

Conditions générales d'utilisation

Vous trouverez ici les modalités, conditions et réglementations applicables à nos services.

Général

1. Quelles sont les modalités et conditions de service ?

Les présentes modalités et conditions de service (ci-après les « Modalités de service ») régissent votre utilisation de tout Service, tel que défini ci-dessous.

Dans le présent document :

- « Entente » a le sens indiqué à la Section 2 ;
- « Affiliée » a le sens indiqué dans la BCBCA, et comprend également toute société de personnes ou autre association non constituée en personne morale dans laquelle PhoneBox ou l'une de ses personnes morales affiliées (au sens de la BCBCA) détient une participation de contrôle ou par laquelle elle est contrôlée ;
- « BCBCA » désigne la *Business Corporations Act* de la Colombie-Britannique, SBC 2002, c 57 ;
- « CPRST » a le sens indiqué à la Section 42 ;
- « CRTC » a le sens indiqué à la Section 42 ;
- « Frais d'annulation » sont définis à la Section 38 ;
- « Contenu consulté par le client » a le sens indiqué à la Section 24 ;
- « Contenu fourni par le client » a le sens indiqué à la Section 25 ;
- « Appareil » désigne tout appareil mobile sans fil utilisé conjointement avec les Services ;
- « E911 » désigne le service 9-1-1 évolué qui peut fournir aux services d'urgence vos renseignements de localisation et votre numéro de téléphone ;
- « Équipement » désigne tout appareil, équipement ou matériel utilisé pour accéder aux Services ou utilisé conjointement avec les Services ;
- « Frais » a le sens indiqué à la Section 7 ;
- « Durée déterminée » désigne une période contractuelle minimale pour un Service particulier ;
- « je », « me », « vous », « votre » et « vos » vous désignent, mais désignent également les personnes que vous autorisez à utiliser le Service ou à agir comme votre mandataire relativement au Service ;
- « Identifiants » désigne les adresses courriel, numéros de téléphone, numéros de compte, numéros d'identification personnels (« NIP »), adresses de protocole Internet, adresses de pages Web personnelles, codes d'accès et tout autre identifiant qui vous est attribué par PhoneBox ;
- « Services mobiles » désigne les Services mobiles sans fil voix, données et textos de PhoneBox ;
- « PhoneBox » désigne Connex Global Communications Inc. faisant affaire sous le nom PhoneBox et ses Affiliées ;
- « Parties PhoneBox » désigne PhoneBox, ses partenaires, concédants de licence, détaillants, représentants, fournisseurs et mandataires (ainsi que leurs employés, dirigeants, administrateurs, actionnaires et représentants respectifs) ;
- « Frais de retard » a le sens indiqué à la Section 9 ;
- « Portail Mon compte » désigne le portail client sur le Site Web qui vous permet d'accéder

aux fonctionnalités et aux renseignements relatifs à vos Services et à votre compte auprès de PhoneBox ;

- « NSF » a le sens indiqué à la Section 9 ;
- « Politiques » sont définies à la Section 12 des Modalités de service ;
- « Résidents du Québec » désigne les résidents du Québec qui concluent une Entente à laquelle s'applique la Loi sur la protection du consommateur (Québec) ;
- « Entente de service » désigne une entente énonçant les modalités propres à certains Services. Les Ententes de service sont disponibles sur le Site Web à l'adresse suivante : <https://phoneboxmobile.ca/fr/terms-and-conditions> ou autrement mises à votre disposition sur demande ou lorsque vous souhaitez commander des Services ;
- « Services » désigne tous les services (y compris tout Équipement et Logiciel, tels que définis aux présentes) auxquels vous vous abonnez ou que vous recevez par l'intermédiaire de PhoneBox, y compris, sans s'y limiter, l'Internet filaire et les services mobiles sans fil voix, données et SMS/textos ;
- « Modalités de service » désigne les présentes Modalités et conditions de service de PhoneBox ;
- « Logiciel » désigne tout logiciel utilisé pour accéder aux Services ou utilisé conjointement avec les Services ;
- « Durée » a le sens indiqué à la Section 4 ;
- « Documents du Logiciel » a le sens indiqué à la Section 22 ;
- « nous », « notre » ou « nos » désigne PhoneBox ;
- « Site Web » désigne tout le contenu du domaine <https://phoneboxmobile.ca/fr> ; et
- « Appels Wi-Fi » désigne une fonctionnalité disponible avec certains services mobiles sans fil offerts par PhoneBox qui vous permet de faire et de recevoir des appels vocaux et des messages textes sur votre appareil mobile au moyen d'une connexion Wi-Fi.

2. Qu'est-ce qui est inclus dans mon Entente de Services avec PhoneBox ?

L'« Entente » comprend les Modalités de service, les Ententes de service relatives aux Services auxquels vous vous abonnez, le Résumé des renseignements essentiels, tout document de PhoneBox décrivant des fonctionnalités, produits ou services et tout autre document intégré par renvoi avec les présentes Modalités de service. En cas d'incompatibilité entre les documents constitutifs de l'Entente, cette incompatibilité sera résolue en donnant priorité d'abord à toute Entente de service, ensuite aux Modalités de service, ensuite à toute autre documentation de PhoneBox décrivant des fonctionnalités, produits ou services, et enfin à tout autre document intégré par renvoi.

3. Comment puis-je accepter l'Entente ?

Ne s'applique pas aux Résidents du Québec :

Vous reconnaissez avoir lu, compris et accepté l'Entente soit : (i) en passant une commande de Services par tout moyen, y compris en ligne, par téléphone ou en personne dans l'un de nos centres de vente ou kiosques ; ou (ii) en utilisant les Services. Si vous n'acceptez pas les Modalités de service ou les Ententes de service applicables, vous ne pouvez pas utiliser les Services.

S'applique uniquement aux Résidents du Québec :

Lorsque vous passez une commande de Services par tout moyen, y compris en ligne, par téléphone ou en personne dans l'un de nos centres de vente ou kiosques, l'Entente vous sera présentée et il vous sera demandé de l'accepter. Si vous n'acceptez pas les Modalités de service ou les Ententes de service applicables, vous ne pouvez pas utiliser les Services.

4. Combien de temps l'Entente demeure-t-elle en vigueur ?

La « Durée » de votre Entente avec PhoneBox commence lorsque vous acceptez l'Entente et se poursuit jusqu'à sa résiliation. PhoneBox vous fournit les Services de façon continue, de mois en mois, sauf si une Durée déterminée est prévue par une Entente de service. Si une Durée déterminée expire, les Services continueront d'être fournis de mois en mois, sauf si vous annulez le Service applicable conformément à la Section 33.

5. PhoneBox peut-elle modifier l'Entente ?

Sauf indication contraire dans l'Entente, PhoneBox peut modifier unilatéralement : (a) tout aspect d'une Entente de service pour des Services de mois en mois ; et (b) tout aspect d'une Entente de service pour des Services à Durée déterminée, à l'exception du prix, de la Durée, de la nature des Services ou de tout autre élément clé, important ou essentiel de l'Entente de service. Avant d'apporter toute modification à l'Entente, nous vous donnerons un préavis écrit d'au moins trente (30) jours par courriel, lettre, encart de facture ou en publiant l'avis sur notre Site Web. Cet avis identifiera clairement la nouvelle disposition ou la disposition modifiée, l'ancienne disposition telle qu'elle était libellée auparavant (le cas échéant), la date d'entrée en vigueur de la modification et vos droits. Si vous continuez d'utiliser le Service après trente (30) jours à compter de la date d'entrée en vigueur indiquée dans l'avis, la nouvelle modalité de service entrera en vigueur.

S'applique uniquement aux Résidents du Québec :

Si la modification augmente vos obligations ou réduit les obligations de PhoneBox, vous pouvez refuser la modification et annuler le contrat sans frais, pénalité ni indemnité d'annulation en envoyant à PhoneBox un avis d'annulation au plus tard 30 jours après l'entrée en vigueur de la modification.

6. Que se passe-t-il si je ne suis pas d'accord avec une modification apportée par PhoneBox à l'Entente ?

Si vous n'êtes pas d'accord avec une modification apportée par PhoneBox, vous pouvez annuler les Services concernés conformément à la Section 33. Il n'y a aucuns Frais d'annulation si vous décidez d'annuler en raison d'une modification que nous apportons à l'Entente.

Vos responsabilités

12. PhoneBox a-t-elle des politiques qui s'appliquent aux Services ?

Oui. De temps à l'autre, PhoneBox peut établir des politiques, règles et limites (collectivement, les « Politiques ») concernant l'utilisation des Services, de l'Équipement et de tout produit, contenu, application ou service utilisé conjointement avec les Services ou l'Équipement. Les Politiques sont intégrées par renvoi aux présentes Modalités de service et seront disponibles sur le Site Web. Nous suivrons le processus de modification de l'Entente prévu à la Section 5 des présentes Modalités de service lors de l'introduction de nouvelles Politiques ou de la modification de Politiques existantes.

13. Existe-t-il des limites à mon utilisation des Services ?

Oui. Vous acceptez de respecter l'Entente et toutes les lois applicables, et d'utiliser les Services pour votre usage personnel, familial ou domestique. Vous acceptez également de ne pas :

- revendre les Services, ni recevoir tout frais ou avantage pour l'utilisation des Services ; ou
- transférer vos Services sans notre consentement exprès.

Vous devez également respecter toute Politique énonçant les directives d'utilisation acceptable des Services et de l'Équipement.

14. Comment puis-je m'assurer que PhoneBox dispose de coordonnées exactes pour mon compte ?

Vous êtes responsable de maintenir à jour les coordonnées et les renseignements de paiement que vous fournissez à PhoneBox (y compris le nom, l'adresse postale, l'adresse courriel, l'adresse où les Services vous seront fournis, le numéro de téléphone et tout utilisateur autorisé). Si cette Entente est annulée, vous fournirez à PhoneBox les renseignements de réexpédition pour les factures finales ou la correspondance si vos nouvelles coordonnées diffèrent des renseignements que nous avons au dossier.

15. De quoi suis-je responsable si mon compte PhoneBox est compromis ?

Vous devez aviser immédiatement PhoneBox aux coordonnées fournies à la Section 47 si vous soupçonnez une utilisation non autorisée des Services ou si l'équipement est perdu ou volé. Vous êtes responsable du paiement de tous les Frais et taxes portés à votre compte, qu'ils aient été autorisés par vous ou non, ce qui explique pourquoi il est si important de protéger votre compte et de tenir les renseignements du compte (y compris les utilisateurs autorisés) à jour.

Services PhoneBox

16. Existe-t-il des garanties sur les Services ?

Ne s'applique pas aux résidents du Québec :

Dans la mesure maximale permise par la loi, les Parties PhoneBox ne garantissent pas la performance, la disponibilité, la couverture, l'utilisation ininterrompue, la sécurité, la tarification ou le fonctionnement des Services ou de tout produit, contenu, application, service, d'installation, connexion ou réseau utilisé ou fourni par nous ou par des tiers.

Vous assumez l'ensemble des risques liés à l'utilisation, l'accès, la transmission, la disponibilité, la fiabilité, la rapidité, la qualité, la sécurité et la performance des Services.

Les Parties PhoneBox ne font aucune déclaration, garantie ou condition expresse ou implicite, y compris les garanties de titre ou de non-contrefaçon, ou les garanties implicites de qualité marchande ou d'adaptation à un usage particulier, relativement aux Services ou à tout produit, contenu, application, service, d'installation, connexion ou réseau utilisé ou fourni par nous ou par des tiers.

Toutes les déclarations, garanties et conditions de quelque nature que ce soit, expresses ou implicites, sont exclues dans la mesure maximale permise par la loi applicable. Dans la mesure maximale permise par la loi applicable, aucun conseil ou renseignement, oral ou écrit, obtenu par vous auprès des Parties PhoneBox ne crée de modalité, condition, déclaration ou garantie non expressément énoncée dans l'Entente.

S'applique uniquement aux Résidents du Québec :

Dans la mesure maximale permise par la loi, les Parties PhoneBox ne garantissent pas la performance, la disponibilité, la couverture, l'utilisation ininterrompue, la sécurité, la tarification ou le fonctionnement des Services (sauf dans la mesure où ces garanties se rapportent à l'Équipement, conformément aux garanties légales) ou de tout produit, contenu, application, service, d'installation, connexion ou réseau utilisé ou fourni par nous ou par des tiers. Vous assumez l'ensemble des risques liés à l'utilisation, l'accès, la transmission, la disponibilité, la fiabilité, la rapidité, la qualité, la sécurité et la performance des Services.

Les Parties PhoneBox ne font aucune déclaration, garantie ou condition expresse ou implicite, y compris les garanties de titre ou de non-contrefaçon, ou les garanties implicites de qualité marchande ou d'adaptation à un usage particulier, relativement aux Services ou à tout produit, contenu, application, service, d'installation, connexion ou réseau utilisé ou fourni par nous ou par des tiers.

17. Cela signifie-t-il que les Services peuvent ne pas être disponibles dans certaines circonstances ?

Malheureusement, oui. La performance et la disponibilité du Service dépendent de plusieurs facteurs, y compris l'accès à des fournisseurs et prestataires tiers que PhoneBox ne contrôle pas entièrement.

Équipement et logiciel PhoneBox

18. Existe-t-il des limites concernant l'utilisation de l'équipement ?

Oui. Sauf pour l'Équipement que vous avez entièrement payé, tout Équipement installé ou fourni par nous demeure notre propriété et vous acceptez ce qui suit :

- vous prendrez raisonnablement soin de l'Équipement ;
- vous ne pouvez pas vendre, louer, hypothéquer, transférer, donner accès à, céder ou grever l'Équipement ;
- vous ne pouvez pas déplacer l'Équipement sans que nous en ayons connaissance et sans notre permission ;
- si l'Équipement est perdu, volé, endommagé, vendu, loué, hypothéqué, transféré, cédé, grevé ou non retourné, vous acceptez de nous payer la valeur au détail non réduite de l'Équipement, ainsi que tous les coûts que nous engageons pour en reprendre possession ; et
- à la résiliation de vos Services, vous retournerez l'Équipement, les accessoires (p. ex., câbles) et l'équipement auxiliaire (p. ex., adaptateurs) par la poste, dans un emballage protecteur adéquat (p. ex., papier bulle), à l'adresse indiquée à la Section 50 des Modalités de service.

19. Que se passe-t-il s'il y a des problèmes avec l'équipement ?

1. Garantie de l'Équipement

Pour l'Équipement que vous avez acheté auprès de nous, PhoneBox réparera les défauts ou remplacera l'Équipement défectueux sans frais dans un délai d'un an après l'achat pour l'équipement neuf et dans un délai de trois mois après l'achat pour l'équipement usagé et remis à neuf. Pour l'Équipement que vous louez auprès de nous, PhoneBox réparera ou remplacera l'Équipement défectueux sans frais pendant que l'Équipement est loué. La garantie sur

l'équipement PhoneBox ne peut pas être transférée.

PhoneBox inspecte tout Équipement soumis pour réparation ou remplacement (qu'il ait été acheté ou loué) et déterminera, à sa seule discrétion, si l'Équipement est défectueux. Pour être admissible à une réparation ou à un remplacement sans frais de l'Équipement défectueux, vous devez fournir à PhoneBox par la poste, à l'adresse indiquée à la Section 48 :

- le reçu original si l'Équipement a été acheté ;
- l'Équipement dans son emballage original, y compris tout emballage protecteur (p. ex., papier bulle) et matériel fourni par le fabricant ; et
- tous les accessoires et équipements auxiliaires fournis par le fabricant (p. ex., adaptateur secteur, télécommandes et fils).
-

PhoneBox se réserve le droit de vous facturer tout Équipement ou emballage qui n'est pas retourné lorsque vous demandez un échange ou une réparation. PhoneBox précisera le montant de ces frais dans les Ententes de service. Les frais applicables peuvent changer de temps à autre. Sauf pour les frais d'expédition liés aux réparations ou échanges d'Équipement que PhoneBox a confirmé comme étant défectueux, vous êtes responsable de tous les coûts liés à l'expédition de l'Équipement. Pour obtenir des détails supplémentaires sur le processus et les délais d'échange ou de réparation de l'Équipement, veuillez communiquer avec PhoneBox aux coordonnées indiquées à la Section 48.

2. Exclusion de la garantie de l'Équipement de PhoneBox relative aux dommages cosmétiques

Les garanties de l'Équipement de PhoneBox ne s'appliquent pas aux dommages cosmétiques, y compris, sans s'y limiter, les égratignures, les bosses et le plastique brisé sur les ports, sauf si la défaillance est survenue, à la seule discrétion de PhoneBox, en raison d'un défaut de matériaux ou de fabrication.

3. Exclusion de la garantie de l'Équipement de PhoneBox résultant de l'utilisation d'une composante ou d'un produit tiers

Les garanties de l'équipement de PhoneBox ne s'appliquent pas aux dommages causés par l'utilisation avec une composante ou un produit tiers.

4. Exclusion de la garantie de l'Équipement de PhoneBox relative aux causes externes

Les garanties de l'équipement de PhoneBox ne s'appliquent pas aux dommages causés par un accident, un abus, une mauvaise utilisation, un incendie, un contact avec un liquide, un tremblement de terre, la foudre, une surtension ou toute autre cause externe.

5. Exclusion de la garantie de l'Équipement de PhoneBox relative à l'Équipement modifié

Les garanties de l'équipement de PhoneBox ne s'appliquent pas à l'équipement qui a été modifié pour altérer sa fonctionnalité ou sa capacité.

6. Exclusion de la garantie de l'Équipement de PhoneBox relative aux défauts causés par l'usure normale

Les garanties de l'équipement de PhoneBox ne s'appliquent pas aux défauts causés par l'usure normale ou autrement dus au vieillissement normal.

7. Exclusion de la garantie de l'Équipement de PhoneBox relative à l'Équipement volé

Les garanties de l'équipement de PhoneBox ne s'appliquent pas à l'équipement qui a été volé.

20. Dois-je accorder à PhoneBox l'accès à l'Équipement ?

Oui. Vous acceptez de nous autoriser, ainsi que nos représentants et nos fournisseurs, à entrer dans vos locaux ou à y avoir accès, au besoin, à des moments mutuellement convenus, afin d'installer, d'entretenir, d'inspecter, de réparer, de retirer, de remplacer, d'enquêter, de protéger, de modifier, de mettre à niveau, de déconnecter ou d'améliorer le fonctionnement de nos services, de l'Équipement ou de nos installations ou réseaux. Si l'un de vos Services ou comptes a été résilié, vous nous autorisez, ainsi que nos représentants, à entrer dans vos locaux ou à y avoir accès afin de déconnecter les Services, le cas échéant. Vous devez nous aviser immédiatement si l'équipement est perdu, volé ou détruit.

21. Le Service exigera-t-il parfois des changements d'équipement ?

Oui. L'Équipement, les spécifications de l'Équipement et l'emplacement de l'Équipement peuvent nécessiter des changements, à notre seule discrétion, de temps à autre. Sauf indication contraire de notre part, vous êtes seul responsable de la mise à jour ou de l'entretien de votre équipement et de vos logiciels, au besoin, afin de satisfaire à ces exigences, et vous pourriez ne pas avoir droit à notre soutien à la clientèle si vous omettez de le faire.

22. Existe-t-il des limites à l'utilisation du Logiciel ?

Oui. Le Logiciel, y compris toute documentation connexe accompagnant le Logiciel (« Documents du Logiciel »), est destiné à votre usage personnel, familial ou domestique non commercial et ne peut pas être distribué, transféré ou vendu. Tous les Logiciels et Documents du Logiciel demeurent notre propriété ou celle de nos concédants de licence ou fournisseurs de contenu, selon le cas. Vous acceptez de prendre des mesures raisonnables pour protéger le logiciel et les documents du logiciel contre le vol, la perte ou les dommages. Vous devez examiner et accepter toute entente de licence d'utilisateur final applicable de PhoneBox, de nos concédants de licence ou de nos fournisseurs de contenu. Sauf disposition contraire dans l'entente de licence d'utilisateur final applicable, toutes les ententes de licence d'utilisateur final prendront fin à la résiliation de l'Entente de service applicable.

23. Les mises à jour logicielles sont-elles requises ?

Oui. De temps à autre, vous pourriez être tenu de mettre à jour votre Logiciel, notamment par téléchargements automatiques. En concluant l'entente, vous consentez à recevoir ces téléchargements. Si vous n'acceptez pas de recevoir les mises à jour du Logiciel, vous ne pouvez pas utiliser le Service et votre seule option est de résilier l'Entente de service relative au(x) Service(s) assujetti(s) à la mise à jour logicielle.

Droits de propriété

24. Le contenu auquel j'accède par les Services est-il assujetti à des droits de propriété intellectuelle ?

Oui. Vous reconnaissez que le contenu, y compris, sans s'y limiter, les textes, logiciels, musiques, sons, photographies, vidéos, graphiques ou autres éléments accessibles par les Services ou Internet (collectivement, le « Contenu consulté par le client »), est protégé par les

droits d'auteur, marques de commerce, brevets, secrets commerciaux et/ou autres droits et lois de propriété applicables.

Votre licence d'utilisation du Contenu consulté par le client, sauf si les lois applicables ou une licence valide permettent autrement l'utilisation de ce contenu à d'autres fins, est limitée à votre propre utilisation personnelle, licite et non commerciale.

Vous reconnaissez en outre que, sauf indication expresse contraire, tout Équipement, Logiciel, contenu, documentation, processus, conceptions, technologies, matériels et toutes autres choses composant les Services appartiennent à PhoneBox, à ses concédants de licence ou à ses fournisseurs et sont protégés par les droits d'auteur, marques de commerce, brevets, secrets commerciaux et/ou autres droits et lois de propriété applicables.

25. Ai-je des droits sur le contenu que je fournis relativement aux Services ?

Oui. PhoneBox ne revendique pas la propriété des renseignements, matériels, logiciels ou autres contenus (collectivement, le « Contenu fourni par le client ») que vous publiez, téléversez, saisissez, fournissez, soumettez ou transmettez autrement à PhoneBox ou à tout tiers, au moyen des Services. Toutefois, vous acceptez qu'en publiant, téléversant, saisissant, fournissant, soumettant ou transmettant autrement le Contenu fourni par le client à PhoneBox ou à tout tiers, au moyen des Services, vous avez ainsi accordé à PhoneBox une licence gratuite, non exclusive, d'utiliser, copier, distribuer, transmettre, afficher, modifier, supprimer, publier et traduire ce contenu dans la mesure raisonnablement nécessaire pour que PhoneBox fournisse les Services à ses clients ou pour assurer le respect ou faire respecter les modalités de la présente Entente.

26. À qui appartiennent les Identifiants utilisés en lien avec les Services ?

Sauf indication contraire de PhoneBox, les Identifiants demeurent en tout temps la propriété des Parties PhoneBox.

Confidentialité et protection de vos renseignements

27. Comment PhoneBox protège-t-elle mes renseignements personnels ?

PhoneBox protège vos renseignements personnels d'une manière conforme à ses Politiques et aux lois applicables.

28. PhoneBox effectue-t-elle des vérifications de crédit ou signale-t-elle l'historique de crédit ?

Oui, en concluant l'Entente, vous acceptez que les Parties PhoneBox puissent effectuer des vérifications de crédit à votre sujet et obtenir des renseignements sur votre historique de crédit auprès d'une agence d'évaluation du crédit ou d'un créancier afin d'activer les Services que vous avez commandés, ou pour aider aux efforts de recouvrement. Les Parties PhoneBox peuvent également divulguer votre historique de crédit PhoneBox aux agences d'évaluation du crédit, aux créanciers et/ou aux agences de recouvrement.

29. PhoneBox m'enverra-t-elle des messages électroniques commerciaux ?

Oui. En concluant l'Entente, vous donnez votre consentement à recevoir des messages électroniques commerciaux de PhoneBox. Toutefois, en tout temps, vous pouvez vous désabonner des messages électroniques commerciaux en utilisant le mécanisme de désabonnement contenu dans ces messages.

Services 9-1-1 et limitation de responsabilité connexe

30. Quelles modalités s'appliquent à la disponibilité des appels 9-1-1 sur les Services ?

A) Le service 9-1-1 est-il toujours disponible via VoIP?

Non. Avec la VoIP, nous offrons un service 9-1-1 semblable au service traditionnel 9-1-1 (911), mais qui comporte certaines différences et limitations importantes par rapport au service 9-1-1 évolué (E911), offert dans certaines régions avec le service téléphonique traditionnel. Avec les services 9-1-1 traditionnel et E911, votre appel est acheminé directement vers le centre d'intervention d'urgence le plus proche. De plus, avec le service E911, votre numéro de rappel et votre adresse sont visibles par le préposé du centre d'intervention d'urgence.

Avec notre service VoIP 9-1-1, nos opérateurs tiers acheminent votre appel vers le service d'urgence approprié partout au pays au moyen du réseau 9-1-1. Toutefois, votre numéro de téléphone et votre emplacement ne sont pas visibles par le préposé du centre d'intervention d'urgence. Vous devez être prêt à fournir ou à confirmer votre adresse et votre numéro de rappel auprès de l'opérateur. Ne raccrochez pas, sauf si l'opérateur vous demande expressément de le faire. Si l'appel est interrompu, composez de nouveau le 9-1-1.

Vous devez vous assurer que les renseignements relatifs à votre emplacement, lorsque vous les avez enregistrés auprès de nous, sont toujours à jour. Si vous êtes incapable de parler pendant l'appel au 9-1-1, le préposé enverra les services d'urgence à la dernière adresse que vous avez enregistrée. N'oubliez pas de mettre ces renseignements à jour si vous déplacez votre appareil à un autre endroit et/ou si vous ajoutez une nouvelle ligne à votre compte. Votre service 9-1-1 est activé lorsque vous vous abonnez à nos services.

Veuillez noter que le service 9-1-1 ne fonctionnera pas en cas de panne de courant, d'interruption de votre connexion Internet à large bande, ou si vos Services sont suspendus ou résiliés. Vous devez informer les membres de votre ménage, vos employés, vos invités ainsi que toute autre personne susceptible d'utiliser votre service à l'endroit où celui-ci est installé des différences importantes et des limitations du service VoIP 9-1-1 par rapport au service E911, telles qu'elles sont décrites ci-dessus.

B) Le service 9-1-1 est-il toujours disponible via les services mobiles?

Non. Le service E9-1-1 est offert dans la plupart des zones de couverture du service mobile de PhoneBox, à condition que le centre d'urgence local soit en mesure de recevoir vos coordonnées GPS ainsi que les renseignements de localisation de la tour cellulaire ayant acheminé l'appel. Ces renseignements géographiques permettent aux services d'urgence de dépêcher les intervenants appropriés vers votre emplacement approximatif.

Les appels au 9-1-1 effectués au moyen des Services mobiles peuvent être affectés par des facteurs techniques ou environnementaux ayant une incidence sur la puissance du signal. Les appels au 9-1-1 effectués au moyen des Services mobiles peuvent également être perturbés par des pannes de réseau.

C) Le service 9-1-1 est-il toujours disponible via les appels Wi-Fi?

Appels d'urgence effectués au Canada à partir de votre appareil sans accès au service mobile : Vous pourriez tout de même être en mesure d'effectuer un appel d'urgence à l'aide de la fonction d'appels Wi-Fi, même sans accès au service mobile. Toutefois, cette fonction comporte d'importantes limitations que vous devez expliquer à toute personne utilisant les appels Wi-Fi sur votre appareil. Votre appel d'urgence ainsi que vos renseignements de localisation ne sont pas automatiquement transmis au centre d'urgence le plus proche. L'appel est d'abord pris en charge par un opérateur tiers. Vous devez être prêt à fournir votre emplacement à cet opérateur, qui acheminera ensuite l'appel vers le centre d'intervention d'urgence approprié en fonction de l'emplacement que vous aurez indiqué. Si vous êtes dans l'impossibilité de parler, ne raccrochez pas. La fonction d'appels Wi-Fi vous permet de vérifier et de mettre à jour votre emplacement dans les paramètres de votre appareil. Ces renseignements de localisation seront transmis à l'opérateur, qui acheminera ensuite l'appel d'urgence en fonction de l'adresse enregistrée dans les paramètres de votre appareil. Il est donc essentiel de maintenir ces renseignements de localisation à jour dans les paramètres de votre appareil.

Appels d'urgence effectués lorsque plusieurs appareils sont configurés pour les appels Wi-Fi avec les mêmes identifiants de connexion (c.-à-d. le même numéro de téléphone mobile) : Si votre appel d'urgence est interrompu, vous pourriez ne pas être en mesure de répondre à un rappel de l'opérateur ou du centre d'urgence si celui-ci est reçu par l'un des autres appareils utilisant les mêmes identifiants de connexion.

Appels d'urgence effectués à l'extérieur du Canada : N'utilisez pas la fonction d'appels Wi-Fi. Un opérateur pourrait répondre à votre appel, mais il ne sera pas en mesure de le transférer au centre d'intervention d'urgence approprié.

D) Existe-t-il des régions du Canada où le service 9-1-1 n'est pas disponible?

Oui. Le service 9-1-1 n'est pas offert dans toutes les régions du Canada. Si le service 9-1-1 n'est pas disponible dans votre région, ou si vous n'êtes pas certain de sa disponibilité, veuillez communiquer avec les autorités locales responsables des services d'urgence, notamment les services de police, d'incendie ou les autorités municipales,

provinciales ou territoriales compétentes.

31. Comment les Parties PhoneBox limitent-elles leur responsabilité pour les appels 9-1-1 sur les Services mobiles et les services 9-1-1 VoIP ?

Selon que vous êtes résident du Québec ou du reste du Canada, les Parties PhoneBox limitent leur responsabilité pour les appels 9-1-1 sur tous les Services PhoneBox comme suit :

Ne s'applique pas aux Résidents du Québec : Vous reconnaissez et acceptez que, dans la mesure maximale permise par la loi, les Parties PhoneBox ne seront pas responsables de toute blessure, décès ou dommage aux personnes ou aux biens, découlant directement ou indirectement de, ou se rapportant de quelque manière que ce soit aux appels 9-1-1 à partir de vos Services, et vous acceptez d'indemniser et de dégager de toute responsabilité les Parties PhoneBox pour toute responsabilité, réclamation, dommage, perte et dépense (y compris les frais et dépenses juridiques raisonnables) que vous ou toute personne accédant ou tentant d'accéder aux appels 9-1-1 à partir de vos Services pourriez subir ou engager, découlant directement ou indirectement de, ou se rapportant à votre défaut ou au défaut de cette personne d'obtenir l'accès aux services d'urgence 9-1-1.

S'applique uniquement aux Résidents du Québec : Vous reconnaissez et acceptez que, à moins que le dommage ne résulte de son fait personnel, les Parties PhoneBox ne seront pas responsables de toute blessure, décès ou dommage aux personnes ou aux biens, découlant directement ou indirectement de, ou se rapportant de quelque manière que ce soit aux appels 9-1-1 à partir de vos Services, et vous acceptez d'indemniser et de dégager de toute responsabilité les Parties PhoneBox pour toute responsabilité, réclamation, dommage, perte et dépense (y compris les frais et dépenses juridiques raisonnables) que vous ou toute personne accédant ou tentant d'accéder aux appels 9-1-1 à partir de vos Services pourriez subir ou engager, découlant directement ou indirectement de, ou se rapportant à votre défaut ou au défaut de cette personne d'obtenir l'accès aux services d'urgence 9-1-1. Toutefois, notre responsabilité n'est pas limitée par la présente section en cas de faute intentionnelle, de faute lourde de notre part ou en cas de violation de contrat lorsque la violation résulte de notre faute lourde.

Responsabilité et indemnisation

32. Comment les Parties PhoneBox limitent-elles leur responsabilité ?

Vous acceptez que, sauf disposition contraire expresse dans une Entente de service, dans la mesure maximale permise par la loi applicable, la responsabilité des Parties PhoneBox pour négligence, rupture de contrat, responsabilité délictuelle ou autres causes d'action, y compris une violation fondamentale, soit limitée à un montant maximal égal au plus élevé de vingt dollars (20 \$) ou à un montant égal aux Frais payables pendant toute interruption de service. Outre le paiement qui précède et dans la mesure maximale permise par la loi applicable, et sauf envers les Résidents du Québec pour les dommages résultant de leur fait personnel, les Parties PhoneBox ne sont responsables envers personne pour :

Ne s'applique pas aux Résidents du Québec :

- tout dommage direct, indirect, spécial, consécutif, accessoire, économique ou punitif (y compris la perte de profit ou de revenus, la perte financière, la perte d'occasions d'affaires, la perte, destruction ou altération de données, fichiers ou logiciels, l'atteinte à la

vie privée ou à la sécurité, les dommages matériels, les blessures corporelles, le décès ou toute autre perte prévisible ou imprévisible, quelle qu'en soit la cause) résultant ou se rapportant directement ou indirectement aux Services ou à toute publicité, promotion ou déclaration relative à ce qui précède, même si nous avons été négligents ou avisés de la possibilité de tels dommages ;

- la performance, la disponibilité, la fiabilité, la rapidité, la qualité, la couverture, l'utilisation ininterrompue, la sécurité, la tarification ou le fonctionnement des Services ;
- toute erreur, inclusion ou omission relativement aux Services ;
- le refus, la restriction, le blocage, l'interruption ou l'inaccessibilité de tout Service, alerte publique ou service pour besoins spéciaux, Équipement ou Identifiant ;
- tout Équipement, Identifiant, mot de passe, code, avantage, remise, rabais ou crédit perdu, volé, endommagé ou expiré ;
- tout acte ou omission d'un transporteur de télécommunications dont les installations sont utilisées pour établir des connexions vers des points que nous ne desservons pas ; ou
- toute réclamation ou tout dommage résultant directement ou indirectement de toute réclamation selon laquelle l'utilisation, l'utilisation prévue ou la combinaison du service ou de tout matériel transmis par les Services porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle, industriels, contractuels, de confidentialité ou autres droits d'un tiers.

S'applique uniquement aux Résidents du Québec :

- tout dommage (y compris la perte de profit ou de revenus ; la perte financière ; la perte d'occasions d'affaires ; la perte, destruction ou altération de données, fichiers ou logiciels ; l'atteinte à la vie privée ou à la sécurité ; ou les dommages matériels) se rapportant aux Services ;
- la performance, la disponibilité, la fiabilité, la rapidité, la qualité, la couverture, l'utilisation ininterrompue, la sécurité, la tarification ou le fonctionnement des Services ;
- toute erreur, inclusion ou omission relativement aux Services ;
- le refus, la restriction, le blocage, l'interruption ou l'inaccessibilité de tout Service, alerte publique ou service pour besoins spéciaux, Équipement ou Identifiant ;
- tout Équipement, Identifiant, mot de passe, code, avantage, remise, rabais ou crédit perdu, volé, endommagé ou expiré ;
- toute erreur, omission ou tout retard lié au transfert d'Identifiants vers ou depuis un autre fournisseur de services de télécommunications ou toute limitation s'y rapportant ;
- tout acte ou omission d'un transporteur de télécommunications dont les installations sont utilisées pour établir des connexions vers des points que nous ne desservons pas ; ou
- toute réclamation ou tout dommage résultant directement ou indirectement de toute réclamation selon laquelle l'utilisation, l'utilisation prévue ou la combinaison des Services ou de tout matériel transmis par les Services porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle, industriels, contractuels, de confidentialité ou autres droits d'un tiers.

Ne s'applique pas aux Résidents du Québec :

Ces limites s'ajoutent à toute autre limite de responsabilité des Parties PhoneBox énoncée ailleurs dans l'Entente et s'appliquent à tout acte ou omission des Parties PhoneBox, que l'acte ou l'omission constitue ou non autrement une cause d'action en contrat, en responsabilité délictuelle ou en vertu d'une loi ou de toute autre doctrine juridique.

33. Dois-je indemniser les Parties PhoneBox relativement à l'Entente ?

Oui. Vous acceptez d'indemniser et de dégager de toute responsabilité les Parties PhoneBox contre toutes demandes, réclamations, procédures, pertes, dommages, coûts et dépenses (y compris, sans limitation, les frais juridiques raisonnables et autres frais de litige) engagés par

les Parties PhoneBox ou présentés contre elles, qui résultent des Services, de votre utilisation des Services ou d'autres questions liées à la présente Entente.

Annulation et suspension des Services

34. Quand et comment puis-je annuler des Services ?

Vous pouvez annuler tout ou partie de vos Services et toute Entente de service correspondante à tout moment en communiquant avec PhoneBox aux points de contact indiqués dans les présentes Modalités de service. Des Frais d'annulation, tels que définis à la Section 38, peuvent s'appliquer.

35. Les Services peuvent-ils être transférés à un autre fournisseur ?

Certains Services et Identifiants peuvent être transférés à un autre fournisseur, conformément aux modalités de l'Entente de service correspondante. Lors du transfert sortant d'un ou de plusieurs Services et Identifiants vers un autre fournisseur, les Ententes de service applicables seront automatiquement annulées. Des Frais d'annulation, tels que définis à la Section 38, peuvent s'appliquer.

36. Quand PhoneBox peut-elle annuler mes Services, avec préavis ?

Ne s'applique pas aux Résidents du Québec :

PhoneBox peut annuler tout ou partie de vos Services de mois en mois et les Ententes de service correspondantes moyennant un préavis d'au moins trente (30) jours. PhoneBox ne peut annuler des Services à Durée déterminée que si (1) nous n'avons plus la capacité technique de fournir ces Services ; ou (2) conformément à la Section 37.

S'applique uniquement aux Résidents du Québec :

PhoneBox peut annuler tout ou partie de vos Services de mois en mois et les Ententes de service correspondantes moyennant un préavis d'au moins soixante (60) jours à votre adresse de facturation. PhoneBox ne peut annuler des Services à Durée déterminée que si : (1) nous n'avons plus la capacité technique de fournir ces Services ; ou (2) conformément à la Section 37.

37. Quand PhoneBox peut-elle annuler ou suspendre mes Services, sans préavis ?

S'applique à tous les clients PhoneBox :

En plus de nos droits de résilier vos Services conformément à la Section 36, PhoneBox peut également restreindre, bloquer, suspendre, déconnecter ou résilier pour motif tout ou partie de vos Services, y compris le service 9-1-1, sans préavis, si :

- vous êtes en violation de l'Entente, y compris le non-paiement de vos frais ou le non-respect de toute Politique, y compris la Politique d'utilisation acceptable ;
- vous dépassez les limites d'utilisation raisonnables, telles que déterminées par nous ;
- vous nous avez fourni des renseignements faux, trompeurs ou périmés en commettant des actes illégaux ou criminels, en usurpant l'identité d'autres abonnés de PhoneBox ou en fournissant de fausses coordonnées ou de faux renseignements de paiement ;
- nous soupçonnons raisonnablement ou déterminons que l'un de vos Services, Équipements et/ou Identifiants fait l'objet d'une utilisation frauduleuse, illégale ou

inappropriée ou d'une utilisation qui nuit à nos activités ou à l'utilisation de nos services, installations ou réseaux par d'autres ;

- vous nous harcelez, menacez ou abusez de nous, de nos employés ou de nos mandataires ;
- vous cherchez frauduleusement ou indûment à éviter de nous payer ;

S'applique aux clients qui ne sont pas Résidents du Québec :

- nous devons installer, entretenir, inspecter, tester, réparer, retirer, remplacer, enquêter, protéger, modifier, mettre à niveau ou améliorer le fonctionnement des Services, de l'Équipement ou de nos installations ou réseaux ; ou
- nous croyons raisonnablement qu'il existe une urgence ou une circonstance extrême justifiant une telle mesure.

S'applique uniquement aux Résidents du Québec :

Si vous êtes abonné à un Service à Durée déterminée, nous ne pouvons annuler votre Service sans préavis que si vous êtes en défaut de vos obligations en vertu de l'Entente, conformément aux Sections 1604, 2126 et 2129 du Code civil du Québec.

38. Quels montants dois-je payer si mon ou mes Service(s) sont annulés ?

Si vous ou PhoneBox annulez un ou plusieurs de vos Services, vous devez payer tous les frais impayés (y compris les frais d'installation pour les Services qui ont été installés mais non activés), les taxes et les Frais de retard sur votre facture finale pour ces Services annulés.

Pour les Services de mois en mois, PhoneBox fournira un remboursement pour la partie annulée des Frais mensuels de service que vous avez payés d'avance pour les Services. Ce remboursement sera calculé au prorata du nombre de jours restants dans le dernier cycle de facturation mensuel après l'annulation.

Si, conformément aux Modalités de service, vous ou PhoneBox annulez un Service assujéti à une Durée déterminée avant l'expiration de la Durée, vous devez payer les frais d'annulation (« Frais d'annulation ») indiqués dans l'Entente de service pour ces Services.

Les Services peuvent également être assujettis à des modalités d'annulation et de remboursement différentes, telles qu'énoncées dans les Ententes de service applicables.

Ne s'applique pas aux Résidents du Québec :

Dans la mesure maximale permise par la loi, les frais ponctuels d'activation et d'installation ne sont pas remboursables. Des frais de réapprovisionnement peuvent s'appliquer à l'équipement que vous retournez ou à l'équipement qui a été commandé mais non expédié. Si l'équipement que vous avez acheté a été expédié avant l'annulation du Service, les frais de l'Équipement ne sont pas remboursables. Les frais ponctuels d'activation et d'installation et les frais de réapprovisionnement/équipement visent à recouvrer les coûts et constituent une véritable estimation préalable des dommages-intérêts liquidés en cas d'annulation d'un Service.

Nonobstant ce qui précède, PhoneBox n'accorde aucun crédit ou remboursement pour les annulations pour motif par PhoneBox, conformément à la Section 37.

39. Comment puis-je rétablir mon ou mes Service(s) s'ils ont été restreints, bloqués, suspendus, déconnectés ou résiliés par PhoneBox ?

PhoneBox peut, à sa seule discrétion, rétablir vos Services, avec ou sans conditions pouvant inclure :

- le remboursement complet des montants impayés dus à PhoneBox ; ou

- des modifications à vos Frais de façon continue.

40. Qu'advient-il des soldes créditeurs sur ma facture finale ?

Si les circonstances font en sorte que vous avez un solde créditeur de plus de 10 \$ sur votre facture finale, vous recevrez un chèque de ce montant par la poste. Si le solde créditeur de votre facture finale est inférieur à 10 \$, veuillez communiquer avec nous aux coordonnées indiquées à la Section 47 pour demander votre remboursement.

Modalités supplémentaires

41. Dois-je satisfaire à certains critères pour conclure cette Entente ?

Oui. En concluant cette Entente, vous déclarez et garantissez que vous avez atteint l'âge de la majorité dans la province ou le territoire du Canada applicable à l'Entente et que vous possédez le droit et la capacité juridiques de conclure cette Entente et d'utiliser les Services conformément à cette Entente.

42. Quel est le processus applicable aux différends non résolus avec PhoneBox ?

Le processus applicable aux différends de facturation est décrit à la Section 11 des Modalités de service. Plus généralement, si vous avez un différend concernant les Services, le Logiciel, l'Équipement, cette Entente ou ce que nous disons en dehors de cette Entente, nous voulons résoudre le différend rapidement et équitablement, et travaillerons avec vous de bonne foi à cette fin. Si vous avez tenté de travailler avec nous mais demeurez insatisfait, vous avez le droit de porter plainte devant un niveau supérieur. Tout différend non résolu peut être soumis à un arbitrage volontaire devant un arbitre unique. Dans ce cas, les honoraires de l'arbitre seront partagés également par les parties.

Si vous êtes un consommateur ou une petite entreprise dont la facture mensuelle est inférieure à 2500 \$, vous pouvez soumettre votre différend à l'externe auprès de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (« CPRST ») (www.ccts-cprst.ca, 1-888-221-1687). La CPRST est l'organisme de protection des consommateurs en télécommunications désigné par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« CRTC ») (<https://crtc.gc.ca/eng/phone/mobile/codesimpl.htm>) pour résoudre certains différends de consommateurs et de petites entreprises concernant les services de télécommunications et de télévision. La CPRST accepte les plaintes relatives à la prestation de services, aux différends contractuels, à la facturation, à la gestion du crédit et aux transferts non autorisés de service.

43. Quel tribunal a compétence sur les réclamations liées à l'Entente ?

En concluant l'Entente, sauf lorsque le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la CPRST ou un arbitre a compétence, vous consentez à la compétence exclusive des tribunaux situés dans la province où se trouve votre adresse de facturation. Toutefois, si votre adresse de facturation est à l'extérieur du Canada, vous vous soumettez à la compétence de la province ou du territoire où les Services sont fournis.

44. Quelles lois s'appliquent à cette Entente ?

L'Entente est régie exclusivement par les lois de la province ou du territoire où se trouve votre

adresse de facturation et interprétée conformément à celles-ci, sans égard aux principes de conflit de lois ; toutefois, si votre adresse de facturation est à l'extérieur du Canada, l'Entente est régie exclusivement par les lois de la province ou du territoire où les Services sont fournis.

45. Que se passe-t-il si certaines parties de cette Entente deviennent inapplicables ?

Si une partie de cette Entente devient désuète, interdite ou inapplicable, les autres modalités continueront de s'appliquer à vous et à PhoneBox. Même si PhoneBox a décidé de ne pas appliquer une partie de cette Entente pendant une certaine période, la modalité demeure valide et PhoneBox peut l'appliquer à l'avenir.

46. Cette Entente peut-elle être cédée ou transférée ?

PhoneBox peut transférer ou céder tout ou partie de ce Contrat (y compris tout droit relatif aux comptes clients) à tout moment sans préavis ni votre consentement. Vous ne pouvez pas transférer ou céder cette Entente, votre ou vos compte(s) ou le Service sans le consentement écrit préalable de PhoneBox.

47. Certaines modalités ou obligations de cette Entente s'appliquent-elles après l'annulation ou l'expiration de l'Entente ?

Oui. L'annulation, le transfert ou l'expiration d'une Entente de service ou de l'Entente ne vous libère pas, ni nous, de toute obligation qui s'est accumulée avant cet événement, y compris, sans s'y limiter, l'obligation de payer tout montant impayé dû pour les Services.

Comment nous contacter

48. Comment puis-je contacter PhoneBox ?

Pour contacter PhoneBox pour toute raison, y compris pour fournir des avis à PhoneBox conformément à cette Entente, vous pouvez nous joindre :

- Par téléphone : +1-855-886-0505
- Par courriel : services@gophonebox.com

49. Comment puis-je contacter PhoneBox pour le soutien technique ?

Sauf indication contraire dans une Entente de service, PhoneBox offre un soutien technique pour ses Services entre 9 h 30 et 18 h 00 (heure normale du Pacifique) du lundi au vendredi et entre 10 h 00 et 18 h 00 (heure normale du Pacifique) les samedis et dimanches, à l'exception des jours fériés provinciaux et fédéraux. Vous pouvez contacter PhoneBox pour obtenir un soutien technique au moyen des coordonnées indiquées ci-dessus à la Section 48.

50. Où dois-je retourner l'équipement ?

Vous pouvez retourner l'Équipement par la poste ou en personne aux adresses suivantes :
1240 Bay St. #305
Toronto, ON
M5R 2A7
658 Seymour St.

Vancouver, BC
V6B 3K4