



ENTENTE DE SERVICE

Modalités et conditions générales de service
LUMII SOLUTIONS

Les présentes modalités et conditions font partie intégrante de l'entente de service de télécommunications. Certains services ou certains frais peuvent être régis par le *Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)*. En cas de divergence entre les dispositions de l'entente de service et les règles applicables édictées par le *CRTC* et/ou la *Loi sur la protection du consommateur*, ces dernières prévauront.

L'entente de service offert par **Lumii Solutions** est d'une **durée indéterminée**, le(s) service(s) est(ont) pour usage personnel et résidentiel seulement. Les conditions générales qui suivent gouvernent et s'appliquent à l'entente de services conclus entre le Client et **Lumii Solutions** et énoncent les obligations et responsabilités liées à la fourniture et à l'utilisation du(des) service(s) au moyen d'un compte désigné. Le Client est seul responsable de tout accès au service et de son utilisation à partir de son compte. Dans le cadre de l'entente de service, « *Client* » se rapporte au Client et à toute personne que celui-ci autorisera à utiliser le(s) service(s). En accédant au service, le Client accepte d'être lié par ces conditions ci-dessous. Le Client reconnaît et accepte que les présentes modalités puissent être modifiées, de temps à autre, par **Lumii Solutions** conformément aux dispositions de l'entente de service en vigueur.

Les taxes applicables sont en sus. Les prix, la disponibilité des biens et services sont sujets à changement sans préavis.

MODALITÉS ET CONDITIONS GÉNÉRALES

1. DÉFINITIONS

Aux fins de la présente entente de service, les définitions suivantes s'appliquent :

- 1.1. **LUMII SOLUTIONS** – Signifie l'organisation ci-haut décrite ainsi que ses agents et ses mandataires, le cas échéant;
- 1.2. **Client (vous)** – signifie la personne requérant les services de **Lumii Solutions** dont la signature apparaît aux présentes ainsi que toute personne qu'il désigne ou mandate aux fins de la gestion de son compte client et qui est responsable du paiement en monnaie canadienne en vertu de l'entente de service ;
- 1.3. **Espace client** – signifie un espace privé multifonctions vous permettant de vous connecter et d'accéder à des informations, de consulter vos dernières factures, de bénéficier d'une meilleure assistance, et d'un accompagnement de grande qualité. Cela permet de fluidifier notre relation.
- 1.4. **Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST)** - une organisation indépendante qui travaille de concert avec les clients et les fournisseurs de services de communication visés pour résoudre les plaintes portant sur des services de communication. La *CPRST* traite et résout les plaintes des clients pour veiller à ce qu'elles soient traitées d'une manière conforme au *Code sur les services Internet*; recueil des données au sujet des plaintes associées au *Code sur les services Internet*. Pour en apprendre davantage sur les données recueillies par la *CPRST*, veuillez consulter le site Internet de la *CPRST*;
- 1.5. **Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)** - signifie un organisme public qui réglemente et supervise les systèmes canadiens de la radiodiffusion et des télécommunications pour veiller à ce que les Canadiens aient accès à un système de communication de classe mondiale;
- 1.6. **Compte** – signifie le compte vous étant attribué par **Lumii Solutions** pour que vous ayez accès au service ;
- 1.7. **Entente de service** – signifie la présente entente de service de connexion au réseau par fibre optique de **Lumii Solutions** conclue entre le Client et **Lumii Solutions** incluant les présentes conditions générales et ses annexes ;

- 1.8. Service d'un tiers** – signifie tout service, application, contenu, équipement ou ressource fournis par une entité autre que **Lumii Solutions** et utilisée conjointement avec le service. **Lumii Solutions** n'est pas responsable de la disponibilité, de la performance, de la sécurité ou de la conformité de ces services tiers, sauf disposition express contraire prévue à la présente Entente;
- 1.9. Entente de service à durée indéterminée** - signifie une entente de service sans durée fixe qui se renouvelle automatiquement chaque mois, donc, sans date de fin ;
- 1.10. Débit** – signifie la quantité d'information transmise par unité de temps et s'exprime généralement en mégabits par seconde (Mb/s), gigaoctet (Gb/s) ;
- 1.11. Équipement** – signifie tout appareil, matériel, modem, routeur, commutateur, boîtier optique, câblage ou logiciel fourni, prêté, loué ou vendu par **Lumii Solutions**. Les équipements non fournis par **Lumii Solutions** sont expressément exclus;
- 1.12. Frais d'utilisation excédentaire** – signifie des frais payables en monnaie canadienne imposés en raison du dépassement de la limite établie pour l'utilisation d'un service ;
- 1.13. Frais** - signifie tous les montants payables par le Client en vertu de l'Entente, y compris les frais mensuels, d'installation, d'entretien ou les indemnités exigibles en cas de bris, perte ou non-retour d'équipement ;
- 1.14. Promotion (Offre de services groupés)** - signifie une offre de multiples services de communication à un Client pour l'inciter, financièrement ou autrement, à adhérer à plus d'un service de communication. Dans de nombreux cas, la modification ou le retrait d'un des services sous-jacents peut avoir une incidence sur le prix ou sur les caractéristiques des services restants;
- 1.15. Offres promotionnelles, rabais, mesures incitatives et autres offres à durée limitée** - signifie diverses mesures incitatives que **Lumii Solutions** utilise pour rendre ses offres plus attrayantes pour les Clients, financièrement ou autrement. Ces mesures incitatives peuvent n'être offertes que pour une durée limitée ou peuvent être assorties de conditions;
- 1.16. Politique d'utilisation acceptable – Politique d'utilisation acceptable** – signifie la politique de **Lumii Solutions** encadrant l'utilisation appropriée du service Internet. Toute infraction peut entraîner la suspension ou la résiliation du service;
- 1.17. Politique sur la protection des renseignements personnels** - signifie la politique qui explique comment **Lumii Solutions** traite les renseignements personnels des clients;
- 1.18. Internet** – signifie un support de communication composé d'un entrelacement de réseaux interconnectés. Tous les services d'accès à Internet fixes de détail, y compris ; les services de fibre optique.
- 1.19. Point de démarcation** – signifie la pièce d'équipement qui relie le réseau ou l'équipement du Client au réseau de **Lumii Solutions** ;
- 1.20. Prix** – signifie la mensualité payable, en dollars canadiens, pour les services offerts selon le forfait souscrit. Le prix exclut les taxes applicables;
- 1.21. Réseau de LUMII SOLUTIONS** – signifie l'ensemble des câbles de fibres optiques, dont **Lumii Solutions** est propriétaire ;
- 1.22. Dépôt de garantie** – signifie la somme d'argent que **Lumii Solutions** peut exiger du Client, dans des cas exceptionnels, pour couvrir un risque de non-paiement ou de dommage;

- 1.23. Services** – signifie les services fournis au Client par **Lumii Solutions** qui sont strictement réservés à l’usage personnel du Client et doivent être souscrits à des fins résidentielles, comme indiqué à l’entente de service. Plus précisément, tous les services fournis par **Lumii Solutions** à la demande du Client, notamment les services de téléphonie résidentielle, d’Internet et télévisuels par fibre optique; l’installation, l’inspection, l’entretien, la réparation, le retrait ou le débranchement de tout équipement en lien avec les services souscrits par le Client; l’activation des services; le prêt ou la location d’équipement lorsque ceux-ci sont inclus dans le forfait choisi ou lorsque ce prêt ou cette location a été spécifiquement souscrit par le Client. Chaque service peut être pris individuellement. Sont spécifiquement exclus des services, tous les services et tous les équipements qui ne sont pas visés par l’entente de service, ainsi que tout soutien technique nécessaire en raison de votre utilisation d’équipement ou de matériel qui ne respecte pas les exigences minimales reliées à l’utilisation des services.
- 1.24. Taxes** – signifie l’ensemble des taxes applicables (TPS, TVQ et autres), ainsi que toute contribution réglementaire imposée par le *CRTC* ou une autorité fiscale, lesquelles s’ajoutent au prix indiqué ;
- 1.25. Suspension** (services Client) - signifie l’interruption temporaire du service Internet par **Lumii Solutions**, notamment pour défaut de paiement ou manquement contractuel. La suspension n’est pas permise lorsqu’un rabais promotionnel est en vigueur;
- 1.26. Lois applicables** – signifie que la présente entente de service et son interprétation sont régies par les lois en vigueur dans la province de Québec, y compris selon les décisions réglementaires du *CRTC*, *la Loi sur les télécommunications L.C.1993, ch.38*, Canada.

S’il y a incompatibilité entre ces règles et le contenu d’un contrat, les règles du *CRTC* s’appliquent en priorité.

2. OBJET

- 2.1.** En considération du paiement du prix du (des) service(s), de tous les frais dus et sous réserve des présentes modalités et conditions prévues à l’entente de service, **Lumii Solutions** s’engage à fournir au Client le(s) service(s) demandé(s) ou utilisé(s). **Lumii Solutions** s’engage à assurer au Client un accès à temps à l’Internet, la téléphonie résidentielle ainsi que la télévision au moyen de la technologie de la fibre optique offerte par **Lumii Solutions** pendant toute la durée de l’entente de service. L’accès à temps de connexion « illimité » signifie que le Client bénéficie de l’accès sans limitation de durée, et ne signifie pas que la connexion sera permanente ou non interrompue. Votre abonnement à l’entente de service comprend la totalité ou une partie de ce qui suit: un accès à Internet haute vitesse, un service télévisuel, un service de téléphonie résidentiel, toute(s) installation(s) et tout équipement(s) se rapportant au(x) service(s).
- 2.2.** Le service comprend les installations, connexions et équipements nécessaires à la fourniture du service, tels que déterminés par **Lumii Solutions**, ainsi que le soutien technique de base associé à l’abonnement.
- 2.3** La présente Entente a pour objet d’encadrer la prestation du service et de définir les droits et obligations réciproques des Parties.

3. CONTREPARTIE, MODALITÉS DE PAIEMENT ET CONDITIONS

- 3.1** Le Client s’engage à payer à **Lumii Solutions**, en monnaie canadienne, la somme correspondant aux services fournis selon l’Entente plus les taxes applicables. Les paiements incluent le coût mensuel du service, la location de l’équipement, le cas échéant, les frais d’appels interurbains, de déplacement ou d’installation supplémentaires, ainsi que tout autre frais applicable. Les montants mensuels sont **payables intégralement à l’avance**, au plus tard le **vingtième (20^e) jour de chaque mois**, afin de bénéficier de l’accès au service à compter du premier (1^{er}) jour du mois suivant. Le paiement s’effectue **par prélèvement bancaire** au moyen de « l’Autorisation de prélèvement automatique ») ou **par carte de crédit**, selon l’option choisie par le Client.

- 3.2** Dans le cas où le Client est abonné à l'un des services Internet ou a fourni une adresse électronique, **Lumii Solutions** se réserve le droit de produire et d'acheminer au Client des factures électroniques. Conséquemment le Client renonce à toute version papier des factures et s'engage à posséder les logiciels courants requis pour recevoir et consulter ses factures. Toutefois, il est possible de recevoir les factures en format papier sans frais à votre demande par service postal et il est également faisable que les factures soient fournies dans d'autres formats accessibles, comme les gros caractères aux clients ayant certains besoins en matière d'accessibilité.

Pour plus ample information visant la période de facturation, les frais payables aux termes de l'entente de service, les frais des chaînes individuelles, des forfaits, la gestion de votre compte et de vos services ou pour toutes autres questions, **Lumii Solutions** vous invite à communiquer avec son service à la clientèle aux numéros suivants : 450 346-0057, sans frais : 1 888 346-0057, par courrier électronique à l'adresse suivante : info@lumii-solutions.com, en consultant le site Internet suivant : <https://lumii-solutions.com/> ou accéder à votre *Espace client*.

- 3.3** Tout remboursement ou montant facturé en trop ou perçu par erreur sera remboursé par **Lumii Solutions** dans un délai maximal de trente (30) jours suivant la validation de la demande, pourvu que celle-ci ait été formulée dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de la facture. Le remboursement sera effectué selon le même mode de paiement que celui utilisé par le Client, dans la mesure du possible. À défaut, ou lorsque le mode de paiement initial n'est plus disponible, le remboursement pourra être effectué par virement bancaire, ou autre moyen équivalent, au choix de **Lumii Solutions**.
- 3.4** Advenant que le branchement du(des) service(s) soit effectué avant le début de l'entente de service précisé à l'article 4.1, cette mise en disponibilité du service sera sans frais pour le Client.
- 3.5** Le Client s'engage à acquitter le montant total exigible, en monnaie canadienne, aux termes des présentes incluant les frais et taxes applicables au plus tard à la date d'échéance indiquée sur votre facture. Le Client devra choisir une option de paiement automatique, par prélèvement bancaire ou tout autre acceptée par **Lumii Solutions** en conformité avec votre approbation à une entente de débit préautorisé. Le Client s'engage à compléter et signer « *l'Autorisation de prélèvement automatique* ». Il devra également s'assurer de transmettre sans délai à **Lumii Solutions** tout changement apporté aux renseignements apparaissant à ladite autorisation afin d'éviter toute interruption de transfert électronique de fonds (TEF), ou acquitter le montant total par carte de crédit. Le Client a l'obligation de communiquer avec le service à la clientèle afin de transmettre les informations nécessaires. Le Client a la responsabilité de veiller à ce que les informations de la carte de crédit soient maintenues à jour.
- 3.6** Advenant que **Lumii Solutions** retienne les services d'une agence de recouvrement ou d'un avocat afin de recouvrer les sommes dues, soit soixante (60) jours après la date d'échéance par le Client, les coûts ainsi défrayés par **Lumii Solutions**, incluant les honoraires professionnels et les frais judiciaires, seront chargés en totalité au Client et par la même occasion recouvrer de ce dernier.
- 3.7** Un relevé indiquant le montant total à payer en monnaie canadienne ainsi que les taxes applicables et toute modification apportée depuis le dernier relevé, sera transmis électroniquement au Client ce, à son adresse de courriel ou par le service postal, le cas échéant.
- 3.8** **Lumii Solutions** vous fera parvenir sur une base régulière et lorsque requis, à l'adresse courriel indiquée à votre dossier, des informations pertinentes sur le service. Vous convenez de prendre connaissance de tout envoi de **Lumii Solutions** relatif à toute information sur le service. En continuant d'accéder au service après la transmission de telles informations, vous confirmez que vous acceptez d'être lié par cette information.
- 3.9** **Lumii Solutions** peut transmettre au Client, sur une base régulière, des communications électroniques relatives au service (informations techniques, changements contractuels, avis de maintenance). Le Client s'engage à prendre connaissance de ces communications, lesquelles sont réputées reçues dès leur envoi.

Le maintien de l'utilisation du service après leur transmission vaut acceptation tacite des modifications communiquées.

3.10 L'entrée en vigueur de l'entente de service est conditionnelle à la confirmation par le service technique de **Lumii Solutions** de la disponibilité des services à votre adresse tels que décrits aux présentes. Le Client autorise **Lumii Solutions** vérifier les installations en place conformément à l'article 5.4 de l'entente de service.

3.11 **Lumii Solutions** se réserve le droit d'exiger un dépôt dans certaines situations exceptionnelles, notamment en cas de risque élevé de non-paiement ou de dommages. Le montant, les modalités de versement et les conditions de restitution seront alors communiqués par écrit au Client et annexés à la présente Entente.

4. DURÉE DE L'ENTENTE DE SERVICE

4.1. La présente entente de service entrera en vigueur le jour de sa signature par les parties ou à compter de la date d'activation du service ou de l'équipement étant relié. Sauf mention contraire aux présentes, l'entente de service est d'une **durée indéterminée** à compter de l'installation des services et demeure en vigueur à moins que l'une ou l'autre des parties aux présentes n'y mettent fin en envoyant à l'autre un écrit à cet effet. **Lumii Solutions** se réserve le droit de modifier chacune des clauses de l'entente de service. En pareille circonstance, elle doit, au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur de la modification (ou tout autre délai exigé par le *CRTC*), transmettre au client un avis écrit contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la modification ainsi que les droits du Client.

4.2. Si le Client s'est abonné à un service offert dans le cadre d'une promotion de **Lumii Solutions** lui permettant de bénéficier de tarifs réduits ou autres avantages, l'entente de service sera alors d'une durée correspondant au moins à la période minimale d'engagement contractuelle requise par la promotion. À moins d'un avis contraire du Client, à l'expiration de la période minimale d'engagement, l'entente de service sera automatiquement reconduite pour une période indéterminée à l'expiration de la période de promotion, au prix alors en vigueur pour les services en question, et pourra être résiliée selon les modalités énoncées au point 4.3.

4.3. Le Client peut, en tout temps, résilier l'entente de service en transmettant un avis verbal ou écrit à **Lumii Solutions** en remplissant le « *formulaire de résiliation* » qui se trouve sur le site Internet de **Lumii Solutions**. Chaque service pourra être résilié de façon distincte conformément aux conditions de la présente entente de service. La résiliation entre en vigueur à compter de la date de transmission de l'avis ou de toute autre date ultérieure indiquée par le Client. Le Client sera responsable de payer pour les services fournis jusqu'au jour où l'entente de service a pris fin.

5. ATTESTATIONS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

5.1. Le Client s'engage à respecter l'ensemble des modalités prévues à la présente Entente, ainsi que toute politique, procédure ou directive publiée par **Lumii Solutions**, incluant la **Politique d'utilisation acceptable** et la **Politique de confidentialité**, lesquelles font partie intégrante de la présente Entente.

5.2 Le Client reconnaît avoir une certaine connaissance de l'Internet, de son fonctionnement, des performances et des possibilités offertes par l'Internet. Il est informé que ses messages puissent être interceptés et lus par des tiers à son insu, qu'une personne ayant accès à Internet puisse causer du tort, engager des frais et contracter des obligations alors qu'elle est reliée au réseau de **Lumii Solutions**, que le contenu et certains produits ou services disponibles avec le service ou l'intermédiaire de celui-ci peuvent être choquants ou offensants ou n'être pas conformes aux *lois* applicables. En utilisant le service, le Client accepte l'entière responsabilité et les risques inhérents à l'accès au contenu, produits ou services, à leur utilisation ainsi qu'à l'utilisation d'Internet.

5.2. Le Client doit divulguer à **Lumii Solutions** tout fait ou renseignement important concernant sa situation juridique ou financière, qui aurait pour effet de modifier sa capacité d'honorer les engagements contractés au sein de l'entente de service ou de désintéresser **Lumii Solutions**.

- 5.3.** En cas de **location** des équipements fournis aux termes des présentes demeurent en tout temps la propriété de **Lumii Solutions**. Le Client doit protéger l'équipement contre la détérioration, l'altération et les dommages et assume tous les risques jusqu'à ce qu'il soit remis à LUMII SOLUTIONS. Le Client s'engage à n'autoriser personne, sauf un représentant de **Lumii Solutions**, à effectuer des travaux ou une quelconque manipulation sur l'équipement. Le Client devra rembourser à **Lumii Solutions** le coût intégral de la réparation ou du remplacement de l'équipement perdu, volé, endommagé, non retourné à l'échéance, hypothéqué, vendu, loué, cédé ou transféré, en totalité ou en partie. Le Client accepte l'entière responsabilité de l'équipement et convient de ne pas le modifier, le débrancher, l'enlever, le réparer ou autrement le perturber. L'équipement doit demeurer à l'adresse où les services ont été installés par un représentant de **Lumii Solutions**.
- 5.4** Lors de l'**achat** des équipements, tous les droits et risques dans et sur le produit vendu vous sont transférés. **Lumii Solutions** garantit que le produit vendu est exempt de tout vice de fabrication et de matière, dans des conditions normales d'utilisation et d'entretien, sur une période d'un (1) an suivant la date de possession. Cette garantie ne peut être cédée ou transférée. Si l'équipement du Client est défectueux pendant la période de garantie, **Lumii Solutions** pourra, à son gré: réparer à ses frais la pièce ou le produit défectueux ou livrer à ses frais, une pièce ou un produit équivalent en remplacement. Le produit ou les pièces de remplacement peuvent être neufs ou remis à neuf. Le Client devra retourner son produit défectueux au service technique de **Lumii Solutions** selon les instructions transmises, immédiatement après réception du nouvel équipement. Le produit ou les pièces défectueux ou périmés qui sont remplacés deviennent la propriété de **Lumii Solutions**. **Lumii Solutions** garantit que le produit du Client ou les pièces remplacées ou réparées sont exempts de vice de fabrication et de matière, dans des conditions normales d'utilisation et d'entretien, pendant la période de quatre-vingt-dix (90) jours suivant la livraison ou pendant le reste de la période de garantie initiale, selon la durée la plus longue. **Lumii Solutions** n'est pas responsable de la perte de données contenues ou stockées dans l'équipement retourné. Pour bénéficier de la présente garantie, l'équipement ne doit pas avoir été brisé par un accident ou un cas de force majeure, l'équipement ne doit pas avoir été modifié sans l'autorisation de **Lumii Solutions** et le Client ne doit pas en avoir fait une utilisation abusive ou mauvaise. Si l'équipement du Client est endommagé pour ces raisons ou par sa faute, le Client devra payer les frais relatifs au remplacement ou à la réparation.
- 5.5.** Le Client doit collaborer à l'installation de l'équipement et, le cas échéant, au passage de la fibre optique vers l'intérieur du bâtiment du Client en fournissant promptement toute information requise par **Lumii Solutions**, en accordant la priorité aux installations et en fournissant au besoin une prise électrique de cent vingt (120) volts stabilisés à proximité de l'équipement. Le Client doit laisser libre accès à l'immeuble où le service est fourni aux représentants dûment autorisés de **Lumii Solutions** en vue d'installer, d'inspecter, d'entretenir, de restaurer, de retirer ou débrancher l'équipement durant des heures raisonnables, sauf en cas d'urgence. Des frais peuvent être chargés au Client si la visite d'un technicien est nécessaire pour rétablir le service et qu'il est jugé que le problème n'est pas attribuable à l'équipement appartenant à **Lumii Solutions** ni au réseau de **Lumii Solutions**.
- 5.6.** Si le Client n'est pas propriétaire des lieux où sont dispensés les services, le Client confirme qu'il est autorisé à permettre à **Lumii Solutions** d'agir conformément à l'article 5.4 des présentes, notamment d'installer, d'inspecter, d'entretenir, de réparer, de retirer ou de débrancher l'équipement du Client ou d'une tierce partie.
- 5.7.** **Lumii Solutions** n'a pas l'obligation d'apporter un soutien technique, de quelque façon, pour la connexion à d'autres réseaux, d'autres équipements ou leur raccordement.
- 5.8.** Le Client ne peut céder, transférer ou aliéner les droits et obligations découlant de la présente Entente sans le consentement écrit préalable de **Lumii Solutions**. Toute cession effectuée sans autorisation est nulle de plein droit.
- 5.9.** Le Client reconnaît que tout logiciel, configuration, interface ou paramétrage intégré aux équipements demeure la propriété intellectuelle exclusive de **Lumii Solutions** ou de ses fournisseurs. Le Client ne peut en aucun cas copier, reproduire, modifier ou utiliser ces éléments à d'autres fins que la prestation du service convenu.
- 5.10.** Le Client reconnaît que les frais suivants lui seront facturés lors du déplacement d'un technicien :

- a) Frais de déplacement (appel de service) et main-d'œuvre : quatre-vingt-dix-neuf dollars et quatre-vingt-quinze cents (99,95\$) de l'heure sans frais supplémentaires plus les taxes applicables et le coût du matériel ;
 - b) Frais de service et main-d'œuvre du technicien-installateur pour diagnostic, réparation, ajout de prises et travaux connexes : quatre-vingt-dix-neuf dollars et quatre-vingt-quinze cents (99,95\$) de l'heure de travail sans frais supplémentaires plus les taxes applicables et le coût du matériel.
- 5.11.** Le Client s'engage à NE PAS UTILISER LES SERVICES d'une manière qui viole quelques *lois* ou réglementation applicable qui restreint ou empêche un autre utilisateur d'utiliser adéquatement les services de **Lumii Solutions** ou de recevoir ou de transmettre de l'information ou qui occasionne une charge exceptionnellement grande sur le réseau de **Lumii Solutions**. Le Client s'engage à informer immédiatement **Lumii Solutions** en appelant son service à la clientèle au : 450 346-0057, sans frais : 1 888 346-0057 ou via l'adresse électronique suivante : info@lumii-solutions.com, de toute violation de la *loi* dont il aurait connaissance, incluant une utilisation illégale de ses services.
- 5.12.** Les services sont strictement réservés à l'usage personnel et résidentiel du Client. Tout usage à des fins commerciales, professionnelles ou institutionnelles est interdit, sauf en vertu d'une entente spécifique de service Affaires avec **Lumii Solutions**.
- 5.13.** Le Client convient que **Lumii Solutions** demeure propriétaire de toute adresse *IP* qu'il attribue au Client. Les adresses *IP* peuvent être modifiées en tout temps et sans préavis, au gré de **Lumii Solutions** ou toutes les fois que l'équipement ou l'ordinateur du Client est mis hors tension. D'aucune manière, **Lumii Solutions** ne peut être tenu responsable à l'égard de réclamations, dommages, pertes ou dépenses découlant de tout changement d'adresse *IP*. Le Client est autorisé à utiliser telles adresses uniquement pendant la durée de la présente entente de service. Les adresses *IP* peuvent changer toutes les fois que le modem ou l'ordinateur est mis hors tension ou en tout temps sans préavis. Il est également possible sur demande d'obtenir une adresse *IP* fixe pour laquelle les frais mensuels demeurent immuables. Toutefois, le Client doit communiquer avec le service à la clientèle et en faire la demande.
- 5.14.** Conformément l'annexe deux (2) de l'entente de service, le Client doit payer des indemnités compensatoires en cas de perte, vol, bris, destruction ou non-retour d'équipement fourni, prêté ou loué.
- 5.15.** À la fin de l'entente de service, le Client doit remettre l'équipement à **Lumii Solutions** dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables suivant la résiliation. Si ce délai n'est pas respecté, des frais équivalents à la valeur de remplacement prévue à l'Annexe 2 seront facturés au Client. Des frais d'expédition peuvent également s'appliquer si le retour n'est pas effectué selon les instructions fournies par **Lumii Solutions**.
- 5.16.** Sans restreindre son obligation de remettre les équipements conformément à l'article 5.11, le Client reconnaît qu'à la fin de la présente entente de service, **Lumii Solutions** n'aura pas l'obligation de retirer, désinstaller ou récupérer, tout filage, matériel et appareil utilisé ou installé par **Lumii Solutions** pour fournir les services au Client.
- Le Client reconnaît et accepte que **Lumii Solutions** ne soit en aucun cas responsable envers lui de tout dommage direct ou indirect que pourrait subir le Client pour tout filage, matériel ou appareil resté chez ce dernier suite à la terminaison de la présente entente de service.
- 5.17.** Le Client qui s'abonne au service doit fournir ses propres équipements (téléviseur, téléphone, ordinateur, écran, etc.) qui satisfont aux normes minimales d'utilisation des services.
- 5.18.** **Lumii Solutions** accorde une garantie d'un (1) an suivant la date de livraison sur les pièces et la main-d'œuvre à tout Client faisant l'acquisition d'un décodeur et/ou un routeur. Cette garantie ne peut être cédée ou transférée à une autre personne. Si votre équipement est défectueux pendant la période de garanti, **Lumii**

Solutions pourrait à son gré : réparer à ses frais la pièce ou le produit défectueux, livrer à ses frais, une pièce ou un produit équivalent en remplacement. Le produit ou les pièces de remplacement peuvent être neufs ou remis à neuf. **Lumii Solutions** garantit que le produit, les pièces de remplacement ou réparées sont exempts de défauts pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours suivant la livraison ou pendant le reste de la période de garantie initiale, selon la durée la plus longue. Le client devra retourner le produit défectueux au service technique de **Lumii Solutions** selon les instructions transmises, immédiatement après la réception de la boîte ou de l'enveloppe préaffranchie. Le produit ou les pièces défectueux ou périmés qui sont remplacés deviennent la propriété de **Lumii Solutions**. Il est à noter que **Lumii Solutions** n'est pas tenue responsable de la perte de données contenues ou stockées dans l'équipement retourné.

- 5.19. Le Client peut demander la suspension temporaire de l'un ou de plusieurs de ses services pour une période minimale d'un (1) mois et maximale de six (6) mois. Toute demande doit être transmise à **Lumii Solutions** au moins quatorze (14) jours avant la date souhaitée de suspension.
- 5.20. Le Client est responsable de configurer et d'installer les logiciels nécessaires à la connexion de son système informatique au service Internet de **Lumii Solutions** et il assume tous les risques à cet égard.
- 5.21. Pour les services liés à l'Internet, le Client s'engage à respecter les modalités prévues à la section Internet de la présente entente de service, le cas échéant.
- 5.20. Pour les services liés à la téléphonie, le Client s'engage à respecter les modalités prévues à la section téléphonie de la présente entente de service, le cas échéant.
- 5.22. Pour les services liés à la télévision, le Client s'engage à respecter les modalités prévues à la section télévision de la présente entente de service, le cas échéant.

La mention qui suit s'applique uniquement si le Client loue la totalité ou une partie de l'équipement.

Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur

6. ENTENTE DE LOCATION À LONG TERME

- 6.1 Le Client ne détient aucun droit de propriété sur le bien loué.
- 6.2. **Lumii Solutions** assume les risques de perte ou de détérioration par cas de force majeure du bien qui fait l'objet de l'entente de service, sauf si le Client détient le bien sans droit ou le cas échéant, après que la propriété du bien lui ait été transférée par **Lumii Solutions**. Le Client bénéficie des mêmes garanties à l'égard du bien loué que le Client propriétaire d'un tel bien. Si le Client n'exécute pas son obligation de la manière prévue à la présente entente de service, **Lumii Solutions** peut: soit exiger le paiement immédiat de ce qui est échu ou soit reprendre possession du bien qui fait l'objet de la présente entente de service. Avant de reprendre possession du bien, **Lumii Solutions** doit donner au Client un avis écrit de quatorze (14) jours pendant lesquels le Client peut, à son choix: soit remédier au fait qu'il est en défaut ou soit remettre le bien à **Lumii Solutions**. Le Client peut par ailleurs, en tout temps pendant la période de location et même s'il n'a pas reçu d'avis de reprise, remettre le bien à **Lumii Solutions**.
- 6.3. Le Client s'engage à protéger les équipements contre toute détérioration, dommage ou utilisation abusive, les maintenir dans un environnement propre, sécuritaire et conforme aux normes électriques et les utiliser uniquement aux fins prévues dans le cadre du service souscrit. En cas de perte, bris ou non-retour, **Lumii Solutions** pourra facturer au Client la valeur de remplacement prévue à l'Annexe 2 de la présente Entente, sans préjudice à son droit de réclamer des dommages supplémentaires.
- 6.4. Lorsque le Client remet le bien à **Lumii Solutions**, l'entente de service est résiliée de plein droit. **Lumii Solutions** n'est alors pas tenue de remettre au Client le montant des paiements échus déjà perçus et il ne peut lui réclamer

que les seuls dommages-intérêts réels qui soient une suite directe et immédiate de la résiliation de l'entente de service.

6.5. Lumii Solutions a l'obligation de minimiser ses dommages.

6.6. Le Client aura avantage à consulter les articles 15 et les paragraphes a et c de l'article 138, les articles 139 à 142 ainsi que les articles 103, 150.10, 150.11 et 150.13 à 150.17 de la *Loi sur la protection du consommateur* (chapitre P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'*Office de la protection du consommateur* au 514 253-6556 ou 1 888 672-2556.

7. OBLIGATIONS DE LUMII SOLUTIONS

7.1. Lumii Solutions s'engage à déployer les meilleurs efforts pour rendre disponibles les services sept jours sur sept (7/7) et vingt-quatre heures sur vingt-quatre (24/24), exception faite des périodes de maintenance consécutives à des pannes ou à des altérations du système. **Lumii Solutions** ne garantit pas l'utilisation ou le fonctionnement ininterrompu du service et ne peut être tenu responsable des interruptions de service, des retards ou des défauts de fonctionnement. Le service et les produits fournis par **Lumii Solutions**, ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, agents ou fournisseurs sont fournis « tels quels » et « dans la mesure où ils sont disponibles », sans aucune garantie ou condition. Le Client assume tous les risques quant à la disponibilité, à la qualité et à la performance du service ou des équipements fournis en vertu des présentes.

7.2. La livraison, l'installation et la mise en opération de l'équipement sont effectuées par **Lumii Solutions** au jour convenu avec le Client. **Lumii Solutions** ne sera en aucun cas tenue responsable de quelque réclamation, dommage, perte ou dépense, y compris, mais sans limitation, toute perte de salaire ou journée de travail manquée, si un rendez-vous d'installation est manqué, que ce soit par **Lumii Solutions** ou un tiers installateur. **Lumii Solutions** ne sera tenue responsable d'aucune perte de données, il incombe au Client de faire des copies de secours avant l'installation. Si les travaux nécessaires à l'installation de l'équipement et à la mise en place du service sont exorbitants ou trop importants, **Lumii Solutions** peut annuler l'entente de service, sur avis écrit adressé au Client, et ce, sans aucune pénalité.

7.3. Lumii Solutions s'engage à maintenir l'équipement en bon état de fonctionnement. Selon ce qu'il juge nécessaire, des tests pourront être accomplis en vue d'établir un diagnostic quant à l'état d'usure de l'équipement. En fonction des besoins d'entretien ou de réparation, les visites seront effectuées selon les horaires de travail de nos techniciens en installations. La fréquence de ces visites est déterminée par **Lumii Solutions**. En tout temps, **Lumii Solutions** peut effectuer l'analyse du lien (monitoring).

7.4. Dans le cadre d'opérations de maintenance et d'amélioration du réseau de **Lumii Solutions** pour lesquelles **Lumii Solutions** prévoit une interruption à caractère exceptionnel du service ou des ralentissements de service, **Lumii Solutions** avisera le Client de cette interruption vingt-quatre heures (24h) à l'avance par courrier électronique à l'adresse de courriel fournie par le Client.

7.5. Dans le cadre de sa prestation de service, il est nécessaire à **Lumii Solutions** d'obtenir des renseignements personnels du Client. À moins que le Client n'y consente expressément ou que la divulgation ne soit exigée par la *loi*, tous les renseignements que **Lumii Solutions** détient au sujet du Client (nom, adresse, numéro de téléphone et adresse de courriel) sont confidentiels et ne peuvent être communiqués à nul autre que le Client ou son mandataire et une entreprise dont les services sont retenus par **Lumii Solutions** pour collecter un compte en souffrance, sous réserve que les renseignements soient requis et utilisés qu'à cette fin.

8. MODIFICATIONS

8.1. Sous réserve des dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* ou du refus du Client, **Lumii Solutions** peut modifier, en tout temps, la présente entente de service, incluant les tarifs et autres frais applicables ou modifier l'une ou l'autre de ses composantes, notamment en raison d'une décision du *CRTC*. **Lumii Solutions** doit aviser le Client de ces changements par courrier électronique à l'adresse de courriel fournie par le Client

ou en les affichant à au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur de la modification et soixante (60) jours pour le service Internet (ou tout autre délai édicté par le CRTC). Le fait que le Client continue d'utiliser le service sera considéré comme son acceptation des modifications. Si le Client n'accepte pas les modifications apportées, il doit résilier immédiatement son abonnement au service en transmettant à **Lumii Solutions** un avis écrit à cet effet. La résiliation prendra effet dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables suivant la réception de l'avis par **Lumii Solutions**.

- 8.2.** **Lumii Solutions** se réserve un délai de sept (7) Jours ouvrables pour traiter et répondre à toute demande de modification, de requête d'information ou plainte formulée par le client, quelle qu'en soit la nature. Ce délai correspond au temps nécessaire pour l'analyse, la vérification technique ou administrative du dossier et la planification d'un suivi personnalisé. **Lumii Solutions** ne saurait être tenue responsable des inconvénients engendrés par ce délai, pourvu que celui-ci demeure raisonnable et conforme aux présentes conditions. Si la nature de la demande exige un suivi plus complexe, un accusé de réception sera transmis au Client dans le même délai de sept (7) jours ouvrables, précisant l'échéancier de traitement estimé.
- 8.3.** En cas de déménagement, Le Client demeure en tout temps responsable de la mise à jour de ses coordonnées indiquées à son dossier client, incluant son adresse électronique. **Lumii Solutions** n'est pas responsable si des communications sont transmises à une adresse électronique erronée.
- 8.4.** Si le Client emménage à un endroit où nos services ne sont pas fournis ou à un endroit où notre réseau n'est pas optimal, le Client peut mettre fin à son entente de service aux conditions énoncées à l'article 4.3.

9. GARANTIE ET LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ

9.1. Absence de disponibilité du service

Considérant la nature de la technologie requise pour la fourniture du service Internet haute vitesse résidentiel, **Lumii Solutions** peut, jusqu'à la date d'installation, et même après celle-ci, établir que le service ne peut être offert dans votre région.

9.2. Équipement et services de tiers

Le Client est responsable de l'utilisation du service avec l'équipement et service de tiers, et de leur compatibilité. **Lumii Solutions** décline toute responsabilité quant à l'établissement de la compatibilité entre le service et l'équipement et les services de tiers.

9.3. Absence de responsabilité

Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle, la responsabilité totale de **Lumii Solutions**, de ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, agents ou fournisseurs, pour tout dommage direct ou indirect subi par le Client, est limitée au montant total payé par le Client pour les services au cours des **trois (3) mois précédant** l'événement ayant donné lieu à la réclamation.

9.4. Transfert de données

Sans limiter la portée de ce qui précède, **Lumii Solutions**, ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, agents ou fournisseurs ne sont pas responsables du préjudice matériel (incluant celui se rapportant à des logiciels) résultant d'une modification à la configuration des logiciels, d'un virus informatique, du contenu, de l'utilisation, de la validité ou de la qualité des services fournis par l'entremise du réseau **Lumii Solutions** et Internet, d'une panne du réseau **Lumii Solutions** ou Internet, de la perte ou destruction de données par intrusion ou autrement ou de l'interception non autorisée de communications ou de délais dans leur transmission ou réception.

9.5. Aucune responsabilité – Actes et omissions

Lumii Solutions n'assume aucune responsabilité pour vos actes ou omissions, ou ceux de quiconque utilise votre compte, y compris, mais sans s'y limiter, relativement à la responsabilité des frais engagés lorsque vous faites des achats ou des transactions au moyen du service.

9.6. Violation par le Client ou un tiers

Lumii Solutions, n'est en aucun cas responsable, envers le Client ou des tiers de quelques pertes et frais (y compris les honoraires d'avocats) relatifs à toute allégation, réclamation, poursuite ou autre instance fondée sur la prétention que l'utilisation du service, par le Client ou un tiers, viole les droits de propriété intellectuelle ou les droits contractuels de tiers. **Lumii Solutions**, ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, agents ou fournisseurs ne peuvent voir leur responsabilité engagée en raison du contenu de nature choquante ou offensante de certaines informations circulant sur l'Internet ou non conforme aux lois applicables; **Lumii Solutions** sur lequel **Lumii Solutions**, ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, agents ou fournisseurs ne possèdent aucun contrôle.

10. PROTECTION DE LA CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ

10.1. Respect de la législation applicable

Lumii Solutions s'engage à protéger la confidentialité des renseignements personnels et commerciaux conformément aux lois applicables, incluant la *Loi 25 (Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels)*, ainsi que les règlements fédéraux pertinents en matière de télécommunications.

10.2. Sécurité de votre Système

Le Client doit mettre en place des mesures de sécurité matérielles et logicielles raisonnables (pare-feu, antivirus, mots de passe robustes, mises à jour régulières, etc.) afin de protéger son accès aux services. Tout préjudice causé au réseau ou aux services de **Lumii Solutions** en raison d'un défaut de sécurisation adéquate du système du Client pourra entraîner la résiliation immédiate de son abonnement, sans préjudice aux autres recours disponibles.

10.3. Confidentialité

Lumii Solutions ne peut assurer ni garantir la confidentialité des renseignements que le Client achemine en se servant du service. Une telle utilisation demeure l'entière responsabilité du Client, et **Lumii Solutions** et ses sociétés affiliées, mandataires et fournisseurs sont déchargés de toute responsabilité à cet égard. Les renseignements personnels à votre sujet seront protégés par **Lumii Solutions** conformément aux politiques de confidentialité de cette dernière, qui peuvent être consultées sur le site Web de ihrtelcom.com ou par demande à l'adresse électronique suivante : info@lumii-solutions.com. Tous les renseignements que **Lumii Solutions** conserve au sujet du Client sont confidentiels. Sauf si vous consentez expressément à leur divulgation, ou si celle-ci doit avoir lieu en vertu d'une autorité judiciaire, les renseignements à votre sujet ne seront divulgués par **Lumii Solutions** à personne hormis : à vous-même; une personne qui demande à obtenir ces renseignements en votre nom et que **Lumii Solutions** est raisonnablement en droit de considérer comme votre mandataire ou votre représentant; une autre compagnie de téléphone qui vous fournit des services téléphoniques, ou une société qui contribue à vous fournir des services de télécommunications, de téléphonie, un mandataire engagé par votre fournisseur de service pour procéder au recouvrement des sommes portées à votre compte, pourvu que ces renseignements soient nécessaires à cette fin et qu'ils ne soient utilisés qu'à cette fin; une société affiliée de votre fournisseur de service qui vous fournit des services de télécommunications et/ou de radiodiffusion, pourvu que ces renseignements soient nécessaires à cette fin, qu'ils soient divulgués à titre confidentiel et qu'ils ne soient utilisés qu'à cette fin; une autorité publique ou un agent d'une autorité

publique si, de l'avis raisonnable de votre fournisseur de service, un danger imminent pour la vie ou des biens pouvait vraisemblablement être éliminé ou atténué par la divulgation de l'information.

Le Client est présumé avoir expressément consenti à la divulgation de ses renseignements personnels dans l'un ou l'autre des cas suivants : par écrit; confirmation verbale, **Lumii Solutions** reçoit une confirmation sous forme électronique par Internet; **Lumii Solutions** reçoit un consentement verbal et conserve un enregistrement sonore du consentement.

10.4. Consentement du Client

En signant la présente Entente, le Client **consent expressément** à la collecte, à l'utilisation et à la conservation de ses renseignements personnels et commerciaux, conformément aux fins décrites au présent article et à la **Politique de confidentialité** disponible sur le site Internet de **Lumii Solutions**: <https://lumii-solutions.com/entreprises/politique-de-confidentialite/>

10.5. Information sur l'utilisateur

Lumii Solutions n'est pas tenu de surveiller le service. Le Client convient toutefois qu'il peut, à l'occasion, surveiller le service électroniquement et divulguer les renseignements nécessaires pour se conformer à une *loi*, à un règlement ou à une demande gouvernementale, pour exploiter le service ou pour se protéger ou protéger des tiers.

10.6. Conservation et destruction

Les renseignements personnels du Client sont conservés pour la durée nécessaire à la prestation du service, à la gestion du compte et à la conformité réglementaire. À la fin de l'Entente ou sur demande écrite du Client, **Lumii Solutions** procédera à la **destruction sécurisée** ou à l'**anonymisation** des renseignements qui ne sont plus requis, sauf lorsqu'une obligation légale de conservation s'applique.

11. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

11.1. Délais et pénurie

L'équipement est installé pour le Client dans le plus bref délai suivant sa disponibilité par le fabricant. **Lumii Solutions** ne peut d'aucune façon être tenue responsable de tout dommage causé à la suite d'un retard dans la livraison, en raison de circonstances hors de son contrôle. En cas d'impossibilité pour le fabricant de fournir l'équipement, **Lumii Solutions** peut annuler l'entente de service, sur avis écrit adressé au Client, et ce, sans aucune pénalité. **Lumii Solutions** doit rembourser au Client les sommes reçues, le cas échéant. **Lumii Solutions** a la possibilité de se réserver, à certaines conditions, le droit de substituer certains appareils pour des modèles comportant les mêmes caractéristiques.

11.2. Assurance et survie des obligations

Le Client doit prendre les dispositions nécessaires pour assurer contre le feu, le vol, le vandalisme, l'endommagement ou la destruction de l'équipement fourni aux termes des présentes pour un montant suffisant pour assurer le remplacement dudit équipement. Toutes les obligations du Client en ce qui concerne l'équipement qui lui a été remis demeureront en vigueur malgré l'expiration ou la résiliation de l'entente de service dans la mesure requise pour leur exécution.

11.3. Suspension des Services

Lumii Solutions à l'obligation préalablement, d'au moins quatorze (14) jours, d'acheminer un avis écrit soit pour restreindre, bloquer, suspendre ou débrancher les services en tout ou en partie du Client, y compris le service

d'urgence 911 ou le système d'alarme, lorsque le Client est en défaut de satisfaire à l'une des obligations de son entente de service; utilise ou permet que soient utilisés des services pour faire de la fraude, des appels importuns ou offensants, nuire à des tiers ou contrevenir à toute loi, y compris le *Code criminel*, utilise de façon à précariser le réseau de **Lumii Solutions** ou refuse ou néglige de se conformer aux conditions d'un accord de paiements différés.

11.4. Défaut de paiement

Si le Client n'exécute pas ses obligations conformément à ce qui est prévu à l'entente de service, **Lumii Solutions** se réserve le droit et à son choix : d'exiger le paiement immédiat de ce qui est échu ou de reprendre possession de l'équipement, le cas échéant. Avant de reprendre possession de l'équipement, **Lumii Solutions** doit donner au Client un avis écrit de quatorze (14) jours pendant lesquels le consommateur peut, à son choix : remédier à son défaut en payant les sommes dues ou remettre l'équipement à **Lumii Solutions**. La remise de l'équipement à **Lumii Solutions** n'emporte pas quittance sur tout solde impayé et dû à **Lumii Solutions**. Malgré la remise de l'équipement, **Lumii Solutions** se réserve le droit d'entreprendre toutes procédures et tous les recours nécessaires pour recouvrer les sommes impayées. Si la visite d'un technicien est nécessaire pour rétablir un service qui a été déconnecté en raison d'un défaut du Client, des frais de raccordement seront alors facturés.

11.5. Résiliation par LUMII SOLUTIONS

Advenant que le Client soit en défaut de quelque manière de satisfaire à quelque obligation assumée par lui ou pour un motif sérieux, **Lumii Solutions** peut mettre fin à l'entente de service par un simple avis écrit d'au moins soixante (60) jours en ce sens adressé à ce dernier. La résiliation entraîne pour le Client la perte, sans compensation de quelque nature que ce soit, de tous les droits que lui accordent les présentes. **Lumii Solutions** se réserve également le droit de résilier l'entente de service dans le cas où il est tenu, par ordonnance ou autrement, de cesser d'offrir un ou plusieurs des services selon les modalités et conditions de la présente convention, par le *CRTC* ou par toute autre autorité judiciaire, administrative ou gouvernementale. Dans l'éventualité de telles résiliations, aucune des parties n'a le droit de réclamer de l'autre une compensation de quelque nature que ce soit pour rupture d'entente de service ou pour tout autre inconvénient ou dommage résultant de la fin des présentes. Si la visite d'un technicien est nécessaire pour rétablir un service qui a été déconnecté en raison d'un défaut du Client, des frais de raccordement seront alors facturés.

11.6. Résiliation par le Client et indemnité payable

Le Client peut, en tout temps, résilier la présente entente de service en transmettant un avis verbal ou écrit à **Lumii Solutions** en remplissant le formulaire de résiliation qui se trouve sur le site Internet de **Lumii Solutions**. La résiliation entre en vigueur à compter de la date de réception de l'avis ou de toute autre date ultérieure indiquée par le Client. Sous réserve du refus du Client suivant l'application de l'article 7.1, la valeur de l'indemnité payable par le Client dans le cadre d'une telle résiliation sera calculée de la manière suivante :

- a) Le Client qui, au moment de la signature de l'entente de service, n'a reçu aucun bénéfice économique ou a reçu un bénéfice économique pour la location d'un équipement nécessaire à l'utilisation des services et/ou pour les services souscrits, devra payer à **Lumii Solutions**, en plus de tous les frais et soldes de factures dus par lui à la date de l'avis de résiliation, l'indemnité de résiliation suivante, le cas échéant: si l'entente de service était à durée déterminée, une indemnité de résiliation correspondante à la valeur économique de la promotion et au prorata des jours écoulés à l'entente de service ou la valeur de l'équipement endommagé ou non retourné par le Client conformément à l'annexe deux (2) des présentes.
- b) Le Client qui, au moment de la signature de l'entente de service, a obtenu un bénéfice économique pour l'achat d'un équipement nécessaire à l'utilisation des services devra payer à **Lumii Solutions**, en plus de tous les frais et soldes de factures dus par lui à la date de l'avis de résiliation, l'indemnité de résiliation suivante: si l'entente de service résiliée est une entente de service à durée déterminée, l'indemnité payable sera équivalente au bénéfice économique indiqué à l'entente de service, moins le produit obtenu en multipliant

ce bénéfice par la fraction que constitue la période écoulée depuis l'entrée en vigueur de l'entente de service par rapport à la durée déterminée de ladite entente de service, étant entendu que le mois entamé au moment de la résiliation est assimilé à un mois entièrement écoulé;

11.7. Faillite, insolvabilité et cession de biens

Si le Client vend, cède ou autrement dispose, gratuitement ou à titre onéreux, de la totalité ou d'une partie substantielle de ses actifs, déclare faillite ou fait cession de ses biens au bénéfice de ses créanciers en général, devient insolvable ou incapable de payer ses dettes, ou reconnaît son insolvabilité de toute autre manière, **Lumii Solutions** peut, à la connaissance d'un de ces faits, résilier immédiatement et sans avis la présente entente de service. **Lumii Solutions** se réserve également le droit de résilier la présente entente de service dans le cas où elle est tenue, par ordonnance ou autrement, de cesser d'offrir un ou plusieurs des Services selon les modalités et conditions de la présente convention, par le *CRTC* ou par toute autre autorité judiciaire, administrative ou gouvernementale. Dans l'éventualité d'une telle résiliation, aucune des parties n'a le droit de réclamer de l'autre une compensation de quelque nature que ce soit pour rupture d'entente de service ou pour tout autre inconvénient ou dommage résultant de la fin des présentes.

11.8. Interruption de service

Lumii Solutions ne garantit pas l'utilisation ou le fonctionnement ininterrompu du service ou des produits fournis. **Lumii Solutions** ne garantit pas au Client la prestation des services sans erreur, sous-performance, ralentissement, dysfonctionnement, défaillance ou interruption. Dans le cas d'interruption de service de quarante-huit (48) heures ou plus, à partir du moment où **Lumii Solutions** est avisée du problème et pourvu qu'il soit démontré que l'erreur ou l'interruption est directement imputable à **Lumii Solutions**, cette dernière créditera au Client la proportion des frais représentant quatre pour cent (4%) par jour d'interruption à partir du moment où **Lumii Solutions** a été avisée. En aucun cas, les pertes, les réclamations du client n'excéderont un total de cent vingt pour cent (120%) par mois à l'égard des services à l'utilisation. Le Client reconnaît et accepte que ce crédit constitue la seule et unique mesure de redressement auquel il a droit pour la prestation des services. Cependant, aucun crédit ne peut être exigé en cas de conflit de travail, acte de vandalisme, ou autre cas de force majeure ou circonstance hors du contrôle de **Lumii Solutions** ou de ses mandataires.

11.9. Entente intégrale

Sous réserve des dispositions des présentes, **Lumii Solutions** n'offre aucune garantie, représentation ou condition, expresse ou tacite, de quelque nature que ce soit, y compris, sans limitation, toute garantie, représentation ou condition de convenance à un usage particulier ou de qualité marchande.

11.10. Limitation de responsabilité

Le Client reconnaît et accepte que **Lumii Solutions** n'est en aucun cas responsable envers lui de pertes de données, de quelque dommage que ce soit ou tout autre type de dommage y compris les dommages résultant de la perte de ses revenus ou bénéfices, de l'impossibilité de réaliser des économies prévues ou d'une réclamation présentée contre lui par une tierce partie, que ce soit en raison de la faute ou de négligence de **Lumii Solutions**. Le présent article ne limite pas la responsabilité de **Lumii Solutions** en cas de faute lourde ou intentionnelle de sa part. **Lumii Solutions** n'offre aucune garantie, représentation ou condition, expresse ou tacite, de quelque nature que ce soit, y compris, sans limitation, toute garantie, représentation ou condition de convenance à un usage particulier ou de qualité marchande. Le présent article demeurera en vigueur malgré la fin de l'entente de service.

11.11. Responsabilité du Client pour l'utilisation du service Internet

Le Client demeure entièrement et seul responsable, et ce à l'exclusion de **Lumii Solutions**, de l'utilisation qu'il effectue du service Internet, de la sécurité de tout dispositif, équipement sans fil qu'il choisit d'utiliser avec le

réseau **Lumii Solutions**. Le Client sera également responsable et s'engage à tenir **Lumii Solutions** quitte et indemne, de tout dommage qu'il pourrait lui causer directement ou indirectement par une utilisation du service Internet contraire à la politique d'usage de **Lumii Solutions**.

11.12. Exonération de responsabilité

Lumii Solutions n'engage pas sa responsabilité envers le Client ou un tiers à l'égard de : tout acte ou omission du Client ou d'un tiers; toute réclamation ou poursuite pour diffamation, violation de droits d'auteur, contrefaçon de marque de commerce ou violation de droits de tiers du fait de l'utilisation des services; la contrefaçon de propriétés intellectuelles découlant de la combinaison ou de l'utilisation des installations du Client avec les services ou les installations de **Lumii Solutions**; toute utilisation non autorisée des services. Le Client s'engage à tenir indemne et a couvert **Lumii Solutions**, ses administrateurs, ses employés et ses mandataires de toute action, toute réclamation et tout dommage à l'égard du présent article.

11.13. Lois applicables et élection

L'entente de service est régie par les lois applicables dans la province de Québec ainsi que les décisions règlementaires du CRTC, la Loi sur les télécommunications L.C.1993, ch.38, Canada et il doit être interprété conformément à celle-ci. Les parties reconnaissent la compétence exclusive des tribunaux de la province de Québec à l'égard de toute question traitée aux présentes et conviennent de s'y soumettre. Le défaut d'une partie d'insister sur le respect absolu de toute modalité des présentes ne constitue pas une renonciation à l'égard de toute violation de celle-ci, quelles que soient les circonstances, et ne l'empêchera pas ultérieurement d'insister sur le respect absolu de ladite modalité ou de toute autre modalité de l'entente de service en vigueur, ni ne constituera une renonciation à faire sanctionner toute violation ultérieure, qu'elle soit ou non de même nature.

Le Client et **Lumii Solutions** conviennent, pour toute réclamation ou poursuite judiciaire pour quelque motif que ce soit, relativement à l'entente de service, de choisir le district judiciaire d'Iberville, province de Québec, Canada, comme le lieu approprié pour l'audition de ces réclamations ou poursuites judiciaires à l'exclusion de tout autre district judiciaire qui peut avoir juridiction sur un tel litige selon les prescriptions de la loi.

11.14. Interprétation

Si un tribunal compétent déclare que l'une des dispositions de l'entente de service est invalide, illégale ou inexécutable, à quelque égard que ce soit, ses autres dispositions n'en seront pas affectées et demeureront en vigueur.

11.15 Politique d'utilisation acceptable

Le Client reconnaît que l'utilisation des services est assujettie à la Politique d'utilisation acceptable de **Lumii Solutions**. Cette politique fait partie intégrante de l'entente de service et peut être consultée en tout temps au lien suivant : <https://lumii-solutions.com/> toute infraction à cette politique peut entraîner la suspension ou la résiliation des services.

12. INSATISFACTION CONCERNANT VOTRE ENTENTE DE SERVICE OU UN SERVICE

12.1 Procédure interne de traitement des insatisfactions

Lumii Solutions met à la disposition de sa clientèle une procédure de traitement des insatisfactions visant à assurer une gestion équitable, rapide et transparente de toute insatisfaction. Le Client qui souhaite signaler une erreur, une problématique technique, une facturation contestée ou toute autre insatisfaction relative au service doit d'abord communiquer avec le service à la clientèle de **Lumii Solutions** afin de tenter une résolution informelle. Les demandes peuvent être transmises par l'un ou l'autre des moyens suivants : par téléphone : 450

346-0057 ou sans frais 1 888 346-0057. Courriel : info@lumii-solutions.com, en remplissant le formulaire sur notre page Internet [Contactez-nous](#) ou par la poste : **Lumii Solutions** 380, 4^e avenue, C.P. 911, Saint-Jean-sur-Richelieu, Québec, J2X 4J5.

Le Client doit fournir toutes les informations pertinentes à l'analyse de sa demande (numéro de compte, description du problème, dates pertinentes, documents de support). **Lumii Solutions** s'engage à accuser réception de la plainte dans un délai maximal de sept (7) jours ouvrables et à y répondre dans un délai maximal de trente (30) jours. La politique complète de traitement des plaintes est disponible sur le site Internet de **Lumii Solutions** à l'adresse suivante : <https://lumii-solutions.com/procedure-insatisfaction/>.

12.2 Recours externe – Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST)

Si le Client demeure insatisfait de la réponse reçue ou de la façon dont sa plainte a été traitée, il peut soumettre sa plainte à la *Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST)*, organisme indépendant mandaté pour résoudre gratuitement les différends entre les consommateurs ou entreprises et les fournisseurs de services de communication. La *CPRST* peut être jointe par les moyens suivants : en ligne : <https://www.ccts-cprst.ca/>. Par téléphone : 1 888 221-1687 par courriel : complaints@ccts-cprst.ca, par la poste: *Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision* C.P. 56067, Place Minto, Ottawa, Ontario, K1R 7Z1. La *CPRST* agit comme médiateur neutre et indépendant, sans frais pour le Client.

ANNEXE 2

VALEURS DE L'ÉQUIPEMENT

Le Client s'engage à payer à **Lumii Solutions** les indemnités compensatoires suivantes plus les taxes applicables en cas de perte, vol, bris, destruction ou non-retour d'équipement fourni, prêté ou loué :

Boîtier de fusion extérieur:	500,00 \$
Boîtier interconnexion résidentielle :	50,00 \$
ONT (Modem):	300,00 \$
Batterie de secours:	150,00 \$
GigaSpire - Calix :	275,00 \$
Wifi maillé :	175,00\$
Extendeur :	595,00 \$
POE :	60,00 \$

ÉQUIPEMENT TÉLÉVISUEL

Décodeur:	250,00 \$
ONT (Modem):	300,00 \$
Fil HDMI:	25,00 \$
Télécommande:	40,00\$
Bloc d'alimentation :	20,00 \$
Commutateur réseau :	60,00\$


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](#)

Dernière révision: 21 janvier 2026