

## VOS DROITS COMME ABONNÉ

### Renseignements destinés aux abonnés de Lumii Solutions

Lumii Solutions s'engage à offrir à ses abonnés des services de télécommunications fiables, transparents et conformes aux lois et règlements applicables. La présente note vise à informer les clients des principaux droits et protections qui s'appliquent, selon la nature des services auxquels ils sont abonnés.

#### 1. Cadre réglementaire applicable

Selon le type de service fourni, certains droits et obligations peuvent découler des règles établies par le *Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)*, notamment en matière de services de télécommunications, de pratiques commerciales et de traitement des plaintes.

Vous bénéficiez également d'autres droits qui ne relèvent pas du mandat du *CRTC*, notamment ceux prévus par les lois fédérales et provinciales applicables, incluant la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Loi 25)* ainsi que, le cas échéant, la *Loi sur la protection du consommateur*.

Les droits et protections applicables peuvent varier en fonction du service offert (Internet, téléphonie, IP, autres services de télécommunications) et des modalités prévues à l'entente de service conclue avec Lumii Solutions.

#### 2. Droit à l'information et au choix

Vous avez le droit :

- ✓ D'obtenir une information claire, exacte et accessible sur les services offerts, leurs caractéristiques, leurs tarifs et leurs conditions;
- ✓ De choisir librement votre fournisseur de services de télécommunications lorsque plus d'un fournisseur est disponible dans votre région ;
- ✓ De modifier ou de résilier vos services conformément aux conditions prévues à votre entente de service.

#### 3. Dépôts, garanties et conditions financiers

Dans certains cas, un dépôt ou une autre garantie financière peut être exigé, notamment en l'absence d'antécédents de crédit, en cas de renseignements insuffisants ou lorsqu'un risque de non-paiement est identifié.

Lorsqu'un dépôt est requis :

- ✓ Le montant du dépôt est raisonnable et conforme aux règles applicables ;
- ✓ Le dépôt porte intérêt, lorsque prévu par la réglementation ;

- ✓ Le dépôt est remboursé lorsque les conditions ayant justifié son exigence ne s'appliquent plus ou lors de la résiliation du service, sous réserve des sommes dues.

#### **4. Facturation et paiements**

Vous avez le droit :

- ✓ De recevoir une facturation claire et détaillée ;
- ✓ De contester des frais que vous jugez inexacts, en payant la portion non contestée de la facture ;
- ✓ D'être informé des délais de paiement, des conséquences d'un défaut de paiement et, le cas échéant, des frais applicables.

**Lumii Solutions** ne peut interrompre un service essentiel sans respecter les règles de préavis prévues par la *loi* et les politiques internes applicables.

#### **5. Interruption ou suspension des services**

Un service peut être suspendu ou interrompu uniquement dans des situations précises, notamment :

- ✓ En cas de non-paiement persistant ;
- ✓ En cas de non-respect des modalités de service ;
- ✓ En cas d'utilisation frauduleuse, abusive ou illégale des services.

Avant toute interruption, **Lumii Solutions** s'engage à informer le client et à lui offrir, lorsque possible, des solutions raisonnables (entente de paiement, régularisation du compte, etc.).

#### **6. Résiliation des services**

Vous pouvez résilier vos services conformément :

- ✓ À la durée et aux conditions prévues au contrat ou à l'entente de service ;
- ✓ Aux règles applicables en matière de préavis et, le cas échéant, aux frais de résiliation anticipée clairement indiqués.

Certaines situations particulières (ex. : déménagement, décès, force majeure) peuvent entraîner des modalités de résiliation différentes.

#### **7. Téléphonie IP (VoIP) et services d'urgence (911)**

Lorsque vous êtes abonné à un service de téléphonie IP (VoIP), l'accès aux services d'urgence 9-1-1 est offert conformément aux règles applicables du *CRTC*.

Contrairement aux services téléphoniques filaires traditionnels, le service 9-1-1 offert par l'entremise de la téléphonie IP peut présenter certaines limitations, notamment en cas de panne de courant, d'interruption du service Internet, de défaillance technique ou lorsque l'adresse de service n'est pas à jour.

Il incombe à l'abonné de maintenir une adresse de service exacte et à jour afin d'assurer l'acheminement adéquat des appels d'urgence. **Lumii Solutions** recommande aux clients utilisant un service de téléphonie IP de prévoir un moyen de communication alternatif pour les situations d'urgence.

## 8. Protection des renseignements personnels

**Lumii Solutions** accorde une importance primordiale à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels.

Vous avez le droit :

- ✓ D'accéder aux renseignements personnels détenus à votre sujet ;
- ✓ De demander leur rectification ;
- ✓ De connaître les fins pour lesquelles ils sont recueillis, utilisés ou communiqués.

Ces pratiques sont encadrées par les lois applicables et les politiques internes de **Lumii Solutions**.

## 9. Insatisfaction (Plaintes et recours)

Si vous avez une question, une insatisfaction ou une plainte concernant les services reçus, vous devez d'abord communiquer avec le service à la clientèle de **Lumii Solutions** afin de tenter de résoudre la situation.

Si aucune solution satisfaisante n'est trouvée, vous pouvez déposer une plainte auprès du *Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)*, un organisme indépendant et gratuit pour les consommateurs.

### **CPRST**

Site Internet: [www.ccts-cprst.ca](http://www.ccts-cprst.ca)

Téléphone: 1 888 221-1687

## 10. Information complémentaire

La présente note est fournie à titre informatif. Elle ne remplace pas les conditions prévues aux ententes de service, aux contrats applicables, ni aux lois et règlements en vigueur, lesquels prévalent en cas de divergence.