

Accessibilité

Engagement de PhoneBox envers des communications responsables

Notre engagement

PhoneBox s'engage à fournir des services de télécommunications accessibles, inclusifs et équitables à tous les clients. Nous nous efforçons de faire en sorte que les clients ayant un handicap puissent accéder à nos services, à notre soutien, à nos informations et à nos communications d'une manière qui respecte leur dignité, leur autonomie et leurs besoins individuels.

Si vous avez besoin d'une mesure d'adaptation ou d'assistance, nous vous encourageons à communiquer avec nous. Nous travaillerons avec vous afin d'identifier des mesures d'adaptation raisonnables lorsque cela est possible.

Soutien à l'accessibilité

Si vous avez besoin d'aide liée à l'accessibilité, de formats alternatifs ou de mesures d'adaptation, veuillez communiquer avec nous :

Équipe de soutien à l'accessibilité

Courriel : accessibility@gophonebox.com

Service à la clientèle : services@gophonebox.com

Site Web : www.phoneboxmobile.ca

Nous ferons des efforts raisonnables pour répondre aux demandes liées à l'accessibilité le plus rapidement possible.

Documents en formats alternatifs

Sur demande et sans frais, PhoneBox peut fournir certains documents clients dans des formats accessibles alternatifs lorsque cela est raisonnablement possible.

Les documents pouvant être demandés comprennent :

- l'entente de service sans fil ;
- le résumé des renseignements essentiels (CIS) ;
- les conditions de service ;
- la politique de confidentialité ;
- la politique d'utilisation acceptable ;
- l'information sur les droits prévus par le Code sur les services sans fil ;
- l'information sur la facturation et le compte.

Les formats disponibles peuvent comprendre :

- un PDF accessible ;
- un format électronique compatible avec les lecteurs d'écran ;
- un format en gros caractères ;
- un format courriel.

Pour demander un format alternatif, veuillez communiquer avec notre équipe de soutien à l'accessibilité.

Droits relatifs à la période d'essai pour les clients ayant un handicap

En vertu du Code sur les services sans fil du CRTC, les clients ayant un handicap peuvent avoir droit à une période d'essai prolongée lors de l'activation d'un nouveau service sans fil.

Les clients admissibles peuvent :

- annuler le service dans les 30 jours civils suivant l'activation ; et
- utiliser jusqu'à 100 % de l'allocation mensuelle d'utilisation pendant la période d'essai.

Pour discuter de l'admissibilité ou demander une mesure d'adaptation, veuillez communiquer avec nous avant ou pendant votre période d'essai.

Service à la clientèle accessible

PhoneBox s'engage à fournir un service à la clientèle accessible et réactif.

Les clients peuvent communiquer avec nous par plusieurs canaux de communication, notamment :

- le courriel ;
- le portail de soutien en ligne ;
- le clavardage en direct (lorsque disponible) ;
- le soutien téléphonique.

Si une méthode de communication particulière présente un obstacle, veuillez nous en informer et nous travaillerons avec vous afin de trouver une solution de rechange appropriée.

Accessibilité du site Web

PhoneBox travaille continuellement à améliorer l'accessibilité de ses sites Web et de ses services en ligne.

Notre objectif est de rendre nos services numériques plus faciles à utiliser pour tous les clients, y compris ceux qui utilisent :

- des lecteurs d'écran ;
- la navigation au clavier ;
- des logiciels de grossissement ;
- des logiciels de reconnaissance vocale ;
- d'autres technologies d'assistance.
-

Nous accueillons vos commentaires concernant les problèmes d'accessibilité que vous pourriez rencontrer lors de l'utilisation de nos sites Web ou plateformes libre-service.

Accessibilité du libre-service

Nous nous engageons à améliorer l'accessibilité de nos outils libre-service destinés aux clients.

Lorsque cela est raisonnablement possible, nous visons à faire en sorte que les clients puissent accéder de manière autonome, par des canaux numériques accessibles, aux éléments suivants :

- l'information sur le compte ;
- l'information de facturation ;
- l'information sur l'utilisation ;
- les détails du forfait ;
- les ressources de soutien ;
- les demandes de service.

Commentaires sur l'accessibilité

Nous accueillons les commentaires concernant l'accessibilité de nos services, sites Web, communications et service à la clientèle.

Vous pouvez soumettre vos commentaires en communiquant avec :

Courriel : accessibility@gophonebox.com

Veuillez inclure :

- une description du problème d'accessibilité ;
- le service, la page Web ou le document concerné ; et
- toute mesure d'adaptation ou tout format alternatif demandé.

Vos commentaires nous aident à améliorer l'accessibilité pour tous les clients.

Résolution des plaintes

Si vous êtes insatisfait du traitement d'une préoccupation liée à l'accessibilité, vous pouvez demander un recours hiérarchique dans le cadre du processus de résolution des plaintes de PhoneBox.

Étape 1 : Service à la clientèle

Communiquez avec le service à la clientèle de PhoneBox.

Étape 2 : Examen par l'autorité supérieure

Demandez un examen au niveau supérieur auprès d'un superviseur ou d'un gestionnaire.

Étape 3 : Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST)

Si votre préconcern demeure non résolue, vous pouvez communiquer avec la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST).

Site Web : www.ccts-cprst.ca

Téléphone : 1-888-221-1687

ATS : 1-877-782-2384

La CPRST est un organisme indépendant qui aide les consommateurs à résoudre les plaintes relatives aux services de télécommunications.

Amélioration continue

PhoneBox s'engage à améliorer continuellement l'accessibilité de ses produits, services, sites Web et activités de soutien à la clientèle.

Nous examinons régulièrement les commentaires des clients et les normes de l'industrie en évolution afin de veiller à ce que nos services demeurent accessibles et inclusifs pour tous les clients.