

## Que sont les cartes téléphoniques prépayées?

Les cartes téléphoniques prépayées sont généralement utilisées pour les appels interurbains ou internationaux. Leurs coûts, le temps de conversation fourni et même leurs tarifs sont variables. Certaines sont conçues pour des appels à des endroits spécifiques. Les cartes prépayées vous permettent de réaliser des économies mais seulement si vos achats sont judicieux et vous assurent que la carte que vous achetez vous sera certainement utile.



### California Public Utilities Commission

### Telecommunications Education and Assistance in Multiple-Languages (TEAM) Program

[www.cpuc.ca.gov/team-and-changes](http://www.cpuc.ca.gov/team-and-changes)

[cabteamandchanges@cpuc.ca.gov](mailto:cabteamandchanges@cpuc.ca.gov)

If you are not able to resolve  
your dispute with your service provider,  
call the Consumer Affairs Branch  
(800) 649-7570

## Cartes télé- phoniques prépayées

LA COMMISSION  
DE SERVICES  
PUBLICS DE  
CALIFORNIE





## Comment fonctionnent les cartes téléphoniques prépayées?

Sur la carte ou son emballage figure un numéro d'appel gratuit auquel vous devez téléphoner. Une fois la connexion établie, saisissez le numéro d'identification personnel (NIP) imprimé au dos de la carte et le numéro de téléphone que vous souhaitez atteindre. Il est possible que des frais de service ou autres soient déduits au début de l'appel. Au fil de votre conversation, les minutes ou frais d'usage sont déduits de la carte.

## Cartes téléphoniques prépayées

### Que doit comporter cette carte?

Que doit comporter cette carte:

1. Le nom de la société et un numéro d'appel gratuit au service clientèle.
2. Une date d' « expiration » pour que vous soyez assuré de ne pas acheter de carte expirant avant son utilisation. Les cartes sans date d'expiration sont valables un an au moins après leur achat s'il reste un solde disponible. Certaines cartes n'expirent jamais et vous pouvez donc y ajouter des minutes (les « recharger »). Cette carte sera valable un an après avoir été rechargée.
3. Une explication des frais à payer et des conditions d'utilisation de la carte. Certaines cartes exigent un paiement minimum pour chaque appel. D'autres ne sont valables que pour un seul appel. Si cet appel ne dure que quelques minutes, vous perdez le reste des minutes pour lesquelles vous avez payé.

### Que faire si la carte ne fonctionne pas comme promis?

Gardez cette carte. Elle contient peut-être certaines informations dont a besoin la société ou la Commission des services publics de Californie pour que vous puissiez obtenir un remboursement. Mesures que vous pouvez prendre:

1. **Téléphonez**: téléphonez au numéro de service clientèle fourni avec la carte, décrivez le problème et demandez un remboursement.
2. **Retournez**: ramenez la carte téléphonique à l'endroit où vous l'avez achetée et demandez un remboursement
3. **Portez plainte**: si le problème n'est pas résolu, portez plainte\* auprès de la Consumer Affairs Branch :
  - Téléphonez : 800-649-7570
  - Plaintes en ligne: <https://ia.cpuc.ca.gov/cimsapp/>

\* Joignez une copie de la carte (recto et verso) à votre plainte.



### Que dois-je prendre en considération quand j'achète une carte téléphonique?

Certaines cartes déduisent beaucoup de frais, vous laissant moins de temps d'appel que vous ne pensiez ; vous devez donc choisir judicieusement votre carte. Pour faciliter votre décision, demandez à vos amis et à votre famille quelles sont leurs cartes préférées.

### Facteurs importants à ne pas oublier avant d'acheter :

1. N'achetez jamais de carte sans emballage.
2. Veillez à ce que le NIP ne soit pas visible avant d'acheter la carte. Si le NIP est visible, n'importe qui peut utiliser la carte en copiant le NIP et le numéro commençant par 800.
3. À moins que vous ne connaissiez quelqu'un qui vous rassure au sujet de la carte, ne dépensez qu'un peu d'argent pour celle-ci pour voir si ce service vous plaît.
4. Demandez si le magasin est disposé à rembourser la carte si le service laisse à désirer.