



Code de conduite de l'ACTS à l'intention des fournisseurs de services sans fil

Un engagement continu envers l'excellence en matière de service et de soutien à nos clients consommateurs et petites entreprises

Nous, les fournisseurs de services sans fil membres de l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS)¹, adhérons à un code de conduite afin de faire valoir notre engagement à offrir à notre clientèle un service et un soutien qui correspondent aux normes les plus élevées. Le présent code fait en sorte que nos clients ont les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions d'achat éclairées. Il protège également leurs droits en tant que consommateurs et leur donne l'assurance que nous tenons compte de leurs préoccupations.

Pour remplir cet engagement à long terme, les télécommunicateurs membres de l'ACTS promettent ce qui suit.

Fournir à nos clients des renseignements complets sur les tarifs, les modalités et la couverture offerts dans chacun de nos forfaits

Afin de vous aider à déterminer quel forfait de services sans fil correspond le mieux à vos besoins, vous obtiendrez les renseignements suivants pour chacun des forfaits, au point de vente ou sur l'un de nos sites Web :

- Frais de base mensuels pour le forfait;
- Nombre de minutes de temps d'antenne et/ou usage de données compris dans le forfait;
- Tarifs pour des minutes ou un usage de données additionnels;
- Tarifs pour des services optionnels, tels les appels interurbains ou la messagerie texte, qui pourraient être ajoutés à votre service;
- Avis spécifiant que des frais d'itinérance pourraient être en vigueur au Canada où à l'étranger;
- Toute taxe, tout frais ou tout supplément en vigueur;
- Durée de toute période de service (le cas échéant), tout frais d'activation applicable et tout frais de résiliation hâtive applicable;
- Modalités de la période d'essai, si une telle période est offerte pour le forfait en question.

¹ Les fournisseurs de services suivants adhèrent au code : Bell, Dryden Mobility, EastLink, Fido, Koodo Mobile, MTS Allstream s/n MTS, Public Mobile, Rogers Communications Inc., SaskTel, Solo, TBayTel, TELUS (y compris Mike), Vidéotron, Virgin Mobile Canada et WIND Mobile.

Si un forfait sans fil prépayé vous intéresse, nous vous donnerons également les renseignements suivants :

- Toute exigence de laisser un montant à votre compte;
- La durée pendant laquelle vous pouvez avoir un solde de 0 \$ à votre compte avant que celui-ci ne soit fermé et votre numéro de téléphone réattribué;
- Le moment où vos crédits prépayés deviennent périmés.

De plus, vous pouvez consulter à chacun de nos magasins, kiosques et sites Web une carte de couverture qui représente la zone d'appel actuellement couverte par nos réseaux. Quand il est possible de le faire, ces cartes démontrent également la couverture offerte par nos partenaires d'itinérance nationaux.

Contribuer à faire en sorte que nos clients comprennent les modalités de leurs contrats

Au moment de conclure ou de modifier un contrat avec un de nos clients, que ce contrat soit verbal ou encore une entente signée, nous fournissons tous les détails pertinents, y compris ce qui suit :

- Tous les frais applicables, leur fréquence de facturation, ce à quoi ils sont associés et comment ils sont calculés;
- Vos droits, en tant que client, si les frais sont modifiés ou si d'autres frais sont introduits;
- La date d'entrée en vigueur du contrat et toute durée de service minimale;
- Tout produit ou service que vous, en tant que client, devez acheter afin de pouvoir profiter d'un rabais;
- Les modalités de la période d'essai, si une telle période est offerte;
- Les modalités et la durée de toute période de renouvellement;
- Comment le contrat peut être modifié, le délai minimal pour vous informer de changements à venir, la manière dont vous serez avisé et comment vous pouvez obtenir davantage de renseignements sur les nouvelles modalités du contrat;
- Quand vous avez le droit de résilier votre contrat avant sa date d'échéance, ce que vous devez faire afin de résilier votre contrat plus tôt et tout montant que vous devrez déboursier (ou comment ce montant est calculé) afin de résilier le contrat avant son échéance.

Communiquer avec nos clients de manière à être compris

Nous nous efforçons de communiquer avec nos clients dans un langage simple et clair. Cela inclut prendre des mesures pour nous assurer que nos documents — y compris nos ententes de service, contrats et factures — sont clairs et lisibles.

Par exemple, vous avez en tout temps le droit de demander une répartition détaillée de nos frais de service en regard des taxes et autres frais que nous percevons pour le compte des gouvernements fédéraux, provinciaux et régionaux. Sur demande, nous pouvons également émettre nos factures électroniquement, en braille ou en gros caractères.

Faire en sorte que nos publicités soient claires

Nous faisons tout notre possible pour clarifier les conditions et frais qui s'appliquent aux prix annoncés pour nos téléphones, nos autres appareils sans fil et nos services. Si des frais

additionnels pourraient être applicables ou seront applicables, cela apparaîtra dans nos messages publicitaires.

Toute clause d'exonération de responsabilité utilisée dans nos publicités sera également claire, compréhensible et directement liée à l'offre annoncée.

Protéger les droits de nos clients quand nous devons modifier les modalités du contrat

Nous ne modifions pas les clauses substantielles des contrats que nous avons conclus avec nos clients sans donner à ces derniers au moins 30 jours de préavis. Dans l'éventualité où de telles modifications substantielles seraient défavorables aux clients, nous donnons à ces derniers soit le droit de résilier le contrat sans frais additionnels de résiliation hâtive, soit le droit de garder le contrat inchangé. Cela ne s'applique pas aux modifications mandatées par la loi ou la réglementation, ni aux modifications faites aux services et options qui ne font pas partie d'une entente de durée déterminée.

Fournir un accès facile au service à la clientèle

Si vous avez des questions au sujet de votre forfait, de votre facture ou de n'importe lequel de nos services, vous pouvez joindre l'un de nos représentants de service à la clientèle à un numéro de téléphone sans frais pendant les heures normales de bureau. Vous pouvez également écrire ou envoyer un courriel à notre département de service à la clientèle en tout temps.

Des directives sur la manière de joindre notre département de service à la clientèle par courrier, par courriel ou par téléphone se trouvent sur nos factures et sur nos sites Web.

Protéger les renseignements personnels de nos clients

Nous avons élaboré des politiques de protection des renseignements personnels qui atteignent ou dépassent les exigences des lois fédérale et provinciales pertinentes. Ces politiques de confidentialité sont affichées sur nos sites Web; vous pouvez également les obtenir en écrivant à notre département de service à la clientèle.

Résoudre vos plaintes de manière efficace, équitable et courtoise

Quand vous avez une plainte, nous tentons de résoudre le problème à votre premier contact par téléphone, par écrit ou par courriel avec notre entreprise. Si ce n'est pas possible, nous tentons de trouver une solution dans les 30 jours ou le plus tôt possible étant donné les circonstances.

Si vous croyez tout de même que nous n'avons pas répondu adéquatement à vos préoccupations, vous pouvez déposer une plainte auprès du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST), un service tiers indépendant de résolution de plaintes. *Davantage de renseignements sur le CPRST sont disponibles au www.cts-cprst.ca ou au 1-888-221-1687.*

Tel qu'adopté par le Conseil d'administration de l'ACTS :
le 13 août 2009