

VOUS AVEZ REÇU UNE CARTE SIM AVEC VOTRE APPAREIL DE REPLACEMENT.

Insérer la carte SIM dans
l'appareil mobile de
remplacement



- 1 Visitez soutien.videotron.com/residentiel/mobile/appareils (clients Résidentiel) soutien.videotron.com/affaires/mobile/appareils (clients Affaires).
- 2 Sélectionnez votre appareil mobile de remplacement dans la liste Appareils mobiles actuels.
- 3 Accédez à plusieurs démonstrations interactives pour chaque modèle d'appareil en appuyant sur le bouton Optimisez l'utilisation de votre appareil grâce à nos démos interactives!
 - a. Pour savoir comment détacher la carte SIM de son support et l'insérer dans l'appareil mobile, accédez à la rubrique Utilisation du téléphone, puis Insérer une carte SIM, et suivez les instructions.
- 4 Si vous éprouvez des difficultés à détacher la carte SIM de son support ou à l'insérer dans l'appareil mobile de remplacement, composez le 1 877 380-2611 (clients Résidentiel) 1 800 561-4248 (clients Affaires).

Activer la carte SIM



Référez-vous au support de la carte SIM. Le numéro à composer pour activer votre carte s'y trouve. Un conseiller de Vidéotron se fera un plaisir de vous aider à compléter l'activation.

ON VOUS A INDIQUÉ DE CONSERVER VOTRE CARTE SIM LORSQUE VOUS AVEZ PRÉSENTÉ UNE DEMANDE DE SERVICE.

Insérer votre carte SIM
dans l'appareil mobile de
remplacement



- 1 Visitez soutien.videotron.com/residentiel/mobile/appareils (clients Résidentiel) soutien.videotron.com/affaires/mobile/appareils (clients Affaires).
- 2 Sélectionnez votre appareil mobile de remplacement dans la liste Appareils mobiles actuels.
- 3 Accédez à plusieurs démonstrations interactives pour chaque modèle d'appareil en appuyant sur le bouton Optimisez l'utilisation de votre appareil grâce à nos démos interactives!
 - a. Pour savoir comment insérer la carte SIM dans l'appareil mobile, accédez à la rubrique Utilisation du téléphone, puis Insérer une carte SIM, et suivez les instructions.
- 4 Si vous éprouvez des difficultés à insérer la carte SIM dans l'appareil mobile de remplacement, composez le 1 877 380-2611 (clients Résidentiel) 1 800 561-4248 (clients Affaires).

Activer la carte SIM



Composez le 1 888 433-6876 (clients Résidentiel) 1 877 512-8590 (clients Affaires).
Un conseiller Vidéotron se fera un plaisir de vous aider à compléter l'activation de votre carte SIM.

Pour retourner un téléphone

- Placez le téléphone défectueux dans l'enveloppe fournie, fixez l'étiquette de retour incluse et postez l'enveloppe scellée dans une boîte aux lettres Postes Canada.
- Si le téléphone défectueux n'est pas retourné dans une période de 30 jours, il est possible que vous soyez facturé jusqu'à 275\$ pour l'équipement et les frais d'administration.

Remarque importante: Brightstar Device Protection apparaît comme le bénéficiaire sur votre relevé bancaire ou de carte de crédit par lequel vous avez payé vos frais de traitement de demande de service. Cela apparaîtra sur votre prochain relevé de compte.

À propos de votre téléphone de remplacement

- Votre téléphone de remplacement est muni d'une garantie de 90 jours. Si votre téléphone de remplacement ne fonctionne pas pendant cette période, veuillez appeler Brightstar Device Protection, au 1 844 376-7726, pour créer une demande de service. Sur approbation de cette demande, un nouveau téléphone de remplacement vous sera envoyé.
- Gardez le reçu, la boîte originale, la paperasse, et tous les matériaux d'emballage en lieu sûr. Si vous avez des problèmes avec votre téléphone de remplacement, vous aurez besoin de ces articles pour effectuer le retour chez Brightstar Device Protection.

DES QUESTIONS CONCERNANT VOTRE DEMANDE DE SERVICE?

Appelez le service à la clientèle au 1 844 376-7726



VIDÉOTRON