

FAQ SUR L’AFFIDAVIT DE DEMANDE DE SERVICE POUR ÉQUIPEMENT SANS FIL

Comment soumettre les documents requis :

1. Vous devez imprimer, remplir et signer l’affidavit de demande de service.
2. Vous devez aussi numériser ou prendre des photos de l’affidavit rempli et de votre pièce d’identité avec photo valide.
3. Veuillez soumettre ces deux documents par courriel à Documents@brightstarprotect.com ou les envoyer par la poste à Brightstar Device Protection, LLC, Attn : Asset Protection, P.O. Box 03, Alpharetta, GA 30009-9998.

Une fois les documents soumis, veuillez prévoir jusqu’à deux jours ouvrables pour l’examen de ces derniers. Un délai plus long pourrait être nécessaire si vous envoyez les documents par la poste. Si vous nous fournissez votre adresse de courriel, nous vous contacterons une fois que nous avons reçu vos documents. Veuillez nous appeler au 844-376-7726 si vous n’avez rien reçu de notre part concernant le statut de votre demande de remplacement dans les 2 jours ouvrables suivant la soumission de vos documents.

Quels types de pièce d’identité puis-je soumettre?

Les pièces d’identité avec photo émises par un gouvernement pouvant être soumises sont énumérées ci-dessous.

- Permis de conduire
- Visa temporaire
- Passeport
- Pièce d’identité militaire
- Carte de résident permanent
- Pièce d’identité émise par un gouvernement provincial

Pour s’assurer que votre pièce d’identité avec photo est lisible, celle-ci doit être une copie couleur, contenir le nom du souscripteur inscrit et une photo de celui-ci, et ne peut être expirée. Si la pièce d’identité apparaît altérée, forgée, illégitime ou illisible, nous pourrions ne pas être en mesure de traiter votre demande de service.

Qu’advient-il si je n’ai pas les renseignements demandés?

Si vous ne connaissez pas votre adresse de courriel ou vos coordonnées ou que vous n’en avez pas, soumettez tout de même l’affidavit de demande de service. *Tous les renseignements dans la Section II, Détails de la demande de service, sont nécessaires. Si vous ne fournissez pas les renseignements requis, des documents supplémentaires et un délai plus long d’examen pourraient être nécessaires. Veuillez voir ci-dessous si vous avez besoin d’aide pour localiser le IEM/NSE/MEID de votre appareil.*

Comment puis-je trouver le IEM/NSE/MEID de mon appareil?

Pour la plupart des appareils :

- Votre reçu d’achat
- la boîte d’origine de l’appareil
- Dos de l’appareil ou sous la batterie (les batteries ne sont pas toutes accessibles)
- Votre contrat client avec votre fournisseur de services sans fil

Pour les appareils Android :

- Veuillez vous connecter à google.com/dashboard (Tableau de bord)
- Cliquez sur la section Android pour afficher le IEM/NSE/MEID

Pour les appareils Apple :

- Sélectionnez « Settings » (Paramètres) > « General » > (Général) « About » (À propos) pour afficher IEM/NSE/MEID

Si aucun de ces éléments ne sont disponibles, veuillez contacter votre fournisseur de services sans fil.

Que dois-je savoir d’autre?

Vous pouvez voir toutes les conditions et modalités applicables à votre demande de service ici : <https://videotron.brightstarprotect.com>.

Après le traitement de votre affidavit de demande de service, vous pouvez être invité à appeler le 844-376-7726 pour continuer le processus de demande de service.

AFFIDAVIT DE DEMANDE DE SERVICE POUR ÉQUIPEMENT SANS FIL

Veuillez envoyer l'affidavit dûment rempli par courriel à : documents@brightstarprotect.com

AVIS JURIDIQUE IMPORTANT : Une personne qui présente sciemment un affidavit de demande de service frauduleux dans l'intention de porter préjudice, frauder ou tromper peut se retrouver coupable d'un crime, de pénalités et d'emprisonnement. Si une fraude est mise à jour, Brightstar Device Protection prendra les mesures appropriées pour mettre un terme à la fraude et étudiera tous les recours judiciaires possibles.

Section I : Renseignements du souscripteur

Nom complet du souscripteur inscrit _____ Numéro de téléphone cellulaire _____

Fournisseur de services sans fil _____

Adresse de facturation _____

Ville _____ Province _____ Code postal _____

Adresse de courriel _____ Coordonnées _____

Vous devez soumettre une copie couleur valide de l'une des pièces d'identité émises par le gouvernement énumérées ci-dessous. Veuillez sélectionner le type de pièce d'identité soumis.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Permis de conduire | <input type="checkbox"/> Visa temporaire |
| <input type="checkbox"/> Passeport | <input type="checkbox"/> Carte de résident permanent |
| <input type="checkbox"/> Pièce d'identité émise par un gouvernement provincial | <input type="checkbox"/> Pièce d'identité militaire |

Section II : Détails de la demande de service

Si vous avez perdu votre appareil ou si celui-ci a été volé, vous devez le signaler à votre fournisseur de services sans fil et l'appareil doit être désactivé de manière permanente du réseau de votre fournisseur avant que vous ne soumettiez cet affidavit de demande de service. En soumettant cet affidavit de demande de service, vous reconnaissez et attestez avoir signalé la perte ou le vol de votre appareil à votre fournisseur de services sans fil et vous avez demandé à ce que votre appareil soit désactivé de manière permanente du réseau de ce dernier.

Marque/Modèle de l'appareil _____ IEM/NSE/MEID* de l'appareil _____

** Voir la FAQ si vous avez besoin d'aide pour localiser le IEM/NSE/MEID de votre appareil.*

Date de la perte, de l'incident ou de la défaillance _____

_____ Mon appareil est (veuillez sélectionner une réponse) :

- Perdu Volé Endommagé Défectueux

Veuillez décrire la perte, l'incident ou la défaillance :

Section III : Déclaration assermentée

Par la présente, je déclare effectuer une demande de service auprès de l'administrateur de programme indiqué sur le présent affidavit de demande de service. J'atteste que si tout bien faisant l'objet de cette demande de service et qui est remplacé ou remboursé par l'administrateur de programme est récupéré à quelque moment que ce soit, il sera la propriété de l'administrateur de programme et doit lui être remis. Je comprends que si j'ometts de retourner un tel bien, je serai assujéti à, et autorise d'être assujéti à, des frais de non-retour au moyen du mode de paiement utilisé à l'origine pour la présentation de cette demande de service. Une signature électronique aura le même effet qu'une signature originale.

Je jure et j'affirme que l'appareil sans fil pour lequel je présente cette demande de service m'appartient et que les renseignements fournis précédemment sont véridiques et exacts. Je comprends que toute déclaration fautive ou trompeuse effectuée ici constitue une fraude et que je pourrais être jugé coupable d'un crime. Brightstar Device Protection entamera toutes les poursuites en justice possibles dans l'éventualité d'une demande de service frauduleuse.

Signature du souscripteur _____ Date de signature _____