

SECTION INTERNET

1. Équipements de base du Client

Le Client est responsable d'avoir en sa possession tout l'équipement nécessaire à la connexion à l'Internet et de s'assurer que son système informatique satisfait aux exigences minimales requises. Ces exigences peuvent évoluer en fonction des mises à jour technologiques et des standards de l'industrie. Le Client doit, le cas échéant, adapter son équipement ou résilier son service conformément aux modalités prévues à la présente entente.

Lumii Solutions n'est pas responsable de la compatibilité, du fonctionnement ou de l'entretien de tout équipement, logiciel ou matériel non fourni par elle.

2. Sécurité du Réseau **Lumii Solutions**

Le Client doit mettre en place les mesures matérielles et logicielles nécessaires pour assurer la sécurité de son accès Internet, incluant l'installation d'un coupe-feu (firewall) et de tout outil recommandé par **Lumii Solutions**. Le Client doit également coopérer à toute mesure imposée par **Lumii Solutions** pour assurer la sécurité de son réseau.

Tout préjudice causé au réseau **Lumii Solutions** en raison de la négligence du Client ou d'un défaut de sécuriser adéquatement son environnement informatique peut entraîner le débranchement, la suspension ou la résiliation du service.

Lumii Solutions ne peut être tenue responsable des virus, fichiers corrompus ou intrusions provenant de l'utilisation du service Internet.

3. Usage conforme

Le Client doit utiliser le service Internet de manière prudente, diligente et conforme aux lois, règlements et à la *Politique d'utilisation acceptable* (Annexe des Règles de bonne conduite). Toute utilisation illégale, abusive ou susceptible de nuire à l'intégrité du réseau ou aux autres utilisateurs peut entraîner la suspension ou la résiliation du service.

Le Client assume l'entière responsabilité de toute utilisation effectuée au moyen de son identifiant, incluant les actions de toute personne utilisant son accès.

4. Interdictions

Il est strictement interdit au Client de redistribuer ou partager son accès Internet, notamment en fournissant un accès partagé, un hotspot public ou en hébergeant un serveur à cette fin, d'utiliser le service pour exploiter une entreprise de fourniture d'accès Internet, de maintenir tout autre lien ou connexion non autorisée au réseau de **Lumii Solutions**, d'utiliser le service de manière à nuire à l'expérience des autres utilisateurs et d'enfreindre les lois criminelles, civiles ou réglementaires applicables.

Toute violation peut entraîner la suspension immédiate ou la résiliation du service.

5. Niveau de performance

La vitesse et la performance du service Internet peuvent varier selon l'état du réseau de **Lumii Solutions**, les goulots d'étranglement sur Internet, l'équipement du Client, les conditions d'utilisation. **Lumii Solutions** ne garantit pas que le Client obtiendra en tout temps les vitesses maximales annoncées.

En cas d'interruption continue du service excédant quarante-huit (48) heures, imputable exclusivement à **Lumii Solutions**, un crédit proportionnel pourra être accordé, limité aux frais mensuels applicables au service affecté. Ce crédit constitue la seule compensation possible.

6. Garantie limitée

Lumii Solutions, ne garantis pas que les données transmises ou reçues ne seront pas interceptées, corrompues ou retardées, le contenu accessible par Internet est exempt de virus ou d'éléments nuisibles, la confidentialité des données transmises par Internet sera assurée.

Il est recommandé au Client de ne pas utiliser le service pour transmettre des renseignements sensibles.

7. Limitation de responsabilité

La responsabilité totale de **Lumii Solutions** relativement au service Internet, incluant toute interruption, perte de données, erreur de performance, ou utilisation non conforme, est strictement limitée au montant payé par le Client pour ce service au cours des trois (3) mois précédant l'événement donnant lieu à la réclamation. **Lumii Solutions** ne sera en aucun cas responsable des dommages indirects, accessoires, consécutifs, punitifs ou exemplaires, incluant notamment la perte de profits, l'atteinte à la réputation ou la perte d'exploitation. Le crédit prévu à l'article 5 constitue la seule compensation possible en cas d'interruption prolongée du service.

8. Suspension et résiliation du service

8.1 Suspension volontaire

Le Client peut demander une (1) suspension volontaire de son service Internet 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, les frais de location des équipements demeurent exigibles tant que ceux-ci se trouvent en possession du Client. La suspension est accordée uniquement si le compte du Client est en règle et que l'équipement requis demeure installé, en bon état et conforme aux exigences techniques de **Lumii Solutions**. Durant la période de suspension, le service Internet et toutes ses fonctionnalités seront inactifs et ne pourront être utilisés. 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 volontaire ne modifie pas la responsabilité du Client quant aux équipements fournis par **Lumii Solutions** ni aux frais applicables non liés directement au service Internet.

8.2 Suspension ou résiliation par **Lumii Solutions**

Lumii Solutions peut suspendre ou résilier le service Internet, en tout ou en partie, avec un préavis écrit d'au moins quatorze (14) jours lorsque le Client est en défaut de respecter ses obligations contractuelles, utilise le service de manière illégale ou non conforme, compromet la sécurité du réseau ou nuit aux autres utilisateurs.

8.3 Résiliation par le Client

Le Client peut résilier son service en tout temps en transmettant un avis écrit à **Lumii Solutions**. La résiliation prend effet à la date indiquée par le Client ou, à défaut, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de l'avis.

9. Confidentialité et protection des renseignements personnels

Lumii Solutions s'engage à protéger les renseignements personnels de ses 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)***.

DÉVELOPPEMENT INNOVATIONS HAUT-RICHELIEU

LUMII SOLUTIONS

À l'attention du service de facturation
380, 4^e avenue
C.P. 911
Saint-Jean-sur-Richelieu
Québec, J2X 4J5

Dernière révision: 22 janvier 2026