FAQ TELUS Mobilité

À quelle fréquence les clients sont-ils mis à jour sur ma liste de clients personnels (PCL)?

- TOUS les clients de TELUS seront mis à jour deux fois par semaine dans votre LCP, le mardi et le jeudi après le traitement quotidien. Reportez-vous à l'échéancier de saisie des commandes sur ACN Compas *ici*.

Comment puis-je m'assurer de recevoir le crédit approprié pour mon client TELUS Mobilité?

- Toutes les commandes des clients être passées à partir du site Web personnel du PEI et il est nécessaire de remplir le formulaire client ACN. Le client recevra un courriel de TELUS; cliquez sur le lien « Obtenir mon offre » et le client sera redirigé vers une page contenant son code de vérification unique et un lien pour passer la commande.
- Le code de vérification unique expirera si la page Web est inactive pendant 30 minutes. Le client devra recommencer sa commande en cliquant sur le lien du courriel qu'il a reçu de TELUS.

Puis-je abonner des clients de Koodo ou de Public Mobile avec TELUS Mobilité par l'intermédiaire d'ACN?

- Koodo, Public Mobile et toute autre filiale de TELUS ne sont pas admissibles au tranfert de leur numéro de téléphone dans le cadre du partenariat ACN-TELUS.
- Si un client est abonn. à Koodo, Public Mobile et toute autre filiale de TELUS, et qu'il ajoute une ligne de nouveau service avec TELUS Mobilité par l'intermédiaire d'ACN, vous ne recevrez pas de crédit.

Pour combien de temps un client doit-il être désabonné de TELUS, Koodo ou Public Mobile avant de pouvoir s'abonner par l'intermédiaire d'ACN?

- Quatre-vingt-dix (90) jours. Le compte du client doit être annulé; si le compte du client a été fermé pour non-paiement ou non-renouvellement, celui-ci ne peut être considéré comme annulé pour une période de 90 jour supplémentaire.

Une vérification du crédit est-elle nécessaire pour ouvrir un compte auprès de TELUS?

- Oui, une vérification de crédit est effectuée pour créer un compte avec TELUS.

Où puis-je vérifier l'état de ma commande?

- État de la commande de TELUS : *https://www.telus.com/shop/mobility/order-status-tracker*

Qu'est-ce que cela signifie lorsque je vois le statut de mon client « Référé en boutique »?

- Cela signifie que votre client doit fournir une pièce d'identité supplémentaire (des divergences sont survenues pendant que TELUS traitait votre commande par l'intermédiaire du Bureau de crédit) :
  - Les clients peuvent se rendre dans un magasin TELUS et présenter deux pièces d'identité avec photo émises par le gouvernement ainsi que leur numéro de confirmation de commande.
  - Processus de vérification virtuelle : *TELUSwebID@TELUS.com* (prévoyez jusqu'à 5 jours ouvrables pour que ce processus se termine).
  - Le client doit fournir :
    - Deux (2) pièces d'identité avec photo émises par le gouvernement. Recto et verso (*les cartes d'assurance maladie et les cartes de crédit ne sont pas admissibles dans ce contexte*).
    - Preuve d'adresse indiquant le nom et l'adresse que vous avez fournis dans les informations de

facturation de votre commande (Remarque : les factures de télécommunications ne sont pas acceptées).

- Une fois cette opération terminée, le client doit répondre au courriel de TELUS pour lui faire savoir qu'il peut soumettre votre commande pour expédition. Si le client est activé alors qu'il se trouve en boutique, ACN et le PEI ne recevront pas de crédit pour l'activation du compte.
- Les PEI d'ACN recevront un crédit pour les clients qui terminent ce processus.

Comment souscrire un Forfait famille de plus de 3 lignes?

- TELUS exige que les clients aient un service actif pour les 3 premières lignes avant de permettre à un client d'activer plus de lignes, il s'agit d'une protection contre la fraude en ligne de TELUS.
    - Par exemple : Un client commande un forfait familial 5 lignes lors de la commande initiale. Une fois que les 3 premières lignes sont actives, le client doit appeler le service à la clientèle de TELUS et activer les 2 lignes restantes en utilisant les numéros de confirmation de commande de sa commande d'origine.

Le financement des appareils est-il offert par TELUS?

- Oui, le financement des appareils est offert par TELUS. Voir le document sur ACN Compas *ici*.

Puis-je apporter mon propre appareil (AVPA) ou dois-je en acheter un nouveau?

- Oui, l'option Apportez votre propre appareil (AVPA) est disponible.

L'adresse de mon compte peut-elle être différente de mon adresse de facturation?

- Non, l'adresse du compte doit correspondre à l'adresse de votre carte de crédit.

Puis-je aller dans un magasin TELUS et récupérer mon téléphone ou ma carte SIM?

- Non, le ramassage des appareils en magasin n'est pas disponible pour les commandes passées à partir de la boutique en ligne.

Quel est le délai d'expédition moyen pour un appareil ou une carte SIM?

- L'expédition prend habituellement de 5 à 7 jours ouvrables (à moins que l'appareil sélectionné ne soit en rupture de stock).
    - Renseignement sur l'expédition :
        - Une signature est requise à la livraison
        - La livraison est effectuée pendant les heures d'ouverture
        - Des délais dans l'expédition peuvent avoir lieu lorsque :
            - Il s'agit d'un nom autre que celui du titulaire du compte
            - Les adresses d'expédition et de facturation ne correspondent pas

Où dois-je communiquer si j'ai des questions sur mon compte TELUS ou si j'ai besoin d'une assistance technique?

- Tous les renseignements sur le service à la clientèle, sur le soutien technique et sur les comptes de TELUS : *https://www.telus.com/en/on/support?linktype=nav*