



Objet : Bonne nouvelle concernant Yak

Nous espérons que vous êtes satisfaits de votre service Yak. Yak a rejoint la famille de marques Distributel à la fin de 2016, tel qu'annoncé dans un communiqué de presse publié à la page [Nouvelles | Distributel](#), et nous avons une bonne nouvelle à vous annoncer.

Nous sommes maintenant prêts à transférer officiellement les clients de Yak au service à la clientèle de Distributel. Il s'agit d'une excellente nouvelle pour les clients de Yak, puisque Distributel possède plus de 30 ans d'expérience et une équipe prête à soutenir les clients et à améliorer les services.

Nous sommes impatients de continuer à diversifier et à améliorer les services sous la marque de Distributel, et sommes persuadés que les clients de Yak seront ravis des services et du soutien offerts par l'équipe de Distributel.

Nous conserverons le numéro de téléphone actuel de Yak, et les clients de Yak pourront l'utiliser pour poser leurs questions ou s'informer sur les autres services de Distributel, comme le service télé.

Pour en savoir davantage sur nos services, nous vous invitons à visiter le distributel.ca ou à joindre notre équipe du service à la clientèle au 1-877-925-4925.

Veuillez trouver ci-dessous une liste de questions et de réponses pour vous aider à comprendre l'impact sur votre service, qui ne sera que positif. Nous vous remercions de votre fidélité et avons hâte de vous annoncer d'autres nouvelles dans les semaines et les mois à venir.

Recevez nos sincères salutations.

Votre équipe du service à la clientèle

www.distributel.ca

Yak Communications**Toronto**

801-3300 Bloor St., W.,
Toronto, ON M8X 2X2

Mailing Address

PO Box 71055 Laurier West PO
Ottawa, ON K2P 2L9

Foire aux questions - Yak

1) Maintenant que Yak fait partie de Distributel, est-ce que des changements seront apportés à mon service?

Non. Distributel est heureux de conserver vos mêmes services et forfaits.

2) Est-ce que ma date de facturation va changer?

Pas tout de suite. Les dates de facturation resteront les mêmes, mais nous allons éventuellement les modifier pour les aligner aux cycles de facturation de Distributel. Cela dit, nous vous fournirons un préavis d'au moins 30 jours avant de changer toute date de facturation.

3) Le coût de mon service va-t-il augmenter?

Non. Les clients ne connaîtront aucun changement de prix dans l'immédiat.

4) Qui dois-je contacter en cas de problème de service ou de facturation?

Nous invitons les clients qui se sont abonnés directement auprès de Yak à joindre le service à la clientèle en composant le numéro de téléphone actuel, soit le 1-877-925-4925, du lundi au vendredi entre 9 h et 21 h ou les samedis entre 9 h et 17 h.

5) Ai-je droit à un rabais si je m'abonne à d'autres services de Distributel?

Distributel offre des rabais forfaitaires avantageux à l'abonnement de ses services Internet, téléphoniques et télé. Veuillez visiter le www.distributel.ca ou composer le numéro du service à la clientèle de Yak au 1-877-925-4925 pour vous renseigner sur les forfaits offerts.

6) Est-ce que je peux ajouter d'autres services, comme la télé, à mon compte?

Si vous ajoutez ou modifiez vos services, nous devons fermer votre compte Yak et ouvrir un nouveau compte Distributel pour vous offrir tout le soutien nécessaire.

7) Qui est Distributel?

Distributel fournit des services de télécommunications aux Canadiens depuis plus de 30 ans. Nous sommes heureux d'offrir notre vaste gamme de services à notre nouvelle communauté d'abonnés Yak.

8) Est-ce que le portail client Mon Compte restera actif?

Oui, le portail actuel Mon Compte restera actif sur le site www.yak.ca, mais les autres services ne seront plus présentés à cette adresse.

9) Qu'arrivera-t-il au site Web de Yak?

Le site Web de Yak sera simplifié et proposera des liens vers le site de Distributel. Les clients n'auront plus la possibilité de s'abonner directement aux services de Yak. Le service à la clientèle pour les clients actuels de Yak sera géré par Distributel.

10) Est-ce que Yak aura une page sur Facebook ou d'autres réseaux sociaux?

Non, la page dédiée à Yak sera fermée. Nous vous invitons à « aimer » la page Facebook de Distributel pour être informé des nouvelles, des promotions, des changements de service et des autres améliorations de Distributel.