

Modalités de service entre vous et Public Mobile

Que sont les modalités de service de Public Mobile?

Les présentes modalités de service définissent vos services mobiles de transmission de la voix et de données et portent sur l'utilisation de votre appareil et de votre compte, l'information sur la facturation et la garantie, votre droit à la vie privée et l'annulation du service. Dans le cadre de notre engagement à accorder la priorité aux clients, nous voulons nous assurer de vous aider, avec clarté et transparence, à bien comprendre ce qu'offre Public Mobile. En utilisant nos services, vous acceptez les modalités énoncées ci-dessous.

Lorsque vous lisez les présentes modalités de service, veuillez noter ce qui suit :

- « je », « moi », « votre », « vos » et « vous » désignent le client de Public Mobile qui est responsable pour le compte;
- « nous », « nos » et « notre » désignent la division mobilité de Public Mobile (un nom commercial enregistré de TELUS Communications inc.);
- « appareil » désigne tout type d'appareil mobile de télécommunication que vous utilisez pour accéder au service de Public Mobile, notamment les téléphones mobiles, tablettes et clés Internet;
- « mois » désigne la période de trente jours à partir de la date d'achat d'un forfait jusqu'à l'expiration du service dans le cadre de ce forfait et ne varie pas selon la durée des mois civils; et
- « service » désigne les services mobiles de transmission de la voix et de données offerts par Public Mobile dans la zone de couverture de Public Mobile, et comprend l'accès à l'Internet par wi-fi selon la disponibilité par les points d'accès au réseau sans fil de Public Mobile.

Que dois-je savoir du service prépayé de Public Mobile?

- Avec le service prépayé, vous achetez des crédits du service à l'avance. Vous pouvez appliquer vos crédits à l'achat d'un forfait, et ensuite vous pouvez ajouter des options s'il vous reste assez de crédits.
- Les crédits prépayés restent valides tant que vous gardez en vigueur un forfait sur votre compte. Les forfaits expirent tous les trente jours, à moins d'être renouvelés.
- Les options donnent accès soit aux minutes de voix locales soit aux services de transmission de données. Les tarifs et conditions en vigueur au moment de l'achat s'appliquent. Les tarifs et conditions à jour sont disponibles au publicmobile.ca/forfaits.
- Les crédits ne sont pas remboursables. Si votre solde demeure à zéro pendant plus de quatre-vingt-dix jours, votre compte sera désactivé.

Les modalités de service peuvent-elles changer?

Oui, Public Mobile a le droit de modifier l'une ou l'autre des modalités, y compris les frais, sans préavis. Les changements entrent en vigueur trente jours après leur publication sur le site publicmobile.ca/forfaits. En achetant un service ou en réapprovisionnant votre compte après la publication d'un changement, vous acceptez les modalités courantes. Vous pouvez annuler le service en tout temps, sans pénalité ni frais d'annulation.

Vos services de Public Mobile

Quelles restrictions s'appliquent à mon utilisation des services de Public Mobile?

Vous pouvez utiliser les services de Public Mobile uniquement à des fins personnelles, à l'aide d'appareils compatibles et conformément aux lois. Vous convenez également de ne pas :

- revendre le service ou recevoir des frais ou des avantages en contrepartie de l'utilisation du service par un tiers; utiliser le service pour envoyer des messages menaçants ou obscènes, ou encore pour harceler ou humilier une autre personne ou porter atteinte à la vie privée de celle-ci;
- exercer une activité qui pourrait compromettre la sécurité du service ou de tout réseau ou ordinateur sur Internet, ou nuire aux services de tout fournisseur d'accès à l'Internet;
- utiliser le service d'une façon qui utilise excessivement la capacité du réseau ou qui pourrait nuire à d'autres clients de Public Mobile ou au service;
- reproduire ou modifier les fonctions d'identification du service ou de votre appareil, ou permettre à une personne autre qu'un représentant autorisé de Public Mobile d'exercer ces activités;
- menacer, insulter ou harceler tout représentant de Public Mobile; utiliser un appareil perdu ou volé, tel que signalé auprès d'un fournisseur de services mobiles.
- participer sur les réseaux de Public Mobile ou des partenaires à une activité que seule Public Mobile juge excessive ou malveillante.

Modalités de service entre vous et Public Mobile

Où puis-je profiter de la couverture?

Public Mobile dessert presque toutes les parties habitées du Canada. Les zones de couverture et la connectivité à l'intérieur de celles-ci dépendent de la disponibilité des installations réseau. Ces zones de couverture peuvent changer de temps à autre, et ce, sans préavis.

Puis-je rester connecté lorsque je voyage à l'extérieur du Canada?

Les services d'itinérance sont accessibles à l'aide de technologies réseau compatibles lorsque vous êtes à l'extérieur du Canada, aux endroits où Public Mobile a établi des ententes d'itinérance avec d'autres entreprises de télécommunication. Les zones de service d'itinérance peuvent varier sans préavis. De plus, il peut parfois arriver que des frais d'itinérance vous soient facturés alors que vous êtes toujours dans une zone de couverture de Public Mobile. Cette situation se produit lorsque le signal radio de votre appareil est capté par une tour cellulaire située dans la zone de couverture d'un autre fournisseur de services mobiles.

Pour vérifier la disponibilité du réseau et les tarifs associés aux différents pays, consultez le site publicmobile.ca/couverture. Veuillez garder à l'esprit que les numéros spéciaux des services d'urgence et des services de téléphonistes peuvent varier selon le pays. Ainsi, les numéros que vous utilisez au Canada pourraient ne pas fonctionner. Il vous incombe de rechercher et d'utiliser les numéros en vigueur dans les autres pays pour ce genre de services lorsque vous vous trouvez à l'extérieur du Canada.

Mes services de Public Mobile fonctionneront-ils toujours dans les zones de couverture de Public Mobile?

Nous surveillons nos réseaux cellulaires afin qu'ils fonctionnent continuellement. Cependant, Public Mobile doit parfois suspendre ou limiter temporairement le service pour maintenir, restaurer ou réparer le réseau. De plus, en vue de fournir un accès réseau équitable à tous les utilisateurs, Public Mobile peut gérer les ressources du réseau à l'aide des méthodes suivantes, notamment :

- attribution de bande passante, ce qui peut limiter la disponibilité ou la vitesse du service de transmission de données;
- filtrage des pourriels et du contenu malveillant, ce qui peut parfois entraîner le blocage non intentionnel du contenu inoffensif;
- restriction de l'accès au réseau réservé à certains protocoles de transmission. Pour une description des pratiques de gestion de réseau de Public Mobile voir publicmobile.ca/utilisationequitable.

De plus, des pannes ou interruptions de service peuvent survenir en raison d'événements indépendants de la volonté de Public Mobile. En voici quelques exemples :

- conditions atmosphériques (y compris les activités solaires);
- obstacles matériels nuisant à la transmission des signaux radio;
- limites touchant la capacité du réseau d'acheminer le trafic de tous les utilisateurs environnants;
- limites techniques des systèmes d'autres entreprises de télécommunications ou limites touchant l'interconnexion des installations de transmission;
- défauts ou défaillances de l'équipement réseau;
- exigences d'urgence ou de sécurité publique.

Suis-je propriétaire de nom numéro de téléphone mobile?

Vous avez le droit de « transférer » votre numéro de téléphone à un autre fournisseur de services de télécommunications du Canada. Cependant, veuillez noter que vous ne détenez aucun droit de propriété sur votre numéro. Si vous cessez de faire affaire avec Public Mobile et choisissez de ne pas transférer votre numéro de téléphone, nous avons le droit d'attribuer votre numéro à un autre client.

Vous n'avez également aucun droit de propriété sur les adresses IP, les identificateurs d'équipement réseau, les noms de domaine, les adresses de courriel ou d'autres identificateurs attribués par Public Mobile. Sur avis préalable d'au moins trente jours, nous pouvons modifier ces numéros sans engager notre responsabilité.

Modalités de service entre vous et Public Mobile

Vos appareils mobiles

Puis-je utiliser n'importe quel appareil avec mon service Public Mobile?

Bien que les réseaux de Public Mobile soient en mesure de prendre en charge une vaste gamme d'appareils, ce ne sont pas tous les appareils qui fonctionnent sur nos réseaux. Votre appareil mobile et vos logiciels doivent respecter les normes de Public Mobile pour accéder à notre service et fonctionner adéquatement avec celui-ci. Ces normes peuvent changer de temps à autre à la seule discrétion de Public Mobile et vous êtes responsable de la mise à jour de votre appareil et de vos logiciels afin de répondre à ces normes. Public Mobile peut également mettre à jour ou apporter des changements à distance aux logiciels et aux paramètres de votre appareil en tout temps sans préavis pour maintenir leur fonctionnement adéquat avec notre service.

Votre compte Public Mobile

Comment puis-je accumuler des récompenses Public Mobile?

Public Mobile offre quatre programmes de récompenses qui vous aident à réduire le coût de votre service.

Pour accumuler des récompenses durant un mois, vous devez être abonné à un forfait admissible et posséder un compte actif. Seuls les forfaits ajoutés après le 26 janvier 2015 sont admissibles.

Les récompenses ne s'appliquent qu'aux frais mensuels de votre forfait, jusqu'à concurrence du coût du forfait, et peuvent faire l'objet d'autres limites, décrites sur le site publicmobile.ca/reglementrecompenses. Les récompenses excédentaires ne sont pas reportées au mois suivant.

Vous pouvez consulter tous les détails concernant vos récompenses méritées en accédant à votre compte Public Mobile sécurisé. Les récompenses n'ont aucune valeur en espèces, ne peuvent être transférées et expirent si votre compte est désactivé. La méthode de calcul de chaque récompenses e trouve à l'adresse publicmobile.ca/reglementrecompenses.

Qui est responsable si une autre personne utilise mon compte?

Vous êtes responsable de votre compte et des activités qui y sont inscrites par toute personne. Pour éviter toute utilisation non autorisée, vous devez maintenir la confidentialité des noms d'utilisateur, des mots de passe et des autres méthodes d'identification que vous utilisez pour accéder à votre compte.

Si une personne adresse une réclamation à Public Mobile en lien avec l'utilisation de notre service ou de tout appareil figurant dans votre compte, vous indemniserez Public Mobile pour toutes les pertes ou dépenses qui pourraient nous être occasionnées, y compris tout jugement rendu contre nous.

Comment Public Mobile gère-t-elle le contenu des utilisateurs?

L'Internet peut servir à propager des virus et d'autre contenu malveillant. Public Mobile est en droit, mais sans en avoir l'obligation, de surveiller et d'enregistrer toute activité sur le site Internet de Public Mobile ou toute utilisation du service. Nous pouvons ainsi rehausser l'efficacité de l'exploitation et protéger Public Mobile et ses clients contre les pourriels, le contenu malveillant et d'autres activités illicites. Si nous estimons qu'une fonction sur Internet ou une donnée consultée au moyen de notre service enfreint l'une ou l'autre des modalités de service énoncées dans la présente entente, nous avons le droit de la supprimer ou bloquer.

Pour vous permettre de publier du contenu à l'aide du service, vous accordez à Public Mobile et à ses fournisseurs de services une licence mondiale, illimitée et libre de redevance pour utiliser, copier, adapter, transmettre, afficher, communiquer et créer des compilations et des œuvres dérivées à partir de ce contenu.

Pendant combien de temps Public Mobile conserve-t-elle le contenu de mon compte?

Public Mobile peut supprimer, sans préavis, les messages et les courriels qui sont stockés dans votre compte depuis plus de trente jours. Public Mobile peut également supprimer sans préavis tout contenu d'utilisateur stocké par ou pour Public Mobile qui n'a pas été consulté pendant une période de trente jours et tout contenu de tiers qui n'a pas été consulté pendant une période de plus de quatre-vingt-dix jours. Public Mobile n'est pas responsable des actes de tout tiers fournisseur de services, d'applications ou de contenu.

Modalités de service entre vous et Public Mobile

Comment sont facturés les services Public Mobile

Comment l'usage est-il facturé pour la voix et les données?

Appels vocaux

Les frais relatifs aux appels vocaux sont fondés sur le temps d'antenne utilisé pour faire et recevoir des appels sur votre téléphone mobile. Le temps d'antenne pour les appels vocaux entrants et sortants est calculé à partir du moment où l'appel est lancé jusqu'au moment où il est interrompu, y compris le temps utilisé pour acheminer l'appel à travers le réseau et la durée de la sonnerie. Le temps d'antenne de chaque appel vocal est arrondi à la minute supérieure, à moins d'indication contraire de votre à-côté.

Les frais d'interurbain s'appliquent lorsque vous faites des appels vocaux d'une zone d'appel local à une autre et aussi pour tous les appels que vous recevez à l'extérieur de votre zone d'appel local. Les appels interurbains utilisent les minutes d'appel local, qui sont facturées au tarif spécifié à l'à-côté de voix actif sur votre compte. Si le signal radio de votre appareil est capté par une tour cellulaire située à l'extérieur de votre zone d'appel local, votre appel pourrait être considéré comme un interurbain.

Données

Chaque session de transmission de données est arrondie au kilooctet supérieur.

Qu'est-ce que je dois faire si mon appareil est perdu ou volé?

Si votre appareil est perdu ou volé, veuillez communiquer avec Public Mobile immédiatement. Vous demeurerez responsable des paiements préautorisés sur votre compte jusqu'à ce que vous nous informiez. Une fois que vous nous avez avisés du vol ou de la perte, Public Mobile suspendra les paiements préautorisés.

Vos garanties

Mon service de Public Mobile est-il couvert par une garantie quelconque?

Puisque les télécommunications mobiles sont transmises par ondes radio, elles dépendent de facteurs qui ne peuvent être raisonnablement contrôlés. Pour cette raison, Public Mobile ne garantit pas un service opportun, sécurisé, sans erreur ou ininterrompu, ni la réception certaine de vos messages ou de vos données. Dans la mesure permise par la loi, aucune garantie ou condition légale (implicite ou statutaire) ne s'applique au service.

Quelles restrictions s'appliquent à toute réclamation formulée contre Public Mobile?

Public Mobile ne peut être tenue responsable de ce qui suit :

1. la diffamation écrite ou verbale ou la violation du droit d'auteur découlant de contenus ou de messages transmis à partir de vos biens ou de vos locaux ou enregistrés à l'aide de votre matériel ou de celui de Public Mobile;
2. les préjudices découlant d'un acte, d'une omission ou d'une faute de votre part dans l'utilisation du matériel fourni par Public Mobile;
3. les préjudices causés par la transmission de contenus ou de messages grâce aux réseaux de Public Mobile en votre nom, qui se révèlent illicites sous quelque rapport;
4. les actes, les omissions ou les fautes attribuables aux autres entreprises ou aux autres systèmes de télécommunications lorsque les installations d'autres entreprises ou d'autres systèmes de télécommunications sont utilisées pour établir des connexions avec vos installations ou votre matériel, ou à partir de ces installations et de ce matériel.

Dans les limites permises par la loi, Public Mobile ne saurait engager sa responsabilité envers vous ou quiconque pour les dommages ou dépenses (y compris les pertes de profits, manques à gagner, pertes d'occasions d'affaires, pertes de données, pertes économiques ou autres pertes semblables et dommages punitifs) qui découlent de l'utilisation ou d'une panne du service ou qui y sont liés, qu'ils soient causés par une négligence ou autrement, et qu'ils soient réclamés en responsabilité contractuelle, délictuelle ou autre.

Ces limitations de responsabilité s'étendent aux tiers fournisseurs de services de programmation audio ou audiovisuelle fournis sur votre appareil au moyen du service. En ce qui concerne la fourniture obligatoire de services d'urgence, notre responsabilité à votre égard, sauf lorsque la négligence de Public Mobile entraîne le décès, un préjudice corporel ou des dommages causés à vos biens ou à vos locaux, est limitée à vingt dollars ou à trois fois le montant auquel vous auriez droit pour le remboursement du service défectueux en vertu de votre entente, selon le montant le plus élevé.

Modalités de service entre vous et Public Mobile

Aucune des restrictions énoncées ci-dessus ne s'applique en cas de faute délibérée, de négligence grave ou de comportement anticoncurrentiel de la part de Public Mobile, ou en cas de violation de contrat si celle-ci découle de faute lourde de notre part.

Votre vie privée

Comment Public Mobile protège-t-elle ma vie privée?

La protection de votre vie privée est importante pour Public Mobile. Nous appliquons depuis longtemps une politique de protection de la vie privée des clients dans tous nos secteurs d'activités. La Politique en matière de protection de la vie privée de Public Mobile définit les principes régissant la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels de nos clients, et reflète notre engagement permanent à protéger leur vie privée.

Tous les renseignements que conserve Public Mobile à propos de vous et de votre service, à l'exception de votre nom et de votre adresse, sont confidentiels. À moins que vous fournissiez votre consentement explicite ou que la divulgation soit exigée par la loi, Public Mobile ne divulguera vos renseignements à nul autre que :

- vous ou une personne qui, de l'avis raisonnable de Public Mobile, cherche à obtenir les renseignements en sa qualité de mandataire;
- une autre entreprise de télécommunications, mais seulement si les renseignements servent à établir un service de télécommunications ou à fournir un tel service de manière efficace, et que la divulgation de renseignements s'effectue à titre confidentiel et que les renseignements sont utilisés à cette fin seulement;
- une société affiliée participant à la fourniture de services de télécommunication ou de radiodiffusion, dans la mesure où les renseignements sont exigés à cette fin, et que la divulgation de renseignements s'effectue à titre confidentiel et que les renseignements sont utilisés à cette fin seulement;
- une société offrant un service d'inscription à un annuaire dans le but d'y inscrire vos nom, adresse et numéro de téléphone, si vous y consentez et si cette société accepte d'utiliser ces renseignements à cette fin seulement;
- un mandataire de Public Mobile chargé de faire la vérification de votre crédit ou d'effectuer le recouvrement de sommes que vous devez à Public Mobile, à condition que le mandataire ait besoin de ces renseignements et accepte de les utiliser à cette fin seulement;
- une autorité publique ou son mandataire, si Public Mobile a des motifs valables de croire qu'il serait possible d'éviter ou de minimiser un danger imminent pour la vie ou la propriété en divulguant ces renseignements;
- un organisme chargé de l'application de la loi, si Public Mobile a des motifs valables de croire que vous ou quelqu'un qui utilise votre appareil exercez des activités frauduleuses ou illicites à l'encontre de Public Mobile.

Par « consentement explicite », nous désignons :

- un consentement écrit;
- une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant;
- une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais;
- une confirmation électronique par Internet;
- un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par Public Mobile;
- un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire soit créée de manière objective par vous ou par un tiers indépendant.

Pour obtenir tous les détails sur nos obligations légales et nos responsabilités à l'égard de vos renseignements personnels, veuillez consulter la Politique en matière de protection de la vie privée de Public Mobile à l'adresse publicmobile.ca/vieprivee.

La responsabilité de Public Mobile en ce qui a trait à la divulgation de renseignements en violation des présentes modalités de service n'est pas restreinte par la limitation de responsabilité établie ci-dessus. Vous pouvez vérifier tous les dossiers de Public Mobile portant sur la prestation de votre service, moyennant le paiement des frais exceptionnels connexes de Public Mobile. Vous pouvez demander que vos nom et adresse ne figurent pas sur une liste utilisée par Public Mobile ou remise à une autre personne.

Sous réserve des dispositions précédentes, vous acceptez que Public Mobile puisse recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels à votre sujet pour les besoins indiqués dans la Politique en matière de protection de la vie privée de Public Mobile, qui peut être modifiée de temps à autre. Vous pouvez consulter celle-ci à l'adresse publicmobile.ca/vieprivee.

Modalités de service entre vous et Public Mobile

Vous autorisez également Public Mobile à obtenir des renseignements sur votre historique de crédit de la part d'agences d'évaluation du crédit et de fournisseurs de crédit (y compris d'autres entreprises de Public Mobile) de temps à autre, et acceptez la divulgation de votre historique de crédit auprès de Public Mobile à ces entités en tout temps. Vous reconnaissez que le stockage, le traitement et le transfert de vos renseignements personnels et de vos données pourraient être régis par une réglementation qui diffère de celle du Canada lorsque vous êtes à l'étranger. Vous consentez à nous faire part de votre adresse électronique actuelle (et de nous informer si elle change) afin que nous puissions vous fournir des outils et des services qui serviront à gérer votre compte Public Mobile, vous communiquer en temps opportun de l'information sur votre compte, vous présenter des nouvelles et des offres des compagnies Public Mobile et de ses partenaires et solliciter votre point de vue sur les produits et services de Public Mobile. Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet des pratiques de protection de la vie privée de Public Mobile, s'il vous plaît envoyez un courriel à l'adresse ViePrivee@publicmobile.ca.

Pourquoi Public Mobile recueille-t-elle mes renseignements personnels?

Nous recueillons vos renseignements pour :

- établir et maintenir une relation commerciale avec vous et vous fournir un service continu;
- comprendre vos besoins et vos préférences;
- concevoir, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et des services;
- gérer et exploiter notre entreprise et ses activités;
- répondre aux exigences légales et réglementaires.

Fin de vos services de Public Mobile

Puis-je annuler mon service en tout temps?

Oui. Pour annuler votre service, communiquez avec Public Mobile pour lui indiquer la date à laquelle vous souhaitez que l'annulation prenne effet.

Puis-je transférer mon numéro à un autre fournisseur?

Oui, vous avez le droit de « transférer » votre numéro à une autre entreprise canadienne de télécommunications.

Public Mobile peut-elle annuler mon service avant la fin de mon entente de service?

Public Mobile suspendra ou annulera votre service uniquement si vous n'avez pas respecté les modalités de la présente entente ou de toute autre entente de service établie avec Public Mobile (ou si Public Mobile a des motifs raisonnables de croire que l'une ou l'autre des situations pourrait survenir). Public Mobile peut aussi suspendre ou annuler votre service pour quelque raison que ce soit en vous fournissant un préavis de 30 jours. Après la suspension ou l'annulation, Public Mobile n'est pas tenue de conserver vos messages vocaux, les renseignements sur vos contacts ou le contenu lié à votre utilisation du service. Vous convenez que ces messages, ces renseignements et ce contenu peuvent être supprimés immédiatement sans préavis.

Pour les clients d'affaires

Que dois-je faire pour présenter une réclamation?

Si vous êtes un client d'affaires, toute réclamation, sauf en ce qui concerne la perception par Public Mobile de sa créance, en lien avec : i) votre entente; ii) l'utilisation d'un appareil ou du service; iii) le matériel de vente ou la publicité concernant l'appareil ou le service; iv) les relations avec des tiers qui découlent de l'utilisation du service, feront l'objet d'un arbitrage privé et confidentiel devant un seul arbitre choisi par les parties. Les frais d'arbitrage seront partagés également entre les parties.

Vous devez envoyer l'avis d'arbitrage à Public Mobile, 25, rue York, 30e étage, Toronto, Ontario, M5J 2S5, à l'attention du Conseiller juridique général. L'arbitrage se déroulera conformément aux règles d'arbitrage commercial en vigueur dans votre province de résidence. De plus, vous renoncez à tout droit que vous pouvez avoir d'intenter contre Public Mobile un recours collectif ou de participer à une telle action et vous convenez de vous retirer de tout recours collectif contre Public Mobile.