

# MODALITÉS DE SERVICE CHATR

## 1. Introduction

### a. Comment les Modalités de service chatr s'appliquent-elles à moi?

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

- i. des services sans-fil que vous recevez de chatr ou par son intermédiaire (les « **Services** »);
- ii. de tout téléphone, 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 « **chatr** », « **nous** », « **nos** » et « **notre** » renvoient à chatr mobile, exploitée par Rogers Communications Canada Inc.

### b. Comment les Modalités de service chatr 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 de chatr 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 **brochure 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 chatr au sujet des Services pertinents. Chaque Service auquel vous vous abonnez constitue une Entente distincte avec nous. 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 préavis ou sans votre consentement.

## 2. Types d'abonnement, modifications et résiliation

### a. Quelles sont les types de Services visés par mon Entente?

Les Services sont classés selon les catégories suivantes :

- i. Un « **Forfait** » s'entend d'un regroupement de plusieurs Services sans-fil. Vous pouvez décider de vous abonner à un Forfait de façon continue;
- ii. 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 de mise en service initiale des Services ou de l'Équipement, selon la première date à survenir (la « **Date de mise en service** »).

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

Oui, chatr peut modifier tout aspect d'un Forfait auquel vous vous abonnez de façon continue et de l'Entente qui y est associée, à condition de vous en aviser par écrit au moins **30** jours à l'avance. Nous vous enverrons l'avis écrit par message texte, par lettre ou par courriel, et cet avis comprendra des explications sur la modification ainsi que sa date d'entrée en vigueur.

**Applicable uniquement aux Résidents du Québec\*** : L'avis sera clair et lisible, exclura tout autre texte, et comprendra la modalité ou la disposition modifiée ou nouvelle, l'ancienne version de cette modalité ou de cette disposition (le cas échéant), la date d'entrée en vigueur de la modification, ainsi que vos droits.

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

#### **d. Puis-je modifier mon Forfait?**

Vous pouvez modifier votre Forfait 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 pour changer un Forfait si de tels frais sont indiqués dans votre entente de service applicable à ce Forfait. Veuillez noter que, si vous souhaitez changer un Forfait, vous pourriez seulement pouvoir le remplacer par un Forfait qui est offert à ce moment-là, et que tout Forfait annulé à votre demande pourrait ne plus être disponible ou pourrait ne plus être offert au prix que vous payez actuellement. Les changements apportés à votre Forfait entrent en vigueur sans délai, pourvu que votre compte affiche un solde suffisant pour couvrir vos nouveaux frais de service mensuels. Vous n'aurez droit à aucun remboursement pour la portion inutilisée de votre ancien Forfait.

#### **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 communiquant avec nous de l'une ou l'autre des façons indiquées au paragraphe 9e) ci-après. La résiliation entre en vigueur à la date à laquelle chatr 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. Lorsque vous annulez vos Services, tout solde non utilisé de votre compte ne vous sera pas remboursé.

#### **f. chatr peut-elle résilier mes Services et, le cas échéant, à quel moment cette résiliation entre-t-elle en vigueur?**

**Non applicable aux Résidents du Québec\*** : chatr 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.

**Applicable uniquement aux Résidents du Québec\*** : chatr 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 **60** jours à l'avance.

#### **g. chatr 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, comptes ou identifiants de quelque façon que ce soit, y compris le service 9-1-1, sans avis ni responsabilité envers vous, si :

- i. vous contrenez aux modalités d'une Entente;
- ii. vous dépassez la limite d'utilisation raisonnable;
- iii. vous donnez de l'information fausse, trompeuse ou périmée;
- iv. 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 tiers avec lesquels nous avons conclu des ententes d'itinérance ou de partage de réseau;
- v. vous harcelez, menacez ou faites preuve d'abus envers nous, nos employés ou nos agents;
- vi. vous tentez par des manœuvres frauduleuses ou malhonnêtes de ne pas nous payer;
- vii. 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;
- viii. un compte ou un service duquel vos Services dépendent est annulé pour quelque raison; ou
- ix. 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 chatr (incluant les comptes qui pourraient être en règle);
- iii. les frais encourus par nous ou une société du même groupe que chatr 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 chatr peuvent changer en fonction des modalités de ces services.

#### **h. 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)-d), 2e)h), 4c), 6c), 7b)-d), 8, 9b)-d) et les dispositions en matière d'arbitrage du paragraphe 9a) continueront de s'appliquer à vous malgré la résiliation de votre Entente.

### **3. Renseignements sur les comptes, les frais et les paiements**

#### **a. Comment puis-je activer les Services?**

Afin d'activer puis d'utiliser les Services, vous devez payer à l'avance les frais de service mensuels intégraux de votre Forfait.

#### **b. Puis-je déposer des montants d'argent additionnels dans mon compte?**

Oui, jusqu'à ce que le solde de votre compte atteigne un maximum de **150 \$** afin de pouvoir utiliser les Services facturés à l'utilisation non compris dans votre Forfait, notamment les appels interurbains et les services en itinérance. Les frais des Services facturés à l'utilisation sont déduits du solde de votre compte à mesure que vous les utilisez. **Tous les montants versés à votre compte sont non remboursables et serviront à vous permettre d'utiliser les Services jusqu'à leur suspension, leur annulation ou leur désactivation conformément à une Entente.**

#### **c. Comment puis-je vérifier mon compte ou mon solde d'utilisation?**

Vous pouvez vérifier votre compte ou votre solde d'utilisation au moyen de votre téléphone chatr en composant le \*225# et en appuyant ensuite sur ENVOYER, ou en composant le \*611 (c'est gratuit).

#### **d. Qu'arrive-t-il si je décide de m'abonner à mon Forfait de façon continue?**

Les frais relatifs à votre Forfait sont automatiquement déduits de votre compte à l'avance, et ce, chaque mois, à votre Date anniversaire. Votre « **Date anniversaire** » est le jour du mois où vous avez fait activer vos Services pour la première fois. Cependant, si l'activation a lieu le 31<sup>e</sup> jour du mois, votre Date anniversaire sera le 1<sup>er</sup> de chaque mois ne comptant pas 31 jours qui suivra. Si votre Date anniversaire tombe le 29<sup>e</sup>, le 30<sup>e</sup> ou le 31<sup>e</sup> jour du mois, elle sera alors le 1<sup>er</sup> mars pour le mois de février (sauf dans le cas d'une Date anniversaire qui tombe le 29<sup>e</sup> d'une année bissextile, elle sera le 29 février). Si vos Services sont suspendus, votre Date anniversaire tombera le jour du mois auquel le solde de votre compte sera suffisant pour payer les frais de service mensuels de votre Forfait. Si le solde de votre compte est inférieur au montant des frais de service mensuels de votre Forfait à environ 17 h 00 (heure de l'Est) le jour précédant votre Date anniversaire, vos Services seront donc suspendus pour non-paiement et vous n'aurez plus accès à ces Services, à moins que vous vous abonniez à une offre qui vous permet de conserver l'accès au réseau chatr.

**e. Qu'arrive-t-il si je n'utilise pas ou ne réapprovisionne pas régulièrement mon Service?**

Pour garder votre compte actif, le solde de votre compte doit être suffisant pour couvrir les frais mensuels de votre Forfait. Pour les clients qui activent un nouveau compte prépayé, votre compte sera désactivé si celui-ci est inactif au **58<sup>e</sup>** jour après votre Date d'activation initiale. Votre compte devient inactif si le solde de votre compte demeure inférieur au montant des frais de service mensuels de votre Forfait. Par la suite, si votre compte est inactif pendant **3** mois consécutifs et que son solde est inférieur à vos frais de service mensuels, il sera désactivé. Une fois désactivé, vous perdrez votre numéro de téléphone chatr. Le solde de votre compte ne vous sera pas remboursé. Une nouvelle carte SIM et un nouveau numéro de sans-fil vous seront nécessaires pour réactiver les Services.

**f. Combien de temps cela prendra-t-il pour que des frais à l'utilisation soient déduits de mon compte?**

La plupart des frais à l'utilisation sont déduits immédiatement. Cependant, dans certains cas, nous pouvons déduire des frais jusqu'à **6** mois à compter de la date à laquelle ces frais ont été engagés.

**g. Que puis-je faire si je ne comprends pas ou que je veux contester des frais figurant dans mon compte?**

Toute question ou erreur présumée concernant les frais doit nous être signalée dans les **90** jours suivant la date à laquelle les frais ont été déduits du solde de votre compte, 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.

**h. 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.

**i. Comment les frais de temps d'antenne local et interurbain sont-ils facturés?**

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.

#### **j. Comment chatr détermine-t-elle si j'effectue 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 sans-fil 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 sans-fil 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 [chatrmobile.com/interurbain](http://chatrmobile.com/interurbain) pour connaître les tarifs interurbains en vigueur.

## **4. Votre utilisation des Services**

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

Vous n'êtes pas propriétaire d'aucun numéro de téléphone ou autre identifiant qui vous a été attribué. chatr ne peut garantir que ces identifiants ne seront jamais modifiés, mais nous ne les changerons qu'en cas de circonstances extrêmes et nous ferons un effort raisonnable pour vous aviser à l'avance du changement. chatr peut fournir des services au moyen d'autres identifiants, au besoin.

### **b. chatr 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 logiciels ou du contenu de chatr 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 chatr ou d'une société membre de son groupe, ou encore sont utilisés en vertu d'une licence de chatr ou d'une société membre 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 chatr ou d'une de nos boutiques tierces ne peut servir qu'à une utilisation personnelle, licite et non commerciale. 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 ou 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.

## **5. Couverture sans-fil**

### **a. Où puis-je trouver des renseignements sur la couverture du service mobile de chatr?**

Rendez-vous au [chatrwireless.com/couverture](http://chatrwireless.com/couverture) pour en savoir davantage sur notre zone de couverture de service, y compris nos cartes de couverture complètes.

### **b. À quelles technologies et fonctions de réseau ai-je accès?**

Avec votre forfait, vous avez accès aux technologies et aux fonctions de réseau qui étaient offertes et auxquelles vous vous êtes abonné lors de l'activation de votre forfait actuel (à moins de changement ou d'annulation conformément à cette entente de service). Si nous lançons de nouvelles technologies ou fonctions de réseau, vous pourriez y avoir accès temporairement lors du lancement. Cet accès temporaire peut prendre fin à tout moment et peut devenir payant. Vous pourriez aussi être tenu de changer votre forfait pour avoir accès aux nouvelles technologies ou fonctions de réseau.

### **c. En quoi consiste la Couverture étendue et comment fonctionne-t-elle?**

La Couverture étendue offre des zones de couverture additionnelles au Canada à l'extérieur du réseau de chatr. Si vous avez accès à la Couverture étendue, elle est réservée à une utilisation limitée et occasionnelle. Vous devez donc utiliser la majorité de vos services (appels, textos et données) sur le réseau de chatr chaque mois. Si tel n'est pas le cas, nous pouvons vous en restreindre ou vous en limiter l'accès. Lorsque vous utilisez la Couverture étendue, certains services ou certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles ou présentent certaines limitations. Pour en savoir plus, consultez [chatrwireless.com/couverture](http://chatrwireless.com/couverture).

## **6. Équipement**

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

Sauf indication contraire, l'Équipement que vous achetez de nous est neuf.

### **b. Mon Équipement est-il verrouillé ou limité aux Services ou au réseau de chatr?**

Votre téléphone sans fil n'est pas verrouillé sur le réseau de chatr. Si votre téléphone sans fil est ou devient verrouillé sur le réseau de chatr, veuillez nous contacter et nous vous fournirons les moyens de le déverrouiller sans frais.

### **c. Qui est responsable de s'assurer que mon Équipement est 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 la mise à jour ou de l'entretien nécessaires de votre Équipement et des logiciels pour respecter de telles 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 souhaitez changer votre Équipement, veuillez visiter le [[chatrmobile.com/appareils](http://chatrmobile.com/appareils)].

#### **d. 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;
- iii. de vous assurer qu'il n'existe aucun branchement non autorisé à l'Équipement.

### **7. Protection de votre vie privée**

#### **a. Comment chatr protège-t-elle ma vie privée?**

chatr 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 Politiques de confidentialité de Rogers sur [chatrmobile.com/vieprivee](http://chatrmobile.com/vieprivee).

### **8. Garanties et limite de responsabilité**

Veuillez noter que l'expression « **Parties de chatr** » comprend chatr 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 chatr peuvent être touchés par des facteurs indépendants du contrôle raisonnable de chatr. 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 chatr;
- ii. si vous avez installé certaines applications de tiers sur votre Équipement;
- iii. en cas de panne du réseau ou de panne d'électricité prolongée;
- 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 chatr 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. chatr 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 chatr 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, expresse ou implicite, 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 chatr 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 chatr 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 chatr**, les Parties de chatr 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 spéciaux, 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 chatr qui sont indiquées dans une Entente et qui s'appliquent à tout acte ou toute omission des Parties de chatr, 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 aux 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 chatr?**

Vous indemniserez et tiendrez à couvert les Parties de chatr 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 chatr 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 chatr?**

Si vous avez une plainte ou une préoccupation non résolue, nous vous invitons à nous soumettre une question ou un commentaire à l'adresse [chatrmobile.com/contacteznous](http://chatrmobile.com/contacteznous). Nous vous répondrons le jour ouvrable suivant. Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont un membre de notre direction a résolu votre plainte, vous avez également la possibilité de vous adresser au Bureau du Président au 333 Bloor St. East, Toronto Ontario, M4W 1G9. Enfin, vous pouvez aussi communiquer avec la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) aux coordonnées suivantes : [www.ccts-cprst.ca](http://www.ccts-cprst.ca) ou 1-888-221-1687.

**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.

**Si vous êtes un résident de l'Alberta**, vous pouvez décider de recourir au processus d'arbitrage ou d'intenter une poursuite ou toute autre action en justice pour régler tout litige qui se sera présenté. Si vous décidez de ne pas avoir recours au processus d'arbitrage et que vous intétez plutôt une poursuite ou toute autre action en justice, vous devez en aviser par écrit le Service juridique de chatr, 333, rue Bloor Est, Toronto (Ontario) M4W 1G9. Si vous ne nous avisez pas que vous souhaitez que le litige soit tranché par une cour de justice, le processus d'arbitrage décrit précédemment s'appliquera. Le droit de faire trancher le litige par une cour de justice est un de vos droits personnels : vous êtes le seul à pouvoir l'exercer et il ne peut pas être transféré ni attribué.

**Le cas échéant**, l'arbitrage sera mené conformément à notre Protocole d'arbitrage, lequel est disponible à l'adresse [[chatrmobile.com/modalites](http://chatrmobile.com/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 <https://www.chatrmobile.com/modalites> en vous assurant de changer votre langue de préférence pour l'anglais, ou demandez-en une copie en magasin.

**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 postale est située à l'extérieur du Canada, cette Entente sera régie exclusivement par les lois de la province d'Ontario, et vous reconnaissez et acceptez la compétence des tribunaux de l'Ontario. **Vos droits et recours peuvent varier selon chaque province.**

**e. Comment puis-je communiquer avec chatr?**

Pour communiquer avec nous :

- i. rendez-vous dans un magasin chatr;
- ii. composez le 1-800-485-9745 ou, à partir de votre téléphone sans fil chatr, composez \*611 (cet appel est sans frais);
- iii. visitez le [chatrmobile/contacteznous](#);
- iv. envoyer une télécopie au numéro 1-800-219-6473;
- v. écrivez au Service à la clientèle de chatr, à l'adresse 333, rue Bloor Est, Toronto (ON) M4W 1G9.

Tout avis de réclamation doit être transmis au Service juridique de chatr, 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 du Québec** » désigne les résidents du Québec qui concluent une Entente à laquelle s'applique la *Loi sur la protection du consommateur* (Québec).

04/25