

## 1. ACCEPTATION DE L'ENTENTE

- 1.1. **Parties de l'entente.** La présente entente de services de télécommunications (« **Entente** ») est constituée de la section de l'Entente intitulée *Résumé des services* ainsi que des présents *Termes et conditions*.
- 1.2. **Acceptation.** Vous êtes considéré avoir accepté cette Entente à la date à laquelle vous recevez une copie de ces *Termes et conditions* ou à la date à laquelle vous accédez aux services ou les utilisez, sauf disposition contraire des lois applicables. Vous comprenez et vous acceptez d'être lié par cette Entente, maintenant et pour l'avenir. Vous ne devez pas utiliser les services si vous n'acceptez pas cette Entente.

## 2. DURÉE

- 2.1. **Durée.** Cette Entente est à durée indéterminée, ce qui veut dire que les services vous sont fournis de façon continue, de mois en mois. La durée de vos services commence à la date à laquelle vous acceptez cette Entente.

## 3. VOTRE FORFAIT

- 3.1. **Services du forfait.** Chaque service auquel vous êtes abonné, ainsi que ses modalités et conditions particulières sont indiqués au *Résumé des services*. Le *Résumé des services* dépend du forfait choisi et des options sélectionnées, le cas échéant. Les modalités et conditions générales qui s'appliquent aux services sont indiquées aux présents *Termes et conditions*.
- 3.2. **Services additionnels.** Vous pouvez acheter, ajouter ou utiliser de temps à autre, des services ou options supplémentaires non inclus à votre forfait (ex. modification de la vitesse de votre forfait, interurbains, renvoi d'appels, etc.). Les règles applicables à l'ajout, au retrait et à la modification des services additionnels incluent les règles suivantes :
  - 3.2.1. Modification de forfait Internet: modification autorisée une fois par mois;
  - 3.2.2. Ajout de chaînes: ajout autorisé en tout temps;
  - 3.2.3. Retrait de chaînes: retrait autorisé une fois par tranche de 36 jours;
  - 3.2.4. Modification de la sélection de chaînes: modification autorisée une fois par cycle de facturation;
  - 3.2.5. Ajout d'un récepteur TV: ajout autorisé en tout temps;
  - 3.2.6. Retrait d'un récepteur TV (en location): retrait autorisé uniquement après 60 jours d'utilisation.
  - 3.2.7. Retrait de service téléphonique: retrait autorisé uniquement après 30 jours d'utilisation.
- 3.3. **Services d'installation.** Lors d'un abonnement à certains services résidentiels, nous pouvons effectuer l'installation de l'équipement oxio

autorisé. Si votre forfait contient un service d'installation, celui-ci sera indiqué au *Résumé des services*. Ce service d'installation sert à raccorder votre résidence à notre réseau ou au réseau d'un fournisseur de services partenaire de oxio en branchant l'équipement oxio autorisé aux équipements et prises qui se trouvent à votre résidence (ex. prises murales, câbles, fils, etc.). Ce service couvre uniquement les travaux de surface, ce qui exclut notamment les travaux de filage à l'intérieur des murs.

Nous ne sommes pas responsables des problèmes d'installation causés par des équipements non autorisés.

- 3.4. **Services de soutien technique.** Votre forfait comprend un service de soutien technique en ligne disponible via notre site web. Vous trouverez les informations requises pour configurer vous-même l'ensemble de vos services dans la section Foire aux questions.

## 4. PRIX

- 4.1. **Prix.** Le prix pour chaque service mentionné ci-dessus est le suivant :
  - 4.1.1. le prix mensuel de chaque service auquel vous êtes abonné est indiqué au *Résumé des services*;
  - 4.1.2. le prix des services ou options supplémentaires est celui indiqué à notre site web ou sur la plateforme d'achat au moment de l'achat, de l'ajout ou de l'utilisation;
  - 4.1.3. le prix des services d'installations est indiqué au *Résumé des services*;
  - 4.1.4. les services de soutien technique sont fournis gratuitement.

## 5. FACTURATION ET PAIEMENT

- 5.1. **Facturation.** Vos services sont facturés à l'avance sur une base mensuelle. Vous devez payer tous les frais exigibles à la réception de votre facture selon le mode de paiement que vous choisissez.
- 5.2. **Premier mois.** Le paiement pour la première mensualité sera débité de votre compte au moment de l'achat de votre forfait sur notre site web selon le mode de paiement que vous choisissez.
- 5.3. **Deuxième mois.** La mensualité du deuxième mois sera facturée entre 28 et 35 jours suivant la date d'installation ou de réception de l'Équipement oxio (défini au paragraphe 6.1) selon si l'installation est requise ou non. À titre d'exemple, si votre installation a eu lieu le 1<sup>er</sup> mars, vous pouvez vous attendre à recevoir la facture du deuxième mois entre le 29 mars et le 5 avril.
- 5.4. **Troisième mois et suivants.** La mensualité du troisième mois et de tout mois suivant sera facturée mensuellement dans les sept jours qui suivent la date d'installation ou de réception de l'Équipement oxio, selon si l'installation est requise ou non. À titre

d'exemple, si votre installation a eu lieu le 1<sup>er</sup> mars, vous pouvez vous attendre à recevoir la facture du troisième mois et de tout mois suivant entre le 1<sup>er</sup> et le 8<sup>e</sup> jour de chaque mois.

5.5. **Défaut ou retard de paiement.** Si nous n'avons pas reçu votre paiement dans les 21 jours suivant la date de la facture, nous vous facturerons des intérêts sur le solde exigible à compter de la date de la facture, au taux d'intérêt de 2% par mois (24% par année). Nous pourrions également interrompre votre service tel que prévu au paragraphe 16.4.

5.6. **Frais supplémentaires.** Nous pouvons vous facturer des frais supplémentaires pour compenser les frais administratifs ou les frais de traitement ou de service pour votre compte (ex. les frais engagés pour le recouvrement de montants impayés ou de paiements retournés, ou pour une suspension, déconnexion ou réactivation des services). Les frais suivants peuvent s'appliquer :

5.6.1. Frais de réactivation de compte suspendu pour non-paiement : 35\$;

5.6.2. Insuffisance de fonds, paiement retourné ou refus de prélèvement automatique : 12\$.

5.7. **Interurbains.** Dès que vous concluez une entente de téléphonie résidentielle avec nous, nos tarifs interurbains s'appliquent. La durée d'un appel est arrondie à la minute supérieure dès la première seconde. Notre liste de tarifs en vigueur pour les appels interurbains est disponible sur notre site web au [oxio.ca/interurbains](http://oxio.ca/interurbains).

## 6. ÉQUIPEMENT OXIO

6.1. **Équipement oxio autorisé.** Seul l'équipement qui vous est prêté ou vendu par oxio est autorisé pour utilisation (l'« **Équipement oxio** »). L'Équipement oxio est prêté par oxio et ne peut être acheté, à l'exception du récepteur TV qui est le seul équipement à pouvoir être loué ou acheté.

6.2. **Garantie pour équipement prêté.** En cas d'usure normale de l'Équipement oxio prêté, nous sommes responsables d'entretenir l'Équipement oxio, de le réparer ou de le remplacer par un équipement équivalent neuf ou remis à neuf qui a des fonctionnalités comparables.

6.3. **Garantie pour équipement acheté.** Lorsque nous vous vendons un Équipement oxio, celui-ci bénéficie d'une garantie du fabricant pour pièces et main-d'œuvre d'une durée d'un an à partir de la date d'activation ou d'installation de l'équipement. Si l'Équipement oxio vendu est défectueux en raison d'un défaut de fabrication, vous devez nous en informer avant la date de fin de la garantie pour avoir droit à la garantie du fabricant. La garantie du fabricant ne s'applique pas s'il est brisé ou rendu défectueux en raison d'un accident, d'un cas de force majeure, d'une modification non autorisée, d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation abusive.

6.4. **Période de prêt.** La période de prêt de l'Équipement

oxio prêté débute à la date à laquelle vous recevez l'Équipement oxio prêté et se termine à la date à laquelle l'Entente prend fin, ou à la date à laquelle vous retournez à oxio l'Équipement oxio prêté. L'Équipement oxio prêté doit nous être retourné dans les 15 jours suivant la fin de la période de prêt.

6.5. **Remboursement.** Vous devez rembourser à oxio tout Équipement oxio prêté non retourné dans le délai prévu ou endommagé, perdu, volé, inaccessible ou brisé, sauf en cas de force majeure. La valeur de l'Équipement oxio est la suivante et exclue les taxes de vente applicables :

Équipement	Modèle	Montant à rembourser
Modem Hitron	CDA-RES	75,00 \$
Modem Arris	T822G	40,00 \$
Modem Motorola	SB6121	40,00 \$
Modem Technicolor	TC4400	150,00 \$
Routeur Smart	RG SR516ac	100,00 \$
Routeur Smart	RG SR616ac	100,00 \$
Routeur Smart	RG SR400ac	130,00 \$
Routeur Smart	RG SR905acv	140,00 \$
Satellite Smart	RG SE80ac	110,00 \$
Oxio Récepteur TV	N/A	100,00 \$
Télécommande	N/A	20,00 \$

Tous les accessoires inclus avec l'Équipement oxio prêté (ex. bloc d'alimentation, câbles, télécommandes, etc.) doivent également être retournés dans le délai prévu. Si un accessoire n'est pas retourné, le montant complet de l'équipement vous sera facturé.

6.6. **Équipement non autorisé.** Tout équipement qui n'a pas été vendu ou prêté par oxio est non autorisé et est exclu de l'Entente (ex. votre propre équipement). Nous ne fournissons aucune garantie quant à l'équipement non autorisé et vous assumez donc les risques reliés à l'utilisation de tels équipements.

Les raisons pour lesquelles nous n'assumons aucune responsabilité quant à l'équipement non autorisé incluent :

6.6.1. l'équipement non autorisé pourrait être incompatible avec les services fournis par oxio pour des raisons techniques;

6.6.2. l'équipement non autorisé pourrait ne pas être conforme aux normes de sécurité généralement reconnues;

- 6.6.3. l'équipement non autorisé pourrait être endommagé lors de son branchement ou de son débranchement avec l'Équipement oxio;
- 6.6.4. l'utilisation de l'équipement non autorisé pourrait engendrer une plus grande consommation de données et de frais supplémentaires élevés.
- 6.7. **Dommages causés par l'équipement non autorisé.** Vous êtes responsable des dommages que vous pourriez causer à oxio ou à tout fournisseur de services partenaire de oxio en raison de l'utilisation d'équipement non autorisé.
7. **SITUATIONS POUVANT AFFECTER LE FONCTIONNEMENT DES SERVICES**
- 7.1. **Limitation de la garantie.** Il nous est impossible de garantir que les services que nous fournissons ne seront jamais interrompus, indisponibles, inaccessibles, ralentis, instables ou limités. Le paragraphe 7.2 énumère les problèmes de fonctionnement pour lesquels nous ne pouvons pas être tenus responsables (y compris pour les dommages indirects, spéciaux, punitifs et les pertes de revenus ou de bénéfices que vous pourriez subir).
- 7.2. **Interruption ou ralentissement temporaire d'un service.** Lors de situations hors de notre contrôle comme par exemple :
- 7.2.1. des limitations inhérentes à notre réseau ou au réseau d'un fournisseur de services partenaire de oxio ou des délais et autres limitations dans la transmission de données et de fichiers causées par des facteurs hors de notre contrôle ou de celui d'un fournisseur de services partenaire de oxio;
- 7.2.2. la défaillance d'équipements ou d'installations appartenant à d'autres entreprises qui affecte notre réseau ou le réseau d'un fournisseur de services partenaire de oxio (ex. une coupure d'électricité sur le réseau);
- 7.2.3. une faute commise par d'autres entreprises et qui affecte notre réseau ou le réseau d'un fournisseur de services partenaire de oxio;
- 7.2.4. le temps de transfert d'une connexion de notre réseau vers le réseau d'un fournisseur de services partenaire de oxio;
- 7.2.5. un ordre de la police ou de toute autre force de l'ordre qui nous oblige à interrompre vos services. Des frais de rétablissement de services pourraient alors s'appliquer;
- 7.2.6. des interruptions ou ralentissements de services suite à des travaux de maintenance pour assurer le bon fonctionnement et l'amélioration de notre réseau ou du réseau d'un partenaire de oxio (ex. modification, mise à jour, relocalisation ou réparation de l'équipement);
- 7.2.7. pour éviter une congestion du réseau Internet lorsque votre modem oxio envoie une quantité importante de données, nous pouvons ralentir temporairement votre vitesse de téléversement (envoi de données, ou *upload*) selon votre type d'accès Internet. Dès que le risque de congestion est écarté, votre vitesse est rétablie.
- 7.3. **Crédit pour interruption ou indisponibilité d'un service.** Vous avez droit à un crédit calculé selon le paragraphe 7.4 si un service est interrompu et inutilisable pendant au moins 48 heures consécutives. Vous devez en faire la demande par écrit dans les 15 jours qui suivent la fin de l'interruption. Vous n'avez droit à aucun autre dédommagement.
- 7.4. **Calcul du crédit.** Le montant du crédit est calculé proportionnellement à la durée de l'interruption de la façon suivante :
- $$\frac{\text{Prix mensuel du service}}{\text{Nombre de jours inclus dans la période de facturation}} \times \text{Nombre de jours d'interruption}$$
- 7.5. **Exclusion au crédit.** Vous n'avez cependant droit à aucun crédit si l'interruption est causée par l'un des événements suivants :
- 7.5.1. un arrêt de travail;
- 7.5.2. un acte de vandalisme;
- 7.5.3. un ordre de la police ou de toute autre force de l'ordre qui nous oblige à interrompre vos services;
- 7.5.4. tout autre cas de force majeure ou toutes circonstances hors de notre contrôle ou du contrôle d'un fournisseur de services partenaire de oxio.
- 7.6. **Interruption du service d'urgence 911.** Le service d'urgence 911 peut être temporairement interrompu ou indisponible, notamment pour les raisons suivantes :
- 7.6.1. en raison d'une interruption ou d'un ralentissement temporaire décrit au paragraphe 7.2;
- 7.6.2. si vous utilisez un équipement non autorisé;
- 7.6.3. si vous modifiez ou altérez un équipement ou un logiciel raccordé à notre réseau ou au réseau d'un fournisseur de services partenaire de oxio, y compris sa configuration, ce qui est contraire à vos engagements;
- 7.6.4. s'il y a une défaillance, une faute ou un problème causé par les équipements ou les installations appartenant à d'autres entreprises.
- 7.7. **Crédit pour interruption du service d'urgence 911.**

Si l'interruption ou l'indisponibilité du service d'urgence 911 est de notre faute et que vous en subissez un dommage, vous aurez droit à un crédit équivalent au plus élevé entre 20\$ et trois fois le montant du crédit auquel vous avez droit lors d'une interruption de service de 48 heures ou plus selon le paragraphe 7.4. Vous n'avez droit à aucun autre dédommagement.

- 7.8. **Changement au contenu télé.** Nous n'avons pas de contrôle sur les chaînes, les émissions ou les autres contenus offerts par les chaînes de télévision ou par les fournisseurs de contenus en divertissement. Nous ne sommes donc pas responsables de la qualité de ces contenus. Nous ne sommes pas non plus responsables si ces chaînes ou ces fournisseurs modifient ou retirent un contenu. Nous n'avons pas non plus de contrôle sur les changements de programmation pouvant survenir à tout moment. Pour cette raison, notre grille horaire ne peut pas toujours être mise à jour à temps et nous ne pouvons pas en être tenus responsables. Si une chaîne de votre forfait est modifiée ou retirée, vous avez le droit et la responsabilité de la remplacer par une autre chaîne disponible dans votre abonnement.

## 8. ENGAGEMENTS EN LIEN AVEC LA PROTECTION DE VOS DONNÉES

- 8.1. **Protection des données.** Vous êtes responsable de prendre les mesures appropriées pour protéger vos données, votre vie privée, votre accès Internet et les équipements (par exemple utiliser des mots de passe ou d'autres mesures pour contrôler l'accès aux équipements, faire des copies de sauvegarde de toutes vos données et installer des logiciels de protection de données). Nous ne garantissons pas la sécurité de vos données, de vos fichiers, de votre vie privée, de votre accès Internet et des équipements.

Ces mesures de protection peuvent vous éviter les problèmes suivants :

- 8.1.1. des données ou fichiers corrompus, interceptés, perdus ou détruits par intrusion ou autrement;
- 8.1.2. des dommages causés par le visionnement, le téléchargement ou toute autre utilisation de contenus par les services offerts;
- 8.1.3. des dommages découlant d'une modification de la configuration des logiciels ou d'un virus informatique;
- 8.1.4. des programmes, données ou autres informations perdus qui avaient été sauvegardés ou conservés dans un équipement.

## 9. ENGAGEMENTS EN LIEN AVEC L'ÉQUIPEMENT

- 9.1. **Responsabilité quant à l'équipement.** Vous devez assumer les risques liés à l'utilisation d'un équipement non autorisé et ceux liés à l'utilisation de l'Équipement oxio, même lorsqu'ils sont utilisés par une autre personne que vous-même (y compris les coûts et les dommages que cela peut engendrer).

Sauf en cas de force majeure, vous êtes responsable si l'Équipement oxio est perdu, volé, brisé, détruit ou endommagé au-delà de l'usure normale, tel que prévu au paragraphe 6.5.

- 9.2. **Configurations minimales.** Vous devez respecter les configurations minimales des équipements, y compris des logiciels et des programmes, afin d'éviter des failles de sécurité pouvant affecter le réseau de oxio ou le réseau d'un fournisseur de services partenaire de oxio (ex. mettre à jour votre navigateur de recherche Internet lorsqu'une mise à jour vous est proposée).

- 9.3. **Retour d'équipement.** Vous devez nous rendre l'Équipement oxio le plus rapidement possible lorsque l'Entente prend fin. Si vous ne rendez pas l'équipement, vous devez payer l'indemnité prévue au paragraphe 6.5.

- 9.4. **Utilisation de l'équipement.** Vous devez respecter les exigences d'utilisation suivantes :

- 9.4.1. ne pas utiliser l'Équipement oxio à une adresse autre que celle où les services sont fournis;
- 9.4.2. protéger et sécuriser l'Équipement oxio, et l'utiliser avec soin, prudence et diligence;
- 9.4.3. ne pas modifier ou altérer tout équipement et logiciel raccordé à notre réseau ou au réseau d'un fournisseur de services partenaire de oxio, y compris leur configuration;
- 9.4.4. ne pas céder ou autrement transférer, sans notre autorisation, l'Équipement oxio;
- 9.4.5. respecter la réglementation applicable et toute autre exigence de notre part;
- 9.4.6. ne pas utiliser ou permettre que l'Équipement oxio soit utilisé d'une manière illégale ou abusive (ex. si l'utilisation des services est déraisonnable ou disproportionnée, si elle met en péril les services ou notre réseau ou celui d'un fournisseur de services partenaire de oxio, si elle nous nuit ou si elle nuit à toute autre personne).

## 10. ENGAGEMENT EN LIEN AVEC L'ACCÈS À VOTRE DOMICILE

- 10.1. **Accès au domicile.** Vous vous engagez à nous autoriser l'accès à votre domicile ou à tout autre endroit où les services sont ou seront fournis, durant nos heures habituelles d'ouverture, pour nous permettre :

- 10.1.1. d'installer, d'inspecter, de réparer ou d'entretenir tout équipement raccordé à notre réseau ou à celui d'un fournisseur de services partenaire de oxio;
- 10.1.2. de régler une panne ou tout autre problème qui affecte le réseau;
- 10.1.3. d'assurer le respect de vos engagements ou

de nos obligations.

10.2. **Permission pour entrer.** Notre représentant doit obtenir votre permission avant d'entrer dans votre domicile, sauf s'il y a urgence ou si un juge lui a permis par écrit d'y entrer sans votre autorisation. À votre demande, notre représentant devra vous montrer la carte d'identité que nous lui avons émise.

## 11. ENGAGEMENT EN LIEN AVEC L'UTILISATION DES SERVICES

11.1. **Responsabilité quant à l'utilisation.** Vous devez assumer les risques liés à l'utilisation des services, même lorsqu'ils sont utilisés par une autre personne que vous-même (y compris les coûts et les dommages que cela peut engendrer).

11.2. **Utilisation personnelle.** Vous devez utiliser les services et les contenus à vos fins personnelles uniquement et non à des fins commerciales ou dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise. Vous ne devez pas revendre ni offrir les services à d'autres personnes, avec ou sans contrepartie. Vous ne devez pas partager vos mots de passe. Vous ne devez pas non plus modifier, louer, prêter, vendre ou distribuer tout contenu auquel vous avez eu accès grâce aux services offerts ni créer d'œuvres dérivées basées sur de tels contenus. Pour ces raisons, certaines fonctionnalités (incluant certains ports TCP ou UDP entrants) normalement associées à une utilisation commerciale pourraient être bloquées sur l'Équipement oxio.

11.3. **Utilisations interdites.** Vous ne devez pas utiliser ou permettre que les services (illimités ou non) soient utilisés d'une manière illégale ou abusive, auquel cas les modalités du paragraphe 16.5 pourraient s'appliquer. Par exemple, il vous est interdit :

11.3.1. d'utiliser les services (illimités ou non) de façon déraisonnable ou disproportionnée, de façon à mettre en péril les services, notre réseau ou le réseau d'un fournisseur de services partenaire de oxio (y compris par l'hébergement d'un nœud, passerelle ou relais TOR ou de tout autre réseau informatique superposé), ou si elle nous nuit ou si elle nuit à toute autre personne (y compris en empêchant une utilisation équitable et proportionnée par les autres) ou si elle est en contravention des lois;

11.3.2. d'utiliser les services, ou d'en permettre ou faciliter l'utilisation dans un but illégal, aux fins d'une infraction criminelle ou civile ou d'une violation de droits de propriété intellectuelle, à des fins de harcèlement (y compris des transmissions ou appels perturbateurs, intimidants, importuns ou offensants), ou d'une manière qui contrevient à une loi ou un règlement ou aux politiques d'un hôte Internet;

11.3.3. de permettre ou de faciliter la transmission de messages non sollicités comme les

pourriels ou l'hameçonnage;

11.3.4. de télécharger en aval ou en amont, de rendre disponible, de transmettre, d'afficher, de publier, de diffuser, de recevoir, de récupérer, de stocker ou de lier ou d'autrement reproduire, offrir, distribuer, permettre l'accès ou rendre accessible des renseignements, un logiciel, des dossiers ou tout autre contenu qui : (i) est confidentiel ou protégé par les droits d'auteur ou tout autre droit de propriété intellectuelle, sans l'obtention préalable de l'autorisation du détenteur de ces droits; (ii) est diffamatoire, discriminatoire, violent ou obscène, qui contient de la pornographie juvénile ou de la propagande haineuse; ou (iii) constitue une atteinte à la vie privée, une falsification, une appropriation de la personnalité ou tout autre acte de ce genre;

11.3.5. d'utiliser les services à d'autres fins que pour un usage privé, personnel, familial ou domestique (par exemple, aux fins de revente, de remise sur le marché, de transfert, de partage ou de réception de frais ou d'autres avantages pour l'utilisation d'un Service Internet);

11.3.6. de tenter de recevoir les services sans payer les frais applicables, de modifier ou de désassembler l'Équipement oxio, de tenter de contourner le réseau de oxio ou le réseau d'un fournisseur de services partenaire de oxio, ou de restructurer, débrancher, retirer, réparer ou autrement perturber les services ou l'Équipement oxio;

11.3.7. d'adapter, de reproduire, de traduire, de modifier, de décompiler, de désassembler, de désosser ou d'autrement perturber les logiciels, les applications ou les programmes utilisés en relation avec les services (qui sont détenus ou utilisés sous licence par oxio) à toute autre fin, y compris aux fins de « mise à l'essai » ou de recherche; ou de modifier, d'altérer ou de maquiller les marques de commerce ou autres éléments de propriété intellectuelle auxquels vous avez accès par les services ou d'utiliser toute indemnité ou propriété intellectuelle autrement qu'aux fins expresses pour lesquelles vous avez accès à cette propriété intellectuelle dans le cadre des services;

11.3.8. d'afficher ou de transmettre toute information ou tout logiciel contenant un virus, un robot d'annulation de message, un programme troyen, un ver ou une autre composante destructrice ou perturbatrice ou de poser un geste propre à compromettre la sécurité de votre hôte Internet de quelque façon que ce soit (y

- compris d'analyser ou de pénétrer les mécanismes de sécurité d'un hôte);
- 11.3.9. d'avoir, envers les employés, fournisseurs, mandataires ou représentants de oxio des propos ou des gestes constituant du harcèlement ou des mauvais traitements, verbaux, écrits ou autres.
- 11.4. **Vérification de l'utilisation.** Nous pouvons surveiller votre utilisation des services ou votre utilisation de notre réseau ou de celui d'un de nos partenaires ou effectuer des enquêtes sur ces éléments, y compris sur la consommation de bande passante et ses répercussions sur le fonctionnement et l'efficacité du réseau et des services.
12. **ENGAGEMENTS EN LIEN AVEC DES POURSUITES**
- 12.1. **Poursuite d'un tiers.** Une personne pourrait nous poursuivre ou exiger un dédommagement pour une raison liée à la façon dont vous utilisez les services, l'équipement, les numéros de téléphone ou les codes d'identification. Elle pourrait aussi le faire pour une raison liée à une faute que vous avez commise, ou à un engagement de votre Entente que vous n'avez pas respecté. Une personne pourrait de la même façon poursuivre les sociétés de notre groupe et nos partenaires, ou exiger un dédommagement de leur part. Même si la demande de cette personne vous semble mal fondée, voici ce à quoi vous vous engagez, à vos frais :
- 12.1.1. prendre en charge la situation, y compris toute négociation;
- 12.1.2. défendre nos intérêts, et ceux des sociétés de notre groupe et de nos partenaires;
- 12.1.3. nous dédommager, ainsi que les sociétés de notre groupe et nos partenaires, de tous dommages subis et de tous frais, y compris pour les honoraires et les frais de justice;
- 12.1.4. nous pouvons participer et intervenir lors d'une poursuite, à nos frais, et choisir notre avocat. Les sociétés de notre groupe et nos partenaires ont ce même droit.
13. **CONSÉQUENCES DU NON-RESPECT DES ENGAGEMENTS**
- 13.1. **Interruption de services.** Si vous ne respectez pas les engagements prévus à l'Entente présente, nous pouvons interrompre vos services ou mettre fin à votre Entente tel que prévu au paragraphe 16.5.
- 13.2. **Indemnisation.** Si nous subissons un dommage, vous devez nous dédommager (y compris pour les dommages indirects, spéciaux, punitifs, les pertes de revenus ou de bénéfices). Si vous subissez de tels dommages, nous n'en sommes pas responsables.
- 13.3. **Interdiction d'accès.** Nous pouvons vous interdire d'avoir accès au compte d'un autre client de oxio en tout temps.
14. **GESTION DES NUMÉROS DE TÉLÉPHONE ET DES IDENTIFICATEURS UNIQUES**
- 14.1. **Identificateurs uniques.** Les identificateurs uniques (incluant les numéros de téléphone, les adresses IP, les noms d'utilisateur, les mots de passe, les numéros d'identification personnels (NIP), etc.) qui vous sont attribués ne vous appartiennent pas.
- 14.2. **Modification ou retrait.** Nous ne pouvons pas garantir que les identificateurs uniques ne seront jamais modifiés ou retirés. Si tel est le cas, nous vous informerons de la situation, mais nous ne pourrions être tenus responsables des dommages que vous pourriez subir (ex. si un service est interrompu parce que vous n'avez pas respecté un engagement à l'Entente et que les identificateurs uniques changent lors du rétablissement de service).
- 14.3. **Changement de numéro de téléphone.** Quant aux numéros de téléphone, ils peuvent être changés uniquement si nous avons un motif raisonnable de le faire (ex. si un représentant de la police ou de toute autre force de l'ordre ou si un organisme gouvernemental l'exige) et nous ne sommes pas responsables des dommages que vous pourriez en subir. Par contre, nous devons vous informer d'avance, dans un délai raisonnable et par écrit, du motif et de la date du changement. Si un numéro de téléphone doit être changé d'urgence, nous pouvons vous en informer verbalement, puis vous confirmer par écrit que le changement a été fait. Si un numéro de téléphone doit être changé sans motif raisonnable, nous avons l'entière discrétion de refuser le changement ou de l'accepter sous réserve de conditions préalables, incluant le paiement de frais administratifs.
15. **GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**
- 15.1. **Renseignements personnels.** Nous pouvons recueillir, utiliser et conserver les renseignements personnels suivants :
- 15.1.1. votre nom et vos coordonnées (ex. adresse, numéros de téléphone, adresses électroniques);
- 15.1.2. vos informations de crédit;
- 15.1.3. votre date de naissance, sexe et situation familiale;
- 15.1.4. toute autre information qui permet de vous identifier ou toute autre information décrite à notre politique de confidentialité disponible sur notre site web.
- 15.2. **Sources des renseignements.** Nous pouvons recueillir ces renseignements auprès de vous ou auprès d'autres personnes et organismes, si vous y consentez ou si la loi nous le permet. Vous vous engagez à nous fournir des renseignements exacts et complets, et à nous aviser de tout changement pendant la durée de votre Entente (ex. déménagement, changement d'adresse courriel).
- 15.3. **Vérification de crédit.** Au moment de conclure votre Entente, vous nous autorisez à obtenir, auprès d'institutions financières et autres agences de renseignements pertinentes, les renseignements

personnels nécessaires pour vérifier si vous représentez un risque financier. Vous nous autorisez également à leur transmettre tout renseignement personnel requis à cette fin. Vous pouvez nous autoriser à refaire de telles vérifications pour contrôler périodiquement le risque financier que vous représentez tout au long de la durée de votre Entente. Vous pouvez enfin autoriser les personnes agissant en notre nom à obtenir et à transmettre de tels renseignements pour ces mêmes fins. Vous pourrez retirer votre consentement en tout temps en nous contactant.

15.4. **Utilisation des renseignements.** Vous nous donnez le droit de recueillir, d'utiliser et de conserver vos renseignements personnels pour les raisons suivantes :

- 15.4.1. instaurer, développer et maintenir des relations d'affaires avec vous;
- 15.4.2. connaître vos intérêts, vos besoins, vos attentes et vos préférences afin d'enrichir nos produits et services, et vous en proposer de nouveaux;
- 15.4.3. détecter et prévenir d'éventuelles fraudes ou utilisations illégales, inadéquates ou inappropriées de nos produits et services;
- 15.4.4. facturer les produits et les services que vous avez demandés, vous fournir lesdits produits et services et en percevoir le paiement;
- 15.4.5. évaluer si vous représentez un risque financier avant de conclure une entente avec vous, et contrôler périodiquement ce risque pendant la durée de votre Entente, tel que prévu au paragraphe 15.3;
- 15.4.6. faire de la prospection commerciale ou philanthropique en incluant votre nom, adresse et numéro de téléphone à notre liste nominative de clients, et communiquer cette liste à des sociétés de notre groupe pour cette même fin. Vous pouvez toujours demander que vos renseignements personnels soient retirés de cette liste en contactant notre service à la clientèle;
- 15.4.7. respecter les lois et les règlements applicables. Nous nous engageons à utiliser vos renseignements personnels dans les limites imposées par la loi et à les conserver uniquement s'ils sont nécessaires ou utiles pour l'une des raisons mentionnées ci-dessus. Nous nous engageons aussi à assurer la confidentialité de vos renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité adaptées au support et à la sensibilité de ces renseignements.

15.5. **Communication des renseignements.** Vos renseignements personnels sont confidentiels. Nous devons donc obtenir votre consentement exprès avant de les communiquer à qui que ce soit. Votre

consentement sera considéré comme étant exprès si vous nous donnez :

- 15.5.1. un consentement écrit;
- 15.5.2. une confirmation électronique par Internet ou en composant un numéro sans frais interurbain;
- 15.5.3. une confirmation verbale, si un enregistrement audio est conservé par nous-mêmes ou par un tiers indépendant;
- 15.5.4. tout autre type de consentement constaté par une preuve documentaire fiable que vous ou une autre personne créez de manière objective.

15.6. **Exceptions au consentement.** Nous n'avons pas à obtenir votre consentement si vos renseignements sont déjà accessibles au public, ou si un tribunal exige que vos renseignements soient communiqués à une personne, à un organisme ou à une entreprise. Nous n'avons pas non plus à obtenir votre consentement si une loi ou un règlement nous permettent de communiquer vos renseignements à des personnes, organismes ou entreprises sans votre consentement ou nous obligent à le faire. Il nous est notamment permis de les communiquer aux personnes suivantes :

- 15.6.1. une personne qui est votre mandataire ou que nous jugeons être votre mandataire d'après une analyse raisonnable des circonstances;
- 15.6.2. notre mandataire dont le mandat est d'obtenir le paiement des montants que vous nous devez. Vos renseignements doivent être nécessaires pour réaliser son mandat et il doit s'engager à utiliser vos renseignements uniquement à cette fin;
- 15.6.3. un fournisseur de services de communications ou de technologies de l'information, tels que les réseaux, logiciels, systèmes d'entreposage et de gestion de données. Vos renseignements doivent être nécessaires pour nous permettre de fournir les services. Le fournisseur doit s'engager à utiliser vos renseignements uniquement à cette fin et en assurer leur confidentialité;
- 15.6.4. un fournisseur qui vous fournit des services reliés à la téléphonie ou aux annuaires téléphoniques. Vos renseignements doivent être nécessaires pour fournir de tels services. Le fournisseur doit s'engager à utiliser vos renseignements uniquement à cette fin et en assurer la confidentialité;
- 15.6.5. une société affiliée à oxio qui vous fournit des services de communication. Vos renseignements doivent être nécessaires pour fournir de tels services. La société doit s'engager à utiliser vos renseignements uniquement à cette fin et

- en assurer leur confidentialité;
- 15.6.6. un organisme ou une personne qui a le pouvoir de nous forcer à communiquer vos renseignements personnels. Vos renseignements doivent être demandés dans le cadre de leurs fonctions;
- 15.6.7. un organisme qui a la responsabilité en vertu d'une loi de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois. Vos renseignements doivent être nécessaires pour la poursuite d'une infraction et être demandés dans l'exercice des fonctions de l'organisme;
- 15.6.8. une autorité publique ou son mandataire qui juge être en situation d'alerte publique d'urgence. Elle doit avoir besoin de vos renseignements pour éviter ou minimiser un danger imminent pour la vie, la santé ou la sécurité d'une personne;
- 15.7. **Partenaires à l'extérieur du Canada.** Lorsque nous utilisons les services de compagnies situées à l'extérieur du Canada pour vous fournir les services, nous exigeons que ces compagnies préservent la confidentialité et la sécurité de vos renseignements personnels selon les normes prévues dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, notamment par des ententes dans lesquelles elles s'engagent à le faire. Par contre, lorsque vos renseignements sont stockés ou traités à l'extérieur du Canada, ils sont assujettis à des lois étrangères qui pourraient permettre, malgré nos ententes, que vos renseignements soient communiqués aux autorités des pays en question.
- 15.8. **Accès aux renseignements.** Vous pouvez demander d'avoir accès à vos renseignements personnels à tout moment, par écrit. Nous devons vous les rendre accessibles au plus tard 30 jours après avoir reçu votre demande. Toute demande ou plainte à propos de vos renseignements personnels doit être adressée par écrit au Responsable de la protection des renseignements personnels et envoyée à l'adresse suivante : 301-358 rue Jackson, Québec (Québec) G1N 4C5.
16. **GESTION DE VOTRE FORFAIT ET DE VOS SERVICES**
- 16.1. **Changer votre forfait.** Vous pouvez changer votre forfait mensuel jusqu'à 48 heures avant la fin de votre cycle de paiement. Les modifications entreront en vigueur à compter du prochain cycle de paiement. Veuillez noter que :
- 16.1.1. vous pourrez uniquement modifier votre forfait pour des termes offerts dans des forfaits disponibles à ce moment, et votre ancien forfait pourrait ne plus être disponible ou ne plus être offert aux mêmes conditions par la suite;
- 16.1.2. certains rabais ou certaines promotions pourraient ne plus s'appliquer à la suite du changement (ex. certains services ou options qui étaient inclus dans votre ancien forfait pourraient être facturés avec votre nouveau forfait ou encore ne plus être disponibles);
- 16.1.3. dans le cas d'un transfert de données, celles-ci prendront les attributs de votre nouveau forfait.
- 16.2. **Votre droit de terminer l'Entente.** À tout moment, vous pouvez mettre fin à votre Entente en remplissant une demande de désabonnement sur notre site web.
- 16.3. **Remboursement au prorata.** Lorsque vous annulez un ou plusieurs des services inclus au forfait au cours d'un cycle de paiement, vous recevrez un remboursement calculé au prorata des jours restants pour les frais mensuels payés au début du cycle de paiement, excluant les Services additionnels et les Services d'installation, le cas échéant.
- 16.4. **Modification de l'entente.** À tout moment, nous pouvons modifier votre Entente, y compris le prix et la nature des services offerts. Nous devons vous informer de toute modification au moins 30 jours avant son entrée en vigueur, par un avis qui traite uniquement de ce sujet. Cet avis doit indiquer clairement et lisiblement :
- 16.4.1. l'information ajoutée à votre Entente, ou la clause modifiée avec sa version originale;
- 16.4.2. la date d'entrée en vigueur de la modification;
- 16.4.3. toute autre information que la loi ou les règlements nous imposent.
- Si la modification a pour effet d'augmenter la portée de vos engagements ou de réduire nos obligations, vous pouvez refuser cette modification et mettre fin à votre Entente sans frais. Dans tous les cas, vous demeurez responsable de payer le prix des services fournis jusqu'au jour où votre Entente a pris fin. Aucune autre déclaration (écrite ou verbale) ne peut modifier cette Entente.
- 16.5. **Notre droit de mettre fin à l'Entente.** Avant de mettre fin à votre Entente, nous devons vous en informer au moins 60 jours à l'avance. Vous en serez informé 14 jours à l'avance (ce délai pouvant également être plus court si nous avons une présomption que votre utilisation des services est non-conforme à nos politiques ou à la législation applicable) si nous mettons fin à votre Entente ou interrompons vos services parce que vous n'avez pas respecté l'un de vos engagements prévus à l'Entente (ex. si vous ne payez pas les montants qui nous sont dus dans les délais).
- Vous ne recevrez aucun avis de terminaison de l'Entente dans les cas suivants :
- 16.5.1. nous devons prendre des mesures immédiates pour protéger notre réseau ou celui de nos partenaires;
- 16.5.2. les services ou les équipements sont utilisés de manière abusive ou frauduleuse,

y compris notre service à la clientèle;

16.5.3. les services ou les équipements sont utilisés d'une manière contraire à la législation applicable ou aux règles imposées par le CRTC.

16.6. **Disposition désuète.** Si une partie de cette Entente devient désuète, illicite ou inapplicable, les autres parties continuent de s'appliquer. N'oubliez pas que même si nous décidons de ne pas appliquer une modalité de cette Entente pour une période de temps donnée, cette modalité demeure valide et nous pouvons l'appliquer par la suite.

16.7. **Entente en français.** Vous recevez cette Entente en français car vous en avez fait la demande. *You have asked that this agreement and all documents forming part thereof be drawn out in the French language, but if you would prefer to have your agreement in English, please contact our customer support.*

## 17. TRANSFERT DE L'ENTENTE

17.1. **Transfert.** Nous pouvons transférer ou céder une partie ou l'ensemble de cette Entente (y compris les droits sur les comptes que vous devez payer) à tout moment, sans préavis et sans votre consentement. Vous ne pouvez pas transférer ou céder cette Entente, votre compte, les services que nous fournissons ou l'Équipement oxio sans avoir obtenu, au préalable, notre consentement écrit, lequel sera sujet à la rencontre de certaines conditions préalables, incluant une vérification de crédit satisfaisante du bénéficiaire du transfert.

## 18. INSATISFACTION ET PLAINTE

18.1. **Ressources.** Si pour quelque raison que ce soit vous n'étiez pas entièrement satisfait de nos services, vous pouvez contacter notre service de soutien technique à tout moment. Pour des renseignements sur notre procédure de plainte, vous pouvez consulter notre site web. Si vous n'êtes pas satisfait de l'entente proposée, vous pouvez communiquer avec la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision au [www.ccts-cprst.ca](http://www.ccts-cprst.ca).