

## MODALITÉS ET CONDITIONS ICE WIRELESS

Les présentes modalités et conditions s'appliquent à tous les abonnés d'Ice Wireless. Les expressions et les termes suivants, lorsqu'ils sont utilisés dans cette Entente, ou dans tout autre document connexe, et sauf si le contexte ou le texte indiquent clairement le contraire, auront le sens suivant :

- Client, vous, votre – fait référence à la personne ou à l'organisation qui s'est abonnée aux Services Ice Wireless ;
- Ice Wireless, nous, notre – fait référence à Ice Wireless Inc.
- Service(s) – fait référence aux Services de télécommunications fournis par Ice Wireless.

### **VOUS DEVEZ AVOIR AU MOINS 19 ANS POUR VOUS ABONNER OU UTILISER LES SERVICES ICE WIRELESS.**

#### **1. Durée**

Les Services sont offerts sur une base mensuelle sous réserve d'un engagement de durée convenu dans une Entente de service. À l'échéance de l'Entente, les durées subséquentes seront renouvelées automatiquement sur une base mensuelle aux taux existants, à moins que vous nous fournissiez un avis écrit de non-renouvellement. Si vous vous engagez à une durée de 12 mois ou plus, nous vous enverrons un avis dans un délai de 90 jours avant l'échéance de votre Entente de service.

#### **2. Tab (Compte ouvert)**

Ice Tab est disponible pour les Clients qui choisissent un Plan de service avec données. Dans le cadre du programme Tab, nous vous permettons de payer une partie de la valeur totale de l'appareil au moyen de paiements mensuels égaux sur une période de temps prédéterminée, selon l'option d'achat que vous avez sélectionnée. Vous pouvez verser les paiements en multiples mensuels pour réduire ou pour remettre à zéro le solde restant sur le Compte ouvert. Vous avez droit à un achat par Ligne. D'autres appareils peuvent être achetés dès que le Compte ouvert est payé au complet.

#### **3. Utilisation raisonnable**

Vous devez utiliser les Services uniquement à des fins légitimes. De temps en temps, nous pouvons adopter des politiques ou lignes directrices concernant l'utilisation des Services. Il est interdit d'utiliser les Services pour la transmission ou la réception de propos désobligeants de nature illégale, préjudiciable, menaçante, abusive, diffamatoire, obscène, profane, raciale, ethnique ou constituant du harcèlement, ou autre matériel de toute sorte autrement inadmissible. Cela comprend, mais non de façon limitative, tout matériel qui encourage une conduite qui constituerait une offense criminelle, qui entraînerait la responsabilité civile ou qui, autrement, enfreindrait les lois locales, étatiques, provinciales, nationales ou internationales en vigueur.

Nous avons construit notre réseau pour soutenir les services de transmission de données haute vitesse ; cependant, en période de congestion du réseau, afin d'assurer le meilleur service possible à la majorité de nos clients, nous nous réservons le droit de prioriser l'allocation des ressources du réseau aux clients dont la consommation est inférieure à 10GB pour un mois donné dans les emplacements réseau domestique desservi par satellite et à 20GB pour les emplacements réseau domestique non desservi par satellite et à moins de 4 GB pour l'itinérance à l'extérieur du réseau domestique Wireless. D'autres facteurs pourraient avoir un impact sur la vitesse des données, notamment la météo, la force du signal, les capacités de l'appareil, les limites techniques et les pannes de courant.

Veillez noter que le service est fourni à des fins d'utilisation commerciale ou résidentielle habituelle. Nous nous réservons le droit de suspendre ou de couper le service dans les cas de violation de l'une ou l'autre des politiques relatives à l'utilisation.

#### **4. Services de téléphonie à domicile et d'internet**

Les Services de téléphonie à domicile et d'internet facilitent l'utilisation de Cartes SIM sans-fil conventionnelles par le biais d'appareils sans-fil. Vous comprenez que les appareils non achetés, mais reçus d'Ice Wireless pour l'utilisation des Services de téléphonie à domicile ou d'internet, demeurent la propriété d'Ice Wireless pendant la durée du Service.

Le client qui choisit un Plan de service mensuel aura droit à un appareil de courtoisie. Vous devez retourner l'appareil de courtoisie dans les 30 jours suivant la fin du Service. L'appareil doit être retourné en état de fonctionnement et intact, avec l'emballage original et les accessoires reçus au moment de la livraison ou de l'activation. L'appareil de courtoisie sera facturé à sa pleine valeur au client qui ne remet pas l'appareil.

#### **5. Facturation**

Vous recevrez une facture au cours de la première semaine de chaque mois pour les frais périodiques mensuels et les frais d'utilisation encourus au cours du cycle de facturation précédent. Le montant facturé doit être acquitté entièrement le quinzième jour du mois. Les frais encourus sont établis au pro rata à partir de la date d'activation du service jusqu'à la fin du mois. Les prix ne comprennent pas les taxes ; les taxes applicables seront indiquées sur la facture d'Ice Wireless. Si vous bénéficiez de l'exemption fiscale, vous devez fournir un certificat original émis par le gouvernement attestant du statut d'exemption fiscale.

Des frais de paiement en retard seront générés si le paiement est reçu plus de quinze (15) jours après la date de facturation. Les frais sur les paiements en retard sont facturés à un taux d'intérêt mensuel composé de 1,5 %.

Les différends relatifs à la facturation doivent être signalés au Service à la clientèle/facturation ([customercare@icewireless.com](mailto:customercare@icewireless.com) / Sans frais # 1855-474-7423) dans les 15 jours suivant la date de facturation,

à défaut de quoi le différend sera considéré comme étant annulé. Il est de votre responsabilité de vérifier vos factures et de signaler toute erreur ou toute irrégularité concernant, non seulement les frais périodiques, mais aussi les frais non récurrents. Les frais récurrents facturés par erreur ou facturés en trop seront crédités pour les montants chargés au cours des 90 jours de service précédents. Les frais non-récurrents, y compris, mais non de façon limitative, les frais d'utilisation facturés par erreur ou facturés en trop, seront crédités pour les montants chargés, à condition que la contestation des montants soit reçue dans un délai de 15 jours après la date de facturation.

## 6. Modes de paiement

Ice Wireless accepte les modes de paiement suivants :

- Retraits par carte de crédit
- Opérations bancaires en ligne/téléphone
- Chèques
- Paiements préautorisés. Après la soumission des informations sur la carte de crédit pour une demande de paiements préautorisés, votre utilisation du Service donne à Ice Wireless le droit de traiter les données soumises pour le paiement des frais encourus. Vous devez nous aviser de tout changement de vos coordonnées de paiement.

Ice Wireless se réserve le droit de couper votre Service si le traitement des paiements par carte de crédit est rejeté et/ou en cas de non-paiement d'autres frais au compte. Si votre Service est coupé pour non-paiement, vous demeurerez responsable du paiement complet des frais accumulés jusqu'à la date d'arrêt du Service ainsi que des autres frais engagés par Ice Wireless relatifs au non-paiement, notamment, mais non de façon limitative, les frais de perception et des frais d'avocat.

## 7. Évaluation du crédit

Vous comprenez que les renseignements que vous fournissez à Ice Wireless au moment de la signature de l'Entente ou par la suite peuvent être utilisés pour établir votre solvabilité et pour évaluer votre capacité de respecter les obligations financières inhérentes à cette Entente. Par ailleurs, sans se limiter à la vérification de votre solvabilité, Ice Wireless se réserve le droit d'exiger un dépôt de sécurité minimal de 100 \$, qui constitue une condition préalable pour la prestation des services. Nous vous ferons part de nos motifs raisonnables soutenant l'exigence d'un Dépôt de sécurité et ces motifs seront conservés dans votre dossier aussi longtemps qu'Ice Wireless conservera votre dépôt de sécurité. Le Dépôt de sécurité **Peut vous** être remis après une période minimale de douze (12) mois de paiements réguliers. Vous aurez le droit d'utiliser ce montant contre tout solde dans votre compte. Certaines restrictions pourraient s'appliquer aux limites de crédit, services et options offerts après la vérification de crédit.

Sous réserve de la fin du service, le traitement du remboursement du Dépôt de sécurité pourrait prendre

## ICE WIRELESS

jusqu'à 30 jours. Tout montant non utilisé pour le règlement de la facture finale sera remboursé. Le Dépôt de sécurité accumulera des intérêts de 1 % supérieurs au taux cible de financement à un jour de la Banque du Canada en vigueur au moment de la remise, calculés mensuellement.

Ice Wireless utilise les services des principaux bureaux de crédit pour collecter les informations de crédit. Toute enquête effectuée figurera dans votre rapport de crédit. Vous autorisez Ice Wireless Inc, ses agents ou ses cessionnaires à :

- Demander et obtenir régulièrement des renseignements personnels et des historiques de crédit que les agences de crédit ont obtenus sur vous;
- Échanger régulièrement des renseignements personnels avec les bureaux de crédit afin de vous protéger, d'assurer l'exactitude des renseignements et de maintenir l'intégrité du système d'octroi de crédit;
- Coopérer avec les autorités locales, provinciales et nationales lors d'enquêtes sur des activités illégales ou inappropriées afin de vous protéger et de protéger Ice Wireless contre des transactions frauduleuses;
- Divulguer au besoin des renseignements personnels afin de vous protéger et de protéger les intérêts d'Ice Wireless;
- Vous convenez qu'Ice Wireless peut effectuer une préautorisation sur votre carte de crédit afin de déterminer votre solvabilité, ce qui pourrait impliquer le blocage d'un montant égal à la première facture. Ce montant sera libéré dans les 48 heures (Note: certains établissements bancaires libèreront ce montant à la demande du client.

Nous nous réservons le droit, à notre seule discrétion, de refuser les achats à compte ouvert si nous jugeons que nos critères d'autorisation de crédit ne sont pas respectés.

### **8. Débranchement/fin du service**

Si vous n'êtes pas satisfait des Services, vous pouvez, à tout moment, retourner votre appareil Ice Wireless et annuler l'Entente et tous les Services dans un délai de 15 jours civils après la date d'activation (« période d'essai »). Si vous êtes atteint d'une invalidité, la Période d'essai sera portée à 30 jours civils. La fin du service pendant la Période d'essai vous exonère des frais récurrents accumulés dans la mesure où vous respectez les conditions de retour de votre appareil. Aucuns frais de débranchement ne seront facturés. L'appareil doit être retourné dans un état comme neuf, avec l'emballage du fabricant, les accessoires et le reçu d'achat. Nous nous réservons le droit de facturer toute pièce manquante ou endommagée. À notre seule discrétion, nous pouvons refuser le retour si l'utilisation cumulée pendant la Période d'essai est supérieure de cinquante (50) pour cent à votre forfait d'utilisation mensuel. Les appels pour contacter Ice Wireless ne seront pas comptabilisés dans votre limite d'utilisation.

Les frais de débranchement précoce pourraient constituer le solde restant sur un appareil acheté avec escompte. L'escompte sera divisé en paiements mensuels égaux pendant la durée de l'Entente ; l'escompte diminuera progressivement après chaque paiement mensuel. S'il n'y a aucun escompte sur l'appareil, les frais de débranchement précoce correspondront au moins élevé des montants suivants : 50 \$ ou 10 % des frais mensuels minimums pour le nombre de mois restants.

## ICE WIRELESS

Vous pouvez demander le débranchement du Service ou l'annulation du compte en soumettant une demande de débranchement à notre équipe de service à la clientèle (customercare@icewireless.com) ou en contactant notre ligne d'assistance en composant le +1 (855) 474-7423. Le débranchement entrera en vigueur à la date indiquée dans votre demande. Après le débranchement du service, vous demeurerez responsable des frais engagés jusqu'à la date du débranchement, notamment, mais non de façon limitative, les frais de débranchement précoce et tout solde accumulé au compte ouvert (tab), le cas échéant, conformément à votre Entente de service.

Nous pouvons débrancher ou mettre fin à votre Service si :

- Vous êtes en défaut de paiement d'un compte en souffrance de plus de 14 jours ;
- Vous êtes en défaut de fournir ou de maintenir un dépôt de sécurité raisonnable ou de tout autre dépôt lorsque demandé;
- Vous acceptez un plan de paiements différés et que vous ne respectez pas les modalités de ce plan;
- Vous violez la présente Entente et les politiques d'utilisation;
- Nous avons des motifs raisonnables de croire que votre compte ou que les Services sont utilisés de façon frauduleuse, illégale ou inappropriée ou que votre utilisation porte sérieusement atteinte au réseau ou aux autres clients;
- Vous ne respectez pas l'utilisation du Service dans les limites de crédit prescrites ou si vous enfrez les limites établies dans nos politiques en matière d'utilisation raisonnable

Sauf dans les cas où nous devons protéger le réseau d'Ice Wireless network ou si nous suspectons une activité frauduleuse dans votre compte, nous vous fournirons un avis d'au moins 14 jours avant le débranchement. L'avis doit faire état du motif du débranchement, du montant restant au compte, de la date du débranchement, de la disponibilité d'un plan de paiements différés et des coordonnées de l'équipe des finances et l'équipe juridique. Nous tenterons de vous contacter au moins 24 heures avant la date prévue du débranchement, sauf si nos tentatives répétées de vous contacter ont échoué. Le débranchement peut être effectué entre 8h et 21h du lundi au vendredi ou entre 9h et 17h, le samedi et le dimanche, à moins que ce jour de la semaine ou de la fin de semaine précède un jour férié ; dans ce cas, le débranchement n'aura pas lieu après midi. L'heure du débranchement sera fixée en fonction du fuseau horaire de votre lieu de résidence.

Nous pouvons remettre à plus tard le débranchement de votre Service si vous nous faites parvenir des arguments valables avant la date prévue du débranchement et si nous n'avons aucune raison de croire que vous avez soumis ces arguments dans le but d'éviter ou de retarder le paiement.

### 9. Services prépayés

Vous ne recevrez aucune facture pour les Services prépayés. Vous devez maintenir en tout temps un solde positif dans votre compte prépayé pour avoir le droit d'utiliser les Services. Pour ajouter des fonds (fonds supplémentaires), vous aurez le droit d'utiliser soit les coupons prépayés ou d'autoriser u

un prélèvement mensuel pour l'ajout des fonds supplémentaires. Les fonds prépayés ne sont pas remboursables.

La formule prépayée sera automatiquement renouvelée tous les trente (30) jours, sous réserve de la disponibilité des fonds dans votre compte. Les fonds non-utilisés seront reportés; cependant, les minutes, données ou messages textes non-utilisés viendront à échéance après 30 jours. Si vous n'activez pas ou si vous ne renouvelez pas la formule prépayée et qu'il y a des fonds non-utilisés dans votre compte, l'utilisation de ces fonds sera déterminée par la formule prépayée standard (« tarification par utilisation ») dont les tarifs sont disponibles sur le site [www.icewireless.ca](http://www.icewireless.ca).

Vous pouvez ajouter des fonds supplémentaires dans votre compte en tout temps. Les fonds prépayés demeureront valides pendant la période de temps prévue que vous pouvez consulter à [www.icewireless.ca](http://www.icewireless.ca) et à partir de la date et de l'heure de l'ajout des fonds supplémentaires (« Période du compte »).

À l'échéance de la Période du compte, vous devez ajouter des fonds supplémentaires dans un délai de 7 jours civils afin de ne pas perdre les fonds prépayés. Votre compte prépayé sera fermé de manière permanente et votre numéro de services sans fil pourrait être réassigné par Ice Wireless à sa seule discrétion, si aucuns fonds ne sont ajoutés dans les 90 jours après l'échéance de la période du compte.

En cas de perte ou du vol de votre appareil, nous suspendrons immédiatement votre compte et annulerons tout ajout de fonds automatique dès la réception d'un avis de votre part. Vos fonds prépayés non utilisés demeureront valides pendant la période du compte et vous devrez continuer à ajouter les fonds supplémentaires dans un délai de 7 jours civils après l'échéance de la période d'échéance du compte afin d'utiliser les fonds.

## **10. Offres promotionnelles**

De temps en temps, Ice Wireless peut offrir des offres promotionnelles (« Promotions »). En vous abonnant à une promotion, vous acceptez les modalités et la durée prévues dans l'offre promotionnelle ou sur le site web. Pour plus d'informations sur des promotions spécifiques, vous pouvez contacter l'Équipe du service à la clientèle ou vous rendre dans un magasin local.

## **11. Droits de propriété**

Vous reconnaissez et convenez que tout le contenu disponible sur ce site web est protégé par des droits d'auteur, de marque déposée, de marques de service, de brevets, de secrets de commerce et autres droits de propriété et lois. Sauf en cas d'autorisation expresse par Ice Wireless, vous convenez de ne pas vendre, offrir sous licence, louer, modifier, distribuer, copier, reproduire, transmettre, afficher publiquement, exécuter publiquement, publier, adapter, éditer ou créer des œuvres dérivées à partir de

Address 675 Cochrane Drive, East Tower, 6th Floor, Markham, ON, L3R 0B8

## ICE WIRELESS

tel matériel ou de tel contenu.

Nonobstant ce qui précède, vous pouvez imprimer ou télécharger une copie du matériel ou du contenu provenant de ce site web au moyen d'un seul ordinateur pour utilisation personnelle et non-commerciale à condition de garder intacts les avis de droit d'auteur ou de droit de propriété. Le téléchargement ou la copie systématique de données ou d'autre contenu de ce site web pour créer ou compiler, directement ou indirectement, une collection, une compilation, une base de données ou un annuaire, sans avoir obtenu l'autorisation écrite d'Ice Wireless, sont interdits. De plus, l'utilisation du contenu ou du matériel à des fins qui ne sont pas permises de manière explicite dans les présentes Conditions et modalités est interdite.

Comme il a été souligné ci-dessus, la reproduction, la copie ou la redistribution à des fins commerciales du matériel ou des éléments de conception de ce site web sont strictement interdites sans avoir obtenu l'autorisation écrite préalable d'Ice Wireless.

### **12. Numéros de téléphone supplémentaires**

Vous recevrez un numéro de compte unique qui sera utilisé pour la facturation de l'ensemble de vos numéros de téléphone. Vous autorisez Ice Wireless à rattacher des numéros de téléphone supplémentaires au compte principal et vous acceptez la responsabilité financière de tous les frais engagés sur les numéros de téléphone supplémentaires, y compris les Services avancés et les options.

Si votre compte est fermé pour quelque raison que ce soit, tous les numéros de téléphone associés au compte seront annulés aussi, sous réserve d'une demande d'activation selon les prix d'Ice Wireless en vigueur à cette période.

### **13. Itinérance**

Le Service est disponible dans les zones à l'extérieur du réseau Ice Wireless qui sont desservies par d'autres fournisseurs de services de téléphonie mobile (« Partenaires d'itinérance ») qui ont conclu des partenariats avec Ice Wireless pour fournir des services d'itinérance. Si vous quittez la zone du réseau Ice Wireless et utilisez les services d'itinérance, vous serez responsable des frais applicables facturés par nos partenaires d'itinérance. Pour connaître l'étendue du réseau et les frais d'itinérance, consulter [www.icewireless.com](http://www.icewireless.com). L'itinérance n'est pas disponible pour l'utilisation de Services de téléphone à domicile, l'internet à domicile ou le Service de Messagerie Multimédia (« MMS »).

### **14. Coupure des Services**

Les Services ne fonctionnent pas en cas de panne de courant. Les Services ne seront pas rétablis jusqu'à ce que le courant soit rétabli. Une panne de courant ou une interruption de courant peuvent nécessiter la réinitialisation ou la reconfiguration de vos équipements avant la reprise du service. Vous reconnaissez que les Services ou l'accès aux Services, les alertes publiques ou les Services pour les besoins spéciaux risquent de ne pas fonctionner dans les circonstances suivantes :

## ICE WIRELESS

- Mauvais fonctionnement de votre combiné, mauvaise configuration de votre combiné ou non-conformité du combiné qui ne respecte pas les exigences des Services;
- Dans l'éventualité d'une panne de réseau ou d'une panne de courant prolongée;
- Après la suspension ou l'annulation de vos Services ou de votre compte;
- L'interruption des Services pour motif de non-paiement empêchera la transmission ou la réception d'appels.

Si l'interruption des Services se prolonge pendant plus de 24 heures, vous pouvez demander un crédit pour une partie des frais récurrents. Aucun crédit ne sera accordé si l'interruption des Services est liée à une mauvaise utilisation de votre appareil, à la négligence ou à la suspension pour frais non payés.

### **15. Restrictions à l'égard des Services**

Le Service de Messagerie Multimédia (« MMS ») est disponible pour les clients qui choisissent un Plan de services avec données. Ce Service fonctionne uniquement par le moyen d'internet mobile. Ice Wireless ne donne aucune garantie concernant l'envoi et la réception de messages MMS, vers et en provenance d'autres fournisseurs de services sans-fil.

À l'heure actuelle, nous n'offrons pas les services d'appels à frais virés ou les services d'assistance téléphonique.

### **16. Appels frauduleux**

Vous êtes entièrement responsable de la sécurité et de l'intégrité de vos Services Ice Wireless et vous reconnaissez que les frais d'utilisation entraînés à la suite d'un accès non autorisé à votre combiné par une tierce partie connue ou inconnue vous seront facturés.

### **17. Équipement**

Vous recevrez votre combiné prêt à être utilisé sur tout réseau sans fil, dans la mesure où cela est techniquement possible ou autrement permis par un autre réseau. Vous pouvez retourner votre combiné contre un remboursement complet ou échange dans un délai de 15 jours après l'achat. En cas d'échange, des frais de réapprovisionnement pourraient s'appliquer. Le combiné Ice Wireless doit être retourné dans un état comme neuf, y compris l'emballage d'origine du fabricant, les accessoires et le reçu d'achat. À notre seule discrétion, nous pouvons refuser le retour si votre utilisation cumulative dépasse les limites permises pendant la Période d'essai ou nous pouvons vous facturer pour toute composante manquante ou endommagée.

En cas de perte ou de vol de votre combiné, vous devez nous contacter immédiatement pour interrompre le service et pour vous protéger contre une autorisation non autorisée. À notre seule discrétion raisonnable, nous pourrions déterminer si votre compte fait l'objet d'une utilisation frauduleuse ; pour cette raison, nous pourrions suspendre le service, sans toutefois émettre aucune garantie ou accepter une responsabilité quelconque pour les frais d'usage engagés jusqu'à la date de la suspension. Aucuns frais ne seront facturés



## ICE WIRELESS

pour la suspension ou la réactivation du service. Les frais mensuels continueront à être facturés à votre compte pendant la suspension. Si vous décidez de mettre fin au service, vous serez responsable de tous les frais applicables jusqu'à la date d'annulation du service.

L'appareil que vous avez acheté d'Ice Wireless fait l'objet de la garantie du fabricant, qui est normalement valide pendant un an, avec la preuve de votre achat avec reçu original. Si vous avez acheté un nouvel appareil d'Ice Wireless, couvert par une garantie limitée au moment de l'achat, vous devez vous familiariser avec la documentation de garantie fournie ou consulter le site web du fabricant pour obtenir des informations sur les limites et les exclusions de certaines garanties. Si l'appareil n'est pas protégé par une garantie limitée au moment de l'achat, vous convenez d'accepter l'unité en question « telle quelle » et vous n'aurez aucun droit à un remplacement ou remboursement en cas de défaut. Ice Wireless ne donne aucune garantie sur le fonctionnement continu des Services ou de l'équipement fournis par une tierce partie. L'équipement acheté peut être couvert par une garantie du fabricant et il est entendu que la garantie d'Ice Wireless se limite à la garantie du fabricant. Ice Wireless peut refuser d'activer tout équipement qui n'est pas conforme aux exigences d'Industrie Canada ou du réseau d'Ice Wireless.

Si vous avez acheté votre appareil dans le cadre d'une Entente et que l'appareil est protégé par la garantie d'Ice Wireless ou du fabricant, vous pourrez demander un remplacement gratuit pendant la période de réparation. Si Ice Wireless n'est pas en mesure de fournir un appareil de remplacement, et que vous êtes susceptible d'engager des frais d'annulation en cas d'interruption des services, vous pouvez demander la suspension des frais de service mensuels jusqu'à ce que l'appareil soit réparé ou qu'un appareil de courtoisie vous soit fourni.

### **18. Avis – Changements apportés à l'Entente**

Les avis communiqués aux Clients seront jugés valides à partir de la date de la communication par Ice Wireless à la partie concernée. Vous avez la responsabilité de nous aviser de tout changement de votre adresse électronique en contactant [customercare@icewireless.ca](mailto:customercare@icewireless.ca). Autrement, nous continuerons d'utiliser l'adresse électronique précédente jusqu'à ce que nous recevions l'avis du changement de l'adresse électronique.

Nous nous réservons le droit de modifier, de temps en temps, les Services qui vous sont fournis sur une base mensuelle au moyen d'un préavis de trente (3) jours. L'avis sera communiqué par :

- Affichage du changement sur le site web [www.icewireless.ca](http://www.icewireless.ca). Vous devez vérifier régulièrement le site web pour connaître les changements effectués ou annoncés;
- Message texte transmis à votre numéro de téléphone Ice Wireless;
- Courrier électronique transmis à l'adresse de courriel fournie au moment de l'inscription aux Services Ice Wireless ou à l'adresse de courriel la plus précédente, dans la mesure où nous aurons reçu l'avis de modification de l'adresse.

## ICE WIRELESS

### 19. Cession

Cette Entente ne peut pas être cédée, en tout ou en partie, à quiconque sans le consentement préalable écrit de l'autre Partie, sauf si Ice Wireless cède cette Entente sans consentement à toute autre entreprise affiliée.

### 20. Limitation de responsabilité

Ice Wireless ne sera pas responsable de tout défaut de livrer ses Services ou de la dégradation de la qualité pour l'un des motifs suivants :

- Acte ou omission d'un autre opérateur de service utilisé à des fins d'itinérance;
- Défaut de l'équipement, du réseau ou des installations;
- Modernisation ou modification de l'équipement, du réseau ou des installations;
- Pénurie d'équipement, de réseau ou d'installations;
- Relocalisation de l'équipement ou des installations;
- Événements de force majeure, notamment (mais non de façon limitative) force majeure, grèves, incendie, guerre, émeute, actions gouvernementales;
- Toute autre cause hors du contrôle d'Ice Wireless, notamment, mais sans limitation, l'incapacité de faire ou de compléter des appels sortants ou entrants, cela inclut la dégradation de la qualité de la voix. La responsabilité d'Ice Wireless pour toute incapacité ou erreur ne pourra pas être supérieure aux frais de service sur le compte pendant la période en question:

Ice Wireless ne sera pas responsable de tout dommage indirect, de tout dommage collatéral ou de pertes économiques, y compris tout dommage, toute perte de profit, toute perte de revenus, toute perte financière, toute perte d'occasions d'affaires, tout décès, toute blessure personnelle, toute diffamation ou toute violation du droit d'auteur découlant de la transmission ou de la réception de tout matériel sur le réseau Ice Wireless ou de toute autre perte, quelle qu'en soit la cause, découlant, de manière directe ou indirecte, en lien avec les modalités des présentes et des Services ou équipement, y compris les appels 911 ou l'utilisation du réseau Ice Wireless par d'autres fournisseurs de télécommunications. Ces limites s'appliquent à tous les actes ou à toutes les omissions d'Ice Wireless, ses employés ou agents, qui justifieraient autrement une réclamation fondée sur un contrat, sur un délit civil ou sur tout autre principe de loi applicable.

Aucune allocation de crédit ne sera accordée pour les interruptions causées par votre négligence ou vos actions intentionnelles ni pour toute interruption de service résultant de la défaillance de votre équipement.

### 21. Indemnisation

Le Client convient de défendre, d'indemniser et de tenir indemnes Ice Wireless, ses affiliés et agents ainsi que tout autre fournisseur de Services qui fournit des Services au Client en rapport avec la présente Entente ou les Services d'Ice Wireless, à l'encontre de toute réclamation ou tout dommage par le client, ou au profit du client, en lien avec la présente Entente, les Services d'Ice Wireless ou l'appareil. Ce paragraphe survivra à l'échéance de la présente Entente.

## ICE WIRELESS

### 22. Aucune garantie de service

ICE WIRELESS, SES AFFILIÉS, SES ADMINISTRATEURS, SES EMPLOYÉS ET AGENTS QUI FOURNISSENT DES SERVICES « TELS QUELS » NE DONNENT AUCUNE GARANTIE IMPLICITE OU EXPLICITE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, EN LIEN AVEC LE RÉSEAU, LES SERVICES (Y COMPRIS TOUTE OPTION) OU LES ÉQUIPEMENTS PRÉVUS AUX PRÉSENTES, QUE CES GARANTIES SOIENT ÉCRITES OU ORALES, STATUTAIRES, EXPLICITES OU IMPLICITES, NOTAMMENT, ET SANS S'Y LIMITER, LA GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN BUT OU UNE UTILISATION PARTICULIÈRE. TOUTES LES REPRÉSENTATIONS, GARANTIES OU CONDITIONS DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, SONT PAR LES PRÉSENTES EXCLUES.

### 23. Informations confidentielles

Les informations confidentielles comprennent l'ensemble des données, le matériel, les produits, la technologie, les logiciels informatiques, les spécifications, les manuels, les plans d'affaires, les plans de commercialisation, les informations financières et autres informations divulguées ou transmises oralement, par écrit, ou par tout autre moyen, par Ice Wireless au Client, lesquelles informations n'ayant pas été rendues publiques.

Sauf disposition contraire aux présentes, le Client et Ice Wireless s'engagent explicitement à protéger la confidentialité de toute information transmise par l'une ou l'autre des parties, que l'une ou l'autre des parties, en vertu de la présente Entente, aura identifiée comme étant propriétaire et/ou confidentielle ou que, selon la nature même des circonstances relatives à la divulgation, devrait être traitée de bonne foi comme étant de l'information propriétaire et/ou confidentielle (« Information confidentielle »). Les Parties s'engagent à ne faire aucune utilisation de cette Information confidentielle sauf dans la mesure où cette utilisation est permise par les modalités et pour la durée de la présente Entente.

Le Client et Ice Wireless traiteront les modalités et les conditions de cette Entente de service comme étant confidentielles ; cependant, l'une ou l'autre des parties peut divulguer de telles informations en confiance à ses propres conseillers juridiques et financiers selon les exigences liées à la conduite ordinaire de ses affaires.

L'obligation de la partie destinataire de telles informations sera en vigueur pendant deux (2) ans suivant la divulgation de telles Informations confidentielles.

Sous réserve du consentement écrit du Client ou d'une divulgation exigée par un pouvoir légal, toutes les informations conservées par Ice Wireless, autres que le nom et l'adresse du Client, sont jugées confidentielles et ne seront transmises à personne, à l'exception de ce qui suit :

- Le Client ou son représentant juridique;
- Un autre fournisseur de télécommunications (portabilité du numéro local) ou toute autre personne qui fournit des Services à un fournisseur de télécommunications, à condition que ces informations soient

## ICE WIRELESS

utilisées pour établir ou livrer de façon efficace et économique le Service de téléphonie sans fil. La divulgation doit se faire sur une base confidentielle et ces informations doivent être utilisées uniquement aux fins indiquées;

- Un agent retenu par Ice Wireless, chargé de la perception des soldes dus par le client, ou des entreprises responsables de fonctions administratives au nom d'Ice Wireless, à condition que les informations soient divulguées uniquement pour les fins indiquées;
- À la demande du Client, à une entreprise tierce fournissant des Services d'annuaire, dans la mesure où la divulgation des informations, autres que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du Client, se fait de manière confidentielle, et dans la mesure où ces informations sont utilisées uniquement pour les fins indiquées;
- Un organisme d'application de la loi si nous avons des motifs raisonnables de croire que le Client a sciemment fourni à Ice Wireless de fausses informations ou des informations trompeuses ou autrement liées à des activités illégales dirigées contre Ice Wireless. Sur demande, le Client aura le droit d'inspecter les dossiers d'Ice Wireless liés à son Service;
- Une autorité publique ou agent public si Ice Wireless a des motifs raisonnables de croire qu'il existe un danger immédiat pour la vie ou la propriété et que ce danger pourrait être évité ou minimisé par la divulgation de ces informations.

Ice Wireless ne donne aucune garantie de la confidentialité des communications pendant l'utilisation du Service ou de l'équipement Ice Wireless.

### **24. Politique sur la vie privée**

Ice Wireless considère la vie privée du Client comme l'un de ses actifs les plus importants et est convaincue que sa Politique sur la vie privée inspire confiance au Client lorsqu'il utilise les Services d'Ice Wireless. Ice Wireless n'est pas responsable de toute atteinte à la vie privée que le Client pourrait expérimenter pendant l'utilisation des Services ou de l'équipement.

Ice Wireless recueille des renseignements personnels afin de :

- Prévenir la fraude et protéger l'entreprise et ses clients contre toute activité frauduleuse;
- Mieux fournir des services à ses clients;
- Comprendre les besoins de chaque Client afin de recommander les produits ou services Appropriés;
- Mieux gérer ses propres opérations;
- Se conformer aux exigences législatives;
- Évaluer la solvabilité des clients;
- Développer, améliorer, mettre en marché ou fournir des produits et services.

Le Client doit accepter et consentir à la collecte, l'utilisation ou la divulgation des renseignements personnels, sauf si c'est inapproprié. Ice Wireless se limitera à recueillir les renseignements personnels qui sont nécessaires aux fins décrites ci-dessus. La collecte de ces renseignements se fera uniquement

## ICE WIRELESS

par des moyens licites et équitables. Ice Wireless s'abstiendra d'utiliser ou de divulguer les renseignements personnels à toute fin, sauf celles pour lesquelles les renseignements sont recueillis, le tout avec le consentement de la personne ou selon les obligations de la loi.

Les renseignements personnels recueillis doivent être précis, complets et à jour, conformément aux fins indiquées. Sur demande, le Client sera informé de l'existence, de l'utilisation, de la divulgation de ses renseignements personnels et aura accès à ses renseignements. Le Client peut contester l'exactitude et le caractère complet de ses renseignements et exiger qu'ils soient modifiés.

Lorsque de tels renseignements sont communiqués à des tierces parties, les tierces parties doivent se conformer aux ententes de confidentialité pour assurer la sécurité et la protection des renseignements sur le Client. Les tierces parties comprennent les agents d'Ice Wireless, autres fournisseurs de services de télécommunications, agences de perception, agences gouvernementales, services d'intervention d'urgence, agences d'application de la loi ou autres entreprises qui nous aident à prévenir la fraude ou à poursuivre une enquête. Ces renseignements ne seront pas communiqués aux entreprises à des fins de marketing. Les renseignements personnels peuvent être divulgués pour :

- Prévenir et protéger contre les fraudes réelles ou potentielles ou contre les transactions non autorisées;
- Enquêter sur les fraudes qui se sont déjà produites.

Vos renseignements personnels identifiables sont conservés en sécurité. Seuls les employés, agents ou entrepreneurs autorisés, qui se sont engagés à protéger le caractère confidentiel de ses renseignements, y auront accès. Les renseignements personnels seront conservés aussi longtemps que nécessaire afin de satisfaire les finalités susmentionnées.

Pendant le processus d'inscription, vous devrez choisir un mot de passe, qui vous sera demandé par l'un ou l'autre de nos représentants au Service à la clientèle chaque fois que vous demandez de l'information ou que vous désirez apporter des changements à votre compte. Vous êtes entièrement responsable de conserver la confidentialité de vos coordonnées et de votre mot de passe pour toutes les actions concernant votre compte. Toute utilisation non autorisée de votre mot de passe et toute violation à la sécurité doivent être signalées immédiatement à Ice Wireless.

*Les « Renseignements personnels » font référence à un individu identifiable et incluent des renseignements de sélection du Service à la clientèle d'Ice Wireless ; cependant, de tels renseignements peuvent être divulgués en toute confiance aux consultants juridiques et/ou financiers, au besoin.*

Les renseignements qui sont disponibles publiquement (comme les annuaires publics ou un nom ou un renseignement qui paraissent sur une carte professionnelle – y compris l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse courriel du Client) ne sont pas considérés comme étant des renseignements personnels.

## ICE WIRELESS

Ice Wireless s'engage à protéger la vie privée et les renseignements personnels utilisés pour la prestation de ses programmes et Services. Ice Wireless Inc. et ses divers bureaux sont régis par la Loi sur la vie privée. De plus, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et les lois provinciales/territoriales équivalentes élargissent le domaine de protection de la vie privée de manière à inclure les moyens qui sont utilisés pour gérer les renseignements personnels. Si vous avez des questions, préoccupations ou commentaires, relatifs à notre politique sur la vie privée, vous pouvez nous contacter à [security@icewireless.com](mailto:security@icewireless.com).

### **25. Communications relatives à la commercialisation**

Sous réserve de votre refus de recevoir des communications relatives aux activités de commercialisation d'Ice Wireless ou du retrait de votre consentement à une date ultérieure, vous convenez qu'Ice Wireless peut vous transmettre des communications par tout moyen possible (y compris par moyen électronique ou par téléphone) pour vous informer de nouvelles offres et promotions. Pour modifier vos options de communication ou pour retirer votre consentement, contactez le Service à la clientèle d'Ice Wireless.

### **26. Résolution de différends**

Arbitrage obligatoire : Toute réclamation ou tout différend ou entre un Client et Ice Wireless découlant des Services ou des appareils fournis par Ice Wireless, ou ayant trait aux Services ou aux appareils fournis par Ice Wireless, en lien avec la présente Entente, doit être réglé par arbitrage devant un seul arbitre conformément aux lois applicables dans la province de résidence du Client. La décision de l'arbitre doit se conformer à la signification évidente des documents pertinents et liera les parties.

Sans limiter ce qui précède, les parties conviennent qu'aucun arbitre n'a l'autorité de : (i) octroyer une réparation supérieure à ce qui est prévu dans la présente Entente ; ou (ii) octroyer des dommages punitifs ou exemplaires. Le jugement sur la réparation octroyée par les arbitres peut être déposé dans tout tribunal compétent.

Toutes les réclamations doivent être réglées par arbitrage individuel. Le Client s'abstiendra de déposer une mesure punitive ou un recours collectif, ou de se joindre à une mesure punitive ou un recours collectif devant un arbitre ou de chercher à consolider ou à déposer des réclamations déjà consolidées devant l'arbitre. L'arbitre n'aura aucune autorité pour octroyer des dommages punitifs. Le Client reconnaît que la présente disposition relative à l'arbitrage constitue la renonciation à son droit d'un procès devant jury. Cependant, si le différend concerne une matière qui doit être déposée devant le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), le Client convient que le CRTC peut régler le différend.

Si un différend n'est pas réglé à votre satisfaction par l'équipe d'Ice Wireless, vous pouvez contacter le Commissaire aux plaintes relatives aux Services de télécommunications (CPRST) : Case postale 81088 Ottawa, Ontario, K1P 1B1. Sans frais : 1-888-221-1687. ATS : 1-877-782-2384. Télécopieur : 1-877-782-2924. Courriel : [response@ccts-cprst.ca](mailto:response@ccts-cprst.ca). Site web : [www.ccts-cprst.ca](http://www.ccts-cprst.ca).

## **ICE WIRELESS**

### **27. Lois applicables**

Cette Entente sera régie et interprétée conformément aux lois de l'Ontario et les lois applicables au Canada, sans égard aux éventuels conflits avec les dispositions de la loi. Le Client et Ice Wireless conviennent de se soumettre à la juridiction personnelle et exclusive des tribunaux situés dans la province de l'Ontario. La décision d'Ice Wireless de ne pas faire appliquer un droit ou une disposition de la présente Entente ne constitue pas une renonciation à un tel droit ou une telle disposition. Le Client convient qu'indépendamment de tout statut ou loi à l'effet contraire, toute réclamation ou cause d'action découlant de l'utilisation des Services d'Ice Wireless ou de l'Entente, ou ayant trait à l'utilisation des Services d'Ice Wireless ou de l'Entente, doit être déposée dans un délai d'un (1) an après l'origine d'une telle réclamation ou cause d'action, après quoi une telle réclamation ou une telle cause d'action seront exclues à perpétuité.

### **28. Dissociabilité**

Si l'une ou l'autre partie de cette Entente est déclarée invalide, illégale ou inapplicable, toutes les autres parties de l'Entente demeurent valides et applicables. Une telle invalidité ou inapplicabilité ne portera pas atteinte à toute autre partie de cette Entente ni ne rendra inapplicable toute autre partie de cette Entente. Si une disposition de l'Entente est déclarée invalide par une Cour compétente, les parties conviennent que la Cour doit faire tout ce qui est possible pour donner effet aux intentions des parties telles qu'elles sont reflétées par la disposition et les autres dispositions de l'Entente demeureront entièrement en vigueur.

### **VOS DROITS À TITRE DE CONSOMMATEUR DE SERVICES SANS FIL :**

[http://www.crtc.gc.ca/eng/info\\_sht/t15.htm](http://www.crtc.gc.ca/eng/info_sht/t15.htm)