

FAQ RELATIVE À LA DÉCLARATION SOLENNELLE DE DEMANDE DE SERVICE

Comment soumettre les documents requis :

1. Imprimez, remplissez et signez la déclaration solennelle de demande de service.
2. Numériser ou prenez en photo la déclaration solennelle remplie et votre pièce d'identité avec photo valide.
3. Téléversez les deux documents de façon sécuritaire et suivez votre réclamation au <https://videotron.brightstarprotect.com/fr-ca/> dans la section Mon programme.

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 888 368-5296 si vous n'avez rien reçu de notre part concernant le statut de votre demande de remplacement dans les deux 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
- Passeport
- Carte de résident permanent
- Visa temporaire
- 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 ne dispose pas des renseignements demandés?

Si vous ne connaissez pas votre adresse de courriel ou vos coordonnées ou que vous n'en disposez pas, soumettez tout de même la déclaration solennelle de demande de service. Tous les renseignements dans la Section II, Renseignements relatifs à 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 original
- La boîte d'emballage d'origine de votre appareil
- Le dos de l'appareil ou sous la batterie (les batteries ne sont pas toutes accessibles)
- Votre contrat client avec le fournisseur de services sans fil

Pour les appareils Android :

- Connectez-vous à google.com/dashboard
- Cliquez sur la section Android pour afficher votre IEM/NSE/MEID

Pour les appareils Apple :

- Sélectionnez « Réglages » > « Général » > « Informations » pour afficher votre IEM/NSE/MEID

Si aucun de ces éléments n'est disponible, veuillez contacter votre fournisseur de services sans fil.

Que dois-je savoir d'autre?

Vous pouvez voir toutes les modalités applicables à votre demande de service ici :

<https://videotron.brightstarprotect.com/fr-ca/>. Lorsque votre déclaration solennelle de demande de service aura été traitée, vous pourrez être invité à appeler le 888 368-5296 afin de poursuivre le traitement de votre demande de service.