

# Terms and Conditions–Conditions Générales

Pour conclure ce contrat avec Tiguidoo vous convenez et affirmez avoir atteint l'âge légal de la majorité.

Dans le cas où il y a incompatibilité entre les dispositions de ces conditions générales et les règles applicables édictées par la CRTC, ces dernières prévaudront.

La version à jour des présentes conditions générales peut être consultées sur le site Internet de Tiguidoo : [www.tigiidoo.com](http://www.tigiidoo.com) ou obtenues en téléphonant au service à la Clientèle au numéro 515-360-1720.

Le contrat entre en vigueur dès la signature des présentes conditions générales et demeure en vigueur jusqu'à ce qu'il ait été résilié par l'une ou l'autre des parties.

Contrat en français\_ Vous recevez votre contrat 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.

## **Moyens de paiement :**

Le Client utilise une carte de crédit ou de débit. Un débit sur votre compte bancaire sera effectué. Le Client autorise expressément Tiguidoo à porter tous les frais d'utilisation convenus à cette carte, ce compte ou cet autre mode de paiement.

Le Client s'engage à régler toute somme due dès réception d'une notification de paiement en souffrance envoyée par courriel à l'adresse électronique qu'il a fournie ou par SMS sur son numéro de téléphone. À défaut de paiement des sommes exigibles dans les délais prévus, Tiguidoo pourra suspendre les services jusqu'au paiement intégral des sommes dues. Des frais correspondant exclusivement aux coûts réels, raisonnables et directement engagés par Tiguidoo pour le recouvrement des sommes impayées pourront être réclamés.

## **1. ACCORD DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Vous êtes considéré avoir accepté ces conditions générales à la date à laquelle vous recevez une copie de ces 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 ces conditions générales, maintenant et pour l'avenir. Vous ne devez pas utiliser les services si vous n'acceptez pas celles-ci.

## **2. PÉRIODE**

Ces conditions générales sont à durée déterminée de vingt-quatre (24) mois à compter de la date d'activation du service et d'acceptation de ces conditions générales.

À l'issue de cette période initiale, le contrat est automatiquement reconduit pour une durée

indéterminée, sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties conformément aux présentes conditions.

### **3. SERVICES**

Le Client mandate Tiguidoo, pour effectuer les seuls Services étant prévus à l'Entente de services et Tiguidoo accepte de réaliser ceux-ci conformément au Contrat.

3.1. Services du forfait. Chaque service auquel vous êtes abonné, ainsi que ses modalités et conditions particulières sont indiqués dans ces présentes conditions générales et dans l'Entente de services. Les conditions applicables dépendent du forfait choisi et des options sélectionnées, le cas échéant. Les modalités et conditions générales qui s'appliquent aux services sont indiquées aux présentes conditions générales.

3.2. Services supplémentaires. Vous pouvez acheter, ajouter ou utiliser de temps à autre, des services ou options supplémentaires non inclus à votre forfait.

3.3. Services d'installation. Lors d'un abonnement à certains services résidentiels, nous pouvons effectuer l'installation de l'équipement Tiguidoo autorisé. Ce service d'installation sert à raccorder votre résidence à notre réseau ou au réseau d'un fournisseur de services partenaire de Tiguidoo en branchant l'équipement Tiguidoo 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.

### **4. FORFAIT ET SERVICE**

4.1. 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 :

4.1.1. 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;

4.1.2. 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);

4.1.3. Dans le cas d'un transfert de données, celles-ci prendront les attributs de votre nouveau forfait.

4.2. Annulation de services. Lorsque le Client annule un ou plusieurs services inclus à son forfait en cours de cycle de facturation, les frais mensuels du service concerné demeurent exigibles en totalité jusqu'à la fin du cycle de facturation en cours. Aucun remboursement ni prorata ne sera accordé pour les services annulés avant la fin dudit cycle. Les Services additionnels et les Services d'installation, le cas échéant, ne sont pas remboursables.

### **5. TARIF**

Le tarif de chaque service auquel vous êtes abonné est facturé à l'avance mensuel.

Le tarif 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;

Le tarif des frais de services est indiqué sur les Conditions Générales ci-dessous.

Résumé des frais en HT :

<b>SERVICES</b>	<b>COÛT</b>
Livraison	15 \$
Installation	60 \$
Assistance de branchement	35 \$
Déménagement	39 \$
Frais d'activation TV	34 \$

Les frais indiqués s'appliquent uniquement lorsque le service correspondant est effectivement fourni ou expressément demandé par le Client. Aucun frais ne sera facturé à défaut de prestation réelle.

## **6. FACTURATION ET PAIEMENT**

6.1. 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. 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.

6.2. Prélèvement automatique. Le Client autorise expressément Tiguidoo à prélever automatiquement les sommes dues au titre des services souscrits le 1<sup>er</sup> jour de chaque mois, à partir du compte bancaire ou moyen de paiement fourni lors de l'inscription. Le Client reconnaît que cette autorisation constitue un consentement aux règles applicables au Canada. Le Client peut, sur demande écrite, solliciter la modification de la date de prélèvement ou révoquer cette autorisation, sous réserve d'un délai raisonnable de traitement.

6.3. 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. Tout solde impayé portera intérêt à compter de la date d'échéance, au taux annuel de 24 %, calculé quotidiennement et exigible mensuellement, conformément à la Loi sur la protection du consommateur. Nous pourrions également interrompre votre service tel que prévu dans le contrat.

6.4. 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 :

6.4.1. Lorsque les services ont été suspendus en raison d'un défaut de paiement, Tiguidoo pourra exiger, le cas échéant, le remboursement des coûts réels, raisonnables et nécessaires

engagés pour procéder à la réactivation du service, sans qu'aucun montant forfaitaire ne soit fixé à l'avance.

6.4.2. En cas de paiement refusé, retourné ou annulé par l'institution financière du Client, incluant notamment une insuffisance de fonds, paiement retourné ou refus de prélèvement automatique, Tiguidoo pourra facturer au Client les frais réellement facturés par l'institution financière ou le prestataire de paiement, sans majoration.

6.5. Interurbains. Dès que vous concluez un accord de téléphonie résidentielle avec nous, les frais interurbains sont inclus dans votre abonnement.

## 7. ÉQUIPEMENT TIGUIDOO

7.1. Équipement Tiguidoo. Seul l'équipement qui vous est vendu ou loué par Tiguidoo est autorisé pour utilisation.

7.2. Garantie pour équipement acheté. Lorsque nous vous vendons ou louons un Équipement Tiguidoo, 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 Tiguidoo 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.

Veillez trouver ci-dessous la liste du matériel en HT:

Type D'équipement	Prix D'achat	Prix de Location
Modem Cable SB6183	74,99	3,99
Modem CDA45	125	3,99
Routeur Static IP C20	55,99	3,99
Box TV Roku Première	85,99	5,49
Cable Coaxial	3,99	3,99
Ata Voip SPA 1002	55,99	3,50
Modem Cable DM1000	115	3,99
Modem FTTN/DSL Oviouslink	118	3,99
Routeur Calix U6	250	3,99

Tous les accessoires inclus avec l'Équipement Tiguidoo loués (ex. bloc d'alimentation, câbles, télécommandes, etc.) doivent également être retournés dans un délai de 15 jours. Passé ce délai, si un accessoire n'est pas retourné, le montant complet de l'équipement vous sera facturé. Un dépôt de garantie correspondant à la valeur réelle de remplacement de l'équipement peut être exigé lors de la souscription, du remplacement ou en cas de risque de non-restitution, le cas échéant. Ce dépôt sera intégralement remboursé dans un délai raisonnable suivant la restitution complète de l'équipement en bon état, sous réserve de l'usure normale.

7.3. Équipement non autorisé. Tout équipement qui n'a pas été vendu ou loué par Tiguidoo est non autorisé et est exclu de l'accord (ex. votre propre équipement). Nous ne fournissons aucune garantie quant à l'équipement non autorisé et vous assumez donc les risques liés à l'utilisation

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

7.3.1. L'équipement non autorisé pourrait être incompatible avec les services fournis par Tiguidoo pour des raisons techniques;

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

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

7.5. 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 Tiguidoo ou le réseau d'un fournisseur de services partenaire de Tiguidoo (ex. mettre à jour votre navigateur de recherche Internet lorsqu'une mise à jour vous est proposée).

7.6. Utilisation de l'équipement. Vous devez respecter les exigences d'utilisation suivantes :

7.6.1. Ne pas utiliser l'Équipement Tiguidoo à une adresse autre que celle où les services sont fournis;

7.6.2. Protéger et sécuriser l'Équipement Tiguidoo, et l'utiliser avec soin, prudence et diligence;

7.6.3. Ne pas modifier ou altérer tout équipement et logiciel raccordé à notre réseau ou au réseau d'un fournisseur de services partenaire de Tiguidoo, y compris leur configuration;

7.6.4. Ne pas céder ou autrement transférer, sans notre autorisation, l'Équipement Tiguidoo;

7.6.5. Respecter la réglementation applicable et toute autre exigence de notre part;

7.6.6. Ne pas utiliser ou permettre que l'Équipement Tiguidoo 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 Tiguidoo, si elle nous nuit ou si elle nuit à toute autre personne).

## **8. CAS DE DYSFONCTIONNEMENT DES SERVICES**

8.1. Interruption ou ralentissement temporaire d'un service. Il est possible qu'une interruption ou ralentissement temporaire d'un service occupe lors de situations hors de notre contrôle comme par exemple :

8.1.1. des limitations inhérentes à notre réseau ou au réseau d'un fournisseur de services partenaire de Tiguidoo 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 Tiguidoo;

8.1.2. La défaillance d'équipement ou d'installations appartenant à d'autres entreprises qui affecte notre réseau ou le réseau d'un fournisseur de services partenaire de Tiguidoo (ex. une coupure d'électricité sur le réseau);

8.1.3. Une faute commise par d'autres entreprises et qui affecte notre réseau ou le réseau d'un fournisseur de services partenaire de Tiguidoo;

8.1.4. Le temps de transfert d'une connexion de notre réseau vers le réseau d'un fournisseur de services partenaire de Tiguidoo;

8.1.5. 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;

8.1.6. Des interruptions ou ralentissements des 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 Tiguidoo (ex. modification, mise à jour, relocalisation ou réparation de l'équipement);

8.1.7. Pour éviter une congestion du réseau Internet lorsque votre modem Tiguidoo 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.

8.2 SERVICE 911. Le Client reconnaît, accepte et comprend que :

- Le Service de téléphonie VoIP n'est pas un service de téléphonie traditionnelle.
- Le service de téléphonie VoIP ainsi que le service de composition du 911 ne fonctionnent pas en cas de panne d'Internet et dans le cas où le service est suspendu provisoirement pour non paiement des frais d'abonnement.
- Le Client est responsable pour l'adresse civique et l'adresse courriel qu'il a indiquées lors de son abonnement et que Tiguidoo décline toute responsabilité dans le cas où ces informations seraient incorrectes ou non mises à jour.
- Le Client est tenu d'informer tous les résidents de son domicile ainsi que ses invités, ses employés et les autres personnes pouvant être présentes à l'emplacement physique où le Client utilise la téléphonie VoIP des limites et des différences que présente la composition du 911 à partir des appareils raccordés à la téléphonie VoIP, par comparaison à la composition du 911 à partir d'une ligne téléphonique traditionnelle.
- Tiguidoo et ses agents ne peuvent être tenus responsables d'aucun sinistre, dommage ou perte, et le Client renonce solennellement à toute réclamation ou droit d'action découlant de l'utilisation du service 911 de la téléphonie VoIP, ou relative à celle-ci.

8.3. Contenu des chaînes 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.

## **9. PROTECTION DE VOS DONNÉES**

9.1. Vous êtes responsable de prendre les mesures appropriées pour protéger vos données, votre vie privée, votre accès Internet et les équipements. 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 :

9.1.1. Des données ou fichiers corrompus, interceptés, perdus ou détruits par intrusion ou autrement;

9.1.2. Des dommages causés par le visionnement, le téléchargement ou toute autre utilisation de contenus par les services offerts;

9.1.3. Des dommages découlant d'une modification de la configuration des logiciels ou d'un virus informatique;

9.1.4. Des programmes, données ou autres informations perdus qui avaient été sauvegardés ou conservés dans un équipement.

## **10. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

10.1. Nous pouvons recueillir, utiliser et conserver les renseignements personnels suivants :

10.1.1. Votre nom et vos coordonnées (ex. adresse, numéros de téléphone, adresses électroniques);

10.1.2. Votre date de naissance, sexe et situation familiale;

10.1.3. Toute autre information qui permet de vous identifier ou toute autre information décrite à notre politique de confidentialité disponible sur notre site web.

10.2. 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 contrat (ex. déménagement, changement d'adresse courriel).

10.3. Au moment de conclure votre contrat, 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 contrat. 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.

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

10.4.1. Instaurer, développer et maintenir des relations d'affaires avec vous;

10.4.2. Connaître vos intérêts, vos besoins, vos attentes et vos préférences afin d'enrichir nos produits et services, et vous en proposer de nouveaux;

10.4.3. Détecter et prévenir d'éventuelles fraudes ou utilisations illégales, inadéquates ou inappropriées de nos produits et services;

10.4.4. Facturer les produits et les services que vous avez demandés, vous fournir lesdits produits et services et en percevoir le paiement;

10.4.5. Evaluer si vous représentez un risque financier avant de conclure un contrat avec vous, et contrôler périodiquement ce risque pendant la durée de votre contrat;

10.4.6. 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;

10.4.7. 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.

10.5. 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 :

10.5.1. Un consentement écrit;

10.5.2. Une confirmation électronique par Internet ou en composant un numéro sans frais interurbain;

10.5.3. Une confirmation verbale, si un enregistrement audio est conservé par nous-mêmes ou par un tiers indépendant;

10.5.4. Tout autre type de consentement constaté par une preuve documentaire fiable que vous ou une autre personne créez de manière objective.

10.6. 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 :

10.6.1. Une personne qui est votre mandataire ou que nous jugeons être votre mandataire d'après une analyse raisonnable des circonstances;

10.6.2. 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;

10.6.3. Un fournisseur de service 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;

10.6.4. 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;

10.6.5. Une société affiliée à Tiguidoo 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;

10.6.6. 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;

10.6.7. 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;

10.6.8. 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;

10.7. 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 contrats 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 contrats, que vos renseignements soient communiqués aux autorités des pays en question.

10.8. 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.

## **11. ACCÈS À VOTRE DOMICILE**

11.1. 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 :

11.1.1. 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 Tiguidoo;

11.1.2. De régler une panne ou tout autre problème qui affecte le réseau;

11.1.3. D'assurer le respect de vos engagements ou de nos obligations.

11.2. 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.

## **12. UTILISATION DES SERVICES**

12.1. 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 Tiguidoo.

12.3. 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 pourraient s'appliquer. Par exemple, il vous est interdit :

12.3.1. 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 Tiguidoo (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;

12.3.2. 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;

12.3.3. De permettre ou de faciliter la transmission de messages non sollicités comme les courriels ou l'hameçonnage;

12.3.4. 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;

12.3.5. 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);

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

12.3.7. 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 Tiguidoo) 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;

12.3.8. 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 proposer 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);

12.3.9. d'avoir, envers les employés, fournisseurs, mandataires ou représentants de Tiguidoo 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

## **13 RÉSILIATION DE CONTRAT PAR LE CLIENT**

Le Client peut, à tout moment et à sa discrétion, résilier le contrat en transmettant un avis à Tiguidoo ou en envoyant un e-mail à [facturation@tigiidoo.com](mailto:facturation@tigiidoo.com). Cette résiliation de plein droit prend effet à compter de la transmission de cet avis ou à la date indiquée à cet avis par le Client. Aucun frais de résiliation ne sera exigé, sauf le paiement des sommes déjà dues pour les services rendus. Lorsque des avantages économiques précis ont été accordés au Client au moment de la souscription (ex. subvention d'équipement), Tiguidoo pourra réclamer le remboursement de la

valeur économique résiduelle non amortie, calculée au prorata de la durée restante du contrat, à condition que cette valeur ait été clairement divulguée au Client lors de la souscription.

Le Client peut toutefois se prévaloir d'une période d'essai des services de quinze (15) jours à partir de la Date de commencement. Si le Client résilie le Contrat durant cette période d'essai, aucun frais de résiliation ne lui sera réclamé. D'autres frais tel les frais d'installation et de désinstallation pourraient toutefois s'appliquer en coûts réels et raisonnables liés à cette intervention, sans frais forfaitaires prédéterminés, et seront communiqués au Client sur demande.

## **14 MODIFICATION ET RESILIATION DE CONTRAT PAR TIGUIDOO**

14.1. Modification de contrat par Tiguidoo. Tiguidoo peut modifier certaines conditions du contrat, à l'exception des éléments essentiels, notamment le prix et la nature des services, sauf lorsque la loi l'autorise. 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 : l'information ajoutée à votre contrat, ou la clause modifiée avec sa version originale; la date d'entrée en vigueur de la modification; toute autre information que la loi ou les règlements nous imposent. Vous recevez cet avis via l'adresse courriel fournie par ce dernier. 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 contrat sans frais par écrit ou par e-mail à [facturation@tigiidoo.com](mailto:facturation@tigiidoo.com) avant l'entrée en vigueur de la modification. Si le Client ne se manifeste pas au cours du délai imparti il sera réputé avoir accepté la modification.

14.2 Résiliation de contrat par Tiguidoo. Avant de mettre fin à votre contrat, nous devons vous en informer au moins trente (30) 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) ou jusqu'à soixante (60) jours lorsque requis par la loi applicable. Si nous résilions votre contrat ou suspendons vos services en raison du non-respect de l'une de vos obligations contractuelles (par exemple, en cas de non-paiement des sommes dues dans les délais), aucun avis préalable de résiliation ne vous sera transmis dans les situations suivantes :

14.3.1. Lorsque nous devons intervenir immédiatement afin de protéger notre réseau ou celui de nos partenaires ;

14.3.2. Lorsque les services ou les équipements sont utilisés de façon abusive ou frauduleuse, y compris à l'égard de notre service à la clientèle.

## **15. TRANSFERT DE CONTRAT**

Nous pouvons transférer ou céder une partie ou l'ensemble de votre contrat (y compris les droits sur les comptes que vous devez payer) à tout moment, sans préavis et sans votre consentement à condition que cette cession n'entraîne aucune diminution des droits du Client ni augmentation de ses obligations. Vous ne pouvez pas transférer ou céder votre contrat, votre compte, les services que nous fournissons ou l'Équipement Tiguidoo 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.

## **16. INSATISFACTION ET PLAINTE**

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

Les parties conviennent que le Contrat peut être transmis par courriel ou autre moyen de communication semblable. Les parties conviennent également que la reproduction de signatures sur courriel, la signature électronique ou autre mode d'authentification similaire doit être traitée comme un original.