

## FAQ concernant le programme Protection d'appareil

Vous cherchez d'autres renseignements sur le programme Protection d'appareil? Voici les détails concernant l'adhésion au programme, la manière d'obtenir un appareil de remplacement et plus.

### POURQUOI DOIS-JE PROTÉGER MON APPAREIL?

Le programme Protection d'appareil vous permet de vous reconnecter lorsque votre appareil est perdu, lorsqu'il présente un fonctionnement défectueux ou des défauts (non couverts par votre garantie du fabricant) ou lorsqu'il a subi un dommage causé par un liquide ou un dommage matériel, à un prix moins cher!

### COMMENT ADHÉRER

#### Y a-t-il un délai prescrit pour adhérer au programme Protection d'appareil?

Vous devez adhérer au programme Protection d'appareil dans les 30 jours suivant la date d'achat de votre nouvel appareil. Vous pouvez également y adhérer lorsque vous effectuez un rehausement d'appareil. Votre appareil peut faire l'objet d'une inspection.

#### Comment dois-je adhérer au programme Protection d'appareil?

L'adhésion au programme Protection d'appareil est effectuée en magasin à l'achat de l'appareil ou dans les 30 jours qui suivent la date d'achat.

### DÉTAILS DU PROGRAMME

#### Comment puis-je payer pour la protection d'appareil?

Nous offrons une option de paiement mensuel pratique. Les frais mensuels du programme Protection d'appareil seront facturés chaque mois à votre compte Eastlink Mobile.

#### Y a-t-il d'autres frais en sus des frais mensuels?

Oui, des frais supplémentaires s'appliqueront dans les cas suivants :

- Des frais de non-retour seront facturés si nous ne recevons pas votre appareil défectueux dans les 15 jours suivant la réception de votre appareil de remplacement.
- Des frais de non-retour plus des frais d'envoi vous seront facturés si vous nous envoyez un appareil qui n'est pas l'appareil défectueux (en vertu de votre programme).
- Des frais de non-retour plus des frais d'envoi ou de déverrouillage peuvent vous être facturés si l'écran de l'appareil défectueux que vous avez envoyé est verrouillé ou si la fonctionnalité de verrouillage n'a pas été désactivée.
- Les frais de service de remplacement représentent les frais de traitement de demande de règlement qui seront recueillis lorsque votre demande de règlement sera approuvée. Le montant facturé de ces frais est basé sur la marque et le modèle de votre appareil mobile au moment de l'achat.

Veuillez consulter les modalités de votre programme pour les renseignements détaillés concernant ces frais.

#### Puis-je annuler mon adhésion au programme?

Oui. Simplement, composez le \*611 à partir de votre appareil ou téléphonez-nous au 1-888-345-1111 (1-877-813-1727 pour les comptes Eastlink Business Wireless). Vous pouvez annuler votre adhésion au programme pour n'importe quelle raison au cours des 15 premiers jours et recevoir un remboursement intégral à condition que vous n'ayez pas demandé et/ou reçu un appareil de remplacement à ce moment-là. Si vous l'annulez après les 15 premiers jours, vous recevrez un remboursement au prorata des frais mensuels du programme Protection d'appareil (moins la valeur de n'importe quel appareil de remplacement que vous avez reçu).

#### Pour quelles autres raisons mon adhésion au programme peut-elle être annulée?

Votre adhésion au programme peut être annulée pour une des raisons suivantes :

- Vos paiements n'ont pas été effectués.
- Vous n'avez pas respecté les modalités qui vous ont été fournies au moment de votre inscription ou les conditions énoncées dans votre convention de services. Veuillez consulter les modalités de votre programme Protection d'appareil pour les détails supplémentaires.
- Fraude ou déclaration inexacte lors de la soumission d'une demande pour un appareil de remplacement
- Réparation non autorisée de l'appareil

#### Mon adhésion au programme est-elle transférable?

Non, ce programme ne peut être transféré à une autre personne ou à un autre appareil. Ce programme ne concerne que l'appareil que vous avez enregistré auprès de Eastlink ou votre appareil de remplacement subséquent fourni par Assurant.

### **Dans quels cas mon appareil sera-t-il remplacé?**

- Si votre appareil ne fonctionne plus et s'il n'est plus couvert par la garantie du fabricant
- Si vous laissez tomber votre appareil ou s'il est endommagé
- Si votre appareil est manquant et que l'appli Pocket Geek ne peut le localiser
- Si votre appareil ne fonctionne plus en raison d'un dommage causé par un liquide ou d'un dommage matériel ou parce que l'appli Pocket Geek ne peut localiser un appareil manquant – vous êtes admissible à deux appareils de remplacement au cours d'une période de 12 mois.
- Si vous demandez un appareil de remplacement à la suite d'un fonctionnement défectueux ou d'un défaut mécanique, il n'y a aucune limite au nombre d'appareils de remplacement disponibles.

### **Comment obtenir un appareil de remplacement?**

Rien de plus simple! Il suffit de composer le \*611 à partir de votre appareil ou de nous téléphoner au 1-888-345-1111 (1-877-813-1727 pour les comptes Eastlink Business Wireless). Nous sommes prêts à vous aider de 8 h à 21 h (heure de l'Atlantique), du lundi au vendredi, et de 8 h 30 à 17 h (heure de l'Atlantique), le samedi et le dimanche. Veuillez avoir les renseignements suivants sous la main lorsque vous téléphonerez :

- Numéro de votre téléphone mobile
- Adresse du domicile
- Numéro IMEI de l'appareil mobile

Nous avons également besoin que vous nous fournissiez un numéro de carte de crédit pour soumettre votre demande de service.

Nous effectuerons une évaluation préliminaire avant de vous envoyer un appareil de remplacement.

### **J'ai demandé un appareil de remplacement – quelle est l'étape suivante?**

#### **1. Si votre appareil ne fonctionne pas :**

Un appareil de remplacement vous sera envoyé avec un bordereau de retour prépayé, une enveloppe et les instructions d'expédition. Nous devons recevoir votre appareil endommagé au cours des 15 jours suivant votre réception de l'appareil de remplacement, à défaut de quoi des frais de non-retour vous seront facturés. Des frais de service de remplacement peuvent s'appliquer.

#### **2. Si votre appareil est manquant et ne peut être localisé par l'appli Pocket Geek :**

Au cas où votre appareil est perdu ou volé, veuillez téléphoner au 1-888-345-1111 (1-877-813-1727 pour les comptes Eastlink Business Wireless) à n'importe quelle heure tous les jours de la semaine pour que votre compte soit suspendu pour éviter les frais indésirables.

Si votre appareil est perdu ou volé, laissez-nous vous aider à le localiser en utilisant l'appli Pocket Geek. Si elle ne réussit pas à le localiser, un appareil de remplacement vous sera envoyé. Des frais de service de remplacement s'appliqueront. **L'appareil de remplacement ne sera disponible que si vous avez installé l'appli Pocket Geek sur votre appareil et que vous l'avez maintenue à jour. Il vous incombe entièrement de vous assurer que l'appli Pocket Geek est installée sur votre appareil de manière appropriée en tout temps.**

Si l'appli Pocket Geek réussit à localiser votre appareil à une date ultérieure et que vous nous retournez l'appareil de remplacement, les frais de service de remplacement vous seront remboursés.

### **Comment dois-je envoyer mon appareil endommagé?**

Avant d'envoyer votre appareil endommagé pour l'échanger, vous devez suivre les instructions suivantes :

- Enlevez les informations confidentielles ou personnelles
- Enlevez toutes les applis de verrouillage d'écran (NIP, capteur d'empreinte digitale Touch ID ou mots de passe)
- Désactivez tout verrouillage d'activation
- Enlevez toute carte amovible comme les cartes média et SIM

Veuillez noter que vous êtes responsable de sauvegarder les contenus de votre appareil et d'enlever toutes les données. Le manquement à enlever les applis de verrouillage d'écran ou à désactiver les fonctionnalités de verrouillage peut entraîner des frais supplémentaires. Veuillez consulter les modalités du programme Protection d'appareil pour les détails supplémentaires.

### **La restauration des données est-elle incluse dans le programme Protection d'appareil?**

Non, la restauration des données sur votre appareil n'est pas incluse dans ce programme. Assurez-vous de sauvegarder les contenus de votre appareil et d'enlever toutes les données avant de nous envoyer votre appareil pour éviter la perte de tout programme, de toute donnée ou de toute autre information stockés sur votre appareil.

### **Que se passe-t-il si j'envoie mon appareil défectueux sans enlever les applications de verrouillage d'écran ou sans désactiver les fonctionnalités de verrouillage?**

Si l'écran de l'appareil défectueux retourné est verrouillé ou si le verrouillage est toujours en fonction, nous prendrons une des mesures suivantes selon les options qui nous sont disponibles :

- Nous garderons l'appareil défectueux et vous facturerons des frais de déverrouillage qui ne dépasseront pas les frais de non-retour.
- Lorsque nous sommes incapables de déverrouiller l'appareil défectueux, nous pouvons vous retourner l'appareil défectueux et vous facturer les frais de non-retour (plus les frais d'envoi).
- Des frais de non-retour vous seront facturés (plus les frais d'envoi) si l'appareil défectueux est mis sur la liste noire parce qu'il a été signalé comme perdu ou volé à un fournisseur de service sans fil ou à une autorité gouvernementale.

Veillez consulter les modalités de votre programme Protection d'appareil pour les détails concernant les frais applicables.

### **Qu'est-ce que l'appli Pocket Geek et pourquoi en ai-je besoin?**

L'appli Pocket Geek by Assurant est installée au moment d'achat. Grâce à Pocket Geek, vous pouvez effectuer des vérifications et accéder à des caractéristiques de soutien technique pour votre appareil. Pocket Geek nous permettra également de diagnostiquer votre appareil lorsque vous soumettrez une demande de service.

Voici quelques-unes des caractéristiques principales de Pocket Geek :

- contrôle de l'état de l'appareil;
- conseils sur la façon de tirer le meilleur parti de votre appareil;
- guides de dépannage étape par étape;
- tests que vous pouvez effectuer pour voir la vitesse de téléchargement, de téléversement et de la commande PING;
- aide pour trouver votre appareil perdu ou volé;
- verrouillage à distance de votre appareil;
- suppression des données à distance si l'appareil est perdu, volé ou endommagé.

Vous pouvez gérer votre appareil en ligne à <https://my.pocketgeek.com>.

### **Comment puis-je télécharger l'appli Pocket Geek?**

Télécharger l'appli Pocket Geek est simple!

1. **Pour les appareils iOS** : Recherchez « Pocket Geek » dans l'App Store sur votre appareil.
2. **Pour les appareils Android** : Recherchez « Pocket Geek » dans Google Play Store sur votre appareil.
3. **Pour les appareils Blackberry** : Recherchez « Pocket Geek » dans Blackberry World sur votre appareil.

Après avoir téléchargé l'appli, enregistrez-la pour créer un compte Pocket Geek (en suivant les instructions fournies). Pour votre commodité, gérez jusqu'à 5 appareils inscrits au même compte de groupe Pocket Geek.

### **J'ai oublié mon mot de passe, comment le rétablir?**

Visitez [my.pocketgeek.com](https://my.pocketgeek.com) et cliquez sur « Vous avez oublié votre mot de passe? »

### **Comment dois-je changer l'adresse de courriel et/ou le mot de passe dans mon compte Pocket Geek?**

Connectez-vous à votre compte à [my.pocketgeek.com](https://my.pocketgeek.com) et sélectionnez « Gérer le compte » à partir du menu déroulant « Paramètres de compte ». Vous pourrez mettre à jour votre adresse de courriel à partir de l'écran « Nom et courriel », et votre mot de passe à partir de l'écran « Confirmer le mot de passe ».

### **Quel navigateur est-il requis pour accéder à my.pocketgeek.com?**

Pour accéder à [my.pocketgeek.com](https://my.pocketgeek.com), vous devez utiliser les navigateurs Internet Explorer 9 (ou supérieur), Firefox, Chrome ou Safari. Les versions inférieures et d'autres navigateurs peuvent être valables, cependant le risque de fonctionnalité limitée est plus élevé.

### **L'utilisation de l'appli Pocket Geek peut-elle avoir une influence sur la durée de vie de ma pile?**

L'appli Pocket Geek vise à utiliser une quantité d'énergie minimale de pile. L'appli ne fonctionne pas continuellement à l'arrière-plan. L'utilisation à l'arrière-plan a lieu lorsque vous envoyez une commande à votre appareil, par ex., une recherche de l'emplacement de l'appareil.

### **Comment puis-je accéder à l'avis de confidentialité de Pocket Geek?**

Pour les renseignements sur l'avis de confidentialité et les obligations de Pocket Geek, veuillez visiter : [my.pocketgeek.com/privacy](https://my.pocketgeek.com/privacy).

### **Comment puis-je me renseigner davantage sur le programme Protection d'appareil?**

- **Par téléphone**  
Contactez-nous en composant le \*611 sur votre appareil ou en téléphonant au 1-888-345-1111 (1-877-813-1727 pour les comptes Eastlink Business Wireless)
- **Par clavardage en direct**  
Clavardez en direct n'importe quand avec le service de soutien Eastlink à [my.eastlink.ca](https://my.eastlink.ca)