



CODE DE CONDUITE VISANT LES PRATIQUES DE SOLLICITATION PORTE-À-PORTE

1. Objet et portée

Le présent *code de conduite* encadre les pratiques de sollicitation porte-à-porte effectuées par les employés, représentants, agents, mandataires ou sous-traitants autorisés (ci-après les « Représentants ») agissant pour le compte de **Lumii Solutions**.

Il vise à assurer des pratiques respectueuses, transparentes, responsables et conformes aux *lois* applicables, notamment la *Loi sur la protection du consommateur (RLRQ, c. P-40.1)*, la *Charte des droits et libertés de la personne*, les règlements municipaux applicables ainsi que toute autre obligation réglementaire pertinente au secteur des télécommunications.

2. Principes directeurs

Dans le cadre de toute activité de sollicitation porte-à-porte, les Représentants de **Lumii Solutions** doivent agir avec professionnalisme, intégrité et courtoisie, respecter la vie privée, la dignité et la tranquillité des personnes sollicitées, fournir une information claire, exacte, complète et non trompeuse, éviter toute forme de pression, d'insistance ou de sollicitation abusive et respecter en tout temps la volonté exprimée par la personne sollicitée.

3. Identification et transparence

Lors de toute interaction avec un citoyen ou un consommateur, le Représentant doit s'identifier clairement en indiquant son nom, son statut (employé ou représentant autorisé) et le fait qu'il agit pour le compte de **Lumii Solutions**. Porter une carte d'identification visible, lorsque requis ou sur demande, expliquer clairement l'objet de la visite dès le début de l'échange et s'abstenir de toute représentation pouvant laisser croire qu'il agit pour le compte d'une autorité publique, d'un organisme municipal ou d'un organisme de réglementation, sauf autorisation expresse et vérifiable.

4. Respect du refus et de la vie privée

Les Représentants de **Lumii Solutions** doivent quitter immédiatement les lieux lorsque la personne refuse la discussion, indique ne pas être intéressée et/ou demande explicitement le départ du Représentant. Le Représentant ne jamais insister après un refus, qu'il soit verbal ou non verbal, il doit respecter toute signalisation indiquant un refus de sollicitation (ex. : « *Aucune sollicitation* », « *Pas de colportage* ») et ne jamais tenter d'entrer dans un domicile sans invitation claire et explicite.

5. Comportements strictement interdits

Il est strictement interdit aux Représentants de **Lumii Solutions** de fournir de l'information fautive, trompeuse ou incomplète, dissimuler des éléments essentiels, notamment les prix, les frais applicables, la durée de l'engagement et les conditions de résiliation. Il est également interdit d'utiliser des tactiques de pression, d'urgence artificielle ou de crainte, de tenir des propos intimidants, irrespectueux, agressifs, discriminatoires ou déplacés, d'exploiter la vulnérabilité d'une personne, notamment en raison de son âge, son état de santé, une situation de détresse ou de méconnaissance. Il est aussi interdit d'effectuer de la sollicitation à des heures déraisonnables ou interdites par la réglementation locale.

6. Conformité contractuelle et légale

Lorsque la sollicitation mène à une offre de services ou à la conclusion d'un contrat, le Représentant doit respecter strictement les exigences de la *Loi sur la protection du consommateur*, notamment celles applicables aux contrats conclus hors établissement, fournir toute documentation contractuelle requise de manière claire et compréhensible, informer le consommateur de ses droits, incluant les délais et modalités de résiliation et s'abstenir de conclure un contrat si le consommateur manifeste un doute, une incompréhension ou un malaise.

7. Protection des renseignements personnels

Dans le cadre de la sollicitation, les Représentants doivent limiter la collecte de renseignements personnels à ce qui est strictement nécessaire, informer la personne de la finalité de la collecte, assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements recueillis et se conformer aux obligations de **Lumii Solutions** en matière de protection des renseignements personnels, incluant celles découlant de la *Loi 25*.

8. Responsabilité et mesures disciplinaires

Tout manquement au présent *code de conduite* peut entraîner, selon la gravité de la situation des mesures disciplinaires internes, une suspension ou la résiliation du mandat du Représentant et toute autre mesure appropriée, incluant des recours contractuels ou légaux.

Lumii Solutions se réserve le droit d'intervenir promptement afin de protéger sa réputation, ses clients et le public.

9. Engagement

Toute personne autorisée à effectuer des activités de sollicitation porte-à-porte pour le compte de **Lumii Solutions** reconnaît avoir pris connaissance du présent *code de conduite* et s'engage à s'y conformer en tout temps.


Lumii Solutions


380, 4^e Avenue

C.P. 911

Saint-Jean-sur-Richelieu

Québec, J0J 1K0

 450 346-0057

 1 888 346-0057

En remplissant le formulaire sur notre page web [Contactez-nous](#)