

Pour bien préparer la portabilité de vos numéros et s'assurer du déroulement le plus efficacement possible de celle-ci, merci de lire attentivement ce document.

Ce document décrit le processus de portabilité de **numéros canadiens et américains** (Canada/États-Unis, locaux et sans frais). Pour les **numéros internationaux**, le processus peut varier dépendamment du pays d'origine des numéros. Veuillez envoyer une demande par courriel incluant les numéros à porter, le pays d'origine ainsi que le fournisseur du numéro à [support@ubity.com](mailto:support@ubity.com) pour analyse. Le temps de traitement, informations requises et frais peuvent varier selon le pays.

### Étape 1 - Inventaire des numéros et des informations associées

- Il faut premièrement faire l'inventaire des numéros que vous souhaitez porter chez Ubity et identifier qui est le fournisseur qui vous facture ces numéros.
- Il faudra ensuite identifier certaines informations essentielles associées à ces numéros. SVP vous référer au tableau à l'annexe 1 de ce document pour la liste des informations à recueillir pour CHACUN des numéros à porter.
- Certaines informations peuvent être obtenues directement sur la facture courante ou votre contrat de service de votre fournisseur actuel. Il est toutefois possible que certaines informations essentielles ne puissent être obtenues qu'en communiquant directement avec votre fournisseur actuel.

### Étape 2 - Préparer les documents requis

- Une fois la liste complète des numéros et des informations dressée (tableau de l'annexe 1), vous devrez préparer les documents suivants :
  - **Facture courante de votre fournisseur actuel**
    - Il est essentiel que vous nous fassiez parvenir une preuve que vous êtes bien le propriétaire légitime des numéros de téléphone à porter.
    - Une copie de facture complète du mois courant (date de facturation de moins de 30 jours) devra être envoyée à Ubity pour lancer le processus de portabilité.
  - **Lettre d'autorisation (LOA)**
    - Vous devez autoriser Ubity à porter vos numéros via un document signé : la lettre d'autorisation (LOA).
    - Vous trouverez les gabarits de lettre d'autorisation sur le site [support.ubity.com](http://support.ubity.com), dans la section « Meilleures pratiques > Portabilité des numéros » en cliquant ici :
      - <https://support.ubity.com/tech/support-ubity/086-portabilite-des-numeros/>
    - Les LOA fournies doivent absolument dater de moins de 30 jours (date de signature) au moment auquel Ubity lancera votre demande;
    - **Noter que :**
      - pour chacun de vos comptes de votre fournisseur, vous devrez fournir une lettre d'autorisation;

## VOTRE PORTABILITÉ DE NUMÉRO(S) AVEC UBITY

- **Il y a deux modèles de gabarit de LOA :**
    - Un pour les **numéros locaux**
    - Un pour les **numéros sans frais**
  - Vous devez préparer des LOA différentes pour chaque type de numéro.
  - Les deux modèles sont disponibles sur le site [support.ubity.com](http://support.ubity.com) (voir plus haut).
- 

### Étape 3 - Acheminer votre demande et vos documents à Ubity

- Les documents et informations à fournir :
    - Informations du tableau de l'annexe 1
    - Facture courante et complète
    - Lettres d'autorisations remplies et signées
    - La date souhaitée pour la portabilité
    - La configuration souhaitée pour chacun des numéros.
  - Acheminer vos documents à Ubity ([support@ubity.com](mailto:support@ubity.com)). Un billet de suivi sera créé.
  - Ubity analysera votre demande et vous contactera dans les plus brefs délais pour le suivi de votre demande.
  - **\*\*NOTE IMPORTANTE :** Il est important de NE PAS placer de demande de changement dans votre compte chez votre ancien fournisseur pendant la portabilité. Ceci pourrait retarder voir bloquer la demande de portabilité.
- 

### Étape 4 - Déroulement une fois la demande lancée par Ubity

- Ubity vous confirmera par écrit (courriel) lorsque la demande sera en cours;
  - Ce courriel contiendra la date cible **demandée**.
  - À cette étape, il s'agit d'une date tentative : il n'y a pas de garantie qu'elle sera respectée.
- Si la demande est acceptée, Ubity vous acheminera une confirmation par écrit (courriel) ;
  - Ce courriel contiendra la date **acceptée**.
  - Il s'agit de la date réelle à laquelle le(s) numéro(s) sera (seront) porté(s).
- Lorsque le numéro sera porté, Ubity
  - procédera à des tests pour s'assurer du bon fonctionnement du numéro.
  - Vous enverra un courriel confirmant que la portabilité des numéros est **complétée**.

### Information importantes

#### Délais

- Le délai de traitement des demandes de portabilité peut varier grandement selon les cas. SVP prévoir un minimum de **10 jours ouvrables**. Ce délais est donné à titre indicatif : la date définitive de la portabilité de votre/vos numéro(s) vous sera confirmée par Ubity.
- Dans le cas où vous auriez des délais particulier à respecter, svp nous en faire part dans votre courriel de demande. Bien que de grandes parties du processus de portabilité soient hors de son contrôle, l'équipe de portabilité fera tout en son pouvoir pour que les demandes soient traitées dans les meilleurs délais.

#### Frais

- Les frais de portabilité sont de 10\$ par numéro porté chez Ubity.
- Les frais peuvent varier selon la situation et sont modifiables sans préavis.

#### Avant d'envoyer votre demande de portabilité :

- Vérifier l'utilisation d'une ligne par :
  - Votre service Internet
  - Votre service de surveillance ou d'alarme
  - Votre fax
  - Votre terminal de paiement (POS)
  - Tous autres services
- Le transfert d'un numéro associé à ce(s) service(s) provoquera une interruption de ce(s) service(s). En cas de doute, contactez votre fournisseur actuel.
- Si vos numéros de téléphone font partie d'un regroupement de lignes (**PRI, Megalink, cascade de lignes...**), vous devrez nous fournir la liste complète des numéros faisant partie du regroupement, le numéro du circuit ainsi que le Numéro de facturation (Billing telephone number - BTN), si applicable. Ces informations doivent être validées par votre fournisseur de service pour s'assurer de leur exactitude. Si les informations fournies sont incomplètes ou erronées, la demande de portabilité pourrait être retardée, voire refusée.
- Assurez-vous que les informations (nom, adresse et numéro) écrites sur le formulaire *Autorisation de portabilité de numéro(s)* sont **identiques** à celles obtenues de votre ancien fournisseur. Toute différence, même minime, peut entraîner un rejet de la demande et des délais supplémentaires.
- Tous les documents que vous nous transmettez doivent être datés **maximum de 30 jours** au moment auquel Ubity lancera la demande chez ses fournisseur.

### Qu'est ce qui peut ralentir ou annuler la portabilité ?

- La ou les lignes téléphoniques ont été déconnectées par votre fournisseur actuel;
- Des changements (nom, adresse, code postal, configuration...) ont été demandés à votre actuel fournisseur;
- Utilisation de la/les ligne(s) par un service internet (DSL), un service de surveillance, une alarme, un terminal de paiement;
- Un solde est dû à votre fournisseur actuel;
- Le compte a été gelé et n'est pas valide pour portage;
- Une autre demande de portabilité a été faite;
- La facture de téléphonie que vous nous avez fournie à plus de 30 jours;
- Les coordonnées (nom et adresses) fournies sur le formulaire ne correspondent pas à celles qui figurent sur votre facture téléphonique.
- Cette liste n'est pas exhaustive mais regroupe les cas les plus fréquents de rejets ou de délais plus longs dans une demande de portabilité.

### Rejet de la demande

- En cas de rejet de la demande de portabilité, Ubity vous avisera par écrit (courriel) du rejet et des actions à prendre.
- Il est possible qu'Ubity ne soit pas informé de la raison exacte du rejet : vous devrez alors contacter votre fournisseur actuel pour avoir plus de détails.
- Selon le cas, des pénalités de 75\$ CAD peuvent s'appliquer en cas de rejet si Ubity a reçu de l'information erronée ou incomplète.

### À faire une fois la portabilité complétée

#### Tester le bon fonctionnement des numéros

- Bien qu'Ubity teste vos numéros suite à une portabilité, nous vous recommandons fortement de composer chacun des numéros également pour vous assurer de leur bon fonctionnement aussi de votre côté.

#### Résilier vos services

- Le transfert de vos numéros chez Ubity **ne vous dégage pas** de vos obligations contractuelles envers votre fournisseur actuel.
- Une fois la portabilité **complétée** Ubity (courriel), vous demeurez responsable de **réviser et/ou résilier votre service** chez votre fournisseur actuel.
- **VOUS NE DEVEZ PAS DEMANDER LA RÉSILIATION DE VOS SERVICES AVANT QUE VOS NUMÉROS AIENT ÉTÉ PORTÉS CHEZ UBITY.** La résiliation de services chez votre ancien fournisseur avant la confirmation d'Ubity pourrait entraîner la perte de vos numéros.

---

### Questions?

Si vous avez des questions concernant le processus de portabilité de vos numéros, n'hésitez pas à nous contacter.

Téléphone : 514 907 3400

Courriel : [support@ubity.com](mailto:support@ubity.com)



Solutions de téléphonie IP hébergées  
Hosted voice over IP solutions

## VOTRE PORTABILITÉ DE NUMÉRO(S) AVEC UBITY

### Annexe 1 - Tableau d'aide à la prise d'information pour préparation de la portabilité

Numéros	Fournisseur actuel	Numéro de compte fournisseur actuel	Nom du client au compte	Adresse du service chez le fournisseur actuel	Adresse de facturation chez le fournisseur actuel	Information technique	Action	Questions / Commentaires
Lister tous les numéros faisant partie de vos comptes	Quelle compagnie vous facture pour chacun des numéros	Tel qu'apparaissant sur les documents de votre fournisseur actuel	Nom de avec lequel votre compte est ouvert; nom avec lequel vos numéros sont enregistrés - <b>SVP vérifier avec votre fournisseur</b>	Adresse à laquelle vos numéros sont enregistrés - <b>SVP vérifier avec votre fournisseur (peut être différent de l'adress de facturation)</b>	Vous référer à votre fournisseur pour obtenir la bonne adresse	- Comment le service est livré à vos locaux (PRI, Megalink, cascade, Voip, etc...) - Si d'autre système sont branchés à la ligne (fax, alarme, système de paiement, etc..)	- Porter chez Ubity - Garder actif chez l'ancien fournisseur - Débrancher Ubity n'est pas responsable de toute question contractuelle ou de facturation entre vous et votre fournisseur actuel.	Toute information pertinente relative au numéro