

## GUIDE DU CLIENT

- Pour souscrire à un de nos services PhoneBox, vous avez seulement besoin d'un Passeport et d'une carte de crédit valide.



### 1. FORFAITS MENSUELS PHONEBOX

<b>\$25</b> /mois	Appels et messages illimités au Canada	
<b>\$35</b> /mois	Appels et messages illimités au Canada	<b>500MB</b>
<b>\$40</b> /mois	Appels et messages illimités au Canada	<b>1GB</b>
<b>\$50</b> /mois	Appels et messages illimités au Canada	<b>2GB</b>
<b>\$60</b> /mois	Appels et messages illimités au Canada	<b>4GB</b>

#### Informations supplémentaires sur les forfaits

- Images, Videos et MMS coûtent \$0.25 par envoi.
- L'itinérance forfaitaire et l'itinérance des données sont bloquées à l'étranger.
- Données additionnelles: \$5/100MB.

### 2. QUE PAYEZ-VOUS LORS DE L'ACTIVATION

 <p><b>Louez un téléphone chez nous</b> A + B + C + D + Taxe</p>	<p><b>A</b> Dépôt et/ou frais de location pour le téléphone. (Le montant du dépôt dépend du téléphone loué. Les frais de location du téléphone sont à payer une seule fois).</p>
 <p><b>Apportez votre propre téléphone</b> B + C + D + Taxe</p>	<p><b>B</b> Frais de prorata à partir de la date d'activation jusqu'au 1er jour du mois suivant.</p> <p><b>C</b> Votre forfait du mois suivant</p> <p><b>D</b> Frais pour la carte SIM : \$10.00</p>

#### Coût et usage calculés au prorata.

- Les frais et utilisations au prorata ou "partiels" sont ce que vous devez payer / pourrez utiliser au cours du premier mois d'activation. Puisque notre cycle de paiement commence tous les 2 du mois, lorsque vous activez votre ligne à un autre moment, vous paierez uniquement pour une partie du mois et vous aurez donc le prorata de votre forfait à utiliser pendant le reste de votre premier mois.

**ex:** Date d'activation : 24 Août ————— 9 jours  
Fin de la période de facturation : 1er Septembre  
Forfait : Box 40  
Entre le 24 Août et le 1er Septembre vous avez (9 jours)  
Prorata de données 1GB ÷ 31 jours) x 9 jours = 0.29GB  
Frais de prorata (\$40 ÷ 31 jours) x 9 jours = 11.61\$

### 3. INFORMATIONS SUR LE PAIEMENT

Il y a 5 manières différentes de faire un paiement à PhoneBox

- Paiement automatique chaque mois avec votre carte de crédit.
- Payer à la banque avec votre numéro de client.
- Payer en personne dans une de nos boutiques PhoneBox.
- Effectuez un paiement sur notre site Internet en vous connectant en ligne à ([www.gophonebox.com](http://www.gophonebox.com)) avec votre carte de crédit, Paypal, et AliPay.
- Payez avec Débit Direct en remplissant notre formulaire disponible sur [www.gophonebox.com/Help/Printable/PreAuthorizedDebit.pdf](http://www.gophonebox.com/Help/Printable/PreAuthorizedDebit.pdf).

## 4. INFORMATIONS A PROPOS DE VOTRE FACTURE

- Période de facturation: le 2 de ce mois-ci - le 1er du mois suivant).
- Les factures vous seront envoyées le 15 de chaque mois par courriel à l'adresse indiquée lors la création de votre ligne.
- Le paiement est à effectuer entre le 15 et le 25 de chaque mois (Si vous payez en retard, des frais de 5% peuvent vous être facturés).

## 5. VOTRE COMPTE, VOS DONNEES DE FACTURATION, VOTRE FORFAIT, OU TOUT AUTRE CHANGEMENT

- 10\$ + taxes seront facturés pour chacune de ces demandes effectuées en magasins : Demande de changement de numéro de téléphone, Demande de changement de forfait, Demande de la consommation de données et Demande de suspension de contrat. Faites ces demandes en ligne ou par téléphone gratuitement.
- Il n'y a aucun frais de résiliation, cependant vous devez payer vos frais mensuels à l'avance.
- 2 façons de faire une demande de changement de forfait : Envoyer un email à [info@gophonebox.com](mailto:info@gophonebox.com) en détaillant votre demande ou en appelant notre service clientèle au numéro gratuit 1 855-886-0505.
- Un changement de forfait devient effectif le 2 du mois suivant la demande.
- Quand vous transférez et demandez un changement de numéro de téléphone, le premier changement de numéro est gratuit, mais tout autre changement vous sera facturé \$25.

## 6. RETOUR DU DÉPÔT

- Le dépôt vous est retourné après le 25 du mois suivant la date de résiliation. Si le montant du dépôt est supérieur à \$50, la différence vous sera déjà rendue lors de votre résiliation.
- L'usage hors forfait sera déduit du montant du dépôt lors de la facture finale.
- Il y a deux façons de recevoir votre dépôt:
  1. Par virement bancaire (des frais peuvent être appliqués).
  2. Remboursement sur carte de crédit.

## 7. GESTION DE COMPTE EN LIGNE PHONEBOX

(CONSULTER LES INFORMATIONS RELATIVES À LA FACTURATION ET AU COMPTE)

Étape 1. Visiter [www.gophonebox.com](http://www.gophonebox.com) et cliquez sur l'icône de profil en haut à droite de la page d'accueil.

Étape 2. Cliquez sur "Don't have an account" sur la page d'accès aux services personnels.

Étape 3. Tapez votre numéro de téléphone PHONEBOX dans la case appropriée et appuyez sur "Next". Choisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Ensuite cliquez sur "Register".

Étape 4. Veuillez accepter la politique de confidentialité de PHONEBOX

Étape 5. Connectez-vous à votre compte en utilisant le nom d'utilisateur et le mot de passe que vous avez sélectionnés lors de la création.

Étape 6. Veuillez vérifier votre courriel pour récupérer votre code d'accès PHONEBOX.

Étape 7. Entrez votre code d'accès PHONEBOX pour terminer la création de votre compte.

## 8. GUIDE D'APPEL À L'INTERNATIONAL

Nous offrons des tarifs d'appels internationaux avantageux à tout nos clients. Allez simplement sur notre site internet : [www.gophonebox.com/fr/Plans/International-Calling](http://www.gophonebox.com/fr/Plans/International-Calling) afin de voir comment vous pouvez appeler à l'international avec des tarifs avantageux.

1. Appelez un des numéros selon votre localisation depuis votre ligne PhoneBox pour pouvoir appeler à l'international.

Ville	Numéro
Aurora	1-289-648-2067
Calgary	1-587-315-1277
Edmonton	1-780-666-4229
Montreal	1-514-400-9390

Ville	Numéro
Toronto	1-416-548-4761
Vancouver	1-604-757-2329
Victoria	1-250-800-2585

2. S'il vous plaît, composer l'indicatif du pays ainsi que le numéro de téléphone que vous souhaitez contacter sans le 0 avant le numéro.

Appels sur Fixe/portable

(Indicatif Pays)-(Premier chiffre du numéro)-(numéro de téléphone)

Exemple (France): 33-6-00-00-00-00

Vous pouvez consulter la liste des pays disponibles, l'indicatif de chaque pays et les tarifs en vigueur en vous rendant sur: [www.gophonebox.com/fr/Plans/International-Calling](http://www.gophonebox.com/fr/Plans/International-Calling).



Trouvez-nous près de chez vous.

Trouver un point de vente près de chez vous ! Rendez-vous sur [www.gophonebox.com/fr/Help/Map](http://www.gophonebox.com/fr/Help/Map) pour trouver une de nos boutiques, un de nos partenaires ou bien appelez nous au numéro sans frais 1-855-886-0505. Vous pouvez également nous envoyer un courriel à [info@gophonebox.com](mailto:info@gophonebox.com).