

Droits et politique de la clientèle

Les droits et protections des clients PhoneBox en vertu du Code sur les services sans fil du CRTC

Notre engagement

Chez PhoneBox, nous nous engageons à fournir des renseignements clairs, un traitement équitable et des services sans fil transparents. Le Code sur les services sans fil du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) établit des droits importants pour les clients des services sans fil partout au Canada.

Cette page résume vos principaux droits en tant que client PhoneBox.

1. Votre entente de service sans fil

Lorsque vous activez un service sans fil PhoneBox, vous recevrez :

- une copie de votre entente de service sans fil ;
- un résumé des renseignements essentiels (le cas échéant) ;
- des renseignements concernant votre forfait, les prix, les fonctionnalités et les frais additionnels ;
- des renseignements concernant l'annulation, l'itinérance et les limites d'utilisation.

Vous pouvez demander une copie de votre entente à tout moment en communiquant avec le service à la clientèle de PhoneBox par courriel à : services@gophonebox.com

2. Période d'essai

Vous pouvez annuler votre service sans fil pendant la période d'essai si :

- vous avez utilisé moins de 50 % de votre allocation mensuelle ; et
- vous avisez PhoneBox dans les 15 jours civils suivant l'activation.

Les clients ayant un handicap ont droit à une période d'essai prolongée de 30 jours civils et peuvent utiliser jusqu'à 100 % de l'allocation mensuelle pendant cette période d'essai.

Veuillez communiquer avec le service à la clientèle pour obtenir de l'aide.

3. Droits d'annulation

Vous pouvez annuler votre service sans fil à tout moment.

Pour les services mensuels :

- aucun engagement à long terme n'est requis ;
- Le service demeure actif jusqu'à son annulation ou son transfert à un autre fournisseur.

4. Transfert (portage) de votre numéro de téléphone

Vous avez le droit de conserver votre numéro de téléphone actuel lorsque vous changez de fournisseur de services sans fil.

Important :

- n'annulez pas votre service PhoneBox avant de transférer votre numéro ;

- votre nouveau fournisseur lancera généralement le processus de transfert ;
- votre compte PhoneBox doit demeurer actif jusqu'à ce que le transfert soit terminé ;
- les délais de transfert peuvent varier selon le fournisseur et les circonstances.

5. Utilisation des données et protection contre les dépassements

PhoneBox fournit des avis d'utilisation afin d'aider les clients à surveiller leur utilisation sans fil. Vous pourriez recevoir des avis lorsque vous approchez de vos limites d'utilisation incluses. Selon votre forfait, l'une des situations suivantes peut se produire lorsque votre allocation de données incluse est atteinte :

- la vitesse des données peut être réduite ;
- l'utilisation additionnelle peut être bloquée ;
- des frais d'utilisation additionnels peuvent s'appliquer ; ou
- vous pouvez acheter des données additionnelles.

Le traitement précis applicable à votre forfait sera indiqué dans les détails de votre forfait et dans le résumé des renseignements essentiels.

Les clients sont encouragés à surveiller régulièrement leur utilisation au moyen du libre-service.

6. Protection en itinérance

Des frais d'itinérance peuvent s'appliquer lorsque vous utilisez votre service en dehors de la zone de couverture incluse dans votre forfait.

PhoneBox fournira des avis d'itinérance lorsque cela est techniquement possible.

Vous pouvez choisir de :

- désactiver l'itinérance sur votre appareil ;
- acheter des options d'itinérance ;
- utiliser le Wi-Fi lorsque vous voyagez.

Des renseignements additionnels sur l'itinérance sont disponibles sur notre page d'information sur l'itinérance.

7. Gestion des factures et transparence

PhoneBox s'engage à fournir une facturation claire et exacte.

Vous avez le droit de :

- consulter votre forfait actuel et son prix ;
- accéder aux renseignements de facturation ;
- demander des explications concernant des frais ;
- recevoir un préavis concernant certains changements touchant votre service.

Si vous croyez qu'un frais est incorrect, veuillez communiquer avec nous rapidement.

8. Modifications du service

Si PhoneBox apporte certains changements à votre entente de service sans fil, nous fournirons un avis conformément à la loi applicable et au Code sur les services sans fil.

Ces avis peuvent comprendre :

- la nature du changement ;
- la date d'entrée en vigueur ;
- toute incidence sur votre service ou vos prix ;
- vos droits relatifs au changement.

9. Accessibilité

PhoneBox s'engage à servir les clients ayant un handicap.

Sur demande, nous pouvons fournir des renseignements concernant :

- des méthodes de communication alternatives ;
- des options de service à la clientèle accessibles ;
- les droits à une période d'essai prolongée ;
- d'autres accommodements offerts aux clients ayant un handicap.

Si vous avez besoin d'un accommodement, veuillez communiquer avec notre équipe de soutien à l'accessibilité.

10. Fiabilité du service

La disponibilité du service sans fil peut être touchée par des facteurs indépendants de la volonté de PhoneBox, notamment :

- la congestion du réseau ;
- les conditions météorologiques ;
- les structures des bâtiments ;
- la compatibilité des appareils ;
- les pannes de courant ;
- les situations d'urgence ;
- les réseaux d'opérateurs tiers.

Bien que nous nous efforçons de fournir un service fiable, un service ininterrompu ne peut être garanti.

11. Services d'urgence (911)

Les services d'urgence peuvent être disponibles par l'entremise de votre service sans fil PhoneBox. Les renseignements de localisation fournis aux intervenants d'urgence peuvent différer de votre emplacement physique exact. Si vous utilisez les appels Wi-Fi ou d'autres services basés sur Internet, des limitations peuvent s'appliquer. Fournissez toujours votre emplacement aux opérateurs d'urgence lorsque cela est possible.

12. Utilisation responsable

Les clients doivent utiliser les services PhoneBox de manière responsable et conformément aux lois applicables.

Les activités interdites comprennent :

- l'activité frauduleuse ;
- le pourriel ou la messagerie de masse ;
- l'abus du réseau ;
- les activités illégales ;
- la revente non autorisée de services ;

- les activités qui ont une incidence négative sur le réseau ou d'autres clients.

Les violations peuvent entraîner la suspension ou la résiliation du service.

Veuillez consulter notre Politique d'utilisation responsable pour obtenir des renseignements additionnels.

13. Processus de résolution des plaintes

Si vous avez une préoccupation concernant votre service, nous vous encourageons à communiquer d'abord avec nous afin que nous puissions tenter de résoudre le problème.

Étape 1 : Service à la clientèle

Courriel : services@gophonebox.com

Étape 2 : Examen par l'autorité supérieure

Si votre problème n'est pas résolu, vous pouvez demander un recours hiérarchique auprès d'un superviseur ou d'un gestionnaire.

Étape 3 : Examen de la direction

Si vous demeurez insatisfait, vous pouvez demander un examen officiel par la direction de PhoneBox.

14. Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST)

Si vous n'êtes pas en mesure de résoudre votre plainte directement avec PhoneBox, vous pouvez communiquer avec la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST).

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

Site Web : www.ccts-cprst.ca

Téléphone : 1-888-221-1687

ATS : 1-877-782-2384

Adresse postale : P.O. Box 56067 – Minto Place RO Ottawa, Ontario K1R 7Z1

Des renseignements additionnels concernant le processus de plainte sont disponibles à :

www.ccts-cprst.ca

Questions ?

Service à la clientèle de PhoneBox

Site Web : www.phoneboxmobile.ca

Courriel : services@gophonebox.com

Nous nous engageons à traiter nos clients de manière équitable, transparente et conformément au Code sur les services sans fil du CRTC.