

YOU RECEIVED A SIM CARD WITH YOUR REPLACEMENT DEVICE

Inserting the SIM card into your replacement device:



1 Go to:
support.videotron.com/residential/mobile/devices (Residential customers)
support.videotron.com/business/mobile/devices (Business customers).

2 Select your replacement device from the Current mobile devices list.

3 Access the interactive demos for each device model by clicking on Get the most out of your device with our interactive demos!

To learn how to detach the SIM card and insert it into your mobile device, go to Getting Started, then Inserting a SIM Card and follow the instructions.

4 If you encounter any difficulties while detaching the SIM card and inserting it into your replacement device, please call us at
1 877 380-2611 (Residential customers)
1 800 561-4248 (Business customers).

Activating your SIM card:



Look for the activation number found on the SIM card insert. Simply dial the number and a Videotron advisor will be happy to complete the activation process with you.

IF YOU WERE ADVISED TO KEEP YOUR CURRENT SIM CARD WHEN PLACING YOUR SERVICE REQUEST

Inserting the SIM card into your replacement device:



1 Go to:
support.videotron.com/residential/mobile/devices (Residential customers)
support.videotron.com/business/mobile/devices (Business customers).

2 Select your replacement device from the Current mobile devices list.

3 Access the interactive demos for each device model by clicking on Get the most out of your device with our interactive demos!

To learn how to insert it into your mobile device, go to Getting Started, then Inserting a SIM Card and follow the instructions.

4 If you encounter any difficulties while inserting it into your replacement device, please call us at
1 877 380-2611 (Residential customers)
1 800 561-4248 (Business customers).

Activating your SIM card:



Call:
1 888 433-6876 (Residential customers)
1 877 512-8590 (Business customers).

A Videotron advisor will be happy to complete the SIM card activation process with you.

Return Your Old Device

- Please place your broken device into the provided return envelope, attach the included shipping label, and drop the sealed envelope in any Canada Post mailbox.
- Failure to return the device within 30 days may result in up to \$275 in equipment and processing fees.

Important Note: Likewize Device Protection will appear as the payee on your banking or credit statement by which you paid your replacement service fee. This will appear on your next statement.

About Your Replacement

- Your replacement device comes with a 90 day warranty. If your replacement malfunctions during this time period, please call 1 844 376-7726 to report the non-functioning device. Upon approval, you'll be shipped a new replacement.
- Please keep the original box, packaging materials, and all paperwork in a safe place. In the event that you experience problems with your replacement device, you'll need these items for future exchanges.

QUESTIONS ABOUT YOUR SERVICE REQUEST?

Call Customer Care 1 844 376-7726



VIDEOTRON

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) ou 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!

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) ou 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 la carte SIM dans l'appareil mobile de remplacement



- 1 Visitez soutien.videotron.com/residentiel/mobile/appareils (clients Résidentiel) ou 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!

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) ou 1 800 561-4248 (clients Affaires).

Activer la carte SIM



Composez le 1 888 433-6876 (clients Résidentiel) ou 1 877 512-8590 (clients Affaires).

Un conseiller Vidéotron se fera un plaisir de vous aider à compléter l'activation de votre carte SIM.

À propos de votre téléphone de remplacement

- 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: Likewize 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 Likewize 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 Likewize Device Protection.

DES QUESTIONS CONCERNANT VOTRE DEMANDE DE SERVICE?

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



VIDÉOTRON