

Modalités et conditions générales des produits et services de TELUS

Mise à jour : novembre 2019

1. Objet

- 1.1. TELUS Communications Inc. (ci-après « **TELUS** ») fournit au client (ci-après le « **Client** »), les produits et services convenus (ci-après les « **Services** ») selon les modalités et conditions indiquées ci-après (les « **Modalités** »). Ces Modalités sont partie intégrante de votre Contrat de services Client avec TELUS (le « **Contrat** »).
- 1.2. Les Modalités sont aussi disponibles à l'adresse suivante : <https://www.telus.com/modalites>
- 1.3. Si les Services sont réglementés, les conditions du Tarif général de TELUS sont également applicables et ont préséance sur le présent Contrat.

2. Facturation

- 2.1. En contrepartie des Services fournis par TELUS, le Client s'engage à payer les frais mensuels et d'utilisation convenus. Toutes les taxes applicables sont ajoutées aux montants à payer et doivent être versées par le Client à TELUS.
- 2.2. TELUS appliquera les rabais ou promotions tant que le Client répond aux exigences d'admissibilité.
- 2.3. En utilisant une carte de crédit, un débit de compte bancaire ou un autre mode de paiement, le Client autorise expressément TELUS ou ses mandataires à porter tous les frais convenus à cette carte, ce compte ou cet autre mode de paiement. Si le Client utilise une carte de crédit, un débit de compte bancaire ou un autre mode de paiement et que TELUS ne reçoit pas le paiement de l'émetteur de la carte, de l'institution financière ou de leurs mandataires ou au moyen d'un autre mode de paiement, selon le cas, le Client convient de payer tous les montants dus dès que TELUS en fait la demande.
- 2.4. La conclusion du Contrat est conditionnelle à l'approbation de crédit du Client.
- 2.5. TELUS peut exiger un dépôt de garantie du Client si celui-ci : (i) n'a pas d'antécédents de crédit auprès de TELUS et refuse de fournir des renseignements satisfaisants sur sa solvabilité; (ii) a une cote de solvabilité insatisfaisante auprès de TELUS, à cause de ses habitudes de paiement relatives aux Services de TELUS; (iii) présente manifestement un risque anormal de perte.
- 2.6. Le taux d'intérêt sur la somme fournie à titre de dépôt de garantie est le taux d'escompte officiel de la Banque du Canada majoré de 1%. Les intérêts doivent être calculés à partir de la date où le Client fournit le dépôt jusqu'à la date où TELUS restitue le dépôt au Client. TELUS avisera le Client par écrit lorsqu'elle utilisera, en tout ou en partie, le dépôt de garantie pour se rembourser des sommes non payées à l'échéance. Au terme de six (6) paiements consécutifs du solde mensuel total, TELUS remboursera le montant du solde à jour dudit dépôt sous forme de chèque, plus intérêts, après avoir retenu le montant des frais dus sur le compte du Client.
- 2.7. Le Client autorise TELUS à vérifier, avant et pendant la durée des Services, pour tout motif raisonnable, son dossier de crédit auprès des institutions pertinentes et autorise en tout temps les institutions financières et autres agences de renseignements à divulguer à TELUS les renseignements sur son dossier de crédit. Le Client autorise également TELUS à inscrire au dossier du Client les renseignements de crédit qu'elle a obtenus.

3. Compte Client

- 3.1. Le Client est responsable de ses comptes en ligne et des activités qui y sont faites par toute personne. Pour éviter toute utilisation non autorisée, le Client doit maintenir la confidentialité de l'adresse courriel et du mot de passe que le Client utilise pour accéder à ses comptes en ligne ou applications.
- 3.2. Le Client doit s'assurer de récupérer toutes ses factures avant la résiliation des Services. Une fois les Services résiliés, le compte Client en ligne sera fermé et le Client n'y aura plus accès.

4. Modification du Contrat

TELUS peut modifier, en tout temps, le présent Contrat, y compris ses éléments essentiels. Dans un tel cas, TELUS enverra au Client, au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur de la modification, un avis écrit, rédigé clairement et lisiblement, par la poste ou par courriel (à l'adresse courriel fournie à TELUS, étant entendu qu'il incombe au Client de s'assurer que l'adresse courriel est à jour) et contenant la nouvelle clause ou la clause modifiée et la version antérieure de la clause, s'il y a lieu, ainsi que la date d'entrée en vigueur de la modification. Le Client aura le droit de refuser cette modification et de résilier le Contrat sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, en transmettant un avis à cet effet à TELUS au plus tard dans les trente (30) jours suivant l'entrée en vigueur de la modification, si celle-ci entraîne l'augmentation de ses obligations ou la réduction des obligations de TELUS.

Dans le cas d'une modification touchant les services internet, le paragraphe précédent s'applique également. Toutefois, l'avis de modification sera alors envoyé soixante (60) jours avant l'entrée en vigueur de la modification.

5. Obligations du Client

- 5.1. À moins de stipulation à l'effet contraire, le présent Contrat est à durée indéterminée.
- 5.2. Les Services faisant l'objet du présent Contrat sont strictement réservés à l'usage du Client et des personnes à qui ce dernier donne accès et ne peuvent être revendus ou partagés sans le consentement de TELUS.
- 5.3. Le Client doit utiliser les Services (incluant tout équipement loué ou fourni) conformément aux lois applicables, aux politiques d'utilisation et aux instructions communiquées par TELUS.
- 5.4. Le Client s'engage à faire un usage juste et proportionné des Services.
- 5.5. Le Client ne peut déménager, déconnecter, retirer, réparer ou perturber tout équipement ou installation de TELUS ou ceux des autres clients, sans le consentement de TELUS. TELUS peut, à tout moment, limiter l'usage des services afin de prévenir une telle perturbation et peut exiger du Client qu'il change ou déconnecte toute installation ou tout équipement.
- 5.6. Le Client est responsable de l'utilisation des Services, y compris de tout usage frauduleux des Services jusqu'à ce que TELUS soit avisée.
- 5.7. Les Services de TELUS vont évoluer dans le temps et le Client doit avoir des installations et des équipements à jour et compatibles pour pouvoir utiliser ceux-ci.
- 5.8. Le Client est responsable du câblage à l'intérieur de son domicile ou de l'immeuble.
- 5.9. Le Client doit obtenir, à ses frais, tous les droits d'accès, autorisations et consentements de tiers, dont notamment le consentement du locateur ou du propriétaire de l'immeuble pour faire toute installation et/ou entretenir les composantes de services. Le Client doit donner accès à TELUS ou à ses représentants afin d'installer ou de réparer les Services. Une personne devra être présente en tout temps lors de l'installation ou de l'entretien des composantes de services.
- 5.10. Les Services sont disponibles là où la technologie le permet. L'installation des Services présume que le réseau de TELUS peut desservir l'adresse du Client. Si des travaux supplémentaires sont requis, ils seront à la charge du Client. Si le Client annule une demande de Services après le début des travaux d'installation, il devra payer à TELUS tous les coûts engagés pour l'installation avant la date de résiliation.
- 5.11. TELUS peut résilier le Contrat si l'installation d'un Service ne rencontre pas les standards établis par TELUS pour ce Service ou engendre des dépenses inhabituelles.
- 5.12. Advenant que le Client migre ses services chez TELUS, il doit résilier ses services avec son ancien fournisseur et lui retourner, le cas échéant, tous ses équipements.

6. Déménagement

Lors d'un déménagement, le Client doit mettre fin à son Contrat et en conclure un nouveau avec TELUS pour la nouvelle adresse de service, si les Services de TELUS sont disponibles à la nouvelle adresse.

7. Équipement prêté ou loué

- 7.1. Advenant que les Services incluent le prêt ou la location d'équipement, TELUS reste le propriétaire de ceux-ci. À moins d'indication contraire au Contrat, l'équipement est au choix de TELUS et peut être neuf ou remis à neuf.
- 7.2. Si l'équipement brise, TELUS le réparera ou le remplacera pour autant que le bris résulte d'un usage normal. En cas de défectuosité de l'équipement, seuls TELUS et ses mandataires sont autorisés à effectuer les réparations. Advenant d'un bris résultant d'un cas de force majeure ou d'un bris du fait d'un tiers, la réparation ou le remplacement (suivant les frais de main d'œuvre et de matériel en vigueur) sont au frais du Client. TELUS peut demander au Client de lui faire parvenir l'équipement aux fins de réparation.
- 7.3. Le Client devrait avoir une assurance couvrant les dommages à l'équipement.
- 7.4. À la résiliation du Contrat, le Client doit retourner à TELUS l'équipement à l'adresse indiquée sur le site web de TELUS, dans les quatorze (14) jours. À défaut de ce faire, TELUS facturera au Client, qui s'engage à la payer, la valeur de remplacement de l'équipement. Si l'équipement n'est pas précisé à l'Annexe A, la valeur de remplacement sera la valeur marchande d'un bien similaire.

8. Vente d'équipement

- 8.1. La livraison de l'équipement se fait par courrier.
- 8.2. Le Client peut retourner l'équipement acheté de TELUS dans les conditions suivantes :

- 8.2.1. Composer le **1-800-463-3633** dans un délai de cinq **(5)** jours ouvrables à compter de la date de livraison afin d'aviser TELUS de son intention de retourner l'équipement, d'obtenir l'autorisation de TELUS et d'obtenir un sac affranchi pour le retour de l'équipement;
 - 8.2.2. L'équipement retourné doit avoir conservé son aspect « neuf »;
 - 8.2.3. L'équipement doit être retourné dans son emballage original et avec toutes ses composantes et tous ses accessoires;
 - 8.2.4. L'équipement doit être retourné dans un délai de quatorze **(14)** jours ouvrables suivant la réception du sac affranchi pour le retour de l'équipement; et
 - 8.2.5. Le Client doit néanmoins payer les frais de livraison initiaux s'il y a lieu.
- 8.3. Les seules garanties offertes par TELUS sur les équipements sont celles offertes par les manufacturiers et remises avec l'équipement. Généralement :
 - 8.3.1. Le délai de la garantie se calcule à partir de la date d'achat de l'équipement
 - 8.3.2. La durée de la garantie est de douze **(12)** mois.
- 8.4. Ne sont pas garantis :
 - 8.4.1. Les dommages causés par les piles d'alimentation, par une surtension, et les défauts causés en raison d'un contact avec l'eau, le sable ou la poussière;
 - 8.4.2. Le vol ou la perte de l'équipement ou de ses composantes;
 - 8.4.3. La décoloration ou tout autre dommage de nature esthétique qui n'affecte pas le fonctionnement de l'équipement ou de ses composantes;
 - 8.4.4. Les dommages attribuables à une installation déficiente, à une mauvaise utilisation, à un usage abusif, ou à un accident;
 - 8.4.5. Les dommages délibérés ou le vandalisme;
 - 8.4.6. Les dommages résultant de réparations ou tentatives de réparation par une personne autre que le fabricant ou le personnel autorisé de TELUS; et
 - 8.4.7. Les problèmes relatifs à la connexion internet d'un tiers.

Des frais de remplacement s'appliquent si le remplacement résulte de l'un des éléments non couverts énumérés ci-dessus.
- 8.5. En cas de défaut de l'équipement durant la période de garantie, TELUS remplacera, conformément à la garantie du fabricant, l'équipement par un modèle identique ou équivalent, neuf ou remis à neuf, sans frais pour le Client. Dans ce cas, l'équipement doit être retourné avec toutes ses composantes et tous ses accessoires. À cet effet, le Client doit suivre les instructions reçues lors de l'appel au centre de réparations ou toutes autres instructions disponibles sur le site web de TELUS.
- 8.6. Lorsque le Client choisit d'acquitter le prix de vente en versements mensuels égaux, les causes suivantes constituent des causes de perte de l'avantage de payer par versement:
 - 8.6.1. Si le Client ne respecte pas ses obligations en vertu du présent Contrat, notamment son obligation de payer les versements convenus;
 - 8.6.2. Si le Client est insolvable ou en faillite ou convient d'un arrangement avec ses créanciers ou d'un compromis en vue de sa liquidation;
 - 8.6.3. Si le Client décède;
 - 8.6.4. Si le Client déménage et que TELUS n'offre pas de service au nouveau site du Client;
 - 8.6.5. Si l'équipement est fortement endommagé, détruit ou volé;
 - 8.6.6. Si le Client vend l'équipement à un tiers.
- 8.7. Si l'une de ces causes de perte de l'avantage de payer par versement survient, TELUS peut exiger du Client le paiement immédiat du solde du prix de vente de l'équipement.
- 8.8. Avant de se prévaloir de cette clause, TELUS doit expédier au Client un avis écrit et un état de compte. Dans les trente **(30)** jours qui suivent la réception par le Client de l'avis et de l'état de compte, le Client peut :
 - 8.8.1. Soit remédier au fait qu'il est en défaut;
 - 8.8.2. Soit présenter une requête au tribunal pour faire modifier les modalités de paiement prévues au présent Contrat;
 - 8.8.3. Soit présenter une requête au tribunal pour obtenir la permission de remettre à TELUS l'équipement qui fait l'objet du présent Contrat.
- 8.9. Si le Client remet l'équipement à TELUS, avec la permission du tribunal, son obligation en vertu du présent Contrat prend fin et TELUS n'est pas tenue de lui remettre les paiements qu'elle a reçus.

9. Service d'entretien de câblage

- 9.1. Le service d'entretien de câblage est une option uniquement offerte aux Clients ayant un combo de Services de TELUS.
- 9.2. Avant que le technicien de TELUS ne se déplace, TELUS peut exiger que le Client effectue des tests à l'aide de deux appareils différents.
- 9.3. Les éléments suivants ne sont pas couverts par le service d'entretien de câblage :
 - 9.3.1. Les dommages délibérés ou les dommages causés par négligence, par vandalisme ou par sectionnement délibéré du câblage;
 - 9.3.2. Les dommages causés par la force majeure;
 - 9.3.3. Les réparations ou tentatives de réparation par une personne autre que le fabricant ou le personnel autorisé de TELUS;
 - 9.3.4. Les réparations ou remplacements de prises ou de câblage qui sont dangereuses ou illégales;
 - 9.3.5. Les réparations ou remplacements de prises ou de câblage à l'extérieur du domicile ou de l'immeuble;
 - 9.3.6. La réparation ou le remplacement de tout équipement terminal (appareil téléphonique, décodeur, modem, etc.);
 - 9.3.7. Les nouvelles installations, les réarrangements, et l'ajout de de prises ou câblages supplémentaires;
 - 9.3.8. Les éléments que TELUS peut raisonnablement déterminer comme exclus en raison de la vétusté ou de la fin de vie utile du câblage.
- 9.4. Des frais de visite et de réparation seront facturés selon les prix en vigueur pour le matériel et la main-d'œuvre pour tout élément non couvert.

10. Soutien technique

- 10.1. TELUS offre au Client un service de soutien technique personnalisé lui indiquant la démarche à suivre quant à l'installation, la configuration et l'utilisation de certains équipements et logiciels de TELUS.
- 10.2. Le Client demeure responsable de mettre à jour et de protéger son système d'exploitation, ses logiciels et ses périphériques.
- 10.3. Le service de soutien technique n'est pas un service de formation et les clients doivent l'utiliser de façon juste et proportionnée.
- 10.4. Le Client doit posséder toutes les autorisations et les licences relatives aux systèmes d'exploitation, aux logiciels ou aux périphériques pour lesquels il demande un service de soutien technique.

11. Logiciels et applications

- 11.1. Le Client accepte que tous les logiciels, applications et documents fournis par TELUS pour une utilisation en relation avec les Services appartiennent à TELUS ou à ses fournisseurs ou aux propriétaires de licence et sont protégés par les lois applicables, notamment en matière de droit d'auteur, marques de commerces et brevets.
- 11.2. Sauf en cas d'autorisation contraire de TELUS ou de la licence de logiciel applicable, le Client s'engage à ne pas :
 - 11.2.1. copier, modifier, louer, prêter, vendre, céder, donner une sous-licence, grever ou transférer de quelque manière que ce soit un droit quelconque sur un logiciel;
 - 11.2.2. distribuer, créer un travail dérivé de, faire de l'ingénierie inversée, ou tenter de découvrir le code source du logiciel;
 - 11.2.3. supprimer tout avis ou étiquette de propriété sur ou dans le logiciel; ou
 - 11.2.4. autoriser toute autre personne à se livrer à l'une des activités précédentes.

12. Période d'essai

Le Client a droit à une période d'essai de trente (30) jours sans limite quant à l'utilisation des Services afin de déterminer si le(s) Service(s) contracté(s) répond(ent) à ses besoins. Durant cette période, le Client peut résilier son Contrat sans frais. La période d'essai débute au moment où le Client contracte pour ses Services.

13. Résiliation et suspension

- 13.1. TELUS peut suspendre et/ou résilier le présent Contrat si le Client est en défaut d'exécuter ses obligations en vertu des présentes.
- 13.2. Le Client doit alors retourner à TELUS promptement tout équipement installé chez lui.

- 13.3. Si le Client n'est pas en défaut d'exécuter ses obligations, TELUS peut résilier le présent Contrat en transmettant au Client un avis écrit de résiliation au moins soixante (60) jours avant la date effective de résiliation.
- 13.4. En cas de résiliation des Services, le Client doit payer à TELUS tous les frais impayés pour les Services rendus avant la date de fin des Services. TELUS peut aussi réclamer au Client une indemnité de résiliation.
- 13.5. Conformément aux lois applicables, si un bénéfice économique a été consenti par TELUS, cette indemnité de résiliation ne peut excéder le montant du solde du prix de vente du bien au moment de la conclusion du Contrat moins le produit obtenu en multipliant $\frac{1}{48}$ du solde en question par le nombre de mois entièrement écoulés au Contrat. Le mois entamé au moment de la résiliation est assimilé à un mois entièrement écoulé.

14. Limitation de responsabilité

- 14.1. Nonobstant toute disposition contraire ailleurs au Contrat, la responsabilité de TELUS est engagée uniquement pour l'attribution de dommages prouvés, immédiats, directs et prévisibles et ne doit pas inclure : i) tout dommage pour le manque à gagner ou la perte de profit, de clients, de revenu ou d'économies prévues; ii) tout dommage pour la perte ou le dommage aux données; et iii) pour tout dommage punitif, exemplaire, accessoire, incident, spécial ou indirect, même si le Client pouvait raisonnablement prévoir la possibilité de ces dommages ou en être informé.
- 14.2. Le Client reconnaît, qu'à l'exception de dommages causés par la faute lourde ou intentionnelle de TELUS, ou de tout dommage corporel ou moral, la responsabilité de TELUS se limite aux dommages directs et prévisibles pour l'ensemble des clients de TELUS, soit le plus élevé des montants suivants : 100,00 \$ ou la valeur des montants payés par le Client à TELUS pour les Services ayant donné lieu à la réclamation dans les trois (3) mois précédant l'évènement ayant donné lieu à la réclamation.
- 14.3. Pour installer l'équipement nécessaire pour fournir le(s) Service(s), TELUS pourrait devoir percer des trous, visser, installer des accessoires fixes, passer des câbles et mener d'autres activités d'installation ayant des répercussions au domicile ou à immeuble du Client. Le Client convient que TELUS ne remettra pas les lieux dans l'état où ils étaient avant l'installation, ni ne réparera les dommages reliés à l'installation ou au retrait de l'équipement. De plus, bien que TELUS essaie de se présenter au moment convenu pour effectuer toute installation ou réparation, le Client ne peut réclamer de dommages reliés à quelque délai que ce soit.
- 14.4. Toutes les limitations de responsabilité figurant au Contrat s'appliquent aussi aux fournisseurs et aux sous-traitants de TELUS qui participent à la prestation du service, comme si le Contrat avait été directement conclu avec eux.

15. Aucune garantie

- 15.1. La seule obligation de TELUS en vertu des présentes est de prendre les moyens raisonnables afin de fournir au Client les Services convenus. TELUS ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu ou sans défaillance des Services. Si le Client possède un système d'alarme d'une tierce partie, il pourrait y avoir des risques d'interférence ou d'interruption du système d'alarme en lien avec les Services de TELUS. Également, TELUS ne garantit pas le bon fonctionnement de ses Services si ceux-ci sont reliés au service internet d'un tiers.
- 15.2. Les Services sont assujettis à la disponibilité des installations et de l'équipement appropriés et, par conséquent, les Services ne sont pas tous disponibles partout.
- 15.3. Il arrive parfois que lors de l'installation, malgré les évaluations préliminaires effectuées, TELUS ne soit pas en mesure d'offrir les Services prévus, car ceux-ci ne rencontrent pas les standards de TELUS. Dans ce cas, toute installation sera annulée et toute somme déjà déboursée par le Client pour les Services sera remise ou un Service alternatif sera offert au Client.
- 15.4. Si une dégradation des Services survient après l'installation, TELUS tentera de remédier à la situation. Advenant qu'aucune solution ne puisse raisonnablement être mise en œuvre, le Client pourra résilier son Contrat ou un Service alternatif pourra lui être offert.

16. Confidentialité et vie privée

- 16.1. À moins que le Client ne donne son consentement exprès ou que la divulgation ne soit exigée par la loi, tous les renseignements que TELUS détient sur le Client, à l'exception de son nom, de son adresse et de son numéro de téléphone inscrit, sont confidentiels, et TELUS ne peut les communiquer à nul autre que: **a)** le Client; **b)** une personne qui, de l'avis raisonnable de TELUS, cherche à obtenir les renseignements en qualité de mandataire du Client; **c)** une autre société de télécommunication, sous réserve que les renseignements soient requis aux fins de la prestation efficace et rentable des Services, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin; **d)** une entreprise qui s'occupe de fournir au Client des services reliés aux Services ou aux annuaires téléphoniques, sous réserve que les renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin; **e)** un

mandataire de l'entreprise dont les services ont été retenus aux fins d'obtenir le règlement de l'état de compte du Client, sous réserve que les renseignements soient requis et ne soient utilisés qu'à cette fin; **f)** une autorité publique ou le mandataire d'une autorité publique, aux fins des alertes publiques d'urgence, si l'autorité publique a conclu être en présence d'un danger imminent ou sur le point de se produire mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout particulier et que le danger pourrait être évité ou minimisé par la divulgation de l'information; **g)** une Affiliée qui fournit des services de télécommunication ou de radiodiffusion au Client, à condition que les renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin.

- 16.2.** Le consentement exprès peut être considéré comme donné par le Client lorsque celui-ci donne : **a)** un consentement écrit; **b)** une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant; **c)** une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain; **d)** une confirmation électronique par Internet; **e)** un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par l'entreprise; et **f)** un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire soit créée de manière objective par le Client ou par un tiers indépendant. Le Client consent à ce que TELUS, ses Affiliées et leurs agents puissent divulguer et échanger de l'information concernant le Client, à des fins d'évaluation de la solvabilité du Client ou afin d'offrir au Client de nouveaux produits et services.
- 16.3.** Le Client consent à la divulgation et à l'échange, par TELUS, ses Affiliées et leurs agents, des informations que ces derniers détiennent concernant le Client, à des fins d'évaluation de la solvabilité du Client ou afin d'offrir au Client de nouveaux produits et services. Le Client consent que TELUS puisse divulguer **i)** toute information du Client à ses représentants et fournisseurs qui auront besoin d'en prendre connaissance pour l'exécution du Contrat, pour autant que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin et **ii)** toute information qui devient publique sans que TELUS ne contrevienne à ses obligations de confidentialité.
- 16.4.** TELUS se conformera aux dispositions de la [Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques](#) (Canada) applicables à TELUS en tant que fournisseur de service du Client en ce qui concerne l'accès, la transmission, le stockage et l'utilisation des renseignements personnels du Client mis à la disposition de TELUS dans le cadre de la fourniture des Services. Les parties conviennent que le Client permettra à ses employés et possiblement d'autres utilisateurs (collectivement les «Utilisateurs») d'utiliser les Services fournis par TELUS en vertu du Contrat et qu'une telle utilisation peut faire en sorte que TELUS conserve dans le cadre de l'exécution du Contrat des documents contenant des communications en provenance ou à destination de tels Utilisateurs. Le Client représente et garantit qu'il a obtenu tous les consentements nécessaires de ces Utilisateurs et leur a fourni tous les avis nécessaires pour permettre la collecte, l'utilisation et la divulgation de ces documents par TELUS et entre le Client et TELUS. Le Client est responsable de tout dommage, perte ou dépenses, incluant les frais juridiques raisonnables, engagés par TELUS à la suite d'une réclamation intentée contre elle dans la mesure où cette réclamation est liée à la collecte, à l'utilisation ou la divulgation de ces documents d'une manière autorisée ou demandée par le Client.
- 16.5.** Les renseignements fournis peuvent être stockés sur des serveurs situés à l'extérieur du Canada. Ils seront protégés par des mesures de sécurité appropriées, mais peuvent être accessibles en vertu des lois des autorités étrangères.

17. Frais de retard

Toutes les factures sont payables dès leur réception. Des frais de retard au taux composé de **2 %** par mois (**26,82%** par année) seront ajoutés aux montants impayés à la fin de la période de grâce indiquée sur la facture, calculés à partir de la date de facturation de ces montants, et ce, jusqu'au paiement intégral de la créance. Le Client doit prévoir un délai suffisant pour que le paiement soit reçu par TELUS au plus tard à la date indiquée sur la facture, soit sept (**7**) jours ouvrables pour un envoi par la poste et trois (**3**) jours ouvrables pour les paiements faits dans les institutions financières.

18. Cession

Le Client ne peut céder, transférer, ni aliéner, en totalité ou en partie, le présent Contrat, sans le consentement écrit préalable de TELUS.

19. Force majeure

TELUS ne peut être tenue responsable de tout retard ou manquement dans l'exécution de ses obligations en vertu du présent Contrat attribuable, directement ou indirectement, notamment à l'une ou l'autre des causes suivantes : **a)** incendie, inondation, séisme, catastrophes naturelles ou épidémie; **b)** émeutes, terrorisme, désordres civils, rébellions ou révolutions; **c)** conflit de travail; ou **d)** toute autre cause raisonnablement indépendante de la volonté de TELUS. TELUS est dispensée de l'exécution ou du respect de ses obligations pendant toute la durée du cas de force majeure, et ce, aussi longtemps qu'elle n'est pas en mesure de recommencer à exécuter ou à observer ses obligations malgré des efforts raisonnables.

20. Lois applicables

- 20.1. TELUS est une entreprise assujettie à la réglementation fédérale. Toute question relative à la validité, l'interprétation, l'application et l'exécution du présent Contrat sera régie par les lois et règlements fédéraux applicables au Canada ainsi que par les lois et règlements provinciaux qui lui sont applicables.
- 20.2. Le CRTC a mis en place un code de conduite pour les fournisseurs de télévision ainsi qu'un code de conduite pour les fournisseurs d'accès internet auxquels TELUS adhère. Le Code des fournisseurs de services de télévision est disponible au : <https://crtc.gc.ca/fra/television/services/codesimpl.htm> et le Code sur les services Internet simplifié est disponible au : <https://crtc.gc.ca/fra/internet/codesimpl.htm>. Le Client qui ne réussit pas à trouver entente avec TELUS a l'option de porter plainte à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) au 1 888-221-1687 ou en visitant l'adresse suivante: <https://www.ccts-cprst.ca/>.
- 20.3. Pendant le présent Contrat, toute décision, tout avis ou toute ordonnance du CRTC ou de tout autre organisme de réglementation compétent trouvent application dans la mesure prévue, nonobstant les dispositions du présent Contrat, y compris toute décision, tout avis ou toute ordonnance qui pourrait entraîner des modifications de prix.
- 20.4. Tout différend avec une entreprise devra d'abord être soumis à la médiation. Ce processus est confidentiel. Si le différend n'est toujours pas résolu suite à la médiation, il devra être tranché par un arbitrage. La médiation et l'arbitrage, si requis, doivent se dérouler en présence d'un médiateur unique et d'un arbitre unique, conformément aux règles de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada Inc. Le présent article ne s'applique pas au recouvrement des montants que le Client doit à TELUS ou à son droit de formuler une plainte auprès d'une autorité administrative compétente à l'égard de TELUS ou des Services.

21. Joindre TELUS

Le Client peut communiquer avec TELUS par téléphone au **1-800-463-3633**

Le Service à la clientèle est disponible selon l'horaire suivant :

Lundi au vendredi : **8 h à 18 h**

Samedi : **8 h 30 à 17 h**

Modalités et conditions particulières des produits et services de TELUS

Mise à jour : novembre 2019

1. Service de ligne locale

- 1.1. TELUS permettra au Client d'effectuer des appels téléphoniques dans la même zone d'appel local. TELUS peut modifier l'étendue des zones d'appel local de temps à autre. Les Services comprennent la gestion des appels et d'autres fonctions à valeur ajoutée qui sont offertes moyennant des frais additionnels facturés selon un prix mensuel ou selon l'utilisation, comme la messagerie vocale, l'afficheur, le rappel du dernier numéro, le blocage de numéro, le renvoi d'appel, l'appel conférence, etc. Des frais additionnels peuvent aussi s'appliquer pour l'aide technique apportée par TELUS à l'utilisation de services comme l'assistance-annuaire, les appels à frais virés, les services exigés par le gouvernement comme le service d'appel d'urgence **911** ainsi que pour des services avec frais comprenant des appels précédés de l'indicatif **900** ou **976**.
- 1.2. Afin de déterminer si le service de ligne téléphonique locale du Client est réglementé ou non, le Client peut composer le **1-800-463-3633**.
- 1.3. Sous réserve de tout droit que le Client peut avoir en vertu des lois et des règlements applicables, y compris tout droit de transférer un numéro à une autre entreprise de télécommunications, le Client ne possède, ni n'a aucun droit de propriété, dans tout numéro de téléphone attribué au Client, pour utilisation avec les Services et TELUS peut devoir changer lesdits numéros de téléphone, en envoyant un préavis raisonnable au Client, sans autre responsabilité pour TELUS.
- 1.4. Le Client autorise TELUS à effectuer auprès de son ancien fournisseur les modifications nécessaires afin de procéder au transfert de ses numéros de téléphone locaux. Le Client autorise également TELUS à effectuer auprès de son ancien fournisseur le transfert ou la déconnexion de ses numéros de téléphone locaux.
- 1.5. Les Services comprennent la publication du numéro de téléphone du Client dans l'annuaire téléphonique distribué par TELUS. Le Client peut faire retirer son numéro de téléphone de l'annuaire moyennant des frais additionnels. Une inscription spéciale à l'annuaire est offerte par TELUS moyennant des frais additionnels. TELUS s'engage à déployer les efforts raisonnables afin de transmettre l'information relative à l'inscription dans les annuaires avec exactitude. TELUS ne peut en aucune façon être tenue responsable de toute erreur, omission ou négligence pouvant survenir.
- 1.6. Le Client est responsable des coûts facturés par TELUS pour les appels faits à partir de son numéro de téléphone et de tous les appels à frais virés acceptés, peu importe qui les a effectués ou acceptés.
- 1.7. Dans certains cas, moyennant des frais additionnels, le Client peut bloquer l'accès à tous les appels interurbains à frais virés, les appels avec indicatif **900/976** et d'autres appels ou fonctions facturés en fonction de l'utilisation.

2. Interurbains

- 2.1. TELUS permettra au Client d'effectuer des appels téléphoniques hors de sa zone d'appel local. La durée de l'appel interurbain est arrondie à la minute supérieure. Pour connaître le prix de base des interurbains en vigueur, le Client peut consulter l'adresse suivante : <https://www.telus.com/fr/telephonie/> Pour chaque appel interurbain sortant ou pour chaque appel sans frais, TELUS facturera un minimum de trente (30) secondes. Après les premières trente (30) secondes de chaque appel, l'appel sera facturé par incréments de six (6) secondes. Peu importe la durée de l'appel, un minimum d'un (1) cent sera facturé.
- 2.2. Pour bénéficier d'une réduction sur le prix du service interurbain outremer, le Client doit absolument posséder un forfait interurbain, couvrant soit le Québec, soit le Canada ou le Canada et les États-Unis. Par ailleurs, le prix du service interurbain outremer peut varier. Pour connaître les prix, le Client peut contacter le Service à la clientèle de TELUS au **1-800-463-3633** ou consulter l'adresse web mentionnée au paragraphe précédent.
- 2.3. Les appels sans frais sont offerts au Canada et aux États-Unis, mais pour avoir un numéro sans frais aux États-Unis, le Client doit s'assurer que les appels soient également dirigés vers un numéro au Canada.

3. Internet

- 3.1. Le Service Internet permet au Client d'obtenir un accès à Internet.
- 3.2. Les Services Internet de TELUS sont offerts à une vitesse mesurée entre le central de TELUS et le modem installé chez le Client. Bien que TELUS s'engage à déployer tout effort raisonnable afin de permettre au Client de bénéficier d'une vitesse maximale, TELUS ne peut garantir une vitesse allant au maximum de la connexion en tout temps et en tout lieu.

- 3.3. La vitesse du Service Internet peut varier en fonction de la technologie utilisée, du lieu, des configurations, de l'encombrement du réseau, du recours aux services à l'intérieur du domicile, du nombre d'utilisateurs et des appareils du Client. D'autres éléments, comme les conditions météorologiques, peuvent influencer les vitesses enregistrées.
- 3.4. La vitesse et la réception du signal Wi-Fi peuvent varier en fonction de l'emplacement et des configurations du modem-routeur sans fil et des amplificateurs Wi-Fi, de l'emplacement et des capacités des appareils sans fil, du nombre de réseaux sans fil avoisinants, du nombre d'appareils Wi-Fi actifs sur le réseau et des matériaux de construction de la résidence. Des équipements supplémentaires peuvent être requis pour offrir des performances optimales.
- 3.5. Le Client s'engage à respecter la limite d'utilisation du Service Internet sélectionné. Toute utilisation excédentaire sera facturée selon les frais en vigueur. Les limites d'utilisation des services Internet et frais applicables sont détaillées dans le Contrat. Le Compte Client en ligne peut être consulté pour plus d'informations sur la consommation de données et les outils à la disposition du Client.
- 3.6. Les applications mobiles utilisant la fonction Wi-Fi utilisent les données du Service Internet du Client.
- 3.7. Le Client convient que le Service Internet de TELUS et l'utilisation de ce service de façon dite « illimitée » réfère seulement au temps d'utilisation et est fondé sur une utilisation intermittente. Le Service Internet ne peut être utilisé pour opérer des serveurs, ne peut être partagé, revendu ou transféré ou être utilisé pour des activités commerciales. Malgré toute disposition à l'effet contraire, TELUS se réserve le droit d'imposer certaines conditions et limites raisonnables à l'utilisation du Service Internet. Le Client doit consulter la politique d'utilisation acceptable de TELUS, à l'adresse suivante et s'y conformer: <http://www.telus.com/politiqueinternet>.
- 3.8. Le Client est responsable de l'accès au moyen de son nom d'utilisateur et de son mot de passe et est responsable de préserver la confidentialité de ces renseignements. Les connexions simultanées au moyen d'un même nom d'utilisateur et mot de passe sont interdites. Toute contravention à cette disposition constitue un manquement et entraînera l'imposition de frais supplémentaires qui seront communiqués au Client sur demande.
- 3.9. Les adresses « IP » enregistrés et attribués par TELUS sont la propriété de TELUS et leur utilisation par le Client est autorisée uniquement pendant la durée du présent Contrat. Tout droit d'utilisation d'une adresse « IP » de TELUS expire lorsque prend fin le Service Internet de TELUS.
- 3.10. TELUS ne fournit aucune garantie quant à la sécurité du réseau du Client raccordé à Internet. Le Client est seul responsable de prendre toute mesure de sécurité raisonnablement nécessaire afin de protéger ses données et son réseau, notamment en ce qui concerne le préjudice matériel résultant d'une modification à la configuration des logiciels, d'un virus informatique, du contenu, de l'utilisation, de la validité ou de la qualité des Services Internet de TELUS fournis par l'entremise d'internet, de la perte ou destruction de données par intrusion ou autrement ou encore de l'interception non autorisée de communications.
- 3.11. Si le Client subit une panne de son Service Internet, il doit communiquer avec le service clientèle de TELUS pour signaler la panne. Par contre, TELUS ne s'engage d'aucune façon à appliquer un crédit.

4. Télé OPTIK

- 4.1. Le Service Télé OPTIK offre au Client un accès aux chaînes sélectionnées afin qu'il puisse en visionner le contenu.
- 4.2. Le contenu disponible sur le Service Télé OPTIK appartient à TELUS ou à des tiers. Le Service est assujéti aux exigences et aux restrictions des fournisseurs de contenu et est protégé par diverses lois dont celles sur les droits d'auteur, les marques de commerce, les brevets et les autres droits de propriété intellectuelle. L'accès aux chaînes sélectionnées donne un droit restreint, non exclusif, incessible et révocable de recevoir le contenu du Service Télé OPTIK, à condition que le Client respecte les conditions du présent Contrat.
- 4.3. Le Service Télé OPTIK est également assujéti aux règles et aux frais imposés par le CRTC en matière de contenu canadien, notamment en ce qui concerne la programmation dans la base Télé OPTIK limitée et numérique, et peut être modifié en tout temps.
- 4.4. Le Client peut changer, sans frais, sa programmation une fois par mois; toute demande supplémentaire par période de trente (30) jours sera facturée.
- 4.5. Le Service Télé OPTIK permet la programmation de contrôles parentaux et il incombe au Client de configurer cette fonctionnalité pour restreindre l'accès à certains contenus sensibles pour les mineurs.
- 4.6. Le décodeur de TELUS doit être installé près des téléviseurs et suivant toute autre recommandation de TELUS. La portée du signal sans fil peut varier et peut être affectée, entre autres, par l'interférence avec d'autres appareils électroniques et par les matériaux utilisés pour la construction du domicile ou de l'immeuble. Le décodeur sans fil (si applicable) de TELUS ne doit pas être laissé à l'extérieur du domicile ou de l'immeuble du Client.
- 4.7. Le Client s'engage à ne pas :
 - 4.7.1. diffuser en public, exploiter ou utiliser toute partie du Service Télé OPTIK à des fins commerciales;
 - 4.7.2. partager le code d'enregistrement du Service Télé OPTIK ou une partie de celui-ci; ou

- 4.7.3. utiliser l'accès Internet haute vitesse permettant la fourniture du service Télé OPTIK à d'autres fins que la fourniture du Service Télé OPTIK.
- 4.8. Le contenu commandé avec visionnement à volonté sur Ma collection OPTIK est offert tant que le Client maintient son Service Télé OPTIK avec TELUS et que TELUS maintient le droit d'offrir ce contenu.
- 4.9. Les applications disponibles sur Télé OPTIK utilisent les données du service internet du Client.

5. Maison connectée

- 5.1. Maison connectée de TELUS est une solution intégrant des équipements de sécurité, de vidéosurveillance et d'automatisation. Selon le Service sélectionné par le Client, celui-ci sera ou non relié à une centrale de surveillance 24/7. Le Client est responsable de fournir un accès Internet pour supporter certaines fonctionnalités de Maison connectée. Maison connectée est accessible à partir d'une application de laquelle le Client peut contrôler à distance les équipements.
- 5.2. Dans les cas où le Service est relié à une centrale de surveillance :
 - 5.2.1. Si la centrale reçoit une alarme en provenance du domicile ou de l'immeuble du Client, TELUS avisera le service d'urgence **9-1-1**, à moins d'indication contraire de la part du Client. Suivant les lois et règlements en vigueur, TELUS pourrait devoir effectuer des validations avant de communiquer avec le service d'urgence **9-1-1**, ce qui pourrait allonger les délais de réponse. Le service d'urgence **9-1-1** est offert par un tiers et non par TELUS.
 - 5.2.2. Le Client doit s'assurer que les informations à son dossier soient à jour, incluant les coordonnées des personnes à joindre en cas d'urgence. Le Client autorise TELUS à se fier aux directives de toute personne autorisée au dossier (contacts d'urgence), incluant d'annuler une alarme ou de refuser d'envoyer le service d'urgence **9-1-1**.

5.3. Équipements

- 5.3.1. Des détecteurs de fumée et de CO₂ peuvent être utilisés avec Maison connectée, mais ces équipements appartiennent au Client. TELUS n'offre aucun service de diagnostic ou de réparation sur ceux-ci.
- 5.3.2. TELUS ne garantit pas la compatibilité du Service Maison connectée avec les équipements qui ne sont pas offerts par TELUS et n'offre aucun soutien sur ceux-ci.
- 5.3.3. Le Client doit activer tout système d'alarme et le mettre à l'essai régulièrement, suivant la façon et la fréquence indiquée dans la documentation du produit, ou encore, selon les recommandations de TELUS. Si un message d'erreur s'affiche sur le panneau d'alarme, le Client doit corriger rapidement la cause de l'erreur ou en informer TELUS promptement. Les programmes d'auto vérification des systèmes d'alarme ne sont pas conçus pour cerner ou diagnostiquer toutes les défaillances possibles.
- 5.3.4. Certains équipements peuvent être alimentés par pile et ne pas fonctionner si celle-ci est faible ou déchargée. Le Client est responsable de remplacer les piles de ses équipements lorsqu'elles sont faibles, déchargées ou lorsque le système l'indique.
- 5.3.5. Le Client peut commander de l'équipement de sécurité, d'automatisation et de vidéosurveillance additionnel en tout temps, conformément aux Modalités et conditions générales des produits et services filaires de TELUS. Le prix de l'équipement additionnel sera confirmé au moment de la commande.

5.4. Utilisation et vie privée

- 5.4.1. Si le Client est abonné à un ensemble de Services comprenant une caméra, toute vidéo, toute image et tout enregistrement audio capté par la caméra est stocké sur des serveurs de TELUS ou de ses fournisseurs. Les vidéos et les images sont conservés selon la capacité des équipements et selon les paramètres configurés par le Client.
- 5.4.2. La capacité totale d'enregistrement de vidéos et d'images se limite à la quantité de stockage incluse avec le Service.
- 5.4.3. Le Client doit déterminer l'emplacement de la caméra et tenir compte de l'éclairage afin de lui permettre de capter des images de qualité.
- 5.4.4. Le Client s'engage à utiliser les Services que pour son usage personnel et conformément aux lois en vigueur, incluant le Code national de prévention des incendies, le Code de sécurité, ou à tous règlements municipaux applicables. Le Client doit valider si un/des permis est/sont requis et en acquitter les frais le cas échéant. Le Client doit également respecter les règles applicables en matière de copropriété, incluant celles prévues à son bail.
- 5.4.5. Le Client s'engage à respecter les principes en matière de vie privée et de droit à l'image. Le Client ne peut pas utiliser les Services pour harceler ou violer les attentes raisonnables des individus en matière de vie privée.

- 5.4.6. Le Client est responsable des fausses alarmes et des frais que toute autorité gouvernementale ou tierce partie (incluant toute firme de sécurité) peut imposer en raison de celles-ci. Le Client est responsable de tout dommage résultant d'une entrée forcée au domicile ou dans l'immeuble, si le Client n'est pas présent ou n'est pas joignable lors d'une alarme.
- 5.4.7. Le Client reconnaît qu'en cas de panne électrique ou d'interruption des services Internet ou de mobilité, certains équipements pourraient ne pas être fonctionnels. Malgré un usage normal, des défaillances au niveau des équipements pourraient survenir et divers facteurs peuvent influencer le fonctionnement de ceux-ci, tel que les interférences électriques, les conditions météorologiques et d'autres facteurs indépendants de la volonté de TELUS.
- 5.4.8. Le Client reconnaît que TELUS n'est pas un assureur et que la protection offerte par les Services de sécurité a une portée limitée.

Annexe A

Indemnité compensatoire en cas de perte, vol, bris, destruction ou non-retour d'équipement * :

Équipements	Indemnité payable
Thermostat et ouvre-porte de garage intelligent	60,00 \$
Panneau de contrôle principal	300,00 \$
Détecteurs de sécurité	35,00 \$
Caméras – intérieure et extérieure	130,00 \$
Décodeur filaire et sans fil	149,95 \$
Enregistreur multitélé	249,95 \$
Modem routeur, modem routeur sans-fil et point d'accès sans fil	99,95 \$
Amplificateur Wi-Fi	49,95 \$
Point de démarcation	49,95 \$
Terminal fibre optique	99,95 \$

*Taxes en sus