

Modalités de service de Public Mobile

Mises à jour le 10 mars 2026

Qu'est-ce que les Modalités de service de Public Mobile?

Les présentes Modalités de service décrivent en quoi consistent vos services mobiles voix et données et régissent l'utilisation de votre téléphone ainsi que de votre compte. Elles comportent aussi des renseignements sur la facturation, sur les garanties applicables, sur vos droits en matière de protection de la vie privée et sur la résiliation des services. Dans le cadre de notre engagement à accorder la priorité aux clients, nous tenons à vous aider, avec clarté et transparence, à bien comprendre ce qu'offre Public Mobile. En utilisant nos services, vous acceptez les modalités et conditions énoncées ci-dessous.

Veillez noter que dans les présentes Modalités de service :

- « Je » et « vous » désignent le client de Public Mobile responsable du compte.
- « Nous » désigne la division mobilité de TELUS Communications inc.
- « Appareil » signifie tout type d'appareil de télécommunications mobiles que vous utilisez pour accéder au service de Public Mobile (téléphones mobiles, tablettes, clés Internet, etc.).
- « Service » signifie les services mobiles de transmission de la voix et de données fournis par Public Mobile dans sa zone de couverture, y compris, là où il est disponible, l'accès à Internet par Wi-Fi à partir des points d'accès au réseau mobile de Public Mobile.

Ces modalités de service constituent votre « entente » avec nous. Vous convenez que les documents suivants s'appliquent à votre utilisation du service :

- notre Politique de protection de la vie privée, accessible à publicmobile.ca/fr/qc/privacy-policy
- les Politiques de gestion du trafic réseau de Public Mobile, accessible à publicmobile.ca/fr/qc/privacy-legal

Comment fonctionne le service prépayé de Public Mobile?

- Votre abonnement à Public Mobile inclut un forfait qui vous donne accès à des services mobiles en particulier. Les forfaits ont une durée fixe. Sauf indication contraire dans la description du forfait, la période d'abonnement mensuel est de 30 jours. La période d'abonnement mensuel de 30 jours commence dès l'activation du service. Si vous avez un abonnement, votre forfait se renouvellera automatiquement à la fin de la durée fixée.
- Avec Public Mobile, vous devez acquitter à l'avance les frais applicables à votre service. Vous pouvez acquitter ces frais lors de l'achat, ou en tout temps par l'ajout de fonds dans votre compte en procédant à son réapprovisionnement. Les fonds présents dans votre compte peuvent être utilisés pour acquitter les frais applicables à un forfait ou à une option.
- Lors de votre abonnement, vous avez autorisé Public Mobile à vous facturer les frais applicables au moyen du mode de paiement que vous avez indiqué. Cela entraînera le renouvellement automatique de votre forfait au terme de votre abonnement. Vous pouvez choisir de désactiver les paiements préautorisés en vous désabonnant. Si vous n'avez indiqué aucun mode de paiement préautorisé, votre forfait ne sera renouvelé qu'en présence de fonds suffisants dans votre compte.
- Si les fonds présents dans notre compte sont insuffisants, votre service sera suspendu. Vous pouvez en tout temps réactiver un compte suspendu. Veuillez toutefois noter qu'en cas de suspension de votre service pendant quatre-vingt-dix (90) jours (période réduite à cinquante-huit jours pour toute nouvelle activation non renouvelée après les 30 premiers jours de service), votre compte sera définitivement fermé, et vous perdrez votre numéro de téléphone.
- Les fonds présents dans votre compte sont utilisables tant que ce dernier est actif. Ils ne sont pas remboursables.
- En plus de votre abonnement, vous pouvez acheter des options qui vous permettent de bénéficier de textos, de données ou de minutes d'appel additionnelles. Les tarifs et conditions en vigueur au moment de l'achat s'appliquent.
- Les tarifs et conditions actuellement en vigueur sont publiés sur publicmobile.ca/forfaits.
- Public Mobile vous fournit les outils dont vous avez besoin pour gérer vos dépenses. Quand vous avez presque épuisé votre lot de données ou de minutes d'appel, Public Mobile vous envoie un texto qui mentionne les options proposées en matière d'ajout de données ou de minutes d'appel.
- Tout utilisateur autorisé peut acheter des données ou des minutes additionnelles en répondant à ce texto, en accédant à libreservice.publicmobile.ca ou en utilisant l'application Public Mobile. Les frais supplémentaires dépendent du tarif alors applicable au forfait ou à l'option sélectionné par l'utilisateur autorisé.

Modalités de service de Public Mobile

Les modalités de service peuvent-elles être modifiées?

Public Mobile peut en tout temps modifier les services offerts, tarifs compris, ainsi que les modalités de votre entente. Le cas échéant, nous nous engageons à vous informer des modifications apportées par un préavis écrit, communiqué au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur par un moyen raisonnablement susceptible d'attirer votre attention sur les modifications, comme une publication sur publicmobile.ca, un courriel ou un texto. En achetant un service après l'apport de modifications, y compris en continuant à réapprovisionner votre compte, vous acceptez les modifications en question.

Si vous refusez les modifications apportées, votre seul recours consiste à résilier le service concerné ou votre entente. Vous pouvez résilier le service en tout temps, sans pénalité ni frais de résiliation. Veuillez noter que les fonds inutilisés ne vous sont pas remboursés en cas de résiliation.

Résidents du Québec seulement :

Public Mobile peut en tout temps modifier les services offerts, tarifs compris, ainsi que les modalités de votre entente. Le cas échéant, nous nous engageons à vous informer des modifications apportées par un préavis écrit, communiqué au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur par un moyen raisonnablement susceptible d'attirer votre attention sur les modifications, comme une publication sur publicmobile.ca, un courriel ou un texto. Ce préavis doit décrire toute clause nouvelle ou modifiée ainsi que la version précédente de toute clause modifiée, en plus de préciser la date d'entrée en vigueur des modifications apportées ainsi que les droits dont vous pouvez vous prévaloir si vous refusez celles-ci. Si les modifications apportées ont pour effet d'accroître vos obligations ou de réduire les nôtres, vous pouvez refuser les modifications en question et résilier votre entente sans pénalité, en nous en avisant de votre souhait de la résilier au plus tard 30 jours après la date d'entrée en vigueur des modifications apportées.

Puis-je céder mon entente à quelqu'un d'autre?

Pour céder votre entente, vous devez préalablement obtenir le consentement de Public Mobile. Vous demeurez responsable de l'utilisation du service jusqu'à ce que la cession de votre entente ait été effectuée. Public Mobile peut céder la totalité ou une partie de votre entente ou encore de ses droits ou obligations en vertu de celle-ci, en tout temps et sans votre autorisation.

Vos services de Public Mobile

Quelles restrictions s'appliquent à mon utilisation du service de Public Mobile?

Vous pouvez utiliser le service de Public Mobile uniquement à des fins personnelles, à l'aide d'appareils compatibles et conformément aux lois applicables. Vous vous engagez de plus à ne pas :

- revendre le service ou encore recevoir de l'argent ou bénéficier d'avantages en contrepartie de son utilisation par des tiers;
- utiliser le service pour transmettre des contenus menaçants ou obscènes, pour harceler ou gêner autrui ou encore pour porter atteinte à sa vie privée;
- vous livrer à des activités susceptibles de mettre en péril la sécurité d'un service ou encore d'un réseau ou d'ordinateurs connectés à Internet, ou encore de perturber les services d'un fournisseur d'accès à Internet;
- utiliser le service d'une façon qui sollicite de manière excessive les capacités du réseau ou qui est susceptible de nuire aux autres clients de Public Mobile ou au service;
- reproduire ou modifier les fonctionnalités d'identification du service ou de votre appareil, ou encore permettre à une personne autorisée, sauf Public Mobile, de le faire;
- menacer, injurier ou harceler un représentant du service à la clientèle de Public Mobile;
- utiliser un appareil dont la perte ou le vol ont été signalés à un fournisseur de services mobiles;
- vous livrer sur les réseaux de Public Mobile ou de ses partenaires à une activité que Public Mobile peut, à sa discrétion, considérer comme excessive ou malveillante.

Modalités de service de Public Mobile

Où puis-je profiter de la couverture?

Public Mobile dessert presque toutes les régions habitées du Canada. Les zones de couverture et la connectivité dans ces régions dépendent de la disponibilité des installations réseau nécessaires. Elles peuvent varier de temps à autre, sans avis ni préavis.

Puis-je rester connecté(e) depuis l'extérieur du Canada?

En présence de technologies réseau compatibles, les services d'itinérance sont disponibles depuis l'extérieur du Canada là où Public Mobile dispose d'accords d'itinérance avec d'autres entreprises de télécommunication. Les endroits où les services d'itinérance sont disponibles peuvent varier sans avis ni préavis. Il peut aussi arriver que des frais d'itinérance vous soient facturés bien que vous vous trouviez dans une zone de couverture de Public Mobile. C'est le cas lorsque le signal radio de votre appareil est capté par une tour cellulaire située dans une zone de couverture d'un autre fournisseur de services mobiles. Pour vérifier la disponibilité du réseau et les tarifs associés aux différents pays, consultez publicmobile.ca/couverture. Veuillez garder à l'esprit que les numéros spéciaux permettant de joindre les services d'urgence et de téléphoniste peuvent varier selon les pays, de sorte que les numéros que vous utilisez au Canada pour joindre ces services peuvent ne pas fonctionner. Vous avez la responsabilité de vous renseigner sur les numéros à composer dans tel ou tel pays et d'utiliser ces numéros 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 pour nous aider à nous assurer de leur fonctionnement constant. Il arrive toutefois que Public Mobile doive suspendre ou limiter le service pour entretenir, restaurer ou réparer le réseau. De plus, pour assurer à tous les utilisateurs un accès équitable au réseau, Public Mobile peut gérer ses ressources réseau par divers moyens dont, entre autres, les suivants :

- attribution de bande passante susceptible de limiter la disponibilité ou la vitesse du service de transmission de données;
- filtrage des pollués et des contenus malveillants susceptible d'entraîner à l'occasion le blocage involontaire de contenus inoffensifs et
- accès au réseau réservé à certains protocoles de transmission.

Pour obtenir une description des pratiques de Public Mobile en matière de gestion du réseau, consultez publicmobile.ca/fr/qc/privacy-legal. Des pannes ou interruptions de service sont aussi susceptibles de survenir en raison de facteurs qui peuvent raisonnablement être considérés comme indépendants de la volonté de Public Mobile. Exemples de tels facteurs :

- conditions atmosphériques (activité solaire comprise);
- obstacles physiques perturbant la transmission des signaux radio;
- limites des capacités du réseau à acheminer de trafic de tous les utilisateurs environnants;
- limites techniques des systèmes d'autres entreprises de télécommunication, ou limites touchant l'interconnexion des installations de transmission;
- défauts ou défaillances de l'équipement réseau; ou
- exigences liées aux situations d'urgence ou à la sécurité publique.

À quelles vitesses puis-je m'attendre?

Vous pouvez vous attendre à bénéficier des technologies réseau et des vitesses qui étaient disponibles quand vous avez activé votre forfait actuel. Nous pouvons proposer le service à différentes vitesses, de sorte qu'il est possible que vous deviez modifier votre forfait pour profiter des nouvelles technologies réseau, de nouvelles fonctionnalités ou de vitesses accrues. Les vitesses peuvent varier en fonction de votre appareil, du trafic Internet, des conditions environnementales et d'autres facteurs.

Suis-je propriétaire de mon numéro de téléphone mobile?

Vous avez le droit de transférer votre numéro de téléphone vers un autre fournisseur canadien de services de télécommunication. Veuillez toutefois noter que vous n'êtes pas propriétaire de votre numéro. Si vous quittez Public Mobile et choisissez de ne pas conserver votre numéro de téléphone, nous sommes en droit de l'attribuer à un autre client. Vous n'êtes pas non plus propriétaire des adresses IP, des noms de domaines, des adresses de courriel, des identifiants d'équipement réseau ou de tout autre identifiant attribué par Public Mobile.

Nous pouvons, après vous en avoir prévenu par un préavis d'au moins trente (30) jours, modifier tous les éléments précités sans encourir de responsabilité.

Modalités de service de Public Mobile

Puis-je céder mon entente à quelqu'un d'autre?

Vous ne pouvez céder votre entente qu'avec notre autorisation préalable. Nous pouvons céder votre entente ainsi que nos droits ou obligations en vertu de celle-ci sans votre autorisation.

Vos appareils mobiles

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

Bien que les réseaux de Public Mobile soient compatibles avec un large éventail d'appareils, certains appareils ne sont pas compatibles avec nos réseaux. Votre appareil mobile et vos logiciels doivent être conformes aux normes de Public Mobile pour accéder à notre service et pour fonctionner correctement avec celui-ci. Ces normes peuvent varier de temps à autre en fonction des évolutions technologiques, et vous êtes responsable de mettre à jour votre appareil et vos logiciels pour qu'ils continuent de répondre à ces normes. Si vous ne le faites pas, votre appareil pourrait ne pas pouvoir accéder au service, et votre seul recours dans ce cas consiste à résilier le service. Public Mobile peut aussi, en tout temps et sans avis ni préavis, mettre à jour ou modifier à distance les logiciels et les paramètres de votre appareil pour qu'ils continuent à fonctionner correctement dans le cadre de notre service. Aucun appareil dont la perte ou le vol a été signalé ne peut être utilisé avec le service.

Votre compte Public Mobile

Comment puis-je accumuler des récompenses Public Mobile?

Public Mobile propose un programme de récompenses (le « programme de récompenses »). Pour y être admissible, vous devez être un client actif de Public Mobile et être inscrit au programme de récompenses. Seuls les clients détenteurs d'un forfait Public Mobile mis en marché après le 26 janvier 2015 sont admissibles au programme de récompenses. Vous trouverez le détail des récompenses accumulées sur votre portail sécurisé Public Mobile. Les récompenses n'ont aucune valeur de rachat, ne peuvent être cédées, et expirent si vous désactivez votre compte. Les modalités et conditions du programme de récompenses sont accessibles à publicmobile.ca/reglementrecompenses.

Qui est responsable en cas d'utilisation de mon compte par quelqu'un d'autre?

Vous êtes responsable de votre compte ainsi que des actes de toute personne qui l'utilise. Dans le but d'éviter toute utilisation non autorisée, vous devez préserver la confidentialité des noms d'utilisateur, des mots de passe et des autres identifiants que vous utilisez pour accéder à votre compte. Si une personne engage à l'encontre de Public Mobile une réclamation liée à votre utilisation de notre service ou d'un appareil figurant dans votre compte, vous vous engagez à indemniser Public Mobile de toutes les pertes ou dépenses susceptibles de lui être occasionnées, y compris tout jugement à son encontre.

Comment Public Mobile gère-t-elle les contenus des utilisateurs?

Internet peut servir à propager des virus et d'autres contenus malveillants. Public Mobile a le droit, mais non l'obligation, de surveiller ou d'enregistrer toute utilisation de son site Internet ou du service. Cela permet de nous aider à gagner en efficacité opérationnelle et de protéger Public Mobile et ses clients des pourriels, des contenus malveillants et d'autres formes d'activités illégales. Si nous estimons que des fonctionnalités Internet ou encore des données consultées par l'intermédiaire de notre service sont contraires aux présentes Modalités de service, nous sommes en droit de les supprimer ou de les bloquer. Pour que vous puissiez publier des contenus sur Internet au moyen du service, vous devez accorder à Public Mobile et à ses fournisseurs de services une licence mondiale, sans redevances et sans restrictions les autorisant à utiliser, à copier, à adapter, à transmettre, à afficher et à communiquer ces contenus ainsi qu'à créer des compilations et des œuvres dérivées à partir de ces contenus.

Combien de temps Public Mobile conserve-t-elle le contenu présent dans mon compte?

Public Mobile peut supprimer sans avis ni préavis les messages et courriels qui sont stockés dans votre compte depuis plus de trente (30) jours. Public Mobile peut aussi supprimer sans avis ni préavis tout contenu d'utilisateur stocké par ou pour Public Mobile et non consulté depuis trente (30) jours, ainsi que tout contenu de tiers non consulté depuis plus de quatre-vingt-dix (90) jours. Public Mobile n'est pas responsable des actes des fournisseurs tiers de services, d'applications ou de contenus.

Modalités de service de Public Mobile

Facturation des services de Public Mobile

Comment l'utilisation des services de transmission de la voix et de données est calculée?

Appels vocaux

Les frais facturés pour les appels vocaux sont basés sur le temps d'antenne utilisé pour faire et recevoir des appels sur votre téléphone mobile. Le temps d'antenne lié à chaque appel, entrant ou sortant, correspond à celui écoulé entre le début et la fin de l'appel, y compris le temps consacré à l'acheminement de l'appel sur le réseau et la durée de sonnerie. Le temps d'antenne de chaque appel vocal est arrondi à la minute la plus proche.

Des frais d'interurbain s'appliquent lorsque vous effectuez des appels vocaux d'une zone d'appel local à une autre, et pour tous les appels que vous recevez alors que vous vous trouvez à l'extérieur de votre zone d'appel local. Les appels interurbains utilisent des minutes de temps d'antenne local, qui sont facturées au tarif applicable au service de transmission de la voix activé dans 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, l'appel peut être considéré comme un appel interurbain.

Données

L'utilisation lors de chaque session de données est arrondie au kilo-octet le plus proche.

Que dois-je faire en cas de perte ou de vol de mon appareil?

En cas de perte ou de vol de votre appareil, vous devez communiquer sur-le-champ avec Public Mobile. Vous demeurez responsable des réapprovisionnements préautorisés de votre compte jusqu'à ce que vous nous avisiez de la perte ou du vol de votre appareil. Une fois avisé de la perte ou du vol, Public Mobile suspendra les paiements préautorisés.

Comment fonctionnent les rabais et les promotions?

Vous bénéficiez de rabais, de promotions ou d'avantages dans votre compte, tant que nous les proposons et que vous respectez les critères d'admissibilité. Nous pouvons en tout temps modifier ces rabais, promotions ou avantages ainsi que les critères d'admissibilité applicables à ceux-ci. Nous pouvons vérifier votre admissibilité de temps autre et, si vous devenez inadmissible à un rabais, à une promotion ou à un avantage pour une raison ou une autre, nous pouvons vous en priver et/ou remplacer votre forfait par un forfait comparable, sans préavis.

Comment puis-je acquitter des achats auprès de tiers à partir de mon compte Public Mobile?

Lorsque vous effectuez un achat auprès d'un tiers à partir de votre compte Public Mobile, comme l'achat d'une application mobile ou d'un service optionnel, vous autorisez Public Mobile à se fier aux renseignements qui lui sont communiqués par ce tiers pour porter cet achat à votre compte ou encore pour demander l'application de crédits aux fins de remboursement. Si vous souhaitez mettre fin à l'exécution de paiements récurrents à un tiers depuis votre compte Public Mobile, vous devez adresser une demande à cet effet au tiers en question. Il se peut que Public Mobile puisse vous aider à mettre fin à ces paiements si vous nous fournissez une copie de la demande écrite adressée au tiers en question.

Tous les achats que vous effectuez auprès d'un tiers et qui sont portés à votre compte Public Mobile sont assujettis aux modalités et conditions imposées par le tiers en question. Public Mobile ne vous procure qu'un moyen de paiement et rejette toute responsabilité ou obligation touchant le produit ou le service fourni. Toute plainte que vous pourriez avoir concernant les services ou les frais d'un tiers doit être directement adressée au tiers. Public Mobile verse en votre nom au tiers en question la somme due à ce dernier, après quoi vous devez rembourser à Public Mobile l'intégralité de cette somme au cours du mois où elle figure sur votre facture, sans intérêts.

Comment fonctionne la facturation si j'opte pour des paiements préautorisés?

Si vous optez pour des paiements préautorisés, nous renouvelons automatiquement votre abonnement en vous facturant le montant du forfait de base à chaque date de renouvellement de l'abonnement. Le montant est acquitté au moyen du mode de paiement que vous avez indiqué dans votre compte.

Modalités de service de Public Mobile

Garanties

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

Les télécommunications mobiles étant transmises par ondes radio, elles sont soumises à l'influence de facteurs qui ne peuvent être raisonnablement contrôlés. C'est pourquoi Public Mobile ne garantit pas la prestation en temps opportun, sécurisée, sans erreurs ou sans interruptions du service, ou encore la réception de vos messages ou de vos données en toutes circonstances. Dans la mesure permise par la loi, nous n'accordons aucune garantie, n'effectuons aucune déclaration et n'établissons aucune condition, expresse ou tacite, y compris d'adaptation à un usage particulier, de valeur marchande, de propriété ou de non-contrefaçon, en ce qui concerne nos services.

Les téléphones remis en marché certifiés sont-ils couverts par une garantie?

Si vous achetez un téléphone remis en marché certifié auprès de Public Mobile, la garantie couvre les défauts de fabrication (à l'exclusion des dommages physiques ou causés par un liquide) pendant 1 an à partir de la date d'achat.

Si vous achetez un appareil neuf, vous trouverez l'énoncé de la garantie du fabricant dans l'emballage de l'appareil en question. Les modalités varient selon les fabricants. Veuillez prendre connaissance des modalités de la garantie du fabricant pour savoir en quoi consiste la protection offerte et ce qui peut entraîner son annulation.

Quelles restrictions s'appliquent en ce qui concerne les réclamations à l'encontre de Public Mobile?

Public Mobile n'est pas responsable :

01. des diffamations écrites ou verbales ou encore des violations de droits 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;
02. des dommages découlant d'un acte, d'un défaut, d'une négligence ou d'une omission de votre part touchant l'utilisation ou le fonctionnement du matériel fourni par Public Mobile;
03. des dommages découlant de la transmission illégale à tout égard, en votre nom, de contenus ou de messages sur les réseaux de Public Mobile;
04. des actes, omissions ou négligences d'autres entreprises ou systèmes de télécommunication liés à la prestation du service qui vous est fourni, lorsque les installations de ces autres entreprises ou systèmes de télécommunication sont utilisées pour établir des connexions avec les installations ou le matériel sous votre contrôle ou encore à partir des installations ou du matériel sous votre contrôle.

Dans la mesure maximale autorisée par la loi, Public Mobile ne peut être tenue responsable envers vous ou quiconque des dépenses ou des dommages (y compris les pertes de profits, les manques à gagner, les pertes d'occasions d'affaires, les pertes de données, les pertes financières, les autres pertes similaires ou encore les dommages-intérêts punitifs) découlant de ou liés à l'utilisation ou à la défaillance du service, qu'ils soient causés par une négligence ou par tout autre facteur et peu importe le fondement de la réclamation engagée (contractuel, extracontractuel ou autre).

Ces limitations de responsabilité s'appliquent aussi à la responsabilité des fournisseurs tiers de contenus audio et audiovisuels acheminés à votre appareil au moyen du service. En ce qui concerne la fourniture obligatoire de services d'urgence, notre responsabilité envers vous, sauf en cas de dommages matériels ou corporels (décès compris) ou de dommages subis par votre matériel ou vos installations découlant de la négligence de Public Mobile, ne peut excéder le plus élevé des montants suivants, à savoir vingt dollars (20 \$) ou trois (3) fois le montant auquel vous auriez droit pour le remboursement du service défectueux en vertu de votre entente.

Aucune des limitations de responsabilité énoncées ci-dessus ne s'applique en cas de faute délibérée, de négligence grossière ou de comportement anticoncurrentiel de la part de Public Mobile, ou en cas de rupture de contrat résultant d'une faute lourde de notre part.

Modalités de service de Public Mobile

Protection de votre vie privée

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

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

Pour obtenir tous les détails concernant nos obligations et responsabilités légales touchant la protection de votre vie privée, consultez la Politique de protection de la vie privée de Public Mobile accessible à publicmobile.ca/fr/qc/privacy-policy.

Fin de vos services de Public Mobile

Puis-je résilier mon service en tout temps?

Oui. Pour résilier votre service, communiquez avec Public Mobile pour lui indiquer la date à laquelle vous souhaitez que sa résiliation prenne effet. Après la suspension ou la résiliation de votre service, Public Mobile n'est pas tenue de conserver vos messages vocaux, les données touchant vos contacts et les autres contenus liés à votre utilisation du service. Vous convenez que ces messages, données et contenus peuvent être supprimés immédiatement, sans avis ni préavis.

Si je résilie mon service, ai-je droit au remboursement des fonds inutilisés?

Les fonds ajoutés à votre compte ne sont pas remboursables. Après quatre-vingt-dix (90) jours sans forfait actif, votre compte sera automatiquement désactivé, et vous ne pourrez pas utiliser les fonds inutilisés ni obtenir leur remboursement.

Puis-je transférer mon numéro vers un autre fournisseur?

Oui. Vous avez le droit de transférer votre numéro vers une autre entreprise de télécommunication canadiennes.

Public Mobile peut-elle résilier mon service?

Public Mobile s'engage à ne suspendre ou résilier votre service que si vous avez contrevenu, ou que si elle a des motifs raisonnables d'estimer que vous risquez de contrevenir, aux présentes Modalités de service ou à toute autre entente de services entre Public Mobile et vous. Public Mobile peut aussi suspendre ou résilier votre service pour tout motif, en vous communiquant un préavis de trente (30) jours. Après la suspension ou la résiliation de votre service, Public Mobile n'est pas tenue de conserver vos messages vocaux, les données touchant vos contacts et les autres contenus liés à votre utilisation du service. Vous convenez que ces messages, données et contenus peuvent être supprimés immédiatement, sans avis ni préavis.

Pour les clients d'affaires

Comment puis-je soumettre une réclamation?

Si vous êtes un client d'affaires, toute réclamation, sauf concernant la perception des montants dus à Public Mobile, en lien avec (i) votre entente, (ii) l'utilisation d'un appareil ou du service, (iii) la publicité ou les outils de vente liés à l'appareil ou au service, ou (iv) les relations avec des tiers découlant de l'utilisation du service, doit faire l'objet d'un arbitrage privé et confidentiel devant un seul arbitre choisi par les parties. Les frais d'arbitrage doivent être assumés à parts égales par les parties.

Tout avis d'arbitrage d'une réclamation doit être communiqué aux coordonnées suivantes : Public Mobile, 25 York Street, 24e étage, Toronto (Ontario) M5J 2S5 – À l'attention de l'avocat-conseil. L'arbitrage doit se dérouler conformément aux règles d'arbitrage commercial en vigueur dans la province où vous résidez. Vous renoncez de plus à tout droit que vous pourriez avoir d'engager une action collective à l'encontre de Public Mobile ou de participer à une telle action, et vous vous engagez à vous retirer de toute action collective à l'encontre de Public Mobile.