

## SECTION TÉLÉPHONIE

### 1. Appel international

Les appels internationaux sont facturés conformément aux taux indiqués sur le portail client. Le Client doit vérifier le taux par minute d'un appel international avant de composer un numéro. Si le Client compose un numéro sans vérifier le taux préalablement, le cas échéant, il est réputé avoir pris connaissance de la tarification et assume la facturation qui en découlera.

### 2. Acheminement des appels interurbains

Le Client reconnaît que certains fournisseurs de services interurbains pourraient ne pas acheminer les appels interurbains à partir du réseau de **Lumii Solutions** et, le cas échéant, le Client dégage **Lumii Solutions** de toute responsabilité à cet égard.

### 3. Équipement relatif au service de téléphonie

Le Client déclare avoir en sa possession tout l'équipement nécessaire à la connexion de la téléphonie locale au point de démarcation et il reconnaît avoir l'obligation de fournir l'équipement (incluant le filage interne et le câblage) qui satisfait aux exigences minimales nécessaires à l'utilisation de la téléphonie et de l'équipement tel qu'un appareil téléphonique à touches (bouton-poussoir) compatible avec la technologie standard de la tonalité tactile (*Touch tone*).

### 4. Numéro de téléphone

Sauf en cas de transfert du numéro de téléphone, le Client doit prendre les dispositions nécessaires pour obtenir la terminaison des services fournis par son ancien fournisseur de services, le débranchement des lignes téléphoniques concernées et le renvoi d'appel approprié, le cas échéant. Le Client demeure en tout temps responsable des frais associés à son ancien fournisseur.

### 5. Droit sur le numéro téléphonique

Le Client n'a aucun droit de propriété sur le numéro de téléphone, les codes et autres éléments d'identification attribués par **Lumii Solutions** en vertu des présentes, et **Lumii Solutions** peut changer ou retirer ce numéro de téléphone, les codes et autres éléments d'identification en tout temps en donnant au Client un avis à cet effet. Nonobstant ce qui précède, au cours de la période où le service de téléphonie est fourni par **Lumii Solutions**, le Client détient le droit exclusif d'utilisation du numéro de téléphone. **Lumii Solutions** peut changer ce numéro si **Lumii Solutions** à un motif raisonnable de le faire et que **Lumii Solutions** donne au Client par écrit un préavis raisonnable comportant le motif et la date d'entrée en application du changement de numéro de téléphone.

Nonobstant ce qui précède, le Client conserve le droit de transférer (porter) son numéro vers un autre fournisseur de services conformément aux règles du *CRTC*.

### 6. Responsabilité et point de démarcation

**Lumii Solutions** fournit le service de téléphonie jusqu'au point de démarcation, sauf indication contraire. Le Client est de ses équipements, du filage interne, du câblage et des prises au-delà du point de démarcation.

**Lumii Solutions** ne sera pas tenue responsable de toute interruption ou non-disponibilité du service de téléphonie, incluant le service d'urgence *E911*, sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle, de tout dommage subi par les équipements du Client découlant du branchement ou débranchement de l'équipement fourni ou prêté par **Lumii Solutions**, et de tous frais engendrés relatifs à un appel téléphonique sur un numéro payant.

La responsabilité totale de **Lumii Solutions**, pour tout dommage relatif au service téléphonique, est limitée au montant payé par le Client pour ce service au cours des trois (3) mois précédant l'événement à l'origine de la réclamation.

**7. Lumii Solutions ne sera pas tenue responsable :**

- a) De toute interruption ou non-disponibilité du service de téléphonie, incluant le service d'urgence *E911*;
- b) De tout dommage subi par les équipements du Client découlant du branchement ou débranchement de l'équipement qui vous est fourni ou prêté par **Lumii Solutions**;
- c) De tous frais engendrés relatifs à un appel téléphonique sur un numéro payant, tels qu'un numéro (900) ou tout autre numéro payable à l'utilisation par le Client ou ses équipements.

**8. Service *E911***

**Lumii Solutions** offre le service d'urgence *911* évolué (ou « *E911* »). Avec ce service, un appel est acheminé directement au centre d'urgence approprié et le numéro de téléphone ainsi que l'adresse du Client sont automatiquement transmis au téléphoniste pendant l'appel.

Le Client est responsable de maintenir ses coordonnées exactes et à jour afin d'éviter qu'un appel soit acheminé au mauvais centre d'urgence. **Lumii Solutions** ne peut être tenue responsable des erreurs découlant d'informations incomplètes, erronées ou non mises à jour par le Client.

**Avertissement** : Le Client reconnaît que le service *E911* ne fonctionnera pas en cas de panne électrique prolongée, de débranchement de l'équipement, ou d'interruption du service Internet sous-jacent. Le Client est responsable de conserver un moyen de communication alternatif, tel qu'un téléphone cellulaire, pour assurer l'accès aux services d'urgence.

**9. Exactitude des renseignements - adresse relative au service *E911***

Le Client est responsable de communiquer, au soutien technique de **Lumii Solutions**, tout changement de coordonnées et de les maintenir à jour afin d'éviter que l'appel soit acheminé au mauvais centre d'appel d'urgence. **Lumii Solutions** ne peut être tenue responsable de toutes erreurs quant à l'information reçue par le Client et transmise au téléphoniste du *E911*.

**10. Service pendant une panne du réseau électrique**

En cas de panne électrique, le fonctionnement du service téléphonique dépend de l'alimentation électrique de l'équipement du Client. **Lumii Solutions** n'a aucune obligation de fournir une batterie de secours lors de l'installation. Si le Client choisit d'utiliser une batterie de secours ou une source d'alimentation alternative, il en assume l'acquisition, l'installation, l'entretien et le remplacement.

Lorsque le service est utilisé avec une batterie de secours, la durée de fonctionnement peut varier selon l'équipement, les conditions d'utilisation et l'état de la batterie. **Lumii Solutions** ne garantit ni le maintien du service téléphonique, ni l'acheminement des appels, incluant les appels au service d'urgence *E911*, durant une panne électrique.

Le Client est responsable de vérifier l'état de toute batterie de secours, le cas échéant, et de prévoir en tout temps des solutions de communication alternatives notamment un téléphone cellulaire ou tout autre moyen de

communication de secours afin d'assurer l'accès aux services d'urgence en cas de panne électrique, d'interruption du service Internet ou de défaillance de l'équipement.

#### **11. Suspension temporaire du service téléphonique**

Le Client peut demander une (1) suspension temporaire de son service téléphonique pour une période minimale d'un (1) mois et maximale de six (6) mois consécutifs, au cours d'une période de douze (12) mois glissants calculée à compter de la date de début de la suspension, et non en fonction de l'année civile.

Durant la suspension, des frais de douze dollars et cinquante cents (12,50 \$) par mois s'appliquent afin de maintenir le numéro de téléphone actif et réservé exclusivement au Client.

La suspension est accordée uniquement si le compte du Client est en règle et que l'équipement requis demeure installé et fonctionnel. Durant la période de suspension, le service téléphonique, incluant le service d'urgence *E911*, sera indisponible. Le Client est responsable de conserver un moyen de communication alternatif pour accéder aux services d'urgence.

Tout système d'alarme ou dispositif de sécurité relié à une centrale de surveillance cessera de fonctionner, la ligne téléphonique n'étant plus opérationnelle. Le Client est responsable d'informer son fournisseur de télésurveillance et de prendre les mesures nécessaires pour assurer la continuité de la sécurité de ses lieux durant la suspension. **Lumii Solutions** ne peut être tenue responsable de toute défaillance du système d'alarme ou des conséquences reliées à son inopérabilité pendant la suspension.

À l'expiration de la période maximale de six (6) mois, le service sera automatiquement réactivé, sauf si le Client a transmis une demande de résiliation conformément aux conditions contractuelles applicables. Aucune nouvelle demande de suspension ne pourra être acceptée tant que la période de douze (12) mois glissants n'est pas écoulée. La suspension temporaire ne modifie pas la responsabilité du Client quant aux équipements fournis par **Lumii Solutions** ni aux frais applicables non liés au service téléphonique.

La suspension temporaire du service téléphonique est également assujettie à la *Politique de suspension saisonnière* de **Lumii Solutions**, laquelle fait partie intégrante de la présente Entente

#### **12. Confidentialité et protection des renseignements personnels**

**Lumii Solutions** s'engage à protéger les renseignements personnels des Clients conformément à sa *Politique de confidentialité*, aux règles du *CRTC* et à la *loi* modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (*Loi 25, Québec*).

#### **13. Règles de bonne conduite**

Le service téléphonique doit être utilisé conformément aux *lois* applicables et aux présentes conditions.

DÉVELOPPEMENT INNOVATIONS HAUT-RICHELIEU

**LUMII SOLUTIONS**

À l'attention du service de facturation

380, 4<sup>e</sup> avenue

C.P. 911

Saint-Jean-sur-Richelieu

Québec, J2X 4J5

Dernière révision : 21 janvier 2026