



## Conditions de service

### HORAIRE DE SERVICE DE WORLDLINE POUR L'ACCORD-CADRE DE SERVICES DE FIBERNETICS

Fibernetics Inc. (« Fibernetics ») offre divers services sous la marque Worldline (les « Services Worldline » ou les « Services »), qui sont régis par les conditions qui se trouvent dans le présent horaire de service de Worldline. Cet horaire de service de Worldline (« Horaire de service ») est joint à et fait partie intégrante de l'accord-cadre de services de Fibernetics (« Accord ») et le client accepte d'être lié par les conditions générales indiquées dans cet horaire de service de même que par l'accord-cadre de service de Fibernetics qui est disponible sur le site [www.worldline.ca/terms](http://www.worldline.ca/terms)

CET HORAIRE DE SERVICE EST SUJET AUX CONTRAINTES DE RESPONSABILITÉ CONTENUES DANS L'ACCORD-CADRE DE SERVICES DE FIBERNETICS.

LE CLIENT DOIT LIRE ET ACCEPTER CES CONDITIONS AVANT D'UTILISER CE SITE INTERNET OU DE SOUSCRIRE AU SERVICE. CES CONDITIONS D'UTILISATION CRÉENT UNE ENTENTE ENTRE LE CLIENT ET FIBERNETICS. CES CONDITIONS D'UTILISATION RÉGISSENT L'UTILISATION PAR LE CLIENT DE CE SITE INTERNET (« SITE ») ET DES SERVICES OFFERTS, INCLUANT LE LOGICIEL DE SERVICE, L'ÉQUIPEMENT, LES MÉDIAS ASSOCIÉS, TOUT MATÉRIEL IMPRIMÉ, LES DONNÉES, LES FICHIERS ET LES DONNÉES, ET TOUTE DOCUMENTATION EN LIGNE OU ÉLECTRONIQUE (« LOGICIEL »). CHAQUE FOIS QUE LE CLIENT SE SERT DE SE SITE OU DES SERVICES, LE CLIENT RECONNAÎT QU'IL A LU, COMPRIS ET ACCEPTÉ D'ÊTRE LIÉ PAR LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION. CES CONDITIONS PEUVENT ÊTRE MISES À JOUR ET MODIFIÉES SANS PRÉAVIS AU CLIENT. CET ACCORD PRÉVAUT SUR TOUS AUTRES ACCORDS OU TOUTES AUTRES CONDITIONS CONTENUES DANS LE LOGICIEL.

Les conditions suivantes s'appliquent à tous les services Worldline sauf si le titre de la section indique spécifiquement que ces conditions ne s'appliquent qu'à un service en particulier.

#### 1) Conditions générales pour tous les services Worldline

- a. **Définitions.** Tous les termes définis, s'ils ne sont pas spécifiquement définis dans le présent horaire, auront le même sens que celui qui leur est attribué dans l'accord-cadre de services de Fibernetics.
- b. **Frais.**
  - i. Les frais encourus pour chaque service seront indiqués dans la description correspondante à chacun  
Les services individuels ou groupés disponibles sur le site [www.worldline.ca](http://www.worldline.ca)
  - ii. Des frais supplémentaires pouvant s'appliquer aux Services, tels que des frais d'accès ou d'activation, seront indiqués sur le site [www.worldline.ca](http://www.worldline.ca)
  - iii. Fibernetics se réserve le droit de modifier les frais sans vous en avertir.  
Votre utilisation continue du Service après des changements de frais constitue votre acceptation de ces changements.



- iv. Tous les frais vous seront facturés mensuellement, conformément aux méthodes de paiement décrites dans votre Compte Client.
  - v. Les frais pour les Services ne sont pas remboursables. Si le client choisit de payer sur une base mensuelle ou annuelle et met fin au Service avant la fin du mois ou de l'année, selon le cas, aucun remboursement du montant déjà versé ne sera effectué.
  - vi. Dans le cas de Services encourageant des frais mensuels récurrents, il sera demandé au client de payer les frais du dernier mois à l'avance sous forme de dépôt. Le client ne générera pas d'intérêts sur tout dépôt détenu par Fibernetics. Les dépôts seront portés en diminution des frais du dernier mois ou du solde final non réglé du Compte Client, selon le cas, au moment de la cessation du service applicable.
- c. Tarifs interurbains.** Les tarifs pour les appels interurbains sont disponibles sur le site [www.worldline.ca](http://www.worldline.ca). Ces tarifs sont sujets à des modifications sans préavis. Tous les frais pour les appels interurbains, qui ne sont pas inclus dans le forfait d'appels de services interurbains du client (le cas échéant), vous seront facturés mensuellement, en arriérés, conformément aux méthodes de paiement décrites dans votre Compte Client.
- d. Politique d'utilisation acceptable.** La politique d'utilisation acceptable des Services peut être consultée sur le site [www.worldline.ca](http://www.worldline.ca)
- 2) Forfaits d'appels de services interurbains au Canada et dans le monde (« Services interurbains »)**

- a. **Description du service.** Les caractéristiques et les tarifs des services interurbains (incluant les destinations d'appels incluses dans le forfait) peuvent être consultés sur le site [www.worldline.ca](http://www.worldline.ca)
- b. **Service 911.**
  - i. **Les appels d'urgence ne peuvent être passés par le biais des services interurbains.**  
**Les services 999, 112, 911 et e-911 de même qu'aucun autre service d'urgence n'est disponible par le biais des services interurbains. Si le client compose le « 999 » ou le « 911 » (ou tout autre numéro de service d'urgence mondialement reconnu) en utilisant les services interurbains, le client ne sera pas mis en communication avec un opérateur de services d'urgence, et ni son numéro de téléphone ni son emplacement ne seront rapportés à un opérateur de services d'urgence. En souscrivant aux services interurbains, rien n'empêche cependant le client d'utiliser sa ligne téléphonique domestique et le fournisseur sous-jacent pour passer des appels d'urgence.**
  - ii. **Le client reconnaît et comprend que Fibernetics ne peut être tenu responsable de toute incapacité à composer le 9-1-1 ou tout autre numéro d'urgence par le biais des services interurbains ou à accéder au personnel des services d'urgence en raison des limitations de composition du 9-1-1 mentionnées dans la présente. LE CLIENT RECONNAÎT ET CONVIENT QUE, NONOBTANT TOUTE DISPOSITION CONTRAIRE DANS LA PRÉSENTE, FIBERNETICS, SES FILIALES, DIRECTEURS, CADRES, EMPLOYÉS, AGENTS ET FOURNISSEURS SOUS-JACENTS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE TOUTE BLESSURE, DE TOUT DÉCÈS OU DE TOUT DOMMAGE AUX PERSONNES OU AUX BIENS, EN LIEN DIRECT OU INDIRECT AVEC, OU AYANT TRAIT DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT AUX DISPOSITIONS OU NON-DISPOSITIONS DU 9-1-1 ET/OU DES SERVICES D'URGENCE, INCLUANT, MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUTE**



**INCAPACITÉ DU CLIENT OU DE SES UTILISATEURS FINAUX À ACCÉDER AU 9-1-1 ET/OU AUX SERVICES D'URGENCE, ET LE CLIENT ACCEPTE D'INDEMNISER ET DE NE PAS TENIR FIBERNETICS, SES FILIALES ET LEURS DIRECTEURS, CADRES, EMPLOYÉS, AGENTS ET FOURNISSEURS SOUS-JACENTS RESPECTIFS RESPONSABLES EN CAS DE RÉCLAMATIONS, DOMMAGES, PERTES EN LIEN DIRECT AVEC UNE DISPOSITION OU NON-DISPOSITION DU 9-1-1 ET/OU DES SERVICES D'URGENCE.**

**c. 611/411/311/211 Non-disponibles.**

Les services interurbains ne visent pas à remplacer les services de téléphonie à domicile et le client ne peut composer les numéros 611/411/311/211 par le biais des services interurbains.

**d. Durée.** La période d'utilisation des services interurbains commence le jour où le service interurbain est activé par Fibernetics et s'étend sur une période de trente (30) jours suivant la date d'activation (la « Durée »). La durée des services interurbains sera automatiquement renouvelée selon les mêmes conditions pour une autre période de 30 jours (« Période de renouvellement ») suivant la période initiale et chaque période de renouvellement. L'une des parties peut mettre fin aux services interurbains en adressant un préavis écrit de 30 jours à l'autre partie indiquant son intention.

**e. Utilisation des services.**

- i. Les services interurbains ne devront être utilisés qu'à des fins vocales.
- ii. Dans l'éventualité où un client excède un seuil d'utilisation raisonnable, tel que déterminé à la seule discrétion de Fibernetics, Fibernetics se réserve le droit de suspendre ou de mettre fin au compte du client sans préavis.
- iii. Fibernetics se réserve, à sa seule discrétion, le droit de bloquer ou de restreindre les appels dans certaines régions.

**f. Utilisation adéquate des services et coûts associés.** Lorsque le client fait usage des services interurbains à partir d'un cellulaire ou d'un téléphone résidentiel supporté par un fournisseur sous-jacent autre que Fibernetics, Fibernetics ne peut être tenu responsable de toutes charges facturées par le fournisseur de téléphonie cellulaire ou résidentielle au client. Le client comprend que les frais suivants peuvent être encourus par le client et facturés au client lorsque celui-ci utilise les services interurbains :

- i. Les frais encourus si le client sélectionne un emplacement ou un numéro d'accès local erroné pour désigner l'emplacement du client au moment de l'appel;
- ii. Les frais encourus si le client appuie sur le bouton « ENVOYER » ou « APPELER » (pour initier le processus d'appel) plus d'une fois à tout moment pendant la durée du processus de l'appel;
- iii. Les frais de temps d'antenne local
- iv. Les frais de services de téléphonie à domicile offerts par le fournisseur sous-jacent; et
- v. Tous autres frais de fournisseur de téléphonie cellulaire, fournisseur sous-jacent ou tiers pouvant être encourus si les procédures de composition des services interurbains ne sont pas suivies correctement.

**3) Services de téléphonie résidentielle numérique de Worldline**  
(« Services de téléphonie résidentielle »)

**a. Description du service :**

- i. Les caractéristiques et tarifs des services de téléphonie résidentielle peuvent être consultés sur le site [www.worldline.ca](http://www.worldline.ca)



- ii. Les détails des exigences minimales de système et d'accès pour les services de téléphonie résidentielle, tels qu'internet haute vitesse, peuvent être consultés sur [www.worldline.ca](http://www.worldline.ca)
  - iii. Les frais de services de téléphonie résidentielle, incluant les frais associés au matériel informatique servant au fonctionnement des services de téléphonie résidentielle, sont détaillés sur le site [www.worldline.ca](http://www.worldline.ca). Les frais d'expédition ne sont pas inclus dans les frais.
- b. Service 911. VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES RENSEIGNEMENTS SUIVANTS SUR LE SERVICE D'URGENCE 9-1-1! En utilisant les services de téléphonie résidentielle ou en payant pour accéder à ces services, le client reconnaît et accepte tous les renseignements suivants concernant les limitations liées l'utilisation des services de téléphonie résidentielle pour la composition du 9-1-1. Le client reconnaît et comprend que les services de téléphonie résidentielle proposent un service de type 9-1-1 limité et que la composition d'un numéro de type 9-1-1 diffère largement du service 9-1-1 traditionnel, tel que décrit ci-dessous. Le client accepte de prévenir tous les utilisateurs pouvant passer des appels par le biais des services de téléphonie résidentielle à partir de l'emplacement du client sur ces limitations.**
- i. **La composition du numéro d'urgence 9-1-1 de Fibernetics n'est prise en charge que par logiciel et par le biais de boîtiers ATA ou de modems fournis par Fibernetics pour être utilisés avec les services de téléphonie résidentielle.**
  - ii. **Les appels 9-1-1 peuvent être envoyés à un répartiteur différent de celui utilisé pour la composition traditionnelle du 9-1-1. Le répartiteur sera situé à un centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) ou auprès d'un fournisseur de relais de service d'urgence local désigné selon l'adresse spécifiée par le client au moment de son inscription ou tel qu'adéquatement mis à jour par le client si nécessaire.**
  - iii. **La composition d'urgence 9-1-1 de Fibernetics comporte certaines limitations liées au service 9-1-1 amélioré. Le service 9-1-1 amélioré fait partie du type de service 9-1-1 normalement disponible auprès de la plupart des services de téléphonie d'échange primaire traditionnaux. Avec le service 9-1-1 amélioré, vos renseignements d'adresse associés à votre numéro de téléphone sont généralement mis à la disposition du centre de prise d'appels pour la sécurité du public au moment d'appeler le 9-1-1. Avec les services de téléphonie résidentielle, votre appel d'urgence 9-1-1 est envoyé par Internet plutôt que par le biais d'une ligne téléphonique traditionnelle. Comme la plupart des renseignements d'adresse actualisés du client peuvent ne pas être disponibles avec cet appel, il est nécessaire d'utiliser une méthode différente pour envoyer avec précision les renseignements d'adresse de ce client. Cette méthode pourrait impliquer l'utilisation d'un opérateur de service d'urgence intermédiaire dont le travail est de s'assurer de vos données d'emplacement actuelles.**
  - iv. **Soyez prêt à confirmer votre emplacement et votre numéro de téléphone avec l'opérateur qui répondra à votre appel 9-1-1, car l'opérateur pourrait ne pas disposer de cette information. Il est aussi recommandé de garder à l'esprit que Fibernetics est votre fournisseur de service téléphonique et que, si nécessaire, les centres d'appel centraux de Fibernetics peuvent contacter les services d'urgence en cas de situations d'urgence grave afin d'apporter de l'aide. Il est aussi fortement conseillé de ne pas raccrocher jusqu'à ce qu'il vous soit demandé de le faire, et de rappeler aussi rapidement que**



possible si vous perdez la ligne. Veuillez noter que cela peut prendre jusqu'à trois (3) jours suivant l'activation initiale du service pour que vos renseignements d'adresse soient correctement intégrés dans les systèmes 9-1-1.

- v. La composition d'urgence 9-1-1 avec les services de téléphonie résidentielle peut ne pas être possible : pendant une panne d'électricité, une défaillance du réseau, si l'ordinateur, le système, l'équipement ou le câblage du client est défaillant, ou dans l'éventualité d'une suspension ou d'une déconnexion des services de téléphonie résidentielle causée par des problèmes de facturation ou une violation des conditions de service, en raison d'une déconnexion ou d'une suspension du service d'accès à large bande sous-jacente ou en cas d'évènement de force majeure (tel que défini dans le présent accord). La composition d'urgence 9-1-1 avec les services de téléphonie résidentielle ne sera pas non plus disponible en cas d'une panne internet à large bande. En cas de panne d'électricité, il pourrait être nécessaire que le client réinitialise ou reconfigure le boîtier VoIP ou le modem (selon le cas), avant d'être en mesure d'utiliser les services de téléphonie résidentielle, notamment à des fins de composition du 9-1-1.
- vi. La composition du 9-1-1 ne fonctionnera pas correctement si le client déménage ou change d'emplacement sans avoir d'abord mis à jour les renseignements auprès de Fibernetics. Afin que les appels 9-1-1 soient transmis correctement, le client doit faire la mise à jour de l'adresse de service au moins trois (3) jours avant de déménager en mettant ses coordonnées à jour auprès du service à la clientèle de Fibernetics par téléphone ou sur le site [www.worldline.ca](http://www.worldline.ca)
- vii. Le client doit maintenir ses coordonnées d'emplacement enregistrées à jour en les actualisant avec Fibernetics pour que l'opérateur des services d'urgence puisse se mettre en contact avec lui; il pourrait en effet considérer que le client est encore enregistré sous la dernière adresse fournie si celui-ci n'est pas en mesure de répondre à un appel 9-1-1. Les coordonnées d'emplacement enregistrées du client seront utilisées pour vous connecter correctement au centre de réponse d'urgence approprié afin qu'il soit possible d'obtenir la réponse d'urgence adéquate.
- viii. Pour des raisons techniques, y compris la congestion du réseau, il est possible que l'appel 9-1-1 produise une tonalité d'occupation ou que le temps d'établissement de la communication soit plus long que celui d'un appel 9-1-1 traditionnel passé à partir d'un emplacement fixe connu du fournisseur de services d'urgence.
- ix. Le client devrait aviser tous les résidents, les invités et autres personnes potentiellement présentes à l'endroit où vous utilisez les services de téléphonie résidentielle des différences et des limites importantes dans la composition du 9-1-1 par rapport au service 9-1-1 amélioré traditionnel, tel que mentionné ci-dessus.
- x. Les clients qui voyagent à l'extérieur du Canada ne disposeront pas des services de composition 9-1-1.
- xi. Si le client n'est pas à l'aise avec les limites de la composition d'urgence 9-1-1 des services de téléphonie résidentielle, il devrait considérer un autre moyen d'accéder au 9-1-1 traditionnel ou aux services 9-1-1 améliorés, ou de se déconnecter du service de téléphonie résidentielle.
- xii. Le client reconnaît et comprend que Fibernetics n'est pas responsable de



toute panne de service et/ou incapacité à composer le 9-1-1 par le biais des services de téléphonie résidentielle ou d'avoir accès au personnel des services d'urgence à causes des caractéristiques et limitations de la composition du 9-1-1 indiquées dans la présente. **LE CLIENT RECONNAÎT ET ACCEPTE QUE, EN DÉPIT DE TOUT CE QUI POURRAIT ÊTRE CONTRAIRE À LA PRÉSENTE, FBERNETICS, SES FILIALES, DIRECTEURS, CADRES, EMPLOYÉS, AGENTS ET FOURNISSEURS SOUS-JACENTS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLE DE TOUTE BLESSURE, DÉCÈS OU DOMMAGE AUX PERSONNES OU AUX BIENS, EN LIEN DIRECT OU INDIRECT OU CONCERNANT EN AUCUNE FAÇON LES DISPOSITIONS OU NON-DISPOSITIONS DU 9-1-1 ET/OU DES SERVICES D'URGENCE, INCLUANT SANS LIMITATION TOUTE INCAPACITÉ DU CLIENT OU DE SES UTILISATEURS FINAUX À ACCÉDER AU 9-1-1 ET/OU AUX SERVICES D'URGENCE, ET LE CLIENT ACCEPTE D'INDEMNISER ET DE NE PAS TENIR FIBERNETICS, SES FILIALES ET LEURS DIRECTEURS, CADRES, EMPLOYÉS, AGENTS ET FOURNISSEURS SOUS-JACENTS RESPECTIFS POUR RESPONSABLE EN CAS DE RÉCLAMATIONS, DOMMAGES, PERTES EN LIEN DIRECT AVEC UNE DISPOSITION OU NON-DISPOSITION DU 9-1-1 ET/OU DES SERVICES D'URGENCE.**

- c. **Durée et cessation.** La période d'utilisation des services de téléphonie résidentielle commencera le jour où les services de téléphonie résidentielle sont activés par Fibernetics et s'étendra sur une période de trente (30) jours suivant la date d'activation (la « durée »). La durée des services de téléphonie résidentielle sera automatiquement renouvelée selon les mêmes conditions d'utilisation pour une autre période de 30 jours (« Durée de renouvellement ») suivant la date de durée initiale et à la date de chaque période de renouvellement. Chaque partie peut mettre fin aux services de téléphonie résidentielle en remettant à l'autre partie un préavis écrit de 30 jours indiquant son intention.
- d. **Portage**
- i. **Numéro de transfert ou « portage à Fibernetics »**  
Si le client souhaite transférer ou porter un numéro de téléphone en utilisation à Fibernetics, il est nécessaire de remplir une lettre d'autorisation (la « LA ») et la faire parvenir à Fibernetics. La LA permet à Fibernetics d'entrer en contact avec votre fournisseur de service actuel et de faire la demande de portage du numéro vers le réseau Fibernetics. Il en va de la responsabilité du client de mettre fin à la convention de service avec son fournisseur actuel, une fois qu'il aura reçu un avis de Fibernetics indiquant que le portage a été complété. Fibernetics ne pourra être tenu responsable des numéros perdus, des frais encourus pour la réclamation d'un numéro de téléphone ou de tout frais de portage, dans la mesure où le client met fin à ses services avant que l'opération de portage n'ait été achevée.
  - ii. **Transfert de Fibernetics ou « Portage de départ ».** Si le client souhaite passer à un autre fournisseur de service, le client pourrait faire une demande de « portage de départ » pour le numéro de téléphone fourni par Fibernetics vers un tel autre fournisseur de service. Si le client demande au nouveau fournisseur de service de porter un numéro à partir de Fibernetics, le client doit remettre à Fibernetics un préavis écrit trente (30) jours avant la date effective de portage demandée et Fibernetics mettra alors fin aux services fournis en lien avec un tel numéro une fois l'achèvement réussi du portage. Tous les frais associés avec ce numéro



jusqu'à ce que le service ne soit plus dispensé demeurent la responsabilité du client. Si les services du client ont été suspendus à cause d'un retard ou d'une absence de paiement, Fibernetics se réserve le droit de refuser la demande de portage de départ. Si une opération de portage s'avère un échec pour une quelconque raison, le service et l'accord ne prendront pas fin et le client demeurera responsable de tous les frais associés avec le service et le compte client.

- e. **Annuaire téléphonique.** Le numéro de téléphone obtenu par le client en lien avec les services de téléphonie résidentielle ne sera pas indiqué dans aucun annuaire téléphonique.
- f. **Pas de 0+, d'appels assistés ou d'appels 1-900.** Les services de téléphonie résidentielle ne supportent pas les appels 0+ ou les appels assistés (incluant, sans limitation, les appels de collecte et les appels facturés à un tiers). De plus, les services de téléphonie résidentielle ne supportent pas non plus les appels 1-900 ou autres services similaires. Il est possible de faire des appels 411 avec les services de téléphonie résidentielle, appels qui seront facturés à un tarif établi et mis à jour à l'occasion par Fibernetics. Les appels 311 seront aussi supportés lorsque disponibles. Les services de téléphonie résidentielle peuvent supporter certaines cartes d'appel ou autres services d'appels à tarif fixe d'autres compagnies (selon les exigences de composition), mais il sera impossible de composer le 10-10 pour contourner les services interurbains.
- g. **Interurbains.** Les détails des forfaits d'appel pour les services interurbains devant être inclus avec vos services de téléphonie résidentielle peuvent être consultés au [www.worldline.ca](http://www.worldline.ca). Les appels faits à partir d'un emplacement qui n'est pas inclus dans les services de téléphonie résidentielle seront facturés au compte client conformément avec les conditions d'utilisation indiqués dans la présente.
- h. **Installation.**
  - i. La responsabilité de l'installation des services de téléphonie résidentielle sera celle du client.  
Si le client souhaite qu'un installateur autorisé par Fibernetics se déplace pour exécuter les travaux, cela peut être arrangé. Ce service sera facturé directement au client par l'installateur autorisé de Fibernetics.
  - ii. Les normes de prix de Fibernetics n'incluent pas les mises à jour en matière de câbles, de routeur ou autre équipement nécessaire pour que la résidence du client soit prête pour l'installation. Le client aura la responsabilité de faire et payer pour toutes les modifications ou mises à jour requises.
  - iii. Dans l'éventualité où le client est incapable de fournir, préparer ou entretenir ses emplacements et les installations pour la mise en place des services de téléphonie résidentielle, Fibernetics ne pourra être tenu responsable de tout délai résultant dans l'activation de vos services de téléphonie résidentielle ou de toute interruption de service et dommages reliés, et le client aura la responsabilité de payer pour tous les coûts supplémentaires encourus par Fibernetics afin d'installer ou de restaurer les services de téléphonie résidentielle.

#### 4) Services de téléphonie résidentielle VIP de Worldline (« Services de téléphonie résidentielle VIP »)

- a. **Disponibilité du service et admissibilité :**
  - i. Selon sa localisation, le client pourrait être admissible pour les services de téléphonie résidentielle VIP. L'admissibilité pour profiter des services de téléphonie résidentielle VIP doit être confirmée en communiquant avec le service à la clientèle de Fibernetics et en recevant une confirmation de la disponibilité des services de téléphonie résidentielle VIP à la localisation du client.



**b. Description du service :**

- i. Les caractéristiques et tarifs des services de téléphonie résidentielle VIP peuvent être consultés au [www.worldline.ca](http://www.worldline.ca)
- ii. Les détails des exigences du système et d'accès minimales pour profiter des services de téléphonie résidentielle VIP, tels que Internet haute vitesse de Fibernetics, peuvent être consultés au [www.worldline.ca](http://www.worldline.ca).
- iii. Les frais de service de téléphonie résidentielle VIP incluent les frais pour les appareils associés au fonctionnement des services de téléphonie résidentielle VIP, tels qu'indiqués au [www.worldline.ca](http://www.worldline.ca). Les frais d'expédition ne sont pas inclus dans les frais.

**c. 911:**

- i. Étant donné que les services de téléphonie résidentielle VIP sont assurés et opérés comme le sont les anciens services téléphoniques réguliers traditionnels (ASTRT), ils disposent de capacités d'identification et de localisation du 9-1-1 amélioré. Si un client compose le '9-1-1' alors qu'il souscrit aux services de téléphonie résidentielle VIP, l'appel sera transmis au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CASP) le plus près associé à l'adresse municipale associée à l'endroit où le client a installé les services de téléphonie résidentielle VIP. Les coordonnées et le numéro de téléphone associés avec les services de téléphonie résidentielle VIP du client seront transmis en même temps que l'appel au CASP.**
- ii. Lorsqu'un client s'abonne aux services de téléphonie résidentielle vip, il doit fournir des renseignements précis et détaillés de son emplacement, incluant les renseignements d'identification à l'intérieur de l'édifice (comme le n° de local) afin de refléter la localisation exacte du client en cas d'urgence potentielle. Le client peut s'assurer que ses coordonnées d'emplacement enregistrées sont mises à jour auprès de Fibernetics.**
- iii. Alors que Fibernetics fait de son mieux pour adhérer aux meilleures pratiques de l'industrie en matière d'opération des services 9-1-1 amélioré, il est possible que les services 9-1-1 ne soient pas complètement opérationnels lors de certaines circonstances, qui pourraient inclure mais ne sont pas limitées à : panne(s) d'électricité, défaillance du réseau, défaillance de l'équipement ou des câbles du client, cas de suspension ou de déconnection des services de téléphonie résidentielle VIP à cause de problèmes de facturation ou d'une violation des conditions de service, ou en cas d'évènement de force majeure.**
- iv. Pour réduire les risques pouvant survenir dans ces circonstances, le client devrait disposer d'un téléphone avec fil branché en tout temps à ses localisations.**
- v. Le client reconnaît et comprend que Fibernetics ne peut être tenu responsable par le client ou tout tiers de son incapacité à utiliser les services de téléphonie résidentielle VIP ou d'obtenir un accès aux services 9-1-1 en conséquence des limitations décrites dans cette section.**

- d. Durée et cessation.** La période d'utilisation des services de téléphonie résidentielle VIP commencera le jour où les services de téléphonie résidentielle VIP sont activés par Fibernetics et s'étendra sur une période de trente (30) jours suivant la date d'activation (la « durée »). Les services de téléphonie résidentielle VIP seront automatiquement renouvelés selon les mêmes conditions pour une durée de 30 jours (« Durée de renouvellement ») suivant la durée initiale et toutes les durées de renouvellement subséquentes. Chaque partie peut mettre fin aux services de téléphonie résidentielle VIP



en remettant à l'autre partie un préavis écrit de 30 jours indiquant son intention.

**e. Portage :**

**i. Numéro de transfert ou « portage à Fibernetics »**

Si le client souhaite transférer ou porter un numéro de téléphone en utilisation à Fibernetics, il est nécessaire de remplir une lettre d'autorisation (la « LA ») et la faire parvenir à Fibernetics. La LA permet à Fibernetics d'entrer en contact avec votre fournisseur de service actuel et de faire la demande de portage du numéro vers le réseau Fibernetics. Il en va de la responsabilité du client de mettre fin à la convention de service avec son fournisseur actuel, une fois qu'il aura reçu un avis de Fibernetics indiquant que le portage a été complété. Fibernetics ne pourra être tenu responsable des numéros perdus, des frais encourus pour la réclamation d'un numéro de téléphone ou de tout frais de portage, dans la mesure où le client met fin à ses services avant que l'opération de portage n'ait été achevée.

**ii. Transfert de Fibernetics ou « Portage de départ »**

Si le client souhaite passer à un autre fournisseur de service, le client pourrait faire une demande de « portage de départ » pour le numéro de téléphone fourni par Fibernetics vers un tel autre fournisseur de service. Si le client demande au nouveau fournisseur de service de faire la demande de portage de Fibernetics, le client doit remettre à Fibernetics un préavis écrit trente (30) jours avant la date effective de portage demandée et Fibernetics mettra alors fin aux services fournis en lien avec un tel numéro une fois l'achèvement réussi du portage. Tous les frais associés avec ce numéro jusqu'à ce que le service ne soit plus dispensé demeurent la responsabilité du client. Si les services du client ont été suspendus à cause d'une omission de paiement, Fibernetics se réserve le droit de refuser la demande de portage de départ. Si une opération de portage s'avère un échec pour une quelconque raison, le service et l'accord ne prendront pas fin et le client demeurera responsable de tous les frais associés avec le service et le compte client.

**f. Annuaire téléphonique.** Le numéro de téléphone obtenu par le client en lien avec les services de téléphonie résidentielle VIP ne sera pas indiqué dans aucun annuaire téléphonique.

**g. Pas de 0+, d'appels assistés ou d'appels 1-900.** Les services de téléphonie résidentielle VIP ne supportent pas les appels 0+ ou les appels assistés (incluant, sans limitation, les appels de collecte et les appels facturés à un tiers). De plus, les services de téléphonie résidentielle VIP ne supportent pas non plus les appels 1-900 ou autres services similaires. Il est possible de faire des appels 411 avec les services de téléphonie résidentielle VIP, appels qui seront facturés à un tarif établi et mis à jour à l'occasion par Fibernetics. Les appels 311 seront aussi supportés lorsque disponibles. Les services de téléphonie résidentielle VIP peuvent supporter certaines cartes d'appel ou services d'appels à tarif fixe d'autres compagnies (selon les exigences de composition), mais il sera impossible de composer le 10-10 pour contourner les services interurbains.

**h. Interurbains.** Les détails des forfaits d'appel pour les services interurbains devant être inclus avec vos services de téléphonie résidentielle VIP peuvent être consultés au [www.worldline.ca](http://www.worldline.ca). Les appels faits à partir d'un emplacement qui n'est pas inclus dans les services de téléphonie résidentielle VIP seront facturés au compte client conformément avec les conditions d'utilisation indiqués dans la présente.

**i. Installation.**

**i.** L'installation de base des services de téléphonie résidentielle VIP à l'emplacement du client, tel que détaillé au [www.worldline.ca](http://www.worldline.ca), sera exécutée par un installateur autorisé de Fibernetics et sera incluse dans les frais des services de



téléphonie résidentielle VIP. Il en va de la responsabilité du client de fournir, préparer et maintenir sa localisation de manière à ce qu'il soit possible d'y installer l'équipement Fibernetics nécessaire pour que Fibernetics soit en mesure de vous offrir les services de téléphonie résidentielle VIP, incluant la responsabilité de s'assurer que le câblage, le réseau interne et les exigences d'alimentation du client respectent tous les exigences de réseau minimum indiqués par Fibernetics. Une telle disposition, préparation et entretien devra se conformer aux spécifications de Fibernetics et sera effectuée aux frais du client.

- ii. Les clients qui ne se qualifient pas pour l'installation gratuite seront responsable de l'installation de leurs services de téléphonie résidentielle. Si le client souhaite qu'un installateur autorisé par Fibernetics se déplace pour exécuter les travaux, cela peut être arrangé. Ce service sera facturé directement au client par l'installateur autorisé de Fibernetics.
- iii. Les normes de prix de Fibernetics n'incluent pas les mises à jour en matière de câbles, de routeur ou autre équipement nécessaire pour que la résidence du client soit prête pour l'installation. Le client aura la responsabilité de faire et payer pour toutes les modifications ou mises à jour requises.
- iv. Dans l'éventualité où le client est incapable de fournir, préparer ou entretenir ses emplacements et installations pour la mise en place des services de téléphonie résidentielle VIP, Fibernetics ne pourra être tenu responsable de tout délai dans l'activation des services de téléphonie résidentielle VIP ou de toute interruption de service et dommages reliés, et le client sera tenu responsable de tous les frais supplémentaires encourus par Fibernetics afin d'installer ou restaurer les services de téléphonie résidentielle VIP.

## 5) Service Internet haute vitesse

### a. Description du service :

- i. Les caractéristiques et tarifs du service Internet haute vitesse peuvent être consultés au [www.worldline.ca](http://www.worldline.ca). Des frais supplémentaires, non inclus dans les frais mensuels, peuvent s'appliquer et seront indiqués au [www.worldline.ca](http://www.worldline.ca). De tels frais supplémentaires peuvent inclure des frais concernant : des modifications du fournisseur de service, un changement d'adresse/localisation, un ajout d'adresses courriel supplémentaires sur le compte primaire et des excédents.
- ii. La vitesse du service Internet haute vitesse est à la hauteur des vitesse de téléchargement et de chargement indiquées au [www.worldline.ca](http://www.worldline.ca). Ainsi, si, par exemple, la vitesse est de jusqu'à 5 Mbps, cela signifie que le client peut s'attendre à des vitesses atteignant 5 Mbps.
- iii. Fibernetics ne peut pas garantir la vitesse de la connexion du client due aux variations causées par la distance entre la localisation du client et le bureau central de Fibernetics ou le serveur à distance.

**b. Durée.** La période d'utilisation du service Internet haute vitesse commencera le jour où le service Internet haute vitesse sera activé par Fibernetics et s'étendra sur une période de trente (30) jours suivant la date d'activation (la « durée »). La durée des services Internet haute vitesse sera automatiquement renouvelée selon les même conditions d'utilisation pour une autre période de 30 jours (« Durée de renouvellement ») suivant la date de durée initiale et à la date de chaque période de renouvellement. Chaque partie peut mettre fin aux services Internet haute vitesse en remettant à l'autre partie un préavis écrit de 30 jours indiquant son intention.

### c. Installation

- i. Fibernetics devra déployer des efforts raisonnables afin de livrer et d'installer les



services Internet haute vitesse avant la date d'activation. Des délais peuvent cependant se produire dus à des facteurs tels que la disponibilité du client ou les agissements ou omissions de fournisseurs tiers. Fibernetics ne peut garantir que les services seront livrés et installés au jour de la date d'activation spécifique.

- ii. Le point de démarcation du client pour les services Internet haute vitesse sera situé à une localisation normale là où tous les câbles d'alimentation se terminent et sont connectés à l'intérieur des câblages possédés par le client. Les services Internet haute vitesse devront être installés jusqu'au point de démarcation du client.
- iii. Fibernetics ne détient aucune responsabilité quant à l'équipement se trouvant au-delà du point de démarcation, à l'exception de l'équipement de Fibernetics se trouvant sur les installations du client, comme c'est le cas pour un modem fourni par Fibernetics. De plus, Fibernetics ne pourra être tenu responsable du câblage se trouvant au-delà du point de démarcation du client.
- iv. Tous les câbles ou fins de circuits supplémentaires situés au-delà du point de démarcation du client iront de la seule responsabilité du client. Dans l'éventualité où le client demande à ce que le câblage ou d'autres travaux soient exécutés par Fibernetics, il sera possible de faire exécuter ces travaux par un installateur autorisé de Fibernetics, service qui sera facturé directement au client par l'installateur autorisé de Fibernetics.

**d. Crédits d'interruption de service**

- i. Si les services sont interrompus pendant une période d'au moins 24 heures après qu'un avis ait été envoyé par le client à Fibernetics, une indemnité équivalente à 1/30e de tous les frais mensuels facturés pour le service affecté sera appliquée pour chaque période de 24 heures complète pendant laquelle l'interruption se poursuit. Les crédits appliqués pour une période de facturation donnée ne pourront pas excéder les frais mensuels moyens pour cette période concernant le service affecté. Aucune indemnité ne sera appliquée sur les frais d'utilisation non récurrents. Le seul recours exclusif du client pour une interruption de service sera par le biais du crédit décrit ci-dessus.
- ii. Le client doit faire une demande de crédit dans les trente (30) jours suivant l'interruption vérifiée, auquel cas si le client ne fait pas de réclamation dans les délais prescrits, il renonce pour toujours à ses droits à des crédits pour de telles pannes. Fibernetics se réserve le droit de déterminer, à sa seule et absolue discrétion, si une interruption de service est considérée valide.
- iii. En aucun temps des solutions multiples ne seront offertes au client pour tout problème identique, similaire ou lié sur la même ligne. Le solde exigible du client doit être à jour avant que le client ne puisse bénéficier d'aucun crédit
- iv. Aucun crédit ne sera offert pour des interruptions causées par ce qui suit :
  1. (1) la défaillance de tout composant, équipement, câblage, réseau ou système fourni par le client ou un tiers;
  2. (2) l'entretien du réseau par Fibernetics;
  3. (3) les événements de force majeure;
  4. (4) les actes ou omissions, les négligences ou autres du client ou d'un tiers, ou toute violation de toute condition d'utilisation de l'accord-cadre de services par le client ou tout horaire ou ajout joint à la présente.

**6) Service Internet par ligne commutée**

- a. Description du service :** Les caractéristiques et tarifs du service Internet par ligne commutée peuvent être consultés au [www.worldline.ca](http://www.worldline.ca)



- b. **Durée.** La période d'utilisation des services Internet par ligne commutée commencera le jour où le service Internet par ligne commutée est activé par Fibernetics et s'étendra sur une période de trente (30) jours suivant la date d'activation (la « durée »). La durée du service Internet par ligne commutée sera automatiquement renouvelée selon les mêmes conditions d'utilisation pour une période de 30 jours (« Durée de renouvellement ») suivant la durée initiale et toute durée de renouvellement subséquente. Chaque partie peut mettre fin aux services Internet par ligne commutée en remettant à l'autre partie un préavis écrit de 30 jours indiquant son intention.

## 7) Forfait de services de téléphonie résidentielle et Internet haute vitesse Worldline (le « forfait téléphonie résidentielle et Internet »)

- a. **Description du service.** Les caractéristiques et tarifs du forfait téléphonie résidentielle (ou, si le client est admissible, le service de téléphonie résidentielle VIP) et Internet peuvent être consultés au [www.worldline.ca](http://www.worldline.ca)
- b. **Mêmes conditions.** Toutes les conditions qui s'appliquaient aux services de téléphonie résidentielle (ou, si le client était admissible, les services de téléphonie résidentielle VIP) et Internet haute vitesse s'appliquent aussi au forfait téléphonie résidentielle et Internet, à l'exception de la durée et de l'annulation et de l'installation, qui seront les suivantes :

- i. **Durée.** La période d'utilisation du forfait de services de téléphonie résidentielle et Internet commencera le jour où le forfait de services de téléphonie résidentielle et Internet sera activé par Fibernetics et s'étendra sur une période de trente (30) jours suivant la date d'activation (la « durée »). La durée du forfait de services de téléphonie résidentielle et Internet sera automatiquement renouvelée selon les mêmes conditions d'utilisation pour une autre période de 30 jours (« Durée de renouvellement ») suivant la date de durée initiale et à la date de chaque période de renouvellement.

**Annulation.** Chaque partie peut mettre fin au forfait de services de téléphonie résidentielle et Internet en remettant à l'autre partie un préavis écrit de 30 jours indiquant son intention. Cependant, si le client met fin au forfait de services de téléphonie résidentielle et Internet avant qu'une année se soit écoulée depuis la date d'activation, le client devra déboursier 99,95 \$ à Fibernetics pour dommages de liquidation et non comme pénalité.

ii. **Installation**

- Fibernetics devra déployer des efforts raisonnables pour livrer et installer le Service Internet haute vitesse avant la date d'activation estimée. Il est possible que des délais puissent cependant se produire dus à des facteurs tels que la disponibilité du client ou les agissements ou omissions de fournisseurs tiers. Fibernetics ne peut garantir que les services seront livrés et installés au jour de la date d'activation spécifique.
- L'installation de base du forfait de services de téléphonie résidentielle et Internet haute vitesse à la résidence du client, tel qu'indiqué au [www.worldline.ca](http://www.worldline.ca), sera exécutée par un installateur autorisé de Fibernetics et sera inclus dans les frais facturés pour le forfait de services de téléphonie résidentielle et Internet. Il en va de la responsabilité du client de fournir, préparer et entretenir sa localisation pour assurer l'installation de l'équipement de Fibernetics nécessaire pour que Fibernetics soit en mesure d'assurer le service du forfait de services de téléphonie résidentielle et Internet, incluant la responsabilité de s'assurer que les câbles, le réseau internet et les exigences d'alimentation du client soient tous conformes aux exigences de réseau



minimales spécifiées par Fibernetics. Une telle disposition, préparation et entretien devra se conformer aux spécifications de Fibernetics et sera effectuée aux frais du client.

- Les clients qui ne se qualifient pas pour l'installation gratuite seront responsables de l'installation de leurs services de téléphonie résidentielle. Si le client souhaite qu'un installateur autorisé par Fibernetics se déplace pour exécuter les travaux, cela peut être arrangé. Ce service sera facturé directement au client par l'installateur autorisé de Fibernetics.
- Les normes de prix de Fibernetics n'incluent pas les mises à jour en matière de câbles, de routeur ou autre équipement nécessaire pour que la résidence du client soit prête pour l'installation. Le client aura la responsabilité de faire et payer pour toutes les modifications ou mises à jour requises.
- Dans l'éventualité où le client est dans l'incapacité à fournir, préparer ou entretenir ses localisations et installations pour la mise en place du forfait de services de téléphonie résidentielle et Internet Fibernetics ne pourra être tenu responsable de tout délai résultant pour la mise en service du forfait de services de téléphonie résidentielle et Internet ou de toute interruption de service ou dommage relié, et le client sera tenu responsable de payer tous les coûts supplémentaires encourus par Fibernetics afin d'installer ou restaurer le forfait de services de téléphonie résidentielle et Internet.

## **ACCORD-CADRE DE SERVICES DE FIBERNETICS**

Cet accord-cadre de services et tous les horaires de services inclus dans la présente compose l'accord (« Accord ») entre Fibernetics Corporation, une entreprise incorporée qui est régie par les lois de l'Ontario et dont la place d'affaire principale est située au 605 Boxwood Drive, Cambridge, Ontario, N3E 1A5, (« Fibernetics »), et le client (« Client » ou « Vous ») pour la disposition et l'utilisation des services de Fibernetics (les « Services »).

### **1.**

#### **ABONNEMENT AUX SERVICES**

##### **1.1**

Le client accepte de s'abonner aux services offerts par Fibernetics tels que décrits dans les horaires du présent accord-cadre de services (les « Horaires de service »). Les conditions établies dans le présent accord-cadre de services de même que les horaires de services régissent l'utilisation des services par le client, qui doit lire et accepter ces conditions d'utilisation préalablement à toute utilisation des services.

##### **1.2**

**EN ACTIVANT OU UTILISANT N'IMPORTE LEQUEL DES SERVICES, VOUS CONFIRMEZ AVOIR L'ÂGE LÉGAL DANS VOTRE PROVINCE DE RÉSIDENCE POUR SOUSCRIRE À CET ACCORD ET AVOIR LU ET COMPRIS L'INTÉGRALITÉ DES CONDITIONS D'UTILISATION ASSOCIÉES.**



## 2.

### INSTALLATIONS DE FIBERNETICS

#### 2.1.

Fibernetics est le dépositaire de tous les droits, titres et intérêts dans toutes les installations, réseaux, équipements et logiciels fournis par Fibernetics ou utilisés dans la disposition des Services (les « installations de Fibernetics ») ou a obtenu le droit de rentre des installations de Fibernetics disponibles pour utilisation par le client d'un tiers et le client n'aura donc aucun droit en conséquence.

#### 2.2.

Il en va de la responsabilité du client de fournir, préparer et maintenir les localisations, installations et équipements du client pour permettre la mise en place des installations de Fibernetics et assurer que Fibernetics est en mesure de fournir ses services au client. Une telle disposition, préparation et entretien devra se conformer aux spécifications de Fibernetics et sera effectuée aux frais du client.

#### 2.3.

Dans l'éventualité où le client échoue à fournir, préparer ou entretenir ses localisations, installations, équipements ou réseaux pour permettre la mise en place des installations de Fibernetics ou tout service de Fibernetics, ou est incapable d'y parvenir dans un délai raisonnable tel que jugé nécessaire par Fibernetics selon les circonstances, Fibernetics ne pourra être tenu responsable de tout délai ainsi résultant pour assurer les services ou toute interruption de service ou dommages reliés, et le client sera tenu responsable des frais supplémentaires encourus par Fibernetics pour être en mesure d'installer ou restaurer les services.

#### 2.4.

Le client ne pourra, sans l'approbation écrite de Fibernetics et sujet aux conditions pouvant être spécifiées par Fibernetics, procéder à toute altération, ajout ou réparation sur les installations de Fibernetics ou autoriser l'accès aux installations de Fibernetics à toute personne qui n'aura pas reçu l'approbation préalable de Fibernetics.

#### 2.5.

Le client sera responsable d'assurer la sécurité de et toute perte ou dommage causé aux installations de Fibernetics situés dans les installations du client.

#### 2.6.

Si, en lien avec un service particulier ou selon un horaire spécifique, le client fait l'achat de toutes installations de Fibernetics auprès de Fibernetics, les conditions qui y sont reliées seront indiquées dans l'horaire. Toutes les installations de Fibernetics demeureront cependant la propriété de Fibernetics jusqu'à ce que le client ait payé l'intégralité de la somme due pour de telles installations de Fibernetics.

#### 2.7.

Fibernetics devra supporter toutes les dépenses liées à l'entretien et aux réparations nécessaires dues à l'usure normale et aux bris des installations de Fibernetics.

## 3.

### INSPECTION ET ENTRETIEN

#### 3.1.

Fibernetics se réserve le droit de, à l'occasion et sans donner de préavis au client, mettre à jour, entretenir ou faire migrer les services ou les installations de Fibernetics.

#### 3.2.

Dans l'éventualité où il est déterminé par Fibernetics qu'il est nécessaire d'interrompre les services ou qu'il y a une possibilité que les services soient interrompus pour procéder à un



entretien du système, Fibernetics devrait faire preuve d'efforts commerciaux raisonnables pour aviser d'avance le client d'une telle interruption. Fibernetics déploiera des efforts commerciaux raisonnables pour programmer les entretiens du système pendant les heures à faible achalandage (entre minuit et 6 am, heure locale). En aucun cas une interruption de service pour un entretien du système ou un entretien d'urgence ne pourra être considéré comme un échec de performance de la part de Fibernetics.

## **4. ÉQUIPEMENT**

### **4.1.**

En plus des installations de Fibernetics propriété de Fibernetics, il est possible pour le client de faire l'acquisition ou de louer le matériel ou l'équipement de Fibernetics (« Équipement ») pour certains services.

### **4.2.**

Le client devra s'assurer que l'équipement est utilisé conformément avec les spécifications et normes d'opération générales du fabricant de même que selon toutes les lois applicables.

### **4.3.**

Le client ne pourra pas vendre, louer ou autrement disposer de l'équipement (en tout ou en partie) et s'assurera que l'équipement demeure libre de tous embarras. Si l'équipement a été acheté, le client peut vendre, louer ou autrement disposer de l'équipement une fois que l'intégralité des montants dus à Fibernetics ont été payés.

### **4.4.**

En tout temps, le client devra se contenter d'utiliser l'équipement de la manière pour laquelle il a été conçu et de façon prudente et soigneuse, comme le ferait un propriétaire.

### **4.5.**

Le client doit composer avec les risques de perte, destruction ou confiscation de l'équipement, du moment où l'équipement est livré au client et le client doit assurer l'équipement en date du jour d'une telle livraison.

### **4.6.**

au moment de mettre fin à cet accord, ou au moment de l'annulation d'un certain service, l'équipement de location lié au dit service doit être renvoyé à Fibernetics dans les quinze (15) jours suivant la date de résiliation, à défaut de quoi le client recevra une facture du prix d'achat intégral de l'équipement. L'équipement renvoyé doit inclure tous les câbles originaux et adaptateurs d'alimentation et ne doit en aucun cas présenter de dommages physiques et être en bon état de marche.

## **5. LOGICIEL**

### **5.1.**

#### **Licence pour logiciel**

#### **5.1.1.**

Au moment de l'abonnement, le client recevra ou aura le droit de télécharger les logiciels requis pour faire fonctionner les services (le « Logiciel »).



5.1.2.

Fibernetics garantit au client, sujet aux conditions d'utilisation de cet accord, une licence non-exclusive, non-transférable, révocable et limitée pour l'utilisation du logiciel.

5.1.3.

Le client n'aura aucun droit de transférer, assigner ou sous-licencer le logiciel.

5.2.

### **Restrictions concernant l'altération du logiciel ou de ses codes d'aucune manière**

Sauf si autrement indiqué dans cet horaire, le client ne peut : (i) copier le logiciel, autre qu'une copie qui est permise à des fins de sauvegarde; (ii) modifier ou créer tout travail dérivé à partir de tout logiciel, service ou documentation, incluant la traduction ou la localisation (code écrit pour des interfaces de programmation d'applications publiées ou API); (iii) sous-licencer ou autoriser l'utilisation simultanée du service par plus d'un utilisateur; (iv) tenter l'ingénierie inverse, la décompilation, le désassemblage ou autrement tout tentative pour dériver le code source de tout logiciel lié aux services; (v) redistribuer, encombrer, vendre, louer, sous-licencer ou utiliser le logiciel ou le service en temps partagé ou selon une organisation de société de services informatiques, ou autrement transférer le logiciel ou tous droits liés au logiciel; (vi) retirer ou altérer toute marque de commerce, logo, droit d'auteur ou autres avis d'exclusivité, légende, symboles ou étiquettes dans le logiciel ou les services; ou (vii) publier les résultats de tests de jalonnement exécutés sur tout logiciel à un tiers sans avoir d'abord obtenu l'approbation écrite de Fibernetics.

5.3.

### **Propriété du logiciel et des services**

Tous les droits, titres et intérêts des droits d'auteur, de brevet et de propriété intellectuels liés au logiciel et aux services, en tout ou en partie, demeurent la propriété de Fibernetics ou du propriétaire original de tels droits, selon le cas.

**6.**

## **UTILISATION DU SERVICE**

6.1.

### **Exigences du système**

Il va de la responsabilité du client de s'assurer que l'ordinateur, les systèmes, le téléphone résidentiel, le cellulaire et tout autre équipement propriété du client ou fourni par le client pour permettre l'utilisation des services (les « systèmes du client ») soient conformes aux exigences système minimum requises pour assurer l'opération des services sélectionnés, dont les détails peuvent être consultés sur le site web du service. Si le système du client ne se conforme pas à ces exigences, Fibernetics ne peut être tenu responsable de tous problèmes de connexion ou délai, défaillance ou interruption de service ou tout dommage lié pouvant être subi par le client en conséquence.

6.2.

### **Installation**

Il va de la responsabilité du client de télécharger et d'installer le logiciel et les services, là où applicable. Le client reconnaît que toutes les installations et téléchargements du logiciel se fait à ses propres risques. Fibernetics n'est pas responsable et ne peut être tenu responsable de tout dommage ou mauvais fonctionnement du système du client ou d'un logiciel tiers pouvant provenir de l'installation, du téléchargement ou de l'utilisation du logiciel ou des services.



6.3.

### **Logiciel de tiers et téléchargements**

6.3.1.

Fibernetics ne peut être tenu responsable de tout téléchargement de logiciel ou d'installation de matériel d'un tiers par le client qui pourrait altérer la connexion du service, la configuration de l'ordinateur du client ou qui pourrait nuire ou altérer la connexion internet, la vitesse de celle-ci ou le service ou qui pourrait avoir tout autre impact sur le service.

6.3.2.

Fibernetics n'est pas responsable de tout logiciel espion, logiciel malveillant ou virus qui pourrait accéder au système du client à cause de son utilisation du « World Wide Web ».

6.3.3.

Fibernetics n'assume aucune responsabilité quant à tout courriel ou internet ou tout autre logiciel de connexion qui pourrait être exécuté par le client sur son propre système. Fibernetics n'assume aucune responsabilité quant à tout dommage pouvant survenir suite à l'utilisation d'un tel logiciel.

**7.**

## **SUPPORT**

7.1.

Fibernetics offre divers types de support pour ses services. Le client devrait consulter la section « FAQ » du site web du service pour voir à toute question liée au support du service. De plus, le client peut communiquer directement avec Fibernetics pour toutes questions liées au service, par courriel ou par téléphone, indiqués dans la section « Contactez-nous » du site web.

7.2.

En considération de l'équipement, Fibernetics offrira une aide et un support technique pour la dégradation ou le mauvais fonctionnement causé par l'usure normale de l'équipement loué ou acheté auprès de Fibernetics, sauf si autrement spécifié.

7.3.

Fibernetics n'offrira pas de support pour des services, matériel, équipement, logiciel, services de réparation d'ordinateur, améliorations, mises à jour ou modification de tiers qui n'ont pas été achetés, loués ou autorisés par Fibernetics.

7.4.

Fibernetics ne pourra en aucun cas être tenu responsable pour la correction ou la réparation de tout problème ou erreur liée ou causée par l'installation, la configuration ou la modification de l'équipement ou du système du client, ou de tous composants de ceux-ci, à moins que le client ne supporte les coûts associés à ces actions.

**8.**

## **FRAIS**

8.1.

Les frais encourus pour l'utilisation des services devront être indiqués dans l'horaire de service applicable ou sur le site web des services.

8.2.

Tous les frais sont sujets à modification à la seule discrétion de Fibernetics. Lorsqu'exigé par



la loi, Fibernetics devra vous faire parvenir un avis concernant des changements à l'adresse courriel inscrite dans votre compte client.

8.3.

Les frais payés ne sont pas remboursables.

**9.**

## **DONNÉES DE COMPTE, FACTURATION ET PAIEMENT**

9.1.

Le client doit se créer un compte (« Compte client ») pour être en mesure de s'abonner à n'importe quel service en fournissant tous les renseignements demandés lors du processus d'inscription au service, que ce soit en ligne ou par téléphone.

9.2.

Le client a la responsabilité de fournir des renseignements corrects et de mettre ces renseignements à jour dans son compte client. Fibernetics se réserve le droit de suspendre ou de mettre fin à un compte client si celui-ci fournit des renseignements incomplets ou erronés au moment de son inscription ou ultérieurement.

9.3.

Les frais liés à l'utilisation des services, de l'équipement ou de tous autres services ou produits achetés par le client en lien avec cet accord et les horaires de service (« Frais ») devront être payés par le client par carte de crédit (Visa, MasterCard ou American Express) ou par paiements pré-autorisés sur débit. Les frais ne sont pas remboursables.

9.4.

Les frais pour les achats uniques qui exigent un paiement immédiat seront facturés au moment de l'achat et le client recevra un reçu de paiement électronique, dans la mesure où le client a fourni son adresse courriel.

9.5.

Les frais pour les services qui sont facturés sur une base mensuelle seront chargés le jour de la date d'activation initiale du service et le client recevra une facture, en avance d'un mois, le même jour du mois (ex. le 1er du mois) de chaque mois. Tous les services facturés régulièrement devront faire l'objet de paiement pré-autorisés par carte de crédit ou par débit. Le client donne à Fibernetics l'autorité de facturer sa carte de crédit ou son compte de banque lors de la première journée de facturation et toutes celles qui suivront.

9.6.

Les frais pour des services dont la facturation est basée sur l'utilisation, comme c'est le cas pour les frais d'interurbains de même que tous les autres frais qui ne sont pas facturés en avance, seront facturés sur une base mensuelle, en arriérés de paiement, sur la carte de crédit ou le compte de banque du client.

9.7.

Le client avisera Fibernetics de toute modification apportée à son compte de banque, adresse de facturation, numéro ou date d'expiration de carte de crédit. Si le paiement pré-autorisé par carte de crédit n'est pas honoré pour une quelconque raison, et si une méthode de paiement alternative n'a pas été établie, il est possible que le compte client et les services soient suspendus jusqu'à ce que le paiement soit reçu. Fibernetics ne pourra être tenu responsable de tous coûts, dommages, délais, interruptions ou réclamation en lien avec toute suspension d'un service causée par une omission de paiement par le client.

9.8.

Le client a la responsabilité de payer tous les frais portés à son compte, incluant l'expédition et la manutention, les taxes applicables, les intérêts sur les montants en retard et les frais pour les chèques refusés, tous des frais qui ne sont pas inclus dans les frais établis.



9.9.

Toutes les factures et reçus seront envoyés au client par voie électronique à l'adresse courriel en vigueur qui aura été fourni par le client dans le compte client. Le client a la responsabilité de conserver une telle adresse courriel à jour auprès de Fibernetics.

9.10.

Tous les frais sous ou non facturés devront être payés par le client au moment de leur facturation correcte. Fibernetics a la possibilité de facturer des frais pendant un (1) an suivant la date où les dits frais ont été encourus.

9.11

Les intérêts s'accumuleront sur tout montant non payé dans les trente (30) jours suivant la date de facturation, et dès la date de facturation, à un taux de 2 % par mois (26,82 % par année) ou le taux d'intérêt maximum légal, si celui-ci est moins élevé.

9.12

Tous les frais supplémentaires, tels que les frais de tiers encourus par Fibernetics à cause du client en lien avec les services utilisés sont sujets à modification et Fibernetics se réserve le droit de passer de tels frais au client. Dans l'éventualité où Fibernetics, à la demande du client, encoure des dépenses inhabituelles dans la disposition d'un service au client, incluant, par exemple et sans limitation, pour une construction spéciale, Fibernetics devra en aviser le client, qui devra quant à lui approuver de telles dépenses puis porter ensuite la responsabilité de telles dépenses.

9.13.

Si le client conteste des frais de Fibernetics, il devra payer l'intégralité du montant incontesté des frais et remettre à Fibernetics un avis écrit à cet effet dans les trente (30) jours ouvrables suivant la date de facturation, incluant toute documentation qui supporte la légitimité du montant contesté. Après ce temps, le client sera réputé avoir accepté la responsabilité des frais et n'aura aucun droit de contester aucun élément des frais. Fibernetics tentera de régler une contestation dans les trente (30) jours ouvrables suivant la réception de l'avis écrit signifiant à Fibernetics la contestation du client. Toute contestation réglée en faveur du client sera créditée sur le compte du client sur la facture qui suivra le règlement de la contestation. Tout montant contesté réputé être payable à Fibernetics sera exigible dans les cinq (5) jours ouvrables suivant le règlement de la contestation. Le client doit payer tous les frais non contestés et les frais subséquents conformément au présent accord.

9.14.

Des frais administratifs pourraient être réclamés en lien avec les activités de traitement ou de gestion de compte concernant le compte client, incluant les conséquences des éléments suivants : les efforts de collecte et frais légaux liés aux frais non payés, aux paiements renvoyés ou refusés et à la restauration de service.

9.15.

Fibernetics se réserve le droit de vérifier les antécédents de crédit du client. Le client accepte la tenue d'une vérification de crédit et fournira tous les renseignements nécessaires pour mener à bien cette vérification.

9.16.

Sur réception d'un avis par le client, Fibernetics a la possibilité d'assigner, modifier ou retirer une limite de crédit du compte client. Les services peuvent être suspendus en tout temps si le solde impayé du client causé par les frais et autres montants dus à Fibernetics excède cette limite de crédit. Les frais récurrents continueront de s'appliquer pendant toute suspension des services.

9.17.

Fibernetics pourrait exiger un dépôt ou imposer d'autres exigences de paiement ou de crédit en tout temps et selon des conditions qui seront déterminées à la seule discrétion de Fibernetics.



Dans le cas de Services encourant des frais mensuels récurrents, il sera par exemple demandé au client de payé les frais du dernier mois, à l'avance et en tant que dépôt. Le client ne sera pas admissible à des intérêts encourus sur tous dépôts ou autres paiements retenus par Fibernetics. Si le service utilisé par le client est annulé, Fibernetics appliquera tout dépôt ou autres paiements sur le solde final du compte client.

## 10

### Revente et restrictions d'utilisation

#### 10.1.

Le client ne peut se servir des services que pour sa seule utilisation personnelle et résidentielle. Le client ne peut transférer ou revendre les services ou autrement donner à un tiers accès aux services moyennant valeur.

#### 10.2.

Le client devra s'assurer que le client et quiconque est autorisé par le client à se servir des services

(collectivement, les « Utilisateurs finaux ») se conforme aux conditions de cet accord, aux horaires applicables et à la politique d'utilisation acceptable de Fibernetics, qui peuvent être consultés sur l'horaire de service et sur le site web des services. Le client sera responsable de l'utilisation des services par les utilisateurs finaux et du contenu des renseignements que les utilisateurs finaux font passer par le biais des services dans la mesure même où le client en est responsable conformément à ce qui suit.

#### 10.3.

Le client ne peut ni ne permettra ou n'aidera de tiers à fausser, altérer ou réarranger les services ou les installations de Fibernetics requis pour assurer les services, ou autrement à abuser ou utiliser frauduleusement les services, incluant, sans limitation, utiliser les services :

##### 10.3.1.

de toute manière interférant avec les installations de Fibernetics ou l'accès à celles-ci par des tiers;

##### 10.3.2.

de manière contraire aux directives raisonnables communiquées au client par Fibernetics;

##### 10.3.3.

pour toute fin ou en aucune manière, directement ou non, qui soit en violation des lois en vigueur ou des droits de tout tiers; ou

##### 10.3.4.

d'une manière qui permette d'éviter le paiement des frais.

#### 10.4.

En dépit de tout ce qui pourrait être contraire à la présente, si, selon le seul jugement de Fibernetics, le client ou les utilisateurs finaux contreviennent à cet article, et qu'une telle violation ou échec à se conformer pose un risque immédiat de dommage ou de destruction aux installations ou services de Fibernetics, contrevient aux lois ou réglementations en vigueur ou engendre un risque pour les installations ou services de Fibernetics vis-à-vis de ses fournisseurs de services réseau ou autres client, Fibernetics aura le droit de prendre toutes les mesures raisonnables et immédiates nécessaires pour contrer un tel risque et incluent, sans s'y limiter, la suspension ou l'annulation des services, immédiatement et sans préavis.

#### 10.5.

Le client devra dédommager et considérer Fibernetics non responsable de toutes les activités illégales engendrées par l'utilisation des installations et/ou services de Fibernetics par le client et



les utilisateurs finaux. Fibernetics n'aura pas : (i) à assumer toute obligation ou responsabilité envers le client ou tiers pour toute utilisation illégale ou inadéquate des services par le client ou un utilisateur final; ni (ii) à assurer tout devoir ou obligation quant à exercer un contrôle de l'utilisation ou du contenu des renseignements transmis par le biais des services.

## **11**

### **Responsabilité du client**

#### 11.1.

Le client sera le seul responsable de ce qui suit :

##### 11.1.1.

Maintenir la sécurité et la confidentialité de la propriété et des transmissions du client en utilisant les services ou les installations de Fibernetics; et

##### 11.1.2.

Se protéger contre toute brèche de sécurité ou de confidentialité ou autres risques impliqués dans l'installation, l'utilisation, l'entretien ou la modification des services ou des installations de Fibernetics.

## **12.**

### **Durée et cessation**

#### 12.1.

Les services seront fournis pour la période et conformément aux conditions indiquées dans les horaires applicables (la « durée de service »). Les horaires seront renouvelés pour la période indiquée dans l'horaire applicable (la « période de renouvellement ») selon les mêmes conditions d'utilisation indiqués dans la présente, sauf si l'un des parties indique à l'autre par écrit son intention de mettre fin à l'horaire applicable, ce dans les trente (30) jours précédent l'expiration de la durée de service ou la durée de renouvellement alors actuelle, selon le cas. Le présent accord, alors qu'il s'applique à un horaire, sera maintenu tant et aussi longtemps qu'une durée de service demeurera en vigueur sous un horaire.

#### 12.2.

Sans encourir de responsabilités, Fibernetics a la possibilité de suspendre, restreinte ou mettre fin à tout service :

##### 12.2.1.

si le client omet de payer tout montant incontesté lorsque payable et qu'il n'a pas réglé une telle violation pour une période de dix (10) jours ouvrables suivant la date exigible;

##### 12.2.2.

dès le moment où le client enfreint une obligation matérielle de cet accord et/ou horaire, ce qui inclut toute violation des restrictions d'utilisation de la politique d'utilisation acceptable à laquelle il est référé dans la présente;

##### 12.2.3.

sur le champ si le client fait faillite ou devient insolvable, est placé en liquidation ou règlement judiciaire, conclut une résolution de dissolution (autrement que pour fin d'union ou de reconstruction) ou fait une assignation ou un arrangement pour le bénéfice de ses créiteurs; ou



#### 12.2.4.

sur le champ là où toute loi ou ordre du tribunal ou de tout autre autorité qui interdit à Fibernetics de fournir de tels services.

#### 12.3.

Le client peut mettre fin à cet accord par le biais d'un avis écrit transmis à Fibernetics :

##### 12.3.1.

si Fibernetics enfreint une obligation matérielle de cet accord et n'a pas réglé une telle violation dans les trente (30) jours ouvrables suivant la réception de l'avis écrit; ou

##### 12.3.2.

sur le champ si Fibernetics fait faillite ou devient insolvable, est placé en liquidation ou règlement judiciaire, conclut une résolution de dissolution (autrement que pour fin d'union ou de reconstruction) ou fait une assignation ou un arrangement pour le bénéfice de ses créiteurs;

#### 12.4.

Au moment de l'annulation ou de l'expiration de cet accord :

##### 12.4.1.

tous les montants dus par le client deviendront immédiatement exigibles et payables;

##### 12.4.2.

le client devra immédiatement cesser son utilisation des services;

##### 12.4.3.

le client devra remettre à Fibernetics, aux frais du client, et cesser toute utilisation de, toute installation ou équipement de location de Fibernetics présent sur la propriété du client ou sous le contrôle du client, ou toute copie de toute documentation ou matériel ou renseignement confidentiel lié aux services qui soit en possession ou sous le contrôle du client.

#### 12.5.

L'annulation d'un horaire et/ou de du présent accord par tout moyen et cause ne libèrera pas les parties de leurs obligations accumulées antérieurement à une telle annulation.

#### 12.6.

En considération d'un service avec durée de service fixe, si le client souhaite mettre fin au service régité par un horaire de service ou cet accord, sans cause, ou si Fibernetics met fin à cet accord ou à un horaire, avec cause, le client devra payer à Fibernetics, en tant que dommages liquidés et non en tant que pénalité, un montant égal à la somme de :

- a. le plus élevé de 50% de (i) la somme moyenne des frais mensuels des services annulés (tel que déterminé par la moyenne des trois mois précédents) multiplié par le nombre de mois restant à la durée de service à partir de la date d'entrée en vigueur de l'annulation ou (ii) si applicable, l'engagement mensuel minimum des services annulés pour le reste de la durée de service (au prorata, dans le cas d'un engagement mensuel minimum annuel), calculé à partir de la date d'entrée en vigueur de l'annulation;
- b. tout coût que Fibernetics devra continuer de payer à un tiers pour le reste de la durée de service applicable qui sera encouru par Fibernetics avec la connaissance et/ou l'approbation du client pour la disposition des services annulés; et



- c. un paiement forfaitaire qui représente un total agrégé de tout frais d'installation, frais récurrent unique ou mensuel associé avec les services annulés qui auront été abandonnés ou réduits par Fibernetics en considération de l'engagement du client à souscrire à la durée de service de tels services.

Le client reconnaît que les frais d'annulation décrits dans cet accord représentent des dommages liquidés et non une pénalité.

### **13. PROPRIÉTÉ**

#### 13.1.

Le client ne dispose pas des droits de propriété des numéros et, dans certains cas, des numéros « IP » ou noms de domaine qui lui sont attribués. Fibernetics pourrait modifier de tels numéros ou noms de domaine attribués au client, dans la mesure où Fibernetics doit procéder ainsi à cause d'une autorité légale ou régulatrice, incluant, sans limitation, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), la Federal Communications Commission (FCC) ou un ordre du tribunal, et dans la mesure où Fibernetics avise rapidement le client d'une telle action.

#### 13.2.

Tout logiciel et documentation associée fournie au client par Fibernetics demeure la propriété de Fibernetics ou de ses administrateurs de licences. Le client devra prendre les mesures raisonnables pour protéger un tel logiciel ou documentation du vol, de la perte ou de dommages. Le client doit revoir et accepter tout accord de licence d'utilisateur final applicable (fourni séparément ou dans un horaire de service) avant d'installer ou d'utiliser le logiciel ou la documentation. Sauf si indiqué autrement dans l'accord de licence de l'utilisateur final applicable, toutes les licences de logiciel seront annulées au moment de la cessation de cet accord.

### **14. PAS DE GARANTIE**

#### 14.1.

**FIBERNETICS NE GARANTIE PAS QU'IL Y AURA UNE OPÉRATION SANS ERREURS NI INTERRUPTIONS DES SERVICES NI NE SERA RESPONSABLE DE TOUTE DÉFAILLANCE, PANNE, INTERRUPTION OU DÉGRADATION D'UN SERVICE OU DU RÉSEAU OU DE TOUT AUTRE RÉSEAU OU CONNEXION IMPLIQUÉ DANS LA DISPOSITION OU L'UTILISATION DES SERVICES, SANS ÉGARDS À LA CAUSE D'UNE TELLE DÉFAILLANCE, PANNE, DÉGRADATION OU INTERRUPTION, NI À SA DURÉE. NI FIBERNETICS NI SES FILIALES, EMPLOYÉS, AGENTS, OU REPRÉSENTANTS NE PEUVENT FAIRE AUCUNE GARANTIE, REPRÉSENTATION OU CONDITION DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT CONCERNANT TOUT SERVICE, ÉQUIPEMENT DE PRODUIT OU INSTALLATIONS DE FIBERNETICS FOURNIS PAR FIBERNETICS AU CLIENT, QUE CE SOIT EXPRESSE OU IMPLICITE, INCLUANT, SANS S'Y LIMITER, CE QUI EST LIÉ À : (I) LA QUALIFICATION POUR UNE FIN PARTICULIÈRE OU LA POSSIBILITÉ DE MARCHANDER EN REGARD DES SERVICES; (II) LA CAPACITÉ DE TRANSMISSION RÉSEAU; (III) LA SÉCURITÉ DE TOUTE TRANSACTION; (IV) LA RÉSISTANCE AUX ERREURS DES SERVICES OU LEUR QUALIFICATION POUR LES MÊMES ACTIVITÉS À RISQUES ÉLEVÉS; OU (V)**



**LA FIABILITÉ OU LA COMPATIBILITÉ DES INSTALLATIONS DE FIBERNETICS ET L'ÉQUIPEMENT OU LE LOGICIEL DE TIERS QUI POURRAIENT ÊTRE UTILISÉS PAR FIBERNETICS POUR FOURNIR, OU POUR EN UTILISATION PAR LE CLIENT, LES SERVICES, ET TOUTES LES GARANTIES, REPRÉSENTATIONS ET CONDITIONS, EXPRESSES OU IMPLICITES, SONT, DANS LA MESURE DE CE QUI EST PERMIS PAR LES LOIS APPLICABLES, SONT EXCLUS PAR LA PRÉSENTE. LE CLIENT ACCEPTE QU'IL NE S'EST PAS FIÉ À TOUTE REPRÉSENTATION, GARANTIE OU CONDITION FAITE PAR FIBERNETICS.**

## **15.**

### **Limitation des responsabilités**

#### **15.1.**

Aux fins du présent article 15 et des articles 16 et 17, « Fibernetics » inclura Fibernetics, toute compagnie affiliée ou subsidiaire de Fibernetics et les directeurs, cadres, employés, consultants, sous-traitants et agents de ceux-ci.

#### **15.2.**

Sauf en considérant les dommages directs à une propriété personnelle réelle ou tangible, ou pour blessure ou décès pouvant avoir été causé par la négligence de Fibernetics, l'intégralité de la responsabilité de Fibernetics vis-à-vis du client, des utilisateurs finaux ou de tiers en lien avec les services, l'équipement et les installations de Fibernetics ou la disposition ou non-disposition de cela est limitée aux dommages directs prouvés du client, et un tel montant ne pourra excéder par réclamation (ou en agrégé pendant une période de trois (3) mois) le montant payé par le client pour un mois de service affecté (un tel montant devra être calculé selon la moyenne mensuelle des frais payés par le client pendant les six (6) derniers mois antérieurs au mois lors duquel les dommages se sont produits, ou sur la durée de cet accord, selon ce qui est le plus bas).

#### **15.3.**

Sans limiter la généralité de la présente, Fibernetics ne pourra être tenu responsable de :

- a. la diffamation ou la violation d'un droit d'auteur ou d'une marque de commerce ou la violation de tout droit de tiers survenant pendant l'utilisation des services ou du matériel transmis ou reçu par le réseau Fibernetics;
- b. la violation des brevets provenant de la combinaison ou de l'utilisation de l'équipement du client ou de l'utilisateur final conjointement avec les services ou les installations de Fibernetics;
- c. toute acte ou omission de tout fournisseur connecté ou sous-jacent, compagnie de téléphonie d'échange locale, fournisseur d'accès local, ou actes ou omissions de la part de tous fournisseurs de connexions, installations (incluant l'équipement) ou services autres que ceux de Fibernetics, qui sont utilisés par Fibernetics, le client ou les utilisateurs finaux conformément à cet accord;
- d. tout délai lié à l'installation des services ou au transfert des services existants;
- e. pannes de capacité qui ne sont pas directement causées par Fibernetics;
- f. toute utilisation non-autorisée des services;
- g. toute interruption de service, erreur, délai ou défaillance de transmission ou l'échec à transmettre causé par les variations électriques ou les défaillances électriques sur les lieux du client ou des utilisateurs finaux;
- h. toute interruption de service, erreur, délai ou défaillance de transmission ou échec à transmettre causé par Fibernetics dans le cadre d'un entretien du système ou d'urgence, conformément à la section 5.2 de la présente; ou
- i. toute interruption de service, erreur, délai ou défaillance de transmission ou échec à transmettre causé par une cause naturelle, un événement fortuit, une guerre, une



insurrection, une émeute, une grève, un lock-out ou tout soulèvement des travailleurs pouvant affecter Fibernetics ou ses fournisseurs, une tempête, un incendie, une inondation, une explosion, la foudre, des restrictions gouvernementales, des délais à produire le matériel, un manque de travailleurs, d'équipement ou de matériel adéquats, de pannes ou d'interruption d'électricité ou toute autre conditions qui excède le contrôle raisonnable de Fibernetics.

15.4.

EN AUCUN CAS FIBERNETICS NE POURRA ÊTRE TENU REponsable DE TOUTE PERTE, COÛT, RÉCLAMATION OU DOMMAGE (INCLUANT, SANS S'Y LIMITER, TOUT DOMMAGE EXEMPLAIRE, PUNITIF, CONSÉQUENT, DIRECT OU SPÉCIAL, PERTE D'ÉCONOMIES, PERTE DE PROFITS, DOMMAGES POUR NUISANCE AUX AFFAIRES, REVENUS ANTICIPÉS OU PERTE DE REVENUS OU PERTE DE TOUTE DONNÉE OU RENSEIGNEMENT) EN COURU PAR LE CLIENT OU TOUT TIERS (INCLUANT, SANS S'Y LIMITER, LES UTILISATEURS FINAUX) ET SURVENANT SUITE À TOUTE DÉFAILLANCE, INTERRUPTION OU DÉLAI DANS L'APPROVISIONNEMENT DES SERVICES OU CAUSÉ PAR TOUTE IMPRÉCISION, ERREUR OU OMISSION CONCERNANT LES RENSEIGNEMENTS CONTENUS DANS LES SERVICES, QUE FIBERNETICS AIT ÉTÉ AVISÉ OU NON DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

15.5

Fibernetics ne pourra être tenu responsable de tous dommages survenant ou lié à : installations, équipement, logiciel, applications, services ou contenu fourni par le client, les utilisateurs finaux ou les tiers; tout accès non autorisé à ou vol, altération, perte ou destruction des applications, contenu, données, programmes, renseignements, réseau ou système du client, des utilisateurs finaux ou de tiers, par tout moyen (incluant sans limitation les virus); ou toute action, omission ou défaillance du client.

15.6.

En aucun cas Fibernetics ne pourra être tenu responsable de toute utilisation frauduleuse ou illégale des services par le client, les utilisateurs finaux ou tout tiers.

15.7.

Ces limitations de responsabilité s'appliqueront sans égars à la forme d'action, que ce soit par contrat, garantie, responsabilité stricte ou préjudice, incluant, sans limitation, les négligences de toutes sortes, actives ou passives, ou en combinaisons de celles-ci, et se poursuivra malgré l'échec d'une solution exclusive.

## **16.**

### **Responsabilité du client**

16.1.

Aux fins du présent article et des articles 16, 17 [?] et 18, « Client » inclura le client et toute compagnie affiliée ou subsidiaire du client et les directeurs, cadres, employés, consultants, sous-traitants et agents de ceux-ci.

16.2.

Le client aura des responsabilités envers Fibernetics pour tous dommages causés à une propriété personnelle réelle ou tangible, ou pour toute blessure ou décès causé par le client ou un utilisateur final.

16.3.

EN AUCUN CAS LE CLIENT NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE DE TOUT DOMMAGE INDIRECT, ACCIDENTEL, CONSÉQUENT, DE FIDÉLITÉ OU SPÉCIAL, INCLUANT TOUT DOMMAGE POUR MAL CAUSÉ AUX AFFAIRES, PERTE DE



PROFITS, PERTE D'ÉCONOMIES OU PERTE DE REVENUS, QUE LE CLIENT AIT ÉTÉ AVISÉ OU NON DE TELS DOMMAGES.

## **17.**

### **Indemnité**

#### **17.1.**

Le client devra défendre, indemniser et considérer Fibernetics non responsable pour et contre tous dommages, responsabilités, obligations, pertes, blessures réclamations, demandes, pénalités, coûts et dépenses (incluant des frais et déboursés juridiques raisonnables) survenant suite à toutes réclamations faites par quiconque, incluant sans limitation tout utilisateur final, basé sur : le contenu de toute transmission faite par le client ou tout utilisateur final pendant l'utilisation des services; l'utilisation des services par le client ou tout utilisateur final, incluant sans limitation, en contravention des restrictions indiquées dans l'article 4; les installations ou connexions du client ou d'un utilisateur final fourni par le client ou un utilisateur final; ou la violation de tout terme, condition ou garantie du présent accord par le client ou un utilisateur final.

## **18.**

### **Confidentialité des renseignements et protection de la vie privée**

#### **18.1.**

Sauf si le client donne son consentement expresse ou qu'une divulgation est requise par un pouvoir légal, tous les renseignements conservés par Fibernetics concernant le client, autre que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone en liste, sont confidentiels et ne peuvent être divulgués par Fibernetics à quiconque autre que

- a. le client;
- b. une personne qui, selon le jugement raisonnable de Fibernetics, recherche des renseignements en tant qu'agent du client;
- c. toute autre compagnie de téléphone, dans la mesure où les renseignements sont nécessaires pour une disposition efficace et non-coûteuse de services de télécommunication et que la divulgation est faite sur une base confidentielle avec des renseignements qui ne seront utilisés que pour cette fin;
- d. une compagnie fournissant des services liés à la téléphonie ou aux répertoires téléphoniques pour le client, dans la mesure où ces renseignements sont requis à cette fin et que la divulgation est faite sur une base confidentielle et que ces renseignements ne seront utilisés qu'à cette fin;
- e. un agent engagé par Fibernetics pour évaluer la cote de crédit du client, pour assister dans la collecte des payables du compte client ou afin d'exécuter d'autres fonctions administratives, dans la mesure où ces renseignements sont requis et ne seront utilisés qu'à cette fin;
- f. une agence de respect de la loi, dès que Fibernetics aura un doute raisonnable de croire que le client a fourni des renseignements faux ou erronés ou est autrement impliqué dans des activités illégales;
- g. une autorité publique ou un agent d'une autorité publique, pour des fins d'alertes publiques d'urgence, si une autorité publique a établi qu'il y aurait un danger imminent ou en cours qui pourrait représenter un risque pour la vie, la santé ou la sécurité et qui pourrait être évité ou minimiser par la divulgation de renseignements; ou
- h. un affilié, un agent ou un sous-traitant de Fibernetics fournissant des services liés à la



télécommunication et/ou la diffusion pour le client, dans la mesure où ces renseignements sont requis à cette fin et que la divulgation est faite sur une base confidentielle et que ces renseignements ne seront utilisés qu'à cette fin.

18.2.

Pour obtenir plus de renseignements sur la manière dont les renseignements personnels du client sont traités, veuillez consulter la politique de confidentialité de Fibernetics au [www.worldline.ca/terms.php#privacy](http://www.worldline.ca/terms.php#privacy)

18.3.

Dans le cas de certains services fournis conjointement avec un partenaire de marque spécifié, Fibernetics pourrait partager des renseignements avec le partenaire de marque afin d'offrir des produits et services pouvant intéresser les clients. Dans l'horaire de service, le client sera mis au courant au sujet du partenaire de marque et le consentement du client sera demandé pour la collecte, l'utilisation et la divulgation des coordonnées du client par et entre Fibernetics et le partenaire de marque (et leurs affiliés, agents et sous-traitants respectifs) pour les fins suivantes :

- pour assurer que le client ait une expérience positive et livrer, facturer et recueillir les paiements dus pour ces produits et services;
- pour comprendre les exigences et préférences du client et rendre ces renseignements disponibles en lien avec les produits et services offerts par Fibernetics, le partenaire de marque et leurs affiliés, agents et sous-traitants;

**19.**

## **Général**

19.1.

**Force Majeure.** Fibernetics ne pourra être tenu responsable par le client pour toute défaillance dans la performance du présent accord (sauf en cas de défaillance de paiement monétaire) si une telle défaillance survient suite à des circonstances raisonnablement hors du contrôle de Fibernetics, dans la mesure où Fibernetics prend les mesures nécessaires pour limiter ou corriger un tel effet. De telles causes peuvent inclure, mais ne se limitent pas à, des causes naturelles, des actions posées par un ennemi public, des actions des autorités civiles ou militaire, des incendies, des frappes, l'indisponibilité d'une source d'énergie, des délais dans le transport, des émeutes ou une guerre.

19.2.

**Avis.** Toute communication requise conformément à cet accord doit être transmise par écrit et livrée soit en personne ou expédiée par courrier enregistré prépayé, pour le jour suivant et/ou par livraison expresse, ou par télécopie ou autre moyen de communication électronique à la personne à l'adresse pertinente telle qu'indiquée ci-dessous : Fibernetics Corporation

605 Boxwood Drive

Cambridge, ON

N3E 1A5

No. télécopieur : 519-772-5014

Courriel : [info@fibernetics.ca](mailto:info@fibernetics.ca)



**Le client** : tel qu'indiqué dans l'horaire applicable  
ou toute autre personne ou adresse tel qu'avisé par écrit par une partie à l'occasion.  
Tout avis ou autre communication est réputée avoir été reçue :

- a. si livré en personne ou le jour suivant et/ou par livraison expresse, sur livraison;
- b. si envoyé par courrier enregistré prépayé, cinq (5) jours ouvrables après la date de mise à la poste sauf si en fait reçu plus tôt;
- c. par télécopie ou autre moyen de communication électronique, le jour suivant la transmission.

19.3.

**Loi en vigueur.** Le présent accord sera régi par les lois en vigueur en Ontario et les lois canadiennes qui sont applicables à la présente, sans référence à ses principes de conflits légaux, et les parties devront reconnaître la juridiction des tribunaux de l'Ontario pour toutes les affaires liées à cet accord.

19.4.

**Intégralité de l'accord.** Le présent accord, et tous les horaires joints à celui-ci à l'occasion, contient l'intégralité des arrangements contractuels établis entre les parties en lien avec cet accord et a priorité sur toutes les autres communications, négociations, correspondances, arrangements, compréhensions ou représentations, orales ou écrites, entre les parties en ce qui la concerne.

19.5.

**Séparabilité.** Toute disposition du présent accord qui ne peut être légalement appliquée sera considérée inexistante dans la mesure d'une telle non-applicabilité sans rendre invalide les autres dispositions de cet accord. Les parties signifient leur intention que toute disposition montrée illégale ou non-applicable ne devrait pas être annulée mais amendée dans la mesure nécessaire pour la rendre valide et applicable.

19.6.

**Relation entre les parties.** La relation qui existe entre Fibernetics et le client est celle d'entrepreneurs indépendants. Ni cet accord ni les dispositions de services de Fibernetics ne créent, et ne seront susceptibles de créer, une agence, un partenariat, une compréhension mutuelle ou une initiative commune entre Fibernetics et le client. Le client n'a pas, et ne se désignera pas comme ayant, toute autorité d'action pour ou ne créera toute obligation de, ou ne fera aucune représentation au nom de Fibernetics. Aucun agent ou employé du client ne sera réputé être un agent ou employé de Fibernetics.

19.7.

**Renonciation.** Aucune défaillance de Fibernetics à exercer tout droit conformément à cet accord ou pour insister sur le respect des obligations du client conformément à cet accord ne pourra constituer une renonciation de toute disposition de cet accord.

19.8.

**Attribution.** Le client ne peut attribuer cet accord sans avoir d'abord obtenu le consentement écrit de Fibernetics. Le présent accord doit avantager et lier les parties, leurs successeurs respectifs et leurs ayants droits permis.

19.9.

**Ordre de préférence.** Dans l'éventualité d'un conflit survenant entre cet accord et tout autre horaire joint à la présente en référence, les conditions de l'horaire applicable auront priorité dans la mesure du conflit.

19.10.



Le présent accord a été rédigé en anglais à la demande expresse des parties.

## 20.

### **Modifications**

Les conditions de cet accord, incluant tous frais, caractéristiques, contenu ou autres aspects d'un service, peuvent être modifiées à l'occasion et sans préavis. Le client a la responsabilité de revoir fréquemment le présent accord disponible sur le site web de Fibernetics pour être informé en temps opportun de telles modifications.

## 21.

### **Contacts et Questions?**

Si vous avez des questions au sujet de cet accord, veuillez faire parvenir un courriel à Fibernetics à l'adresse [legalofficer@fibernetics.ca](mailto:legalofficer@fibernetics.ca)

[Revenir au début](#)

## **Politique d'utilisation acceptable**

Au moment d'utiliser les services d'accès Internet, les systèmes PBX, les services de ligne téléphonique gratuite, les services d'hébergement, les services de travail internet ou tout autre service de messagerie ou de communication pouvant être disponible pour utilisation par le client par le biais des systèmes Internet de Fibernetics (collectivement, les « services »), le client n'a pas le droit d'entreprendre certaines activités, incluant sans limitation, celles décrites dans la politique d'utilisation acceptable.

Aux fins de cette politique d'utilisation acceptable, « Fibernetics » désigne Fibernetics Corporation, ses affiliés et subsidiaires. Un « client » est un individu ou une organisation qui dispose d'un accord de service ou d'un contrat avec Fibernetics afin d'utiliser les services ou autrement utiliser les services.

### **1. Conséquences d'une violation de cette politique d'utilisation acceptable**

Si le client s'engage dans toute activité interdite telles que celles décrites ci-dessous, cela pourrait, à la seule discrétion de Fibernetics et sans remettre de préavis au client, avoir pour résultat (1) la restriction, suspension ou annulation immédiate de l'utilisation des services par le client, sans qu'une compensation ne soit remise au client, (2) le blocage ou le filtre du contenu, des données ou du matériel du client, (3) l'application de frais de traitement de plainte, de déconnexion ou de frais de service supplémentaires facturés au compte du client, (4) la suppression du contenu, des données ou du matériel du client des serveurs de Fibernetics, ou (5) l'implication des agences de l'application des lois. De telles activités pourraient aussi conduire à des responsabilités civiles ou criminelles. La présente s'applique en dépit de tout langage ou expression contraire à ce qui est contenu dans le présent accord que le client pourrait avoir eu avec Fibernetics.

Le client est responsable de l'utilisation des services par un tiers qui utilise directement ou indirectement les services fournis au client par Fibernetics, qu'une telle utilisation ait été autorisée ou non par le client.



## **2. Clause de non responsabilité et présomption de risque**

En dépit de cette politique d'utilisation acceptable, le client utiliser les services à ses propres risques. Ces risques incluent, parmi d'autres, le vol de carte de crédit, le vol d'identité, la fraude, la sollicitation, la traque, l'invasion de la vie privée, la réception indésirable de matériel offensif ou obscène, la violation des propriétés personnelles ou le refus des attaques de service.

Fibernetics ne s'engage à aucune obligation expresse de suivre ses clients et autres utilisateurs en lien avec les violations de cette politique d'utilisation acceptable. Fibernetics n'accepte aucune responsabilité, que ce soit par contrat, tort ou autrement pour tout dommage subi par le client ou tout utilisateur lors de son utilisation des services.

## **3. Coopération avec d'autres fournisseurs et autorités d'application de la loi**

Fibernetics peut coopérer avec d'autres fournisseurs de services en ligne afin de décourager et de résister aux abus des politiques d'utilisation acceptable. Fibernetics se réserve le droit de communiquer toute activité illégale aux autorités gouvernementales et de les aider dans tout processus judiciaire.

## **4. Offenses criminelles**

Lors de son utilisation des services, le client n'a pas le droit de poster, charger, reproduire, distribuer ou autrement transmettre des renseignements ou du matériel où de telles activités constituent une activité criminelle ou autrement s'engager ou assister des tiers à poser des gestes criminels, incluant, sans s'y limiter, les offenses indiquées ci-dessous :

- Paroles haineuses
- Vente pyramidale
- Utilisation non autorisée d'un ordinateur
- Dommages liés aux données
- Fraude
- Diffamation
- Obscénités
- Pornographie juvénile
- Harcèlement/traque
- Profération de menaces

## **5. Offenses civiles et autres violations des droits des autres**

Lors de son utilisation des services, le client n'a pas le droit de poster, charger, reproduire, distribuer ou autrement transmettre des renseignements ou du matériel où de telles activités entraînent une responsabilité civile ou autrement violer des droits ou assister des tiers à poser des gestes qui enfreignent les droits de Fibernetics ou de tiers, incluant, sans s'y limiter, les violations indiquées ci-dessous :

- Violation des droits d'auteur
- Violation des marques de commerce
- Violation des brevets
- Détournement de secrets commerciaux
- Diffamation

## **6. Autre activités interdites**



Pendant son utilisation des services, le client n'a pas le droit d'entreprendre ou d'aider d'autres personnes à entreprendre des activités qui : (1) sont en violation des politiques, règlements et directives applicables de Fibernetics ou de tout autre fournisseur de services en ligne, (2) interrompre ou menacer l'intégrité, le fonctionnement ou la sécurité de tout service ou tout ordinateur ou système Internet, (3) encourager les commentaires d'autres utilisateurs d'Internet ou de fournisseurs de services Internet, (4) est contraire aux lois et réglementations en vigueur, ou (4) est autrement discutable. Des exemples de telles activités interdites incluent, mais ne sont pas limités à :

- Scanner ou sonder le système informatique d'un autre
- Faire obstruction ou contourner les procédures d'identification ou de sécurité informatiques
- S'impliquer dans l'accès non autorisé d'un ordinateur ou d'un réseau
- Conserver un service de relais ouvert au public général
- S'impliquer dans des attaques de refus de service
- Poster, charger, reproduire, distribuer ou autrement transmettre des données, renseignements ou logiciel qui sont en fait un virus, un cheval de troie, un vers ou tout autre composant dommageable ou dérangeant
- Exporter tout équipement, logiciel ou données en dehors du Canada ou des États-Unis en contravention de toute législation de contrôle des exportations applicable
- Fausser les coordonnées, modifier les entêtes de message pour cacher l'identité du client ou personnaliser quelqu'un d'autre, aux fins d'enfreindre cette politique d'utilisation acceptable
- Poster, charger, reproduire, distribuer ou autrement transmettre ou recueillir des réponses de messages répliatifs non autorisés ou non demandés, de pourriels ou de courriels de masse, de chaînes de lettre, de postes de groupes de nouvelles ou autres « pourriels »
- S'impliquer dans toute conduite qui encourage, facilite, promeut, s'appuie ou permet directement ou indirectement les activités interdites décrites ici, incluant sans limitation, l'omission de mettre en place des mesures techniques ou administratives raisonnables pour prévenir les pourriels, les virus et les vers

## **7. Indemnisation**

Le client s'engage à indemniser et tenir Fibernetics non responsable pour toutes demandes, réclamations, poursuites, récompenses, actions, dommages, pertes, coûts, frais et dépenses, incluant les frais juridiques, encouru par ou faits contre Fibernetics, qui seraient le résultat de ou en lien avec une violation de cette politique d'utilisation acceptable par le client. Le client avisera rapidement de toute demande, réclamation ou poursuite de ce genre dont il est conscient.

## **8. Modifications**

Les conditions de cette politique d'utilisation acceptable peuvent être modifiées à l'occasion en sans préavis. Le client a la responsabilité de revoir fréquemment cette politique d'utilisation acceptable qui se trouve sur le site web de Fibernetics afin d'obtenir avis de telles modifications dans un délai raisonnable.

## **9. Contacts et Questions?**

Si vous avez des questions concernant cette politique d'utilisation acceptable ou pour rapporter tout abus Internet, veuillez communiquer avec Fibernetics par courriel au [customerservice@fibernetics.ca](mailto:customerservice@fibernetics.ca).

## Politique de confidentialité

Aux fins de cette politique de confidentialité, « Fibernetics » désigne Fibernetics Corporation, ses affiliés et subsidiaires.

### Objectif

Fibernetics reconnaît que ses clients souhaitent assurer la confidentialité de leurs renseignements personnels. La présente politique a pour but de fournir des renseignements à nos clients lorsqu'ils décident de nous dévoiler des données personnelles.

### Données personnelles et notre engagement

Les données personnelles sont des renseignements au sujet d'un individu indentifiable pouvant inclure votre nom, adresse électronique, adresse postale, numéro de téléphone, données financières et date de naissance. Fibernetics soutien et adhère complètement à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques du gouvernement fédéral et à toute réglementation provinciale substantiellement similaire, régissant les organisations commerciales qui traitent les renseignements personnels. Fibernetics est fier de fournir des renseignements sur ses pratiques en lien avec les renseignements personnels, conformes aux Dix principes de protection de la vie privée sur lesquels est basée la réglementation fédérale.

### Principe 1 : Responsabilité

Fibernetics aura la responsabilité de tous les renseignements personnels qu'il détient, incluant ceux qui ont été transférés à un tiers à des fins de traitement.

Fibernetics a désigné un agent de la protection de la vie privée responsable du respect des principes de la politique de Fibernetics. L'agent de protection de la vie privée peut être contacté par courriel à l'adresse : [privacyofficer@fibernetics.ca](mailto:privacyofficer@fibernetics.ca)

### Principe 2 : Identification des objectifs

Fibernetics recueille les renseignements personnels pour un ou plusieurs des objectifs suivants :

- pour fournir des services et/ou produits à ses clients;
- pour offrir une expérience client positive, pour communiquer avec les clients et gérer les comptes clients (ce qui inclut, mais ne se limite pas à : la facturation, la collecte, la publicité, la promotion, la vérification de compte et qui pourrait être exécuté par une société affiliée de Fibernetics);
- pour évaluer le statut financier du client et son admissibilité à un crédit;
- pour identifier les besoins et/ou préférences du client;
- pour respecter les exigences juridiques et réglementaires;
- pour administrer et gérer ses opérations commerciales; et
- lorsqu'exigé ou permis autrement par la loi

Fibernetics identifiera les objectifs pour lesquels ces renseignements personnels sont recueillis au moment de la collecte des renseignements. Certains produits Fibernetics pourraient être comarqués et offerts conjointement avec ou par le biais d'une société partenaire. Si vous vous inscrivez en vue de ou utilisez ces produits, vous consentez à la collecte, l'utilisation et la divulgation par Fibernetics et la société partenaire des renseignements personnels recueillis en lien avec le produit comarqué.



Fibernetics pourrait aussi partager des renseignements personnels avec d'autres sociétés affiliées de Fibernetics, leurs agents ou distributeurs autorisés afin de vous offrir des produits ou services qui pourraient vous intéresser et de fournir des services complémentaires ou spécialisés (comme des services réseau, la facturation ou la collecte) qui s'ajouteront aux services offerts au client.

### **Principe 3 : Consentement**

Fibernetics sollicitera votre consentement pour recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements personnels, sauf dans certaines circonstances, selon ce qui est permis par la loi. La forme du consentement peut varier et inclure, mais sans s'y limiter, le consentement oral donné par téléphone ou le consentement en ligne via des cases à cocher au moment de l'inscription ou lorsqu'un individu utilise un produit ou un service. Pour faire valoir le consentement, les objectifs seront énoncés de manière à ce que l'individu puisse raisonnablement comprendre comment les données seront utilisées ou divulguées.

Dans certains cas, les renseignements personnels pourraient être recueillis, utilisés ou divulgués sans le consentement de l'individu. Cela peut se produire, par exemple, lorsque la collecte de renseignements personnels se fait clairement dans l'intérêt de l'individu et que le consentement ne peut être obtenu dans un délai raisonnable; lorsque les renseignements personnels sont utilisés en cas d'urgence posant un risque pour la santé, la vie ou la sécurité d'un individu; lorsque la collecte de renseignements personnels connue ou consentie par cette personne risquerait de compromettre la disponibilité ou la véracité des renseignements et que la collecte est liée à une enquête sur la violation d'un accord ou la contravention d'une loi; et lorsque les renseignements personnels sont divulgués à des fins de recouvrement de créances ou pour se conformer à un subpoena, un mandat ou une ordonnance du tribunal.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment, sous réserve de restrictions juridiques et contractuelles et d'un préavis raisonnable. Veuillez envoyer un courriel à l'adresse [privacyofficer@fibernetics.ca](mailto:privacyofficer@fibernetics.ca) pour obtenir des renseignements sur la manière dont vous pouvez retirer votre consentement.

### **Principe 4 : Limitation de la collecte**

Fibernetics s'engage à limiter la collecte de vos renseignements personnels aux éléments nécessaires, à des fins mentionnées dans la présente politique de confidentialité de Fibernetics et mentionnées au moment de la collecte de vos renseignements. Fibernetics s'engage à recueillir tous les renseignements personnels par des moyens légaux et équitables.

Le site utilise une caractéristique des navigateurs web appelée « témoin de connexion »; il s'agit d'un fichier envoyé à votre navigateur à partir des ordinateurs du site et stocké sur le disque dur de votre ordinateur. Un témoin attribue un code d'identification unique à votre ordinateur afin de recueillir des renseignements anonymes. Sur ce site, les témoins sont utilisés pour pister les visiteurs, mener des recherches et améliorer notre contenu et nos services.

Les témoins de Fibernetics ne recueillent pas de renseignements personnels. Fibernetics recueille uniquement les renseignements personnels que vous nous transmettez volontairement en toute connaissance de cause.

Vous pouvez régler votre navigateur web pour qu'il vous informe lorsque vous recevez un témoin ou pour empêcher l'envoi de témoins. Si vous empêchez l'envoi d'un témoin, vous pourriez limiter la fonctionnalité du site.



### **Principe 5 : Limitation d'utilisation, de divulgation et de conservation**

Fibernetics n'utilisera ni ne divulguera vos renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf dans les cas décrits ci-dessus où le consentement pourrait être inapproprié. Les renseignements personnels ne seront conservés que pour la durée nécessaire à la réalisation de ces objectifs ou tel qu'exigé ou permis autrement par la loi.

### **Principe 6 : Exactitude**

Fibernetics prendra les mesures nécessaires pour s'assurer que vos renseignements personnels demeurent aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont désignés.

L'étendue des mises à jour de renseignements personnels dépendra de l'utilisation de ces renseignements, compte tenu des intérêts de l'individu. Les renseignements devront être suffisamment exacts, complets et à jour pour minimiser la possibilité que des renseignements inappropriés soient utilisés pour prendre une décision concernant un individu.

### **Principe 7 : Mesures de protection**

Fibernetics dispose de mesures de protection appropriées pour protéger vos renseignements personnels selon leur degré de sensibilité (protection contre la perte ou le vol, l'accès non autorisé, la divulgation, la copie, l'utilisation ou la modification). Ces mesures de protection sont physiques (par exemple, classeurs verrouillés et accès restreint aux bureaux); organisationnelles (par exemple, autorisations de sécurité et accès limité selon le « besoin de savoir »); et technologiques (par exemple, mots de passe).

Fibernetics veille à sensibiliser ses employés à l'importance de protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels. Les employés de Fibernetics sont assujettis à des obligations de non-divulgation. Ces obligations interdisent la divulgation ou l'utilisation de tout renseignement confidentiel ou personnel, sauf en vertu de la présente politique de confidentialité.

### **Principe 8 : Ouverture**

Par le biais de ce document accessible au public, Fibernetics a rendu facilement accessibles des renseignements spécifiques relatifs à ses politiques et pratiques de confidentialité et au type de renseignements personnels recueillis par Fibernetics. N'hésitez pas à télécharger ou à imprimer cette politique à partir du site [www.worldline.ca/terms](http://www.worldline.ca/terms).

### **Principe 9 : Accès individuel**

Sur demande écrite, Fibernetics vous informera de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation de vos renseignements personnels et vous donnera accès à ces renseignements. Vous serez en mesure de contester l'exactitude et l'exhaustivité de ces renseignements et de les faire modifier si nécessaire. Pour votre protection, les lois fédérales exigent que toutes les demandes d'accès ou de modification des renseignements personnels soient faites par écrit.

Dans certains cas, Fibernetics pourrait ne pas être en mesure de vous fournir l'accès à vos renseignements personnels. Lorsque cela est permis, les raisons justifiant le refus d'accès vous seront données. Les exceptions qui permettent de refuser une demande d'accès peuvent inclure : des renseignements qui contiennent des références à d'autres individus ou qui contiennent des renseignements confidentiels, lorsque ces renseignements ne peuvent être séparés des registres; des renseignements protégés par le secret professionnel; des renseignements correctement recueillis sans la connaissance ou le consentement de la personne à des fins liées à une enquête



sur la violation d'un accord ou la contravention d'une loi; des renseignements générés dans le cours d'un processus de résolution de conflit formel; et lorsque la loi le permet ou l'exige.

**Principe 10 : Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes**

Veillez communiquer avec l'agent de protection de la vie privée de Fibernetics par courriel à l'adresse [privacyofficer@fibernetics.ca](mailto:privacyofficer@fibernetics.ca) pour obtenir des renseignements sur la manière d'adresser des préoccupations, des questions ou des plaintes concernant le respect des principes susmentionnés. La ou les personne(s) responsable(s) du respect de la présente politique de confidentialité pourrai(en)t demander un avis externe en cas de besoin avant de répondre de façon définitive aux plaintes des personnes concernées. Fibernetics fera enquête sur toutes les plaintes reçues.

**Date d'entrée en vigueur**

La présente politique de confidentialité peut être modifiée à tout moment et sans préavis. Cette politique a été mise à jour pour la dernière fois le 1er juin 2010.