

Législation canadienne anti-pourriel (LCAP)

Engagement de PhoneBox envers des communications responsables

Notre engagement

PhoneBox respecte votre vie privée et s'engage à se conformer à la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP).

La LCAP est une loi fédérale qui aide à protéger les Canadiens contre les messages électroniques commerciaux non sollicités tout en veillant à ce que les entreprises communiquent avec les clients de manière transparente et responsable.

Pour obtenir plus d'information au sujet de la LCAP, veuillez consulter :

- Gouvernement du Canada : <https://ised-isde.canada.ca/site/canada-anti-spam-legislation/fr>
- Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) : <https://crtc.gc.ca/fra/internet/anti.htm>

Qu'est-ce que la LCAP ?

La Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) régit l'envoi de messages électroniques commerciaux (MEC) et certaines activités de marketing électronique.

La LCAP a pour objectif de :

- réduire le pourriel et les communications électroniques non sollicitées ;
- protéger les consommateurs et les entreprises contre les pratiques de marketing trompeuses ;
- accroître la transparence des communications commerciales ;
- donner aux personnes un meilleur contrôle sur les messages qu'elles reçoivent.

Qu'est-ce qu'un message électronique commercial (MEC) ?

Un message électronique commercial (MEC) est tout message électronique qui encourage la participation à une activité commerciale, qu'il y ait ou non une attente de profit.

Voici quelques exemples de messages :

- faire de la publicité ou promouvoir des produits ou services ;
- offrir des promotions spéciales, des rabais ou des concours ;
- encourager l'achat d'un produit ou d'un service ;
- promouvoir une occasion d'affaires ;
- inviter les clients à s'abonner à des services additionnels ;
- faire la promotion de nouveaux forfaits, options, appareils ou fonctionnalités.

Quels types de messages sont considérés comme des MEC ?

Les messages électroniques commerciaux peuvent être envoyés par divers canaux de communication électronique, notamment :

- le courriel ;
- les SMS et messages texte ;
- les applications de messagerie instantanée ;
- les plateformes de messagerie sur les médias sociaux ;
- les notifications dans l'application ;
- les autres systèmes de messagerie électronique.

Un message peut tout de même être considéré comme un MEC même si le contenu commercial ne constitue qu'une partie de la communication.

Messages qui peuvent ne pas nécessiter de consentement

Certaines communications sont permises en vertu de la LCAP et peuvent ne pas nécessiter de consentement exprès, notamment :

- les notifications de service ;
- les notifications de facturation ;
- les rappels de paiement ;
- les alertes de sécurité ;
- les communications de réinitialisation de mot de passe ;
- les confirmations de transaction ;
- les communications du service à la clientèle ;
- les avis de garantie ou de rappel ;
- les informations directement liées à un service ou à un compte existant.

Ces communications visent à vous aider à gérer votre compte PhoneBox et ne sont pas considérées comme des communications marketing.

Comment PhoneBox se conforme à la LCAP

PhoneBox prend plusieurs mesures pour assurer sa conformité à la LCAP et aux pratiques exemplaires de l'industrie.

Obtention du consentement

Lorsque la loi l'exige, PhoneBox obtient le consentement avant d'envoyer des communications marketing ou promotionnelles. Le consentement peut être obtenu :

- lors de l'inscription au compte ;
- lors de l'activation du service ;
- au moyen de formulaires en ligne ;
- à la suite de demandes initiées par le client ;
- par d'autres méthodes légales permises en vertu de la LCAP.

Identification de PhoneBox

Toutes les communications marketing et promotionnelles envoyées par PhoneBox indiquent clairement :

- notre identité comme expéditeur ;
- les coordonnées de PhoneBox ;
- les renseignements permettant aux destinataires de communiquer avec nous.

Options de désabonnement faciles

PhoneBox fournit des mécanismes de désabonnement pratiques et faciles à utiliser dans les communications marketing applicables. Les clients peuvent :

- cliquer sur un lien de désabonnement dans les courriels marketing ;
- mettre à jour leurs préférences de communication au moyen des outils libre-service (lorsqu'ils sont disponibles) ;
- communiquer avec le service à la clientèle pour modifier leurs préférences.

Les demandes de désabonnement sont traitées conformément aux exigences légales applicables. Veuillez noter que le désabonnement aux communications marketing n'empêche pas PhoneBox d'envoyer les messages liés au service qui sont nécessaires à la gestion de votre compte.

Communications marketing que vous pourriez recevoir

Si vous avez donné votre consentement, PhoneBox peut vous envoyer des informations concernant :

- les nouveaux forfaits sans fil ;
- les offres promotionnelles ;
- les offres d'appareils ;
- les forfaits d'itinérance ;
- les produits eSIM de voyage ;
- les fonctionnalités d'appels internationaux ;
- les programmes de recommandation ;
- les récompenses de fidélité ;
- les améliorations de service ;
- les promotions de partenaires (lorsque permis).

Gestion de vos préférences de communication

Nous comprenons que toutes les offres ne seront pas pertinentes pour tous les clients. PhoneBox offre aux clients des options pour gérer leurs préférences de communication et leurs abonnements marketing.

Vous pouvez choisir de :

- recevoir des communications promotionnelles ;
- limiter certains types de communications ;
- vous désabonner entièrement des communications marketing.

Les clients peuvent mettre à jour leurs préférences à tout moment.

Signalement des communications suspectes

PhoneBox ne demandera jamais aux clients de :

- fournir des mots de passe par courriel ou message texte ;
- acheter des cartes-cadeaux au nom de PhoneBox ;
- transférer de l'argent à des tiers inconnus ;
- partager des renseignements sensibles sur le compte par des canaux non sécurisés.

Si vous recevez un message prétendant provenir de PhoneBox et qui vous semble suspect, veuillez le signaler immédiatement à l'adresse suivante :

Courriel : security@phonebox.com

Questions au sujet de la LCAP ?

Si vous avez des questions concernant les communications marketing, le consentement ou vos préférences de communication, veuillez communiquer avec nous :

Service à la clientèle : services@gophonebox.com

Site Web : <https://www.phoneboxmobile.ca>

Pour obtenir des renseignements supplémentaires au sujet de la LCAP, veuillez consulter :

- Gouvernement du Canada : <https://ised-isde.canada.ca/site/canada-anti-spam-legislation/fr>
- CRTC : <https://crtc.gc.ca/fra/internet/anti.htm>

PhoneBox s'engage à respecter vos préférences de communication, à protéger votre vie privée et à se conformer à la Loi canadienne anti-pourriel.