

## Foire aux questions concernant votre facture Bell Mobilité

### Que sont les frais calculés au prorata ou les frais partiels?

En plus de vos frais mensuels courants facturés un mois à l'avance, votre facture indique vos frais d'utilisation ainsi que les frais relatifs à votre forfait et à vos options à partir de la date d'activation ou de la date où des changements ont été apportés à votre compte.

Si, par exemple, votre date de facturation est le 19 de chaque mois et que vous avez activé des services ou apporté des changements à votre compte le 17, vous verrez des frais partiels appliqués aux deux jours (les 17 et 18) qui précèdent votre date de facturation.

### Que sont les autres frais ou crédits?

Les autres frais ou crédits consistent en des frais uniques applicables, comme les frais d'activation ou les frais calculés au prorata ou partiels, aux services ou aux options que vous ajoutez ou retirez durant votre cycle de facturation.

### Pourquoi me facture-t-on l'utilisation excédentaire?

Les frais d'utilisation excédentaire s'appliquent à tous les services utilisés dont le volume ou le nombre de minutes dépasse celui compris dans votre forfait mensuel courant.

### Quand les paiements sont-ils requis afin qu'ils soient traités avant la prochaine date de facturation?

Veuillez faire votre paiement d'ici la date indiquée à la page 1 de votre facture pour qu'il soit traité avant la prochaine date de facturation. Pour obtenir des renseignements sur les paiements le jour même ou d'autres modes de paiement, consultez le verso de votre facture.

### Comment puis-je faire un paiement par les services bancaires en ligne ou par Internet?

Vous devez fournir votre numéro de client de 14 caractères indiqué au haut de chaque page de votre facture.

### Comment puis-je configurer mon compte en ligne?

1. Rendez-vous à l'adresse [bell.ca/inscription](http://bell.ca/inscription).
  2. Créez votre profil en remplissant tous les champs requis, puis cliquez sur **Poursuivre**.
  3. Remplissez le formulaire **Association de votre compte** en sélectionnant Mobilité sous la section *Factures individuelles*, puis cliquez sur **Poursuivre**.
  4. Entrez votre numéro de téléphone mobile, puis cliquez sur **Poursuivre**.
  5. Entrez votre numéro de compte de 9 chiffres\* et votre « Jour de facturation »\* (date de facturation), puis cliquez sur **Poursuivre**.
- \* Faites parvenir gratuitement un message texte au 46368 (InfoT) de votre téléphone mobile. Lorsqu'on vous le demande, répondez avec l'option de menu « E » pour obtenir cette information ou reportez-vous à votre facture papier pour connaître les détails.
6. Un message de confirmation d'adresse de courriel s'affiche. Cliquez sur **OK** si l'adresse de courriel indiquée est valide.

Votre inscription à Mon Bell est maintenant terminée. Vous pouvez accéder à votre facture ou apporter des changements à votre compte.

Si vous avez plus d'un service de Bell, vous n'avez qu'à cliquer sur « Associer » à partir de la page « Profil », en tout temps.

### **Comment puis-je faire un paiement en ligne par l'intermédiaire de Mon Bell?**

1. Allez à [bell.ca/session](http://bell.ca/session) et entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Si vous les avez oubliés, cliquez sur **Oublié votre nom d'utilisateur et mot de passe?**
2. À la page Mon Bell, sous la section *Tâches courantes*, cliquez sur **Payer la facture**.
3. Choisissez **Prélèvement automatique** ou **Prélèvement préautorisé par carte de crédit**.
4. Remplissez le formulaire Web de préautorisation avec les renseignements de votre compte bancaire (débit) ou de votre carte de crédit.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

L'inscription au prélèvement préautorisé entrera en vigueur dans un délai de 24 heures suivant l'envoi de la demande.

### **Comment les taxes sont-elles calculées?**

En vertu des lois fiscales, nous devons calculer la taxe séparément pour tous les frais, y compris pour tous les appels. Les taxes applicables sont calculées selon les frais individuels et peuvent varier selon la province où vous habitez ainsi que la provenance et la destination des appels.

### **Pourquoi l'heure associée aux messages texte et à l'utilisation des services de données est-elle incorrecte sur ma facture?**

L'heure relative à l'utilisation de la messagerie texte indiquée sur la facture est toujours l'heure normale de l'Est. L'heure d'utilisation du service Internet mobile ou d'un forfait de données 1X ou BlackBerry est toutefois indiquée selon le TMG (temps moyen de Greenwich – horloge universelle) et non l'heure à laquelle le client a utilisé ces services. Les serveurs ont recours au TMG comme norme universelle, et cela ne peut être modifié pour rendre compte des différents fuseaux horaires.