

LES AVANTAGES DU PROGRAMME DE PROTECTION D'APPAREILS MOBILES DE VIDÉOTRON

Votre appareil mobile est indispensable au quotidien. C'est pourquoi nous avons un Programme de protection d'appareils mobiles. Puisque certains dommages ne sont pas couverts par la garantie du fabricant de l'appareil mobile, nous offrons à nos clients une solution complémentaire de 24 mois.

- ✓ COUVERTURE JUSQU'À 2 ANS
- ✓ APPAREIL MOBILE DE REMPLACEMENT EXPÉDIÉ LE JOUR (OUVRABLE) SUIVANT L'ACCEPTATION DE LA DEMANDE DE SERVICE
- ✓ POSSIBILITÉ D'ANNULER LE SERVICE EN TOUT TEMPS
- ✓ FRAIS MENSUELS ABORDABLES

SOUSCRIPTION DU PROGRAMME

Vous pouvez souscrire le Programme de protection d'appareils mobiles dès la mise en service d'un nouvel appareil mobile ou le renouvellement d'un abonnement à un service Mobile de Vidéotron avec un appareil mobile neuf. Vous pouvez également souscrire le Programme dans les 30 jours suivant l'acquisition d'un appareil mobile en vous rendant dans un point de vente Vidéotron.

TROIS ÉTAPES FACILES EN CAS DE DOMMAGE

1

Présenter une demande de service dans un délai maximal de **30 jours** suivant le constat d'un dommage.

2

Contactez le fournisseur à **videotron.brightstarprotect.com** ou au **1 844 376-7726**.

3

Une fois votre demande de service acceptée, **un appareil mobile de remplacement vous sera expédié** le jour ouvrable suivant.

	PROTECTION DE BASE Garantie du fabricant	PROTECTION SUPÉRIEURE Programme de protection d'appareils mobiles de Vidéotron
INCLUSIONS		
DOMMAGES ÉLECTRIQUES**	✓	✓
DOMMAGES MÉCANIQUES**	✓	✓
DOMMAGES ACCIDENTELS		✓
BRIS D'ÉCRAN		✓
DOMMAGES CAUSÉS PAR UNE CHUTE		✓
DOMMAGES CAUSÉS PAR UN LIQUIDE		✓
REPLACEMENTS		
DOMMAGES ÉLECTRIQUES ET MÉCANIQUES	ILLIMITÉS - 12 MOIS	ILLIMITÉS - 24 MOIS
DOMMAGES ACCIDENTELS	–	Deux remplacements par période de 12 mois <i>Frais de 79 \$ par remplacement</i>
FRAIS MENSUELS		7 \$/mois

* Les frais de traitement sont facturés uniquement dans le cas de dommages accidentels.
Tout dommage mécanique ou électrique entraînera le remplacement de l'appareil mobile sans occasionner les frais de traitement de 79 \$.

** Les dommages électriques et mécaniques sont couverts par la garantie du fabricant au cours de la première année de couverture.

FOIRE AUX QUESTIONS

QUELS SONT LES APPAREILS COUVERTS PAR LE PROGRAMME DE PROTECTION D'APPAREILS MOBILES?

Tous les appareils mobiles neufs sont couverts par le Programme de protection d'appareils mobiles (le Programme), à l'exception des appareils Apple et BlackBerry.

QUEL TYPE D'APPAREIL MOBILE VAIS-JE RECEVOIR EN REMPLACEMENT?

Dans la plupart des cas, les appareils mobiles de remplacement sont neufs; ils peuvent à l'occasion avoir été remis à neuf. Bien que les appareils mobiles remis à neuf fonctionnent comme des appareils mobiles neufs et en aient l'apparence, ils peuvent présenter des défauts mineurs et être dotés de pièces et d'accessoires qui ne proviennent pas directement du fabricant des appareils mobiles. S'il n'y a pas en stock d'appareil mobile correspondant à la marque et au modèle de celui pour lequel vous avez souscrit le Programme, vous recevrez un appareil mobile de remplacement du même type et de qualité équivalente. Tous les appareils mobiles de remplacement sont couverts par une garantie de remplacement de quatre-vingt-dix (90) jours.

COMBIEN DE REMPLACEMENTS SONT INCLUS?

Deux remplacements pour dommage accidentel, moyennant des frais de traitement de 79 \$ (plus taxes) par remplacement, sont possibles par période consécutive de 12 mois à partir de la date de la première demande de service.

Si vous présentez une demande de service pour dommage mécanique ou électrique, l'appareil mobile sera remplacé sans frais de traitement.

QUI GÈRE LE PROGRAMME DE PROTECTION D'APPAREILS MOBILES?

Le Programme de protection d'appareils mobiles est géré par la compagnie Brightstar (www.brightstarprotect.com).

QUELS SONT LES PROBLÈMES NON COUVERTS PAR LE PROGRAMME DE PROTECTION D'APPAREILS MOBILES?

Ne sont pas couverts le vol, la perte, les dommages esthétiques ainsi que tout dommage survenu avant la souscription du Programme.

Durée

Le Programme a une durée maximale de 24 mois. Après cette période, le Programme se terminera automatiquement, sans aucune intervention de votre part, et les frais de service mensuels ne vous seront plus facturés.

Annulation

Vous pouvez résilier le contrat à tout moment, pour tout motif, en appelant Vidéotron au 1 877 512-0911 (clients Résidentiels) ou au 1 877 951-8468 (clients Affaires) ou en vous rendant dans un magasin Vidéotron afin de demander l'annulation. Vous pouvez annuler votre souscription du Programme et obtenir un remboursement intégral dans les trente (30) premiers jours suivant la souscription si vous respectez les conditions décrites à soutien.videotron.com/residentiel/mobile/garantie-service-mobile (clients Résidentiels) ou à soutien.videotron.com/affaires/mobile/garantie-service-mobile (clients Affaires). Si le contrat est annulé après le délai de trente (30) jours à compter de la date de réception du contrat, nous vous rembourserons le solde des frais de service mensuels, établis au prorata, en fonction de la date à laquelle vous aurez annulé le contrat.

Transférabilité

Le Programme n'est pas transférable à une autre personne et ne peut pas couvrir un autre appareil mobile que celui pour lequel vous avez initialement souscrit le Programme.

Demande de service

Il est de votre responsabilité de vous assurer de sauvegarder le contenu de votre appareil mobile et d'en supprimer toutes les données avant de présenter toute demande de service.

Autres frais applicables

Pour connaître tous les détails quant aux frais applicables, veuillez consulter la liste des conditions remise lors de la souscription du Programme ou visitez notre site Web à soutien.videotron.com/residentiel/mobile/garantie-service-mobile (clients Résidentiel) ou à soutien.videotron.com/affaires/mobile/garantie-service-mobile (clients Affaires).

Frais d'appareil mobile non retourné

Si vous ne nous avez pas retourné votre appareil mobile dans les trente (30) jours suivant la réception de l'appareil mobile de remplacement, des frais d'appareil non retourné vous seront facturés.

Frais d'appareil mobile verrouillé

Vous devez déverrouiller votre appareil mobile avant de soumettre toute demande de service. Dans le cas où votre appareil mobile serait toujours verrouillé (fonction de localisation à distance de l'appareil mobile ou application équivalente), des frais de traitement pour appareil mobile verrouillé vous seront facturés.

Frais de conversion de demande de service

Si vous présentez une demande de service pour un dommage mécanique ou électrique et que, lors de l'inspection, le dommage s'avère plutôt être accidentel, des frais de conversion de demande de service de 79 \$, plus taxes, vous seront facturés.

À propos du Programme

La Loi sur la protection du consommateur accorde une garantie sur tous les biens que vous achetez ou louez d'un commerçant. Le Programme est facultatif et il est offert aux clients Mobile de Vidéotron. Un client peut souscrire un programme de protection offert par un autre agent ou assureur. Le client n'est pas tenu de souscrire le Programme de protection d'appareils mobiles de Vidéotron, quelles que soient les circonstances.



PROGRAMME DE PROTECTION D'APPAREILS MOBILES

