés dans Votre Appareil ou dans n'importe quel média. Ce Plan n'inclut pas la restauration des données dans Votre Appareil de remplacement.

***Veuillez noter que les verrouillages de mise en service des appareils Android doivent être désactivés directement sur l'Appareil. S'il n'est pas possible de mettre Votre Appareil Android sous tension, veuillez consulter le manuel de l'utilisateur pour obtenir plus d'information.**

Responsabilités du client lorsqu'il s'agit d'une demande de remplacement

Veuillez noter que le fait de ne pas enlever toute application de verrouillage d'écran ou de ne pas désactiver tout verrouillage de mise en service avant de Nous expédier Votre Appareil peut entraîner des frais additionnels. Veuillez consulter le paragraphe « ***Y a-t-il d'autres frais à payer?*** » pour obtenir plus de détails.

Lorsque Vous Nous expédiez Votre Appareil endommagé, Vous êtes responsable d'emballer l'Appareil de manière appropriée conformément aux instructions que Nous Vous avons fournies.

Y a-t-il d'autres frais à payer?

Oui. Lorsque Vous recevez un Appareil de remplacement, des frais additionnels peuvent être facturés en tant que frais de non-retour (indiqués sur Votre relevé de carte de crédit ou de compte bancaire comme « Non-Return Fee »). Les frais de non-retour correspondraient au prix de détail de l'Appareil de remplacement qui Vous a été expédié, tel que déterminé par Nous, moins les Frais de service de remplacement, plus les frais d'expédition. Les frais de non-retour s'appliqueront seulement dans les cas suivants :

- si Nous ne recevons pas l'Appareil défectueux dans les 15 jours civils de la réception de Votre Appareil de remplacement qui Vous a été expédié;
- si l'appareil défectueux retourné n'est pas l'Appareil couvert que Vous avez enregistré auprès de Eastlink en vertu de Votre Plan, Nous Vous retournerons l'appareil et Vous facturerons les frais de non-retour, plus les frais d'expédition;
- si Nous ne pouvons pas déterminer le numéro IMEI de Votre Appareil défectueux pour quelque raison que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, le plateau SIM a été modifié ou enlevé ou le numéro IMEI a été modifié, endommagé ou effacé;
- si l'Appareil défectueux est retourné avec le verrouillage de l'écran ou le verrouillage de la mise en service, Nous pouvons, à Notre entière discrétion :
 - 1. Vous retourner l'Appareil défectueux et Vous facturer les frais de non-retour, plus les frais d'expédition;
 - 2. garder l'Appareil défectueux et Vous facturer les frais de déverrouillage (indiqués comme « Unlocking Fee » sur Votre relevé de carte de crédit ou de compte bancaire) dont le montant ne sera pas supérieur aux frais de non-retour;
- si Vous ne Nous retournez pas l'Appareil de remplacement lorsque Vous retrouvez votre Appareil original.

Tous les coûts et frais sont assujettis aux taxes applicables.

QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT?

Le Plan ne s'applique pas, et Nous ne fournissons aucun remplacement, pour ce qui suit :

- 1. défaillances ou défauts mécaniques couverts par la garantie du fabricant;
- 2. ailettes ou clés Internet;
- 3. appareils dont le numéro d'identité internationale d'équipement mobile (IMEI) a été supprimé, modifié ou raturé;
- 4. appareils utilisés à des fins commerciales (à moins que Votre compte

- Eastlink Mobile ne soit un compte petite entreprise, tel que déterminé par Eastlink), fournis par Vous en vue d'une utilisation par le grand public, ou utilisés à des fins de location ou de bail. L'utilisation d'un Appareil à ces fins annulera le présent Plan;
- 5. dommages accessoires, indirects ou consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profits;
- 6. perte de données, temps d'arrêt et frais pour le temps et les efforts;
- 7. toute perte ou tout montant autre que pour le remplacement de l'Appareil;
- 8. dommage matériel intentionnel, usage abusif, mauvais usage, vandalisme;
- 9. réparations non autorisées, installation inadéquate, modifications inadéquates de l'Appareil;
- 10. pièces perdues ou piles remplaçables par l'utilisateur final;
- 11. accessoires, sauf dans le cas des accessoires originaux inclus avec Votre Appareil dans l'emballage original du fabricant qui sont nécessaires au fonctionnement de Votre Appareil et qui ne sont pas compatibles avec l'Appareil de remplacement;
- 12. diagnostic de type « aucun problème trouvé » ou « aucune anomalie » et erreurs intermittentes qui ne peuvent être reproduites;
- 13. boîtier perdu ou endommagé qui n'a aucun effet sur le fonctionnement mécanique ou électrique de Votre Appareil;
- 14. dommage esthétique qui n'a aucun effet sur la fonctionnalité de Votre Appareil;
- 15. carte SIM de remplacement ou article connexe;
- 16. perte ou dommage survenus (i) avant la Date d'entrée en vigueur du Plan ou (ii) après l'annulation du Plan.

COMMENT CE PLAN PEUT-IL ÊTRE ANNULÉ?

Vous pouvez annuler ce Plan en composant le ***611** sur Votre Appareil ou en appelant le service à la clientèle de Eastlink au **1-877-737-2525** (ou au **1-902-407-8888** si Vous téléphonez de l'extérieur du Canada ou des États-Unis). Si Vous annulez le Plan, Vous aurez droit à un remboursement qui sera effectué de la manière suivante :

- 1. si l'annulation a lieu dans les 15 premiers jours suivant la Date d'entrée en vigueur du Plan, et que Vous n'avez pas reçu un Appareil de remplacement, tous les Frais mensuels facturés Vous seront remboursés;
- 2. si l'annulation a lieu dans les 15 premiers jours suivant la Date d'entrée en vigueur du Plan, et que Vous avez reçu un Appareil de remplacement, tous les Frais mensuels facturés, moins la valeur de l'Appareil de remplacement que Vous avez reçu, Vous seront remboursés (à moins que la loi ne l'interdise);
- 3. si l'annulation a lieu après les 15 premiers jours, Vous aurez droit à un remboursement, au prorata, des Frais mensuels du Plan, moins le prix de tout Appareil de remplacement que Vous avez reçu (à moins que la loi ne l'interdise).

Nous annulerons le Plan si Vous n'effectuez pas les paiements requis ou si Vous ne Vous conformez pas aux présentes modalités ou aux dispositions énoncées dans Votre Entente de services ainsi qu'aux conditions d'utilisation de Eastlink. Nous pouvons également annuler le présent Plan à Notre gré dans les cas suivants : (a) dissimulation ou représentation trompeuse des faits ou circonstances importants ou commission d'actes frauduleux se rapportant à l'Appareil, au Plan ou à une demande de service présentée au titre du Plan; (b) usage aux fins commerciales ou location de Votre Appareil; ou (c) réparation non autorisée de Votre Appareil.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

NOTRE RESPONSABILITÉ EN VERTU DE CE PLAN EST STRICTEMENT LIMITÉE AU REMPLACEMENT DE L'APPAREIL. SI VOUS PAYEZ LES COÛTS DE RÉPARATION OU DE REMPLACEMENT DE L'APPAREIL, NOUS NE VOUS LES REMBOURSERONS PAS. NOUS NE SOMMES PAS RESPONSABLES DE TOUTE PERTE DE DONNÉES. EN AUCUN CAS, EASTLINK NE SERA RESPONSABLE ENVERS VOUS OU UN TIERS DES DOMMAGES CAUSÉS OU LIÉS DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT À VOTRE PLAN, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUT DOMMAGE QUE VOUS POUVEZ SUBIR PAR L'ACCÈS AUX DONNÉES QUE VOUS AVEZ LAISSÉES SUR VOTRE APPAREIL, OU AUTREMENT, SI CES DONNÉES SONT IRRÉCUPÉRABLES.

GARANTIE DU FABRICANT

Le présent Plan complète la garantie du fabricant ou lui sert de supplément, mais, ne remplace ni la garantie du fabricant ni les obligations de garantie du fabricant pendant la période de garantie du fabricant. Seul le fabricant est responsable des pièces et des services couverts par la garantie du fabricant ainsi que des obligations de garantie. Le présent Plan offre certains services supplémentaires que le fabricant ne peut offrir. Veuillez noter que les services supplémentaires offerts en vertu de ce Plan avant l'expiration de la garantie du fabricant peuvent annuler la garantie du fabricant. Veuillez consulter les modalités de la garantie du fabricant pour obtenir plus de détails.

VOTRE VIE PRIVÉE

La collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels par Eastlink sont régies par Notre politique de confidentialité du Client et Notre code de pratiques équitables en matière de renseignements. Cette politique et ce code sont disponibles sur Notre site Web (www.eastlink.ca/fr/conditions).

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR LE PLAN

Ce Plan est régi par les lois de la Nouvelle-Écosse, sauf disposition contraire de la loi et de toute loi applicable au Canada.

Si Vous n'êtes pas satisfait ou si Vous avez des questions concernant Votre Plan, veuillez communiquer avec Eastlink en composant le ***611 sur Votre Appareil** ou en contactant le service à la clientèle de Eastlink au **1-877-737-2525** (ou au **1-902-407-8888** si Vous téléphonez de l'extérieur du Canada ou des États-Unis) à tout moment. Autrement, Vous pouvez Nous écrire à l'adresse suivante : P.O. Box 8600, Stn "A" Halifax, Nova Scotia, B3K 5M3, Attn: Customer Care.

Pocket GeekSM par Assurant[®] est une marque de service de Assurant, Inc. Assurant[®] est une marque de commerce déposée de Assurant, Inc.