

MODALITÉS DE SERVICE CITYFONE

1. Introduction

a. **Comment les Modalités de service Cityfone s'appliquent-elles à moi?**

Les présentes Modalités de service Cityfone (les « **Modalités** ») régissent votre utilisation :

- i. des services de Cityfone auxquels vous vous abonnez ou que vous achetez aux termes d'une entente de service, ou que vous recevez de Cityfone ou par son intermédiaire (les « **Services** »);
- ii. de tout appareil ou équipement dont vous vous servez pour accéder aux Services ou que vous utilisez avec les Services (l'« **Équipement** »).

Dans les présentes Modalités, les expressions « **Cityfone** », « **nous** », « **nos** » et « **notre** » renvoient à Cityfone exploitée par Rogers Communications Canada Inc.

Il est possible que les Services vous soient proposés dans le cadre d'un programme utilisant la marque d'une entité non liée à Cityfone. Il demeure entendu que i) les Services et l'Équipement vous sont fournis par Cityfone et non par l'entité, et ii) la présente Entente de service est conclue uniquement entre vous et Cityfone; l'entité n'est pas partie à la présente Entente de service et n'assume aucune responsabilité relativement à la prestation des Services.

b. **Comment les Modalités de service Cityfone régissent-elles mon entente de service et les autres documents qui me sont fournis?**

Les présentes Modalités s'appliquent conjointement avec les documents suivants pour former ensemble votre entente complète (l'« **Entente** ») avec nous, et contiennent des renseignements importants dont vous avez besoin pour bien comprendre vos Services :

- i. Votre **entente de service** régissant le Service en particulier auquel vous vous abonnez.
- ii. Notre **Politique d'utilisation acceptable**, qui décrit les règles, les politiques et les restrictions que vous devez respecter lorsque vous utilisez les Services. Notre Politique d'utilisation acceptable prévoit des exemples d'activités interdites et de contenu illégal ou inapproprié et nous donne le droit de retirer du contenu et de suspendre vos Services ou d'y mettre fin si vous contrevenez à la Politique.
- iii. Notre **Politique de protection de la vie privée**, qui décrit nos politiques relativement à la cueillette, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels. Notre Politique de protection de la vie privée vous informe des raisons pour lesquelles nous recueillons de l'information sur nos clients, de la façon dont nous utilisons et partageons cette information et de la façon de communiquer avec nous si vous souhaitez obtenir plus de détails sur nos pratiques de traitement des renseignements personnels.

- iv. Toutes **modalités et conditions supplémentaires** pouvant s'appliquer à un Service précis auquel vous êtes abonné ou que vous utilisez.
- v. Tout **matériel de Cityfone décrivant vos Services ou les produits que vous achetez**.

Votre Entente, avec toute modification qui peut y être apportée, constitue l'entente intégrale conclue entre vous et Cityfone au sujet des Services pertinents. En cas d'incohérence entre les documents indiqués ci-dessus et les présentes Modalités, les présentes Modalités auront préséance.

c. **Qui est responsable de se conformer à l'Entente?**

En tant que titulaire de compte, il vous incombe de respecter l'Entente. Vous êtes responsable notamment :

- i. de payer tous les frais imputés à votre compte;
- ii. de vous assurer que toute personne qui utilise les Services par l'entremise de votre compte ou avec votre autorisation le fait en conformité avec l'Entente;
- iii. de vous assurer que personne n'a accès à votre compte ou à vos Services sans votre autorisation, notamment en veillant à la confidentialité de tout nom d'utilisateur et mot de passe propre à votre compte;
- iv. de vous assurer que tout renseignement que vous nous fournissez est à jour et exact, et de nous informer de tout changement à vos renseignements.

d. **Puis-je transférer mon Entente à autrui ?**

Vous devez obtenir notre consentement préalable si vous souhaitez céder ou transférer une Entente. Nous pouvons céder ou transférer une Entente ou l'un ou l'autre de nos droits et responsabilités qui s'y rattachent sans votre consentement.

2. Période d'abonnement, modifications et résiliation

a. **Quelles sont les catégories de Services visées par mon Entente?**

Les Services sont classés selon les catégories suivantes :

- i. Les « **Services à durée déterminée** » s'entendent de Services auxquels vous vous abonnez et qui comportent une période d'abonnement prédéterminée, tel qu'il est indiqué dans votre entente de service applicable (la « **Période d'abonnement** »);
- ii. Les « **Services mensuels** » s'entendent de Services auxquels vous vous abonnez de façon continue, mais qui ne comportent pas de Période d'abonnement;
- iii. Les « **Services facturés à l'utilisation** » s'entendent de Services que vous utilisez et qui sont facturés à l'utilisation (qu'ils soient utilisés une seule fois ou pendant une période donnée, comme un jour ou une semaine), mais qui ne sont pas utilisés de façon continue.

b. Quelle est la durée de mon Entente?

La durée de chaque Entente débute à la date d'activation initiale des Services ou de l'Équipement, selon la première date à survenir (la « **Date d'activation** »). À la date d'échéance de votre Période d'abonnement à un Service à durée déterminée, ce Service à durée déterminée deviendra automatiquement un Service mensuel, et vous conserverez votre Entente et votre Service existants auprès de Cityfone jusqu'à ce qu'ils soient modifiés ou résiliés conformément aux présentes Modalités.

c. Cityfone peut-elle modifier mes Services ou mon Entente?

Oui, Cityfone peut apporter des changements à tout aspect d'un Service mensuel et de l'Entente qui y est associée, à condition de vous en aviser par écrit au moins **30** jours à l'avance. Nous pouvons également modifier des aspects d'un Service à durée déterminée et de l'Entente qui y est associée, sauf s'il s'agit d'une modalité principale définie dans le Code sur les services sans fil du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), à condition de vous en aviser par écrit au moins **30** jours à l'avance. Dans un cas comme dans l'autre, nous vous enverrons l'avis écrit par message apparaissant sur votre facture, par message texte, par courrier, par courriel ou dans tout autre format, et cet avis indiquera la modification et le moment où elle entrera en vigueur.

Les Services facturés à l'utilisation sont offerts sous réserve de leur disponibilité, et Cityfone peut les modifier ou les résilier en tout temps sans vous en aviser au préalable.

d. Puis-je modifier mes Services?

Vous pouvez modifier vos Services à tout moment en communiquant avec nous de l'une ou l'autre des façons indiquées au paragraphe 9e) ci-après. Vous pourriez devoir payer des frais d'administration conformément au paragraphe 3d) ci-après. Veuillez noter que si vous souhaitez changer un Service, vous pourriez seulement pouvoir le remplacer par un Service qui est offert à ce moment-là. Veuillez également noter que tout Service annulé à votre demande pourrait ne plus être disponible, ou ne plus être disponible au tarif que vous payez actuellement.

e. Comment puis-je résilier mes Services et à quel moment la résiliation entre-t-elle en vigueur?

Vous pouvez résilier la totalité ou une partie de vos Services et toute Entente qui y est associée à tout moment en utilisant l'un des moyens énoncés au paragraphe 9(e) ci-après. La résiliation entre en vigueur à la date à laquelle Cityfone reçoit l'avis de résiliation, ou à une date ultérieure qui est indiquée dans l'avis (le cas échéant), selon la date la plus éloignée. Les frais exigibles continueront de s'appliquer jusqu'à cette date. Cependant, si vous annulez une option destinée à un usage unique, et qui ne fait pas l'objet d'un Service au mois, celle-ci est alors considérée comme un service Facturé à l'utilisation et n'est pas remboursable.

f. Que se passe-t-il si je transfère mes Services à un autre fournisseur de service?

Le transfert de votre ou de vos Services à un autre fournisseur de service constitue une résiliation du ou des Services en question, et des Frais de résiliation anticipée pourront s'appliquer si le transfert entraîne la résiliation d'un Service à durée déterminée avant la fin de sa Période d'abonnement. Tout Service que vous souhaitez conserver après le transfert pourrait devoir être retiré et/ou soumis à un autre forfait de Service comparable si le Service ou le tarif n'est plus disponible en raison du transfert.

g. Cityfone peut-elle résilier mes Services et, le cas échéant, à quel moment cette résiliation entre-t-elle en vigueur?

Cityfone peut résilier une partie ou la totalité de vos Services ou de vos comptes, ainsi que toute Entente qui y est associée, à condition de vous en aviser par écrit au moins **30** jours à l'avance (**60** jours pour les résidents du Québec et les résidents de Terre-Neuve-et-Labrador). Les frais exigibles continuent de s'appliquer jusqu'à la date de résiliation.

Pour les résidents de Terre-Neuve-et-Labrador : (i) si vous vous êtes abonné à un Service à durée déterminée, nous ne pouvons résilier ce Service que si nous n'avons plus la capacité technique de fournir ce Service à durée déterminée, et (ii) si votre compte a un solde créditeur dépassant **10 \$** sur votre facture finale, nous vous rembourserons ce solde dans les **60** jours suivant la date de cette facture. Les crédits discrétionnaires ne seront pas remboursés.

h. Cityfone peut-elle suspendre ou résilier mes Services sans préavis?

Nous pouvons limiter, suspendre, bloquer, débrancher ou résilier l'un ou l'autre ou l'ensemble de vos Services, de votre Équipement, de vos comptes ou de vos identifiants de quelque façon que ce soit, y compris le service 9-1-1, sans avis ni responsabilité envers vous, si :

- i. vous contrevenez aux modalités d'une Entente, notamment en omettant d'acquitter vos frais;
- ii. vous dépassez votre limite de crédit;
- iii. vous omettez de fournir ou de maintenir un dépôt de garantie raisonnable ou de vous conformer à une autre exigence de crédit lorsque nous vous demandons de le faire;
- iv. vous convenez avec nous d'un arrangement de paiement différé et vous omettez d'en respecter les modalités;
- v. vous dépassez la limite d'utilisation raisonnable;
- vi. vous donnez de l'information fausse, trompeuse ou périmée;
- vii. nous avons des doutes raisonnables ou nous avons établi qu'un de vos comptes, identifiants, Services ou Équipement est associé à une fraude, une utilisation illégale ou inappropriée, ou est utilisé d'une façon nuisant à notre exploitation ou à l'utilisation de nos services, de nos installations ou de nos réseaux ou de ceux de tierces parties avec lesquels nous avons conclu des ententes d'itinérance ou de partage de réseau;

- viii. vous harcelez, menacez ou faites preuve d'abus envers nous, nos employés ou nos agents;
- ix. vous tentez par des manœuvres frauduleuses ou malhonnêtes de ne pas nous payer;
- x. nous devons installer, entretenir, inspecter, tester, réparer, retirer, remplacer, enquêter, protéger, modifier, mettre à jour ou améliorer l'exploitation des Services, de l'Équipement, de nos installations ou de nos réseaux;
- xi. un compte ou un service duquel vos Services dépendent est annulé pour quelque raison; ou
- xii. nous croyons raisonnablement qu'une urgence ou des circonstances particulières justifient une telle mesure.

Si nous limitons, suspendons, bloquons, débranchons ou résilions vos Services ou vos comptes :

- i. vous devez nous payer tous les montants que vous nous devez;
- ii. nous pouvons également, sans avis ni responsabilité, limiter, suspendre, bloquer, débrancher ou résilier vos Services aux termes d'une autre entente ou d'un autre compte que vous avez auprès de nous ou d'une société du même groupe que Cityfone (incluant les comptes qui pourraient être en règle);
- iii. les frais encourus par nous ou une société du même groupe que Cityfone relativement à votre manquement aux présentes Modalités pourraient vous être facturés, incluant, sans toutefois s'y limiter, les frais encourus pour vous obliger à les respecter;
- iv. votre accès aux services d'urgence ou aux services d'accessibilité (par exemple, le 9-1-1) peut également être restreint, suspendu, bloqué, désactivé ou annulé;
- v. vos tarifs pour les services auprès des sociétés du même groupe que Cityfone peuvent changer en fonction des modalités de ces services; et/ou
- vi. les frais de service récurrents continueront de s'appliquer toute suspension des Services.

i. Les présentes Modalités s'appliqueront-elles toujours après la résiliation de mes Services?

Certaines dispositions des présentes Modalités peuvent continuer à s'appliquer puisqu'elles peuvent demeurer pertinentes même après la résiliation de tous vos Services. Plus particulièrement, les paragraphes 1b) à d), 2e) à i), 4b) à c), 5c), 6f), 8, 9b) à d), et les dispositions en matière d'arbitrage du paragraphe 9a) continueront de s'appliquer à vous malgré la résiliation de votre Entente.

3. Compte, frais et facturation

a. Comment Cityfone me facture-t-elle mes Services?

Les frais relatifs aux Services commencent à vous être facturés à la Date d'activation et sont facturés à l'avance. À moins que nous ne convenions d'un autre arrangement, votre période de facturation est d'une durée d'un mois, et se termine à la date de facturation indiquée au haut de votre facture.

Le début de votre période de facturation ne coïncidera pas toujours avec la Date d'activation. Dans un tel cas, vos frais de Services et votre quota d'utilisation seront calculés proportionnellement pour la période comprise entre votre Date d'activation et votre date de facturation. Les frais d'utilisation, comme les frais d'utilisation de données additionnelles, les frais de temps d'antenne, les frais d'interurbain et les frais d'itinérance, sont facturés après votre utilisation de ces services. Nous pourrions porter des frais à votre compte jusqu'à **6** mois suivant la date où les frais ont été engagés.

b. À quelle date dois-je payer ma facture?

Les frais portés à votre compte sont payables en entier à la date de votre facture. Si vous payez par la poste ou par l'entremise d'une institution financière, veuillez prévoir des délais suffisants pour que le paiement nous parvienne avant la date d'exigibilité du paiement. Il vous incombe d'acquitter tous les frais imputés à votre compte.

c. Qu'arrive-t-il si je ne paie pas ma facture à temps?

Si nous ne recevons pas le montant d'une somme due sur votre compte au plus tard à la date d'exigibilité précisée, le montant sera soumis à des frais de paiement en retard de **2 %** par mois, calculés et composés mensuellement sur le montant en souffrance (**26,82 %** par année) à compter de la date de la première facture sur laquelle le montant en souffrance apparaît, jusqu'à la date de réception d'un tel montant au complet. Vous convenez que nous pouvons facturer les montants non payés et en souffrance, y compris les frais de paiement en retard, selon tout mode de paiement préautorisé lié à votre compte (par exemple, en le portant à votre carte de crédit ou en procédant par retrait direct de votre compte bancaire).

d. Des frais d'administration peuvent-ils m'être facturés?

Nous pourrions imputer des frais d'administration à votre compte, notamment en raison de ce qui suit :

- i. un changement de forfait;
 - ii. un changement de numéro de téléphone (ou de tout autre identifiant);
 - iii. un transfert de Service;
 - iv. une demande de réimpression de facture;
- Non applicable aux résidents du Québec** :**
- v. des efforts de recouvrement à la suite d'un non-paiement;
 - vi. des paiements retournés ou refusés; et/ou
 - vii. le rétablissement ou la suspension du Service.

Vous pouvez obtenir une liste de ces frais sur demande, ou la consulter à l'adresse cityfone.net/frais. Cette liste fait partie intégrante des présentes Modalités.

e. Que puis-je faire si je ne comprends pas ou que je veux contester des frais figurant sur ma facture?

Toute question ou erreur présumée concernant les frais doit nous être signalée dans les **90** jours suivant la date de la facture en question, sans quoi vous êtes présumé avoir accepté les frais.

Si l'imputation des frais à votre compte était effectivement non autorisée ou erronée, nous annulerons alors ces frais dans les **30** jours suivant la réception de votre avis signalant l'erreur.

Si vous nous avez signalé un écart de facturation, nous attendrons au moins **10** jours avant de résilier votre service, en vertu du paragraphe 2g) ou 2h).

f. Comment s'appliquent les rabais et les promotions?

Nous appliquerons tout rabais, toute promotion ou tout avantage à votre compte tant que vous y demeurez admissible. Nous pouvons vérifier votre admissibilité à ce rabais, à cette promotion ou à cet avantage de temps à autre, et si vous cessez d'y être admissible pour quelque raison que ce soit, nous pouvons l'annuler et/ou faire passer votre Service à un forfait comparable, sans préavis.

g. Comment les frais de temps d'antenne local et interurbain sont-ils facturés pour le service sans-fil?

Les frais de temps d'antenne local et interurbain sont arrondis à la minute complète suivante. Des frais minimums d'une minute s'appliquent à chaque appel acheminé (entrant ou sortant). Le temps d'antenne pour toute la durée de l'appel est facturé au tarif applicable au début de l'appel. Les frais de temps d'antenne (plus les frais d'interurbain, s'il y a lieu) s'appliquent aux appels acheminés à partir du moment où vous appuyez sur ENVOYER, jusqu'à ce que vous appuyiez sur FIN, et comprennent le temps de sonnerie. Les frais pour les appels internationaux ou en itinérance peuvent vous être facturés, que vous ayez réussi ou non l'appel.

h. Comment Cityfone détermine-t-elle que je fais un appel interurbain sans fil?

Une zone d'appels sans fil locaux est une zone où vous pouvez faire et recevoir des appels locaux sans frais d'interurbain. Les appels peuvent être soit locaux, soit interurbains, selon les zones d'appels locaux. L'endroit où vous vous trouvez au moment de l'appel, votre numéro de sans-fil et le numéro de téléphone que vous composez sont des éléments importants pour déterminer les zones d'appels locaux et le traitement des appels interurbains. Votre « zone d'appels locaux entrants » est déterminée par l'emplacement géographique associé à votre numéro de sans-fil. Tous les appels reçus lorsque vous vous trouvez à l'intérieur de votre zone d'appels locaux entrants sont considérés comme des appels locaux. Tous les appels reçus lorsque vous vous trouvez à l'extérieur de votre zone d'appels locaux entrants sont considérés comme des appels interurbains. Votre zone d'appels locaux sortants est déterminée par votre emplacement physique. Si vous composez un numéro local lorsque vous vous trouvez dans la zone de ce numéro, il s'agit d'un appel local. Si vous composez un numéro à l'extérieur de la zone où vous vous trouvez, il s'agit d'un appel interurbain.

Lorsque vous utilisez le service Renvoi d'appel, des frais d'interurbain s'appliquent lorsque le numéro vers lequel vous transférez l'appel se trouve à l'extérieur de l'emplacement géographique associé à votre numéro de sans-fil, et ce, peu importe où vous vous trouvez. Consultez cityfone.net/frais pour connaître les tarifs interurbains en vigueur.

4. Exigences en matière de dépôt et de crédit

a. Cityfone exige-t-elle un dépôt de garantie ou applique-t-elle d'autres exigences en matière de paiement ou de crédit?

Oui, nous pouvons exiger un dépôt de garantie ou imposer d'autres exigences de paiement ou de crédit, comme des paiements intérimaires, des prélèvements automatiques obligatoires ou des paiements préautorisés.

b. Comment sont utilisés les dépôts de garantie?

Tout dépôt de garantie que vous nous fournissez sera conservé pendant au moins **6** mois, sauf si vous mettez fin à vos Services avant la fin de cette période. Après **6** mois, nous pouvons libérer le dépôt de garantie et l'appliquer au solde de votre compte si nous jugeons que votre historique de paiement est satisfaisant ou que vous répondez aux critères financiers pour le remboursement de votre dépôt de garantie. Nous pouvons appliquer votre dépôt de garantie à votre solde si vous n'acquitez pas votre facture, et nous pouvons vous demander de réapprovisionner le dépôt de garantie après une telle utilisation. Nous vous aviserons de toute utilisation d'une partie ou de la totalité du dépôt de garantie. Nous vous rembourserons le dépôt de garantie avec les intérêts cumulés dans les **30** jours suivant la résiliation de vos Services ou lorsque nous jugeons que les conditions du remboursement du dépôt de garantie sont remplies.

c. Mon dépôt de garantie porte-t-il intérêt?

Oui, tout dépôt de garantie que nous détenons portera intérêt au taux de financement à un jour de la Banque du Canada en vigueur à ce moment majoré de **1** pour cent, selon le nombre réel de jours dans l'année, calculé chaque mois. Les intérêts seront cumulés à partir de la date à laquelle nous recevons votre dépôt de garantie (mais pas avant le moment prescrit par la législation ou la réglementation en vigueur) jusqu'à la date à laquelle nous vous le remettons.

d. Cityfone imposera-t-elle une limite de crédit à mon compte ou certaines restrictions sur les services?

En vous donnant un avis à cet effet, nous pouvons attribuer ou modifier une limite de crédit à votre compte, en tout temps. Le Service pourra être suspendu en tout temps, pour n'importe lequel de vos comptes, si votre solde, y compris l'utilisation non facturée et les frais, les montants et les redressements en attente, dépasse cette limite. Nous pouvons également imposer des limites sur certains services et sur certaines caractéristiques, notamment sur les frais d'itinérance et les frais d'appels internationaux. Les frais de service récurrents continueront de s'appliquer pendant toute suspension des Services.

5. Votre utilisation des Services

a. Suis-je propriétaire de mon numéro de téléphone?

Vous n'êtes pas propriétaire de tout numéro de téléphone ou autre identifiant qui vous est attribué. Nous pouvons changer ou supprimer un identifiant à tout moment.

b. Cityfone surveille-t-elle le contenu que je transmets lorsque j'utilise les Services?

Nous avons le droit, mais non l'obligation, de surveiller tout élément de contenu transmis au moyen des Services (autres que les Services de transmission de la voix) ou de l'Équipement, et de faire enquête sur ceux-ci. Nous pouvons également consulter ou conserver du contenu ou de l'information afin de nous conformer au processus judiciaire en vigueur au Canada et dans des territoires étrangers, d'exploiter les Services, de veiller au respect d'une Entente, ou encore de nous protéger nous-mêmes et de protéger nos clients et le public.

c. Quelles sont mes responsabilités à l'égard des Services et des logiciels ou du contenu de Cityfone ou de tierces parties?

Toutes les marques de commerce et tous les droits d'auteur, concepts de marque, noms, logos et dessins que nous utilisons sont des actifs de propriété intellectuelle, déposés ou autre, de Rogers Communications Inc. ou d'une société membre de son groupe, ou encore sont utilisés en vertu d'une licence accordée à Rogers Communications Inc. ou à une société de son groupe. Tous ces éléments sont reconnus comme des actifs de valeur de leurs propriétaires respectifs, et vous ne pouvez pas les afficher, les copier ni les utiliser de quelque façon que ce soit à des fins commerciales ni pour quelque autre fin que ce soit.

Les Services et tout logiciel ou contenu que vous recevez ou achetez par l'intermédiaire de Cityfone sont pour votre usage personnel, licite et non commercial. Vous acceptez d'utiliser les Services, ces logiciels et ce contenu conformément à votre Entente et à toute licence d'utilisation applicables.

Sans restreindre la portée du paragraphe précédent, veuillez noter que vous ne pouvez pas :

- i. copier, distribuer, transférer ou vendre quelque Service que ce soit, ces logiciels ou ce contenu;
- ii. modifier, changer ou falsifier quelque Service que ce soit, ces logiciels ou ce contenu;
- iii. désosser, décompiler ou désassembler une partie du logiciel;
- iv. tenter de déjouer, éviter, contourner, retirer ou désactiver les mécanismes de protection d'un tel logiciel.

Les Services, ces logiciels et ce contenu demeurent notre propriété ou celle de nos concédants de licence ou de nos fournisseurs de contenu, le cas échéant.

Sauf en ce qui concerne les droits limités qui vous sont explicitement octroyés, tous les droits, titres, intérêts et droits de propriété intellectuelle en rapport avec les Services, ces logiciels et ce contenu sont conservés par leurs propriétaires respectifs et sont protégés par une marque de commerce, des droits d'auteur et/ou les lois ou traités applicables en matière de propriété intellectuelle. Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger les Services, ces logiciels et ce contenu contre le vol, la perte et les dommages.

Veuillez noter que de tels logiciels ou contenus peuvent, de temps à autre, et sans que vous en soyez avisé, faire en sorte que votre Équipement accède à Internet de façon automatique, entraînant des frais de transmission de données et/ou des frais d'utilisation excédentaire.

6. Équipement

a. L'Équipement est-il neuf ou remis à neuf?

Sauf indication contraire, l'Équipement que vous achetez de nous est neuf. Si vous avez acheté de l'Équipement auprès de nous et que vous avez obtenu une subvention sur cet Équipement qui a fait en sorte que vous avez payé **0 \$** pour cet Équipement, veuillez noter que cet Équipement vous est fourni à rabais et non en tant qu'Équipement gratuit.

b. Puis-je rehausser mon Équipement?

Vous pouvez rehausser votre Équipement à tout moment en communiquant avec nous de l'une ou l'autre des façons indiquées au paragraphe 9e) ci-après. Vous pourriez devoir payer des frais d'administration conformément au paragraphe 3d) ci-dessus. Si, aux termes de votre rehaussement d'Équipement, vous concluez une nouvelle Période d'abonnement et résiliez de façon anticipée une Période d'abonnement existante, vous devrez payer des Frais de résiliation anticipée. Veuillez noter que si vous souhaitez rehausser votre Équipement, vous pourriez également devoir passer à un Service qui est offert à ce moment-là, et que tout Service ou Équipement annulé à votre demande pourrait ne plus être disponible.

c. Mon Équipement est-il limité aux Services ou au réseau de Cityfone?

Votre Équipement n'est pas verrouillé au réseau de Cityfone. Si votre Équipement est verrouillé au réseau de Cityfone ou qu'il le devient, veuillez communiquer avec nous et nous vous fournirons les moyens de le déverrouiller sans frais. Veuillez prendre note que durant les **90** premiers jours suivant la Date d'activation, votre Service sera restreint et vous ne pourrez pas effectuer d'appels sortants vers des destinations autres que celles qui ont un indicatif régional d'Amérique du Nord (incluant le Canada et les États-Unis) et à l'endroit où vous vous trouvez lorsque vous effectuez l'appel.

d. Qui est responsable de s'assurer que mon Équipement est compatible et à jour?

Il est possible que l'Équipement et les logiciels qui s'y rattachent doivent respecter certaines exigences minimales et être entretenus d'une certaine façon et à certains endroits afin d'accéder aux Services ou pour assurer le bon fonctionnement des Services (par exemple, services 9-1-1). Ces exigences peuvent changer de temps à autre sans préavis, et vous êtes responsable de mettre à jour et d'entretenir votre Équipement et les logiciels au besoin pour répondre à ces exigences. Nous pouvons fournir des mises à jour de logiciels pour l'Équipement pour les besoins du fonctionnement continu des Services ou de l'Équipement. De même, nous pourrions devoir modifier ou désinstaller d'anciennes fonctionnalités logicielles afin de fournir de nouvelles fonctionnalités et veiller à ce que l'Équipement demeure compatible avec les avancées technologiques. Si votre Équipement ou vos logiciels ne sont pas à jour, nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir le soutien technique voulu.

Si vous utilisez de l'Équipement non acheté auprès de Cityfone, il se peut que votre accès aux Services et le bon fonctionnement de ceux-ci (p. ex., services 9-1-1 et alertes au public) soient limités. Nous vous recommandons d'utiliser l'Équipement fourni par Cityfone.

e. Quelles sont mes responsabilités relatives à l'Équipement?

Vous êtes le seul responsable :

- i. du maintien de la sécurité et de la confidentialité de vos biens et de vos transmissions par l'entremise des Services, de l'Équipement, de nos installations ou de nos réseaux;
- ii. de la protection contre les manquements à la sécurité ou à la confidentialité ou contre les autres risques associés à l'installation, à l'utilisation, au maintien ou au changement des Services ou de l'Équipement; et
- iii. de vous assurer qu'il n'existe aucun branchement non autorisé à l'Équipement.

7. Protection de votre vie privée

a. Comment Cityfone protège-t-elle ma vie privée?

Cityfone s'engage à protéger votre vie privée et prend toutes les mesures raisonnables pour assurer la confidentialité de vos renseignements personnels, conformément aux lois et aux règlements en vigueur en la matière. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la Politique de protection de la vie privée de Rogers sur cityfone.net/modalites.

8. Garanties et limite de responsabilité

Veuillez noter que l'expression « **Parties de Cityfone** » comprend Cityfone et les sociétés membres de son groupe, ses partenaires, ses concédants de licence, ses concessionnaires, ses représentants, ses fournisseurs et ses mandataires (de même que leurs employés, dirigeants, administrateurs, actionnaires et représentants respectifs).

a. L'Équipement est-il garanti?

L'Équipement peut être couvert par une garantie du fabricant ou une autre garantie. Veuillez consulter les documents remis avec votre Équipement pour obtenir des renseignements détaillés sur la garantie dont il est assorti, notamment l'objet de la garantie, la durée de celle-ci et les modalités de réclamation. L'Équipement peut également comporter d'autres programmes de protection facultatifs qui vous sont offerts à l'occasion.

b. Les Services sont-ils garantis?

Les Services fournis par Cityfone peuvent être touchés par des facteurs indépendants du contrôle raisonnable de Cityfone. Pour cette raison, vous reconnaissez et convenez que les Services ou l'accès aux Services, y compris le service d'urgence 9-1-1, les alertes publiques ou les services d'accessibilité, peuvent ne pas fonctionner correctement, ou même ne pas fonctionner du tout, dans les cas suivants :

- i. si votre Équipement fait défaut, s'il n'est pas bien configuré, ou s'il ne respecte pas les exigences de Cityfone;
- ii. si vous avez installé certaines applications de tiers sur votre Équipement;
- iii. en cas de panne du réseau ou de panne d'électricité;
- iv. si vous modifiez ou, dans certains cas, si vous déplacez l'Équipement;
- v. après la suspension ou la résiliation de vos Services ou de votre compte.

Dans les limites permises par la loi en vigueur :

- i. les Parties de Cityfone ne donnent aucune garantie ou assurance à l'égard du rendement, de la disponibilité, de la couverture, de l'utilisation sans interruption, de la sécurité, du prix ou du fonctionnement des Services, de l'Équipement (**sauf en faveur des résidents du Québec** conformément aux garanties légales**) ou de tout produit, contenu, application, logiciel, service, installation, connexion ou réseau utilisé ou fourni par nous ou par des tierces parties (collectivement désignés l'« **Offre** »);
- ii. Cityfone peut limiter toute Offre que vous pouvez acheter;
- iii. vous assumez la totalité des risques associés à l'utilisation, à l'accès, à la transmission, à la disponibilité, à la fiabilité, aux délais, à la qualité, à la sécurité et au rendement de l'Offre;
- iv. les Parties de Cityfone n'offrent aucune représentation, garantie ni condition expresse ou implicite, y compris des garanties de propriété ou d'absence de contrefaçon et des garanties implicites de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier, à l'égard de l'Offre.

Non applicable aux résidents du Québec :**

- v. toutes les représentations, garanties et conditions de quelque type que ce soit, expresses ou implicites, sont exclues;
- vi. aucun conseil ou renseignement, qu'il soit fait verbalement ou par écrit, que vous obtenez de la part de toute Partie de Cityfone n'aura pour effet de créer une modalité, une condition, une représentation ou une garantie qui n'est pas expressément énoncée dans une Entente.

c. De quelle façon Cityfone limite-t-elle sa responsabilité?

À moins de mention contraire stipulée spécifiquement dans une Entente, dans les limites maximales permises par les lois applicables, **et sauf à l'égard des résidents du Québec** pour des dommages résultant du fait personnel d'une Partie de Cityfone**, les Parties de Cityfone ne pourront être tenues responsables envers vous ou une tierce partie pour les éléments suivants :

- i. **Non applicable aux résidents du Québec**** : tout dommage direct, indirect, spécial, consécutif, accessoire, économique ou punitif (y compris la perte de profits ou de revenus; les pertes financières; les pertes d'occasions d'affaires; la perte, la destruction ou l'altération de données, de fichiers ou de logiciels; le manquement à la confidentialité ou à la sécurité; les dommages matériels; les blessures corporelles; les décès ou toute autre perte prévisible ou imprévisible, quelle qu'en soit la cause) associés directement ou indirectement à l'Offre ou à la publicité, la promotion ou les déclarations relatives à un des éléments précités, même si nous avons été négligents ou si nous avons été avisés de la possibilité de tels dommages;
- ii. **Applicable uniquement aux résidents du Québec**** : tout dommage (y compris la perte de profits ou de revenus; les pertes financières; les pertes d'occasions d'affaires; la perte, la destruction ou l'altération de données, de fichiers ou de logiciels; le manquement à la confidentialité ou à la sécurité; les dommages matériels) associé directement ou indirectement à l'Offre;
- iii. toute Offre qui vous est fournie ou à laquelle vous avez accès par l'intermédiaire des Services, tous frais engagés relativement à une telle Offre, ou toute action qui est ou qui peut être prise au moyen de cette Offre, même si cette Offre vous a été facturée;
- iv. le rendement, la disponibilité, la fiabilité, les délais, la qualité, la couverture, l'utilisation sans interruption, la sécurité, le prix ou le fonctionnement de l'Offre;
- v. toute erreur, inclusion ou omission en ce qui a trait aux annuaires ou aux répertoires téléphoniques;
- vi. le refus, la restriction, le blocage, l'interruption ou l'inaccessibilité des Services, y compris le 9-1-1, les alertes publiques ou les services d'accessibilité, l'Équipement ou les identifiants (y compris les numéros de téléphone);
- vii. la perte, le vol, l'endommagement ou l'expiration de l'Équipement, des identifiants, des mots de passe, des codes, des avantages, des rabais, des remises ou des crédits;
- viii. tout accès ou toute modification non autorisé à votre compte ou à votre Équipement, ou l'utilisation de votre compte ou de votre Équipement par d'autres personnes pour une vérification

d'identité, pour accéder à un compte que vous pourriez avoir avec une autre personne ou pour y apporter des modifications, par exemple un compte sur un réseau social ou un compte financier, y compris la modification d'un mot de passe, le transfert de fonds ou le retrait de fonds;

- ix. toute erreur ou omission ou tout délai en rapport avec le transfert des numéros de téléphone à un autre fournisseur de services de télécommunications ou en provenance d'un tel autre fournisseur de services de télécommunications, de même que toute restriction attribuable au transfert ou au fournisseur de services de télécommunications;
- x. tout acte ou toute omission d'un fournisseur de services de télécommunications dont les installations sont utilisées pour établir une liaison avec des points à l'extérieur de notre zone de desserte; ou
- xi. toute réclamation ou tout dommage attribuable directement ou indirectement à des affirmations selon lesquelles l'utilisation, l'utilisation prévue ou une combinaison de l'Offre ou tout document transmis par l'entremise des Services contreviennent aux droits de propriété intellectuelle, industrielle ou contractuelle, ou au droit à la vie privée ou à quelque autre droit d'une tierce partie.

Non applicable aux résidents du Québec** : Ces limites s'ajoutent à toutes les autres limites à la responsabilité des Parties de Cityfone qui sont indiquées dans une Entente et qui s'appliquent à tout acte ou toute omission des Parties de Cityfone, peu importe que ces actes ou ces omissions puissent donner lieu à un recours en vertu d'un contrat, d'un délit civil ou de quelque loi ou autre doctrine juridique.

d. D'autres limites de responsabilité s'appliquent-elles, notamment en ce qui concerne les services d'urgence 9-1-1?

Nous ne sommes pas responsables de ce qui suit :

- i. diffamation ou atteinte aux droits d'auteur inhérents au matériel ou aux messages transmis par l'intermédiaire de notre réseau à partir de votre propriété ou de vos locaux ou enregistrés à partir de votre équipement ou du nôtre;
- ii. dommages causés par vos actes, par défaut, par négligence ou par omission de votre part dans l'utilisation ou la manipulation de l'équipement que nous fournissons;
- iii. dommages causés par toute transmission illégale, de quelque façon que ce soit, de matériel ou de messages par l'intermédiaire de notre réseau en votre nom; ou
- iv. tout acte, toute omission ou toute négligence de la part d'autres entreprises ou systèmes de télécommunications lorsque leurs installations sont utilisées aux fins d'établir une connexion à partir ou en direction de vos installations et de votre équipement.

À l'exception des cas de négligence de notre part entraînant des blessures, la mort ou des dommages à votre propriété ou à vos locaux, notre responsabilité pour cause de négligence relative à la prestation obligatoire de services d'urgence 9-1-1 se limite à un montant de **20 \$** ou à **3 fois** le montant, s'il y a lieu, auquel vous auriez autrement droit à titre de remboursement pour la prestation de Services défectueux en vertu d'une Entente, selon le montant le plus élevé. Toutefois, notre responsabilité n'est pas limitée par le présent article en cas de faute délibérée, de négligence grave ou de conduite anticoncurrentielle de notre part ou en cas de bris de contrat résultant d'une négligence grossière de notre part.

e. Existe-t-il des circonstances dans lesquelles je devrai indemniser Cityfone?

Vous indemnisez et tiendrez à couvert les Parties de Cityfone de quelque réclamation, perte, dommages, coûts et dépenses que ce soit (y compris, sans limitation, les frais juridiques raisonnables et autres frais de règlement de litiges), encourus par les Parties de Cityfone liés à la violation, à la violation présumée ou au détournement par vous du droit de propriété intellectuelle, industrielle ou contractuelle, ou toute atteinte au droit à la vie privée ou à quelque autre droit d'une tierce partie, ou à tout présumé libelle ou à toute présumée diffamation qui serait intenté ou allégué contre vous par une tierce partie.

9. Dispositions générales

a. Comment puis-je résoudre une plainte ou un différend avec Cityfone?

Si vous avez une plainte ou une préoccupation non résolue, nous vous invitons à remplir et à soumettre un formulaire Signaler un problème (que vous trouverez à l'adresse cityfone.net/help/contact). Nous vous répondrons le jour ouvrable suivant. Si vous n'êtes pas satisfait du mode de résolution, vous avez également la possibilité de vous adresser à l'un de nos gestionnaires du centre de contact client au moyen de l'une des méthodes indiquées au paragraphe 9e) ci-dessous.

Non applicable aux résidents du Québec : Dans les limites maximales permises par la loi applicable**, à moins d'un accord de notre part, toute réclamation ou tout différend, de nature contractuelle ou délictuelle, en vertu de la loi ou d'un règlement, ou toute autre réclamation ou tout autre différend, de nature préexistante, présente ou future, découlant de quelque façon des éléments suivants ou s'y rapportant, sera réglé par arbitrage final et liant les parties, à l'exclusion des tribunaux :

- i. une Entente;
- ii. les Services ou l'Équipement;
- iii. les déclarations verbales ou écrites, la publicité ou les promotions associées à une Entente, aux Services ou à l'Équipement; ou
- iv. la relation découlant d'une Entente.

Le cas échéant, l'arbitrage sera mené dans la province où vous habitez et sera simplifié et mené de façon expéditive par **UN** arbitre conformément

aux lois et règlements en vigueur ayant trait à l'arbitrage commercial dans la province ou dans l'administration où vous habitez à la date de l'avis. Cityfone paiera tous les frais raisonnables associés à cet arbitrage. Tout arbitrage sera mené conformément à notre Protocole d'arbitrage, lequel est disponible à l'adresse cityfone.net/modalites.

b. Qu'arrive-t-il si une partie d'une Entente devient inexécutoire ou cesse de s'appliquer?

Si une portion d'une Entente est inexécutoire, ses autres dispositions demeurent pleinement en vigueur. Notre défaut à faire appliquer de façon stricte une des dispositions d'une Entente ne constitue pas une renonciation à quelque disposition ou à quelque droit que ce soit à l'égard de la présente Entente. Ni le cours des affaires entre nous ni les pratiques commerciales ne pourront être invoqués pour modifier quelque disposition que ce soit d'une Entente.

c. Comment puis-je obtenir une version en anglais des présentes Modalités?

Si vous souhaitez obtenir une version en anglais des présentes Modalités, consultez le site Web à l'adresse sansfil.cityfone.net/legal.

d. Quelles lois s'appliquent aux présentes Modalités et aux autres parties de mon Entente?

Chaque Entente est régie par toute loi applicable du Canada et par les lois de la province où se situe votre adresse de facturation, et vous reconnaissez et acceptez la compétence exclusive des tribunaux de cette province. Toutefois, si votre adresse de facturation est située à l'extérieur du Canada, cette Entente sera régie par les lois de la province d'Ontario, et vous reconnaissez et acceptez la compétence des tribunaux de l'Ontario. **Les droits et recours peuvent varier selon chaque province.**

Comment puis-je communiquer avec Cityfone?

Pour communiquer avec nous :

- i. composez le 1-888-499-7566; ou
- ii. écrivez à Cityfone, C.P. 19372 Metrotown PO, Burnaby, (Colombie-Britannique), V5H 4J8.

Tout avis de réclamation doit être transmis au Service juridique de Cityfone, 333, rue Bloor Est, Toronto (ON) M4W 1G9, et cet avis sera réputé avoir été donné à la date à laquelle il est envoyé par l'expéditeur.

* « **résidents de Terre-Neuve-et-Labrador** » désigne les résidents de Terre-Neuve-et-Labrador qui concluent une Entente à laquelle s'applique la loi intitulée *Consumer Protection and Business Practices Act* (Terre-Neuve-et-Labrador);

** « **résidents du Québec** » désigne les résidents du Québec qui concluent une Entente à laquelle s'applique la *Loi sur la protection du consommateur* (Québec).