



Les modalités suivantes s'appliquent à la prestation de services de téléphonie (les « Services ») par Comwave Networks Inc. (« Comwave ») et énoncent les droits, les obligations et les limites de base de Comwave à ses abonnés (l'« Abonné »). Toutes les modalités des présentes (ci-après désignées les « Modalités ») lient Comwave et l'Abonné et peuvent être modifiées de temps à autre à la seule discrétion de Comwave, sans préavis à l'Abonné. Les expressions « Abonné », « Client » et « vous » sont utilisées de façon interchangeable dans les présentes.

Généralités

Ceci est notre entente avec vous, l'Abonné. Vous acceptez de ne pas utiliser notre Service à des fins illégales ni pour enfreindre une loi, faire des appels dérangeants ou offensants ou entraver le Service d'autres Abonnés. De plus, vous acceptez de ne pas revendre, transférer, ni partager votre service.

1.0 Services d'urgence 911 – Composition au moyen des services Voix sur IP (VoIP)

1.01 Non-disponibilité des services d'appels au 911 traditionnel ou au 911 évolué.

Comwave offre, par l'entremise des services VoIP, un type de service 911 (appels au 911) qui est similaire au service 911 traditionnel, mais qui présente des différences et des limitations importantes par rapport au service d'urgence 911 évolué (E911) offert dans la plupart des régions en complément du service téléphonique traditionnel. Avec les services 911 traditionnels et E911, votre appel est transmis directement au centre de réponse d'urgence le plus près. De plus, avec le service d'appels au E911, le numéro utilisé pour vous rappeler et votre adresse sont visibles par l'équipe du centre d'urgence. Cependant, lorsque vous utilisez le service 911 avec un téléphone résidentiel, votre appel est transmis directement au centre d'appels d'urgence national. Le téléphoniste du centre d'appels confirmera alors votre emplacement, puis transférera votre appel 911 au centre de réponse d'urgence le plus près de vous. Vous devrez alors confirmer votre adresse et le numéro où l'on peut vous rappeler puisqu'il se peut que le téléphoniste n'ait pas cette information. Ne raccrochez pas, à moins qu'on vous le demande, et si l'appel est interrompu, vous devrez composer le 911 de nouveau.

1.02 Inscription de l'emplacement physique requise

Lorsque vous avez des services chez Comwave, vous devez vous assurer que les renseignements sur votre emplacement sont toujours à jour. Si vous êtes dans l'impossibilité de parler au moment de votre appel au 911, le téléphoniste enverra des véhicules d'urgence à votre dernière adresse enregistrée. Vous devez mettre à jour les renseignements d'appel au 911 si vous déplacez votre appareil à un autre endroit et si vous ajoutez une nouvelle ligne à votre compte. Pour mettre à jour ou valider vos renseignements d'appel au 911, vous devrez ouvrir une session dans la section 911 du portail Mon Compte sur le site web de Comwave. Les appels au 911 sont fonctionnels une fois que vous aurez activé le service VoIP de Comwave.

1.03 Pannes de service

N'oubliez pas que les appels au 911 ne seront pas acheminés en cas de panne de courant ou de panne du service à large bande, ou encore si votre service à large bande, votre service de connexion FSI ou votre service VoIP a été suspendu ou résilié. À la suite d'une panne de courant, il se peut que vous deviez réinitialiser ou reconfigurer votre adaptateur pour téléphone avant d'utiliser le service, notamment les appels au 911.

1.04 Nouvelle inscription requise si vous changez votre numéro ou si vous ajoutez ou transférez de nouveaux numéros

À partir du portail web Mon Compte, vous devez vérifier et mettre à jour votre emplacement chaque fois qu'un numéro de téléphone est modifié, ajouté ou transféré afin que les appels au 911 puissent être acheminés correctement.

1.05 Congestion du réseau; vitesse réduite pour l'acheminement des appels au 911 ou pour obtenir une réponse

Il pourrait y avoir une plus grande possibilité de congestion du réseau et/ou de réduction de la vitesse d'acheminement d'un appel au 911 effectué au moyen du Service par rapport aux appels au 911 traditionnels effectués au moyen des réseaux téléphoniques publics classiques.

1.06 Communication des limites aux autres membres du ménage et aux invités

Vous devez informer tous les utilisateurs qui pourraient se trouver sur les lieux où vous utilisez le service VoIP de Comwave des différences et des limitations importantes du service 911 VoIP par rapport au service E911, comme mentionné ci-dessus.

1.07 Dégagement de responsabilité et indemnisation

Nous n'exerçons aucun contrôle sur la prise en charge et le traitement des appels au 911 par le centre de réponse d'urgence local ni sur la façon dont ceux-ci sont pris en charge et traités. Nous nous dégageons de toute responsabilité à l'égard de la conduite des centres de réponse d'urgence locaux et du centre d'appels d'urgence national. Nous comptons sur l'aide des tierces parties pour acheminer les appels au 911 aux centres de réponse d'urgence locaux et au centre d'appels

d'urgence national. Nous nous dégageons de toute responsabilité dans le cas où les données utilisées par cette tierce partie pour acheminer les appels sont erronées ou donnent un résultat erroné. Ni Comwave ni ses dirigeants et employés ne peuvent être tenus responsables d'une plainte, d'un préjudice ou d'une perte, et vous renoncez par la présente à toute réclamation ou poursuite fondée sur les appels au 911 ou s'y rapportant, sauf si la réclamation ou la poursuite est fondée sur notre négligence grave, notre témérité ou notre inconduite volontaire. Vous devez défendre, indemniser et tenir à couvert Comwave, ses dirigeants, directeurs, employés, affiliés et mandataires ainsi que tout autre prestataire de services qui vous fournit des services dans le cadre du Service à l'égard des réclamations, pertes, dommages, amendes, pénalités, coûts et dépenses (notamment les frais et les dépenses juridiques) engendrés par vous ou une tierce partie relativement à l'absence, à la défaillance ou à la panne du Service, y compris les appels au 911, à l'acheminement erroné des appels au 911 et/ou à l'incapacité de tout utilisateur du Service à effectuer des appels au 911 ou à avoir accès au personnel des services d'urgence.

1.08 Autres ententes pour le service d'urgences 911

Si vous n'êtes pas à l'aise avec les limites du service d'appels au 911, vous devriez envisager un autre moyen d'accéder aux services 911 traditionnels ou E911 ou de résilier le Service.

2.0 Service

2.01 Types de Services

Les présentes Modalités s'appliquent à tous les Services de Comwave auxquels l'Abonné peut s'inscrire, notamment en ce qui concerne : i) les frais fixes, les minutes groupées et les forfaits d'appels interurbains illimités résidentiels et pour petites entreprises dans les destinations désignées de temps à autre par Comwave à partir d'un numéro de téléphone désigné (collectivement, les « Programmes illimités » ou individuellement le « Programme illimité »); ii) les forfaits d'appels interurbains courants payables à l'utilisation vers des pays désignés par Comwave, de temps à autre, autres que ceux auxquels l'Abonné s'est déjà abonné dans le cadre des Programmes illimités (le « Programme standard »); iii) le service de téléphonie locale Voix sur IP (Téléphonie résidentielle); iv) les services de diffusion continue. L'Abonné peut utiliser les Services à condition de le faire conformément à toutes les lois applicables et aux Modalités des présentes. L'Abonné admet être la personne autorisée à s'abonner aux Services. Les Services ne peuvent être utilisés que par l'Abonné et toutes les personnes ayant la permission de l'Abonné d'utiliser les Services. Les services de télécommunications ne peuvent être utilisés que pour faire des appels et non pour la transmission de données sans le consentement écrit exprès de Comwave. Les appels vers d'autres destinations seront facturés mensuellement aux tarifs déterminés par Comwave de temps à autre et accessibles sur son site web.

2.02 Frais, facturation et paiement

L'Abonné est responsable de payer tous les frais, en plus des taxes et des frais applicables, pour son abonnement aux Services de Comwave. Les paiements non traités pour cause de manque de fond et tous les paiements refusés entraînent des frais d'administration de 25 \$ chaque fois. Les remboursements aux cartes de crédit entraînent des frais d'administration de 50 \$. Comwave se

réserve le droit de facturer des frais d'administration de 50 \$ pour tous les comptes envoyés en recouvrement. Une fois le compte transféré à une agence de recouvrement, un intérêt de 2 % par mois (24 % par année) sera appliqué au solde total en souffrance jusqu'à ce que le solde soit réglé. En raison des limites des logiciels de facturation, toute référence à la taxe 1 ou T1 à l'extérieur de l'Ontario au Canada constitue en fait des frais de service additionnels et non une taxe gouvernementale. En Ontario, la T1 correspond à la taxe de vente provinciale. Si vous avez reçu de l'équipement ou des logiciels de Comwave dans le but de vous fournir des Services Comwave (VoIP, Internet, Télé, etc.), ces appareils vous seront facturés. Ces appareils sont habituellement, sans toutefois s'y limiter, des modems, des adaptateurs téléphoniques VoIP, des routeurs et des terminaux numériques pour téléviseurs. Comwave ajuste annuellement les tarifs et les forfaits en fonction de l'inflation.

Pour les services téléphoniques, notamment la Téléphonie résidentielle et les interurbains, l'Abonné est responsable des frais pour tous les appels : i) effectués au moyen des téléphones ou des systèmes de télécommunications de l'Abonné; ii) faits à partir de n'importe quel numéro ou code d'accès autorisé attribué à l'Abonné; et iii) facturés au compte de l'Abonné. Les appels vers des numéros sans frais seront facturés au tarif des appels interurbains en Amérique du Nord. L'Abonné est responsable de la sécurité de ses codes d'autorisation, de son NIP et de l'accès à ses téléphones et systèmes de télécommunications. Les appels vers des téléphones mobiles dans certaines destinations outre-mer sont facturés à des tarifs plus élevés. Les tarifs sont affichés sur notre site web. Les tarifs qui vous seront facturés peuvent être différents selon votre forfait. Chaque appel interurbain entraîne des frais de configuration d'appel de 0,07 \$. Les frais d'interurbain sur votre facture comprendront déjà des frais supplémentaires pour le taux de change du dollar américain qui peut être modifié en fonction des conditions du marché. Le taux de change actuel est de 1,55 \$ CA.

2.03 Les frais commenceront à s'appliquer à compter de la date d'activation du service.

L'Abonné doit payer les frais des services soit par carte de crédit en fournissant à Comwave son numéro de carte de crédit au moment de l'abonnement au Service, soit au moyen du paiement par prélèvement automatique sur compte chèques en fournissant à Comwave les renseignements bancaires appropriés. L'Abonné autorise Comwave à porter ces frais à sa carte de crédit ou à son compte de banque pour couvrir tous les frais associés aux Services. Comwave facturera les frais du Programme illimité ou de tout autre forfait à l'avance sur la carte de crédit ou le compte bancaire de l'Abonné à compter de la date d'activation des Services (au prorata pour les jours restants du mois en question). Par la suite, un montant équivalant à un mois de paiement pour tous les forfaits achetés par l'Abonné sera prélevé de sa carte de crédit pendant la période allant du premier jour du mois de service au dernier jour du mois de service, sur une base mensuelle ou tel que stipulé par Comwave. Le paiement pour les Services standards sera effectué le premier jour de chaque mois pour les Services standards utilisés le mois précédent. Comwave peut, à sa seule discrétion, choisir de changer la date de facturation. Les augmentations de tarifs pour les appels peuvent varier selon la destination et la durée de l'appel. L'Abonné doit soumettre les demandes de paiement et les contestations à Comwave dans les dix jours suivant le paiement des frais pour les Services, sinon l'Abonné sera réputé avoir accepté ces frais comme étant exacts à tous égards. L'Abonné accepte également d'effectuer tous les paiements par prélèvement automatique sur carte de crédit en donnant son numéro de carte à Comwave pendant le processus

d'activation, à moins que l'Abonné ne se soit inscrit aux services de facturation, auquel cas le paiement est exigible à la réception de la facture. Tous les dépôts de garantie seront utilisés pour payer les plus anciens frais en souffrance. Les résidents du Québec ont droit aux intérêts au taux d'escompte de la Banque du Canada pour les montants non utilisés retournés.

2.04 Dépôts de crédit et de garantie

Comwave se réserve le droit d'examiner le dossier de crédit de l'Abonné avant d'activer les Services. Si Comwave juge à tout moment qu'un dépôt de crédit prépayé est insuffisant, un dépôt de crédit supplémentaire pourrait être exigé avant de fournir les Services à l'Abonné, d'en poursuivre la prestation ou de les rétablir. Comwave déterminera, à sa discrétion, comment le dépôt ou une autre garantie de l'Abonné sera affecté pour régler les montants en souffrance de l'Abonné envers Comwave. En s'abonnant aux Services, l'Abonné autorise Comwave à vérifier sa solvabilité ainsi qu'à échanger des renseignements de crédit avec des agences d'évaluation de crédit de façon continue, et accepte de fournir, au besoin, les autorisations et les renseignements financiers que Comwave pourrait raisonnablement demander à cette fin. Tous les dépôts ou autres paiements anticipés effectués par l'Abonné dans le cadre des Services n'engendreront aucun intérêt.

Il se peut qu'on vous demande de payer un dépôt de garantie remboursable pour tout équipement qui vous a été fourni pour l'utilisation des Services. Le montant du dépôt de garantie dépend de l'équipement qui vous est fourni. Des remboursements de dépôt de garantie seront émis au moment de la résiliation des Services conformément à la présente entente.

2.05 Contrat à durée déterminée

Les services Comwave sont vendus selon la méthode suivante et sont assujettis aux frais de résiliation anticipée (FRA) décrits à la section 2.09.

a) Contrats à durée déterminée pour les services VoIP, Internet et Télé : Les FRA s'appliqueront à tous les contrats (d'un an, de deux ans, de trois ans, etc.). La durée du contrat peut être indiquée par l'Abonné sur la facture pour les services avec une désignation d'un an, de deux ans ou de trois ans. L'Abonné peut changer de forfait tout au long de la période d'abonnement, mais pourrait devoir payer des frais pour compenser les promotions dont il n'aurait pas bénéficié autrement.

b) Aucun contrat : L'Abonné peut annuler le service avec un préavis de 30 jours sans FRA. Comwave peut augmenter les tarifs en tout temps en donnant à l'Abonné un préavis de 30 jours.

c) Service VoIP prépayé : Ce service est vendu sous forme d'offre groupée pendant une période donnée (p. ex. 150 \$ payés à l'avance pour 12 mois de service de téléphonie locale). À moins d'un avis contraire de l'Abonné avant la date anniversaire, le service VoIP prépayé sera automatiquement renouvelé et des frais seront à nouveau portés au compte de l'Abonné. Sauf

interdiction expresse de la loi, aucun remboursement ne sera accordé pour les mois non utilisés d'un service prépayé.

d) Contrats de service interurbain : Les contrats à terme fixe sont assujettis à des FRA.

2.06 Droit de Comwave de refuser la prestation de services

a) L'Abonné doit les montants en souffrance à Comwave et tout dépôt de garantie est insuffisant pour régler le solde impayé.

b) L'Abonné ne fournit pas de dépôt de garantie ou ne prend pas d'autres mesures de sécurité à la demande de Comwave.

c) Comwave a annulé les Services à l'Abonné dans le passé,

d) Comwave ne fournit pas les Services demandés pour les pays souhaités par l'Abonné.

2.07. Interruption de service.

(a) Comwave peut interrompre les Services de l'Abonné en tout temps, pour toute durée, sans préavis ni responsabilité, dans le but d'installer, d'inspecter, de réparer ou de remplacer l'équipement, les installations ou le réseau de télécommunications, d'effectuer l'entretien nécessaire sur ceux-ci, ou pour d'autres raisons techniques, au besoin. Les Services peuvent être en panne de temps à autre, et Comwave s'efforcera de les rétablir le plus tôt possible, mais en 30 jours ou moins pour le même ticket de soutien. À moins que Comwave ne soit dans l'impossibilité de corriger l'interruption de service dans un délai raisonnable, les pannes et les interruptions de Service ne constituent pas un motif de résiliation des Services par l'Abonné sans FRA.

b) Il se peut que vous deviez communiquer avec notre Service aux Abonnés. Vous acceptez tous les coûts associés aux communications avec nos spécialistes. Nous n'acceptons pas les appels à frais virés. Le service Comwave est offert à l'Abonné dans la mesure du possible. L'Abonné reconnaît que le service de Téléphonie résidentielle VoIP nécessite une connectivité Internet haute vitesse. Des problèmes de connexion Internet, une panne de courant, un blocage de VoIP, des virus informatiques et d'autres problèmes similaires (les « Problèmes de connectivité ») entraîneront une interruption du Service ou empêcheront son bon fonctionnement. Il incombe à l'Abonné de corriger ces Problèmes de connectivité.

c) Comwave n'est pas responsable de :

i) toute interruption ou indisponibilité des Services;

ii) tout acte ou omission de la part d'un tiers (notamment de toute autre entreprise de téléphonie locale, ou de tout autre fournisseur de services propriétaire d'installations ou fournisseur de services par revente, ou bien de tout autre fournisseur de connexions, d'installations ou de services);

iii) la conduite, les actes ou les omissions de l'Abonné, ou le fonctionnement ou la défaillance de ses équipements ou installations; iv) tout événement indépendant de la volonté raisonnable de Comwave, notamment les cas de force majeure, les intempéries dont la foudre, les conflits de travail, les émeutes, les troubles civils, la guerre, les conflits armés, toute loi, ordonnance ou décision gouvernementale, tout règlement ou toute ordonnance d'un tribunal compétent; v) son incapacité, pour quelque raison que ce soit, à activer les Services à la date d'activation demandée par l'Abonné; vi) tous frais facturés par des tiers, notamment d'autres entreprises de téléphonie ou fournisseurs de services sans-fil, pour des services qu'ils auraient fournis en remplacement du service de Comwave.

d) L'Abonné s'engage à garantir contre toute responsabilité Comwave à l'égard de toutes réclamations, notamment les honoraires et frais d'avocat résultant de l'utilisation des Services par l'Abonné (ou par d'autres personnes avec le consentement explicite ou implicite de l'Abonné), de ses codes, installations ou équipements, qui causent des dommages directs ou indirects à une autre partie ou à la propriété d'autrui.

2.08 Suspension ou résiliation des Services offerts par Comwave

- a) Sans engager quelque responsabilité que ce soit, Comwave peut suspendre ou résilier un ou l'ensemble des Services pour quelque raison que ce soit, notamment lorsque l'Abonné :
- i) omet de payer un compte en souffrance ou effectue un paiement par chèque ou par carte de crédit qui n'est pas honoré par la banque de l'Abonné, et le dépôt de garantie est insuffisant pour régler le solde impayé;
 - ii) omet d'effectuer des paiements provisoires à la demande de Comwave;
 - iii) omet de fournir ou de maintenir un dépôt raisonnable ou une autre garantie à la demande de Comwave;
 - iv) ne satisfait pas aux exigences de crédit de Comwave, fait faillite ou, autrement, devient insolvable;
 - v) ne se conforme pas aux modalités d'un paiement différé ou d'une entente de crédit avec Comwave;
 - vi) contrevient à toute disposition des présentes Modalités;
 - vii) utilise ou permet à d'autres personnes d'utiliser les Services d'une façon qui enfreint la loi, ou encore d'effectuer des appels harcelants, menaçants, abusifs, agaçants ou offensants;
 - viii) facture ou permettent à d'autres personnes de facturer des frais à toute autre personne pour l'utilisation des Services sans l'entente écrite préalable de Comwave;
 - ix) harcèle, menace ou agit de quelque autre façon que ce soit de façon déraisonnable envers Comwave, ses employés ou ses mandataires relativement aux Services;

x) modifie les installations ou l'équipement de Comwave ou y porte atteinte de quelque façon que ce soit, ou omet de remplacer ou de modifier les équipements ou les installations qui pourraient nuire à autrui, aux Services ou aux équipements, installations ou réseau de Comwave, les endommager, en perturber le fonctionnement ou présenter un danger;

xi) omet de payer ses autres comptes de Comwave, notamment les montants dus par l'Abonné à titre de garant du compte d'un autre;

xii) utilise ou permet à d'autres personnes d'utiliser les Services pour les revendre;

xiii) utilise le réseau à mauvais escient, selon l'appréciation de Comwave, comme l'utilisation excédentaire déterminée uniquement par Comwave conformément à sa Politique d'utilisation équitable énoncée aux présentes;

xiv) utilise ou permet à d'autres personnes d'utiliser le service à des fins commerciales ou professionnelles.

b) Une suspension ou une résiliation n'affectera pas l'obligation de l'Abonné de payer les montants dus à Comwave pendant ou après la suspension ou la résiliation. Si le Service est résilié pendant une période contractuelle, l'Abonné devra payer des frais pour toute l'utilisation, en plus des obligations contractuelles. Dans certains territoires où la résiliation anticipée est permise, Comwave imposera à l'Abonné des frais de résiliation conformément au paragraphe 2.09 (d). Si une réactivation est nécessaire, Comwave imposera des frais de rebranchement de 25 \$.

c) Lorsque les Services sont annulés, soit par l'Abonné, soit par Comwave, tel qu'il est indiqué aux présentes, et qu'un solde créditeur incontesté figure au compte de l'Abonné, ce dernier peut exiger un remboursement et Comwave se réserve le droit de facturer des frais de traitement raisonnables en lien avec l'émission des remboursements.

2.09 Droit de l'Abonné à la résiliation des Services et à la résiliation anticipée

a) Contrats à terme fixe : Sauf si la loi vous interdit de le faire dans votre territoire, tous les contrats avec Comwave se renouvellent automatiquement à leur expiration (l'« Abonnement initial ») pour une durée supplémentaire égale à l'Abonnement initial, sauf indication expresse contraire de la part de l'Abonné 30 jours avant le renouvellement automatique à la date anniversaire de l'activation. L'Abonné est responsable des FRA relatifs à sa période de contrat. Les frais de résiliation anticipée seront calculés en multipliant le nombre de mois restant au contrat par les frais mensuels associés aux Services dans le contrat jusqu'à concurrence de 200 \$ pour chaque Service. La date de début du contrat pour tous les Services correspond à la date à laquelle l'équipement fourni par Comwave est inscrit au réseau Comwave et à laquelle la facturation a commencé; pour les utilisateurs du service interurbain, la date correspond à celle de l'abonnement à Comwave. Afin d'empêcher le renouvellement automatique du contrat, l'Abonné doit communiquer avec Comwave par téléphone et demander la résiliation au moins 30 jours avant la date d'expiration. Les demandes de résiliation par un tiers ne seront pas acceptées.

b) Aucun contrat : Les Abonnés ayant un forfait au mois ne seront responsables que des frais engagés jusqu'à un mois après la date de résiliation. De plus, l'Abonné sera responsable de tous les frais engagés pour le Service standard jusqu'à la date de résiliation en vigueur. L'Abonné doit demander officiellement et personnellement la résiliation au moins 30 jours avant la date d'expiration. Les demandes de résiliation par un tiers ne seront pas approuvées.

c) L'Abonné reconnaît que les services Comwave sont fournis dans la mesure du possible et que le manque de service ou la mauvaise qualité ne justifient pas la résiliation du contrat. L'Abonné doit accorder à Comwave un délai raisonnable pour diagnostiquer et corriger tout problème qu'il a signalé et documenté auprès de Comwave. Si le problème ne peut être corrigé dans les 30 jours suivant le signalement initial par l'Abonné, ce dernier peut choisir de résilier son contrat sans pénalité ni responsabilité en fournissant à Comwave un avis écrit de son intention de mettre fin au contrat. Si Comwave a déterminé que le problème n'est pas sa faute, mais plutôt celle de l'Abonné, de son équipement, d'Internet, des lignes téléphoniques, de la connectivité et ainsi de suite, les frais de résiliation anticipée s'appliquent.

d) Certains Abonnés peuvent être admissibles à une résiliation anticipée en fonction de leur territoire (p. ex. Québec). En cas de résiliation anticipée, Comwave exigera de l'Abonné le remboursement de tous les avantages économiques qui lui avaient été accordés en contrepartie d'un engagement à long terme. La Téléphonie résidentielle Comwave offre un avantage économique de 170 \$, le service Internet de 150 \$ et le service d'appels interurbains de 25 \$. Les offres groupées sont ajoutées ensemble.

e) Parfois, Comwave peut choisir de présenter la Téléphonie résidentielle sur une facture sans frais, dans le cadre d'une offre groupée. Aux fins du calcul des FRA, les frais mensuels de Téléphonie résidentielle sont établis à 15 \$ par mois. Par exemple, les FRA pour la Téléphonie résidentielle facturée à 0 \$ s'élèveraient à 15 \$ fois le nombre de mois restant.

2.10 Transférabilité des numéros de téléphone

Par les présentes, vous donnez expressément votre consentement à Comwave et acceptez que, pendant toute la durée de vos Services Comwave, votre numéro de téléphone puisse être transféré :

a) aux partenaires et fournisseurs privilégiés de Comwave, selon les besoins et sans autre consentement de votre part;

b) à Comwave, à votre demande;

c) de Comwave à un autre fournisseur de votre choix, à votre demande.

2.11 Frontières internationales et variations des tarifs

Les appels vers certains pays peuvent être soumis à des tarifs plus élevés en raison de différends internationaux concernant les frontières et la souveraineté. Des territoires comme le Cachemire en Inde, la Cisjordanie, et Gaza (Israël), pour ne nommer que ceux-là, en sont des exemples. Les

tarifs seront déterminés en fonction de l'indicatif régional composé et non du pays. Appelez Comwave si vous avez des doutes.

2.12 Transfert des services d'appels interurbains à Comwave

Si vous êtes abonné à une ligne locale d'une autre entreprise de téléphonie, vous pouvez passer aux services interurbains de Comwave. Le changement entre en vigueur quelques jours ouvrables (transfert) après que vous avez donné votre consentement à Comwave. Pendant le processus de transfert, vous continuerez à recevoir des frais de votre fournisseur d'appels interurbains actuel jusqu'à ce que les services aient été transférés à Comwave. Comwave n'est pas responsable des frais d'interurbain que vous engagez avant la fin du transfert.

3.0 Modifications et changements apportés aux Services

Sans engager de responsabilité, Comwave peut, en tout temps et sans préavis à l'Abonné, changer les Services, les modifier ou y mettre fin, en tout ou en partie (notamment les tarifs ou les frais). Dans le cas d'un tel changement ou d'une telle modification, l'Abonné peut mettre fin au service sans responsabilité dans les 30 jours suivant ce changement, après quoi il est réputé avoir accepté le changement et sera responsable de payer tous les frais engagés pour l'utilisation des Services malgré le changement ou la modification, avant et après cette date.

Pour les forfaits qui comprennent les appels gratuits vers un pays ou un groupe de pays précis, Comwave peut, en tout temps, retirer certains pays du forfait d'appels, au besoin, en raison de la conjoncture économique, de la réglementation, de tensions internationales, de problèmes de terminaison d'appels ou d'une augmentation des tarifs de terminaison d'appels internationaux associés à une destination. Si le forfait d'appels ne comprend qu'un seul pays ou service et que Comwave le retire, l'Abonné peut mettre fin à l'entente sans autre responsabilité. Si le forfait d'appels comprend plusieurs pays ou services (p. ex. forfait Téléphonie résidentielle Comwave mondial), l'Abonné demeure obligé de respecter le contrat.

3.01 Confidentialité et vie privée de l'Abonné

Avant de commencer à utiliser nos Services, vous devrez vous inscrire pour devenir membre. Pour effectuer l'inscription, vous devrez nous donner des renseignements à votre sujet, notamment votre nom, votre adresse courriel, votre code postal, votre âge et votre emploi. Comwave recueille ces renseignements et en conserve la propriété.

3.02. Utilisation des renseignements

À moins que la loi ne l'interdise dans votre province ou territoire, Comwave croit que le fait d'en savoir plus sur vous lui permettra de mieux vous servir. Ces renseignements nous permettent de communiquer avec vous au sujet de votre service, des nouvelles et des promotions ainsi que de personnaliser le contenu et les services que nous vous offrons. Les renseignements que vous fournissez à Comwave demeurent confidentiels. Vos renseignements sont destinés à l'usage de Comwave et de ses filiales. Ils ne sont pas communiqués à une tierce partie.

3.02.1 Applis et appareils mobiles

Les applis Comwave nous envoient vos numéros de série ou d'identification d'appareil uniques afin que nous puissions connaître le nombre de fois que l'appli est installée et sur quels appareils. Pour Apple Inc., nous utilisons l'UDID et pour Android, nous utilisons l'IMEI.

3.03 Changements apportés aux tarifs

Comwave se réserve le droit unilatéral de changer, de modifier, d'augmenter, de réduire ou d'ajouter des frais supplémentaires ou des frais de connexion, au besoin.

3.04. Promotions

Comwave peut, à sa seule discrétion, promouvoir ses services de temps à autre par l'entremise de divers médias. Il peut s'agir de services gratuits pour une période précise (la « période promotionnelle »). Après la période promotionnelle, les services de l'Abonné seront facturés automatiquement. L'Abonné doit appeler Comwave avant la fin de la période promotionnelle et demander la résiliation du service. Toutes les résiliations doivent être faites verbalement auprès du Service à la clientèle de Comwave. En ce qui concerne les périodes d'essai gratuites pour les Abonnés ayant un contrat à durée déterminée, la période gratuite est considérée comme une période promotionnelle et ajoutée à la durée du contrat. Par souci de clarté, lorsqu'un Abonné prend un abonnement d'un an et obtient six mois gratuits en prime, les mois gratuits sont ajoutés à l'abonnement de 12 mois pour un total de 18 mois. Autrement dit, six mois sont gratuits et 12 mois sont facturés.

La promotion de six mois gratuits s'applique aux contrats de trois ans sur les forfaits admissibles. Les trois premiers et les trois derniers mois seront gratuits. Des frais d'activation et d'expédition s'appliquent en fonction des services activés et de l'équipement expédié. Si vous déclassez votre forfait pendant votre période d'abonnement, des frais de déclassement équivalents à la valeur des mois gratuits s'appliqueront.

3.05 Utilisation de la Téléphonie résidentielle

Comwave gère son réseau téléphonique de façon à offrir des services fiables à ses clients. **La Téléphonie résidentielle Comwave est destinée à une utilisation résidentielle normale et ne peut pas être utilisée à des fins commerciales, quelles qu'elles soient. Comwave se réserve le droit de vérifier si un forfait téléphonique résidentiel est utilisé de façon abusive à des fins commerciales et, si c'est le cas, Comwave peut décider de mettre fin à l'entente et suggérer un forfait plus approprié pour répondre aux besoins du client.**

3.06 Retour d'équipement

Certains services Comwave comme la Téléphonie résidentielle, Internet et la Télé exigent l'expédition d'équipement (adaptateurs pour téléphones, modems, routeurs, terminaux numériques) de Comwave à l'Abonné pour être utilisé avec le service. Les modalités suivantes s'appliquent aux retours d'équipement, le cas échéant :

a) Tout l'équipement doit être retourné à Comwave aux frais de l'Abonné. Comwave n'accepte pas les colis en port dû et ne paie pas de frais de ramassage. Tout équipement retourné à Comwave doit être dans un état quasi neuf et revendable, dans son emballage d'origine. Les composants manquants ou endommagés seront facturables. Sauf pour le remplacement sous garantie, des frais de reprise de stock de 25 \$ s'appliqueront à chaque appareil.

b) Remplacement : Si Comwave juge l'équipement défectueux et qu'un nouvel équipement est expédié à l'Abonné, ce dernier doit retourner à ses frais l'appareil défectueux à Comwave en bon état à l'adresse indiquée par les spécialistes de Comwave. Tout l'équipement retourné doit être accompagné d'une note à l'intérieur de l'emballage indiquant le numéro d'autorisation de retour. L'équipement sans numéro d'autorisation de retour ne sera pas traité par Comwave.

c) Résiliation : En cas de résiliation des services Comwave, l'Abonné doit retourner à ses frais l'équipement à Comwave dans un état revendable, à l'adresse indiquée par les spécialistes de Comwave. Tout l'équipement retourné doit être accompagné d'une note à l'intérieur de l'emballage indiquant le numéro d'autorisation de retour. Le cas échéant, Comwave remboursera tout dépôt de garantie pour l'équipement dans les six semaines suivant la date de retour de l'équipement (date à laquelle l'équipement est arrivé à l'entrepôt de Comwave et pour laquelle une preuve de livraison signée peut être établie). L'équipement sans numéro d'autorisation de retour ne sera pas traité par Comwave.

d) Pendant une période d'essai promotionnelle au cours de laquelle l'Abonné a besoin d'équipement et que Comwave a fourni cet équipement sans frais pour le service (l'« Équipement d'essai »), l'Abonné doit retourner l'Équipement d'essai avec le numéro d'autorisation de retour dans les 30 jours suivant la fin de la Période promotionnelle. Après la Période d'essai, l'Abonné est réputé avoir accepté l'Équipement d'essai et les obligations contractuelles. La résiliation anticipée ou le non-respect du contrat par l'Abonné se traduira par des FRA, comme indiqué aux présentes.

e) L'équipement de la Téléphonie résidentielle prépayée peut seulement être retourné pour obtenir un remboursement dans les 30 jours suivant la date d'achat et doit avoir été utilisé moins de 15 minutes. Les retours sont assujettis à des frais de reprise de stock de 25 \$.

f) En ce qui concerne les paragraphes a, b, c, d et e ci-dessus, des frais de remise à neuf de 25 \$ par article seront imposés pour tout équipement retourné dans un état non impeccable. Tout équipement qui n'est pas retourné à Comwave dans les 30 jours suivant la date de résiliation entraînera des frais de 95 \$ par article, à l'exception de nos modems Premium, dont les frais sont de 150 \$. Les retours d'équipement ne seront pas acceptés après 30 jours. Comwave se réserve le droit unilatéral d'émettre des remboursements partiels lorsqu'il manque des articles comme des câbles, des blocs d'alimentation, des manuels, des emballages, etc. Les retours ne peuvent être traités sans numéro d'autorisation de retour de Comwave.

3.07 Garantie l'équipement

À moins d'acheter une garantie prolongée, tout l'équipement que vous recevez de Comwave est couvert par une garantie du fabricant d'un (1) an. La couverture de la garantie étendue commence 30 jours après l'achat de la garantie.

3.08 Numéros de téléphone

Si Comwave vous a attribué un numéro de téléphone, ce numéro peut être attribué à un autre Abonné à la discrétion absolue de Comwave et sous réserve des lois applicables. Le transfert de numéros de local (TNL) à Comwave n'est possible que dans les zones desservies par Comwave. Si vous décidez de transférer votre numéro de téléphone actuel d'un autre fournisseur de téléphone à Comwave, il est possible que votre service soit interrompu dans certaines circonstances pendant que le transfert est en cours. Les instructions propres au TNL sont affichées dans la page web du TNL sous Mon compte. Pour transférer un numéro à un autre fournisseur, vous devrez payer des frais d'administration de 50 \$ par numéro.

3.09 Aucune inscription au répertoire

Comwave ne fournit pas automatiquement les inscriptions au répertoire. Les inscriptions au répertoire peuvent être offertes dans certaines zones desservies et sur demande seulement.

3.10 Résolutions

Le Service aux Abonnés de Comwave est là pour vous aider et les gestionnaires peuvent s'occuper des recours hiérarchiques si vous sentez que vos préoccupations n'ont pas été réglées à votre satisfaction. Nous nous efforçons également d'enregistrer et d'archiver les appels téléphoniques à des fins de qualité et de formation, et dans le cas où vous demanderiez un enregistrement d'une entente verbale. Si vous nous le demandez par écrit, nous pouvons vous fournir des enregistrements d'appel archivés pour le règlement des différends. Cependant, si le processus de règlement des différends est en faveur de Comwave, des frais de 25 \$ par enregistrement s'appliqueront.

3.11 Enquêtes sur les comptes

Chaque fois que Comwave doit récupérer des renseignements ou des documents, ou demander à d'autres personnes de récupérer des renseignements ou des documents liés à votre compte (notamment des enregistrements et des journaux d'appels) à la suite d'une plainte ou d'une demande présentée directement ou indirectement par vous ou en votre nom, Comwave peut vous facturer des frais de 175 \$ et choisir de les annuler selon les renseignements ou les documents récupérés.

3.12 Frais pour les appels interurbains du fournisseur désigné de services interurbains lorsque vous passez à une entreprise de téléphonie locale

Si Comwave est votre fournisseur désigné de services interurbains sur votre ligne téléphonique et que vous changez d'entreprise de téléphonie locale, vos services d'appels interurbains avec Comwave cesseront automatiquement et votre entreprise de téléphonie locale vous facturera des

frais pour tous les appels interurbains. Si vous n'avez pas appelé Comwave pour annuler le service d'appels interurbains, Comwave déploiera des efforts raisonnables pour rétablir votre service d'appels interurbains dans la mesure du possible. Néanmoins, Comwave ne sera en aucun cas responsable des frais d'interurbain facturés par d'autres entreprises de téléphonie en raison d'une erreur ou d'une omission de Comwave.

3.13 Communication avec Comwave

Le Client accepte que toutes les communications de Comwave soient effectuées électroniquement par l'entremise du portail web sécurisé Comwave ou par courriel. Le Client doit s'assurer d'avoir accès au portail Comwave et le consulter au moins une fois par mois. Si vous choisissez de recevoir vos factures par la poste traditionnelle, vos avis et autres communications de Comwave vous seront tout de même livrés par voie électronique, comme il est indiqué dans le présent paragraphe.

4.0 Incompatibilité du service

Systèmes de sécurité résidentielle : Il se peut que le service VoIP ne soit pas compatible avec les systèmes de sécurité résidentielle. Il se peut que vous deviez maintenir une connexion téléphonique par l'entremise de votre fournisseur de service local afin d'utiliser les fonctions de surveillance des alarmes pour tout système de sécurité installé dans votre maison ou votre entreprise. Vous êtes responsable de communiquer avec l'entreprise de surveillance des alarmes pour tester la compatibilité de tout système de sécurité ou de surveillance des alarmes avec votre service VoIP.

Télécopieurs : Le service VoIP peut fonctionner avec la plupart des télécopieurs, mais en raison des diverses configurations des machines, de la connectivité Internet et des fluctuations de la bande passante, les services de télécopie et VoIP sont offerts au meilleur des capacités et Comwave n'assume aucune responsabilité et n'offre aucune garantie que le service de télécopie fonctionnera.

Déménagement et destinations internationales : Certains pays bloquent les services Voix sur IP (VoIP) et votre service VoIP de Comwave pourrait ne pas fonctionner si vous le déplacez dans un pays qui bloque le service VoIP. Comwave n'assume aucune responsabilité d'un trafic VoIP bloqué.

La tonalité de la Téléphonie résidentielle provient de la ligne 1 et de la ligne 2 à l'arrière de l'adaptateur pour téléphone. Dans la plupart des cas, vous brancherez un téléphone à l'arrière de l'adaptateur pour téléphone. Vous pouvez également brancher l'adaptateur pour téléphone à la ligne 1 ou à la ligne 2 de toute prise téléphonique disponible dans la maison. Cette configuration POURRAIT fonctionner et n'est pas prise en charge par le Soutien technique Comwave en raison des nombreuses variables.

4.01 Garantie des tarifs

Comwave offrira des tarifs interurbains égaux ou inférieurs à ceux annoncés pour des services semblables. L'Abonné doit communiquer avec Comwave pour l'informer du tarif du concurrent et Comwave doit le confirmer avant d'ajuster le tarif de l'Abonné. La garantie des tarifs ne s'applique pas aux cartes d'appel prépayées, aux forfaits de minutes groupées et à certaines régions du monde, notamment les territoires occupés et disputés.

4.02 Modalités générales

a) Application et cession : Les présentes Modalités lient les parties et leurs successeurs, héritiers, exécuteurs testamentaires, administrateurs, représentants successoraux et ayants droit autorisés respectifs, et sont appliquées en faveur de ceux-ci. Toutefois, l'Abonné ne peut pas céder ni transférer ses droits ou obligations en vertu des présentes Modalités sans le consentement écrit préalable de Comwave.

b) Avis : Les avis doivent être envoyés par écrit et livrés en personne ou par courrier certifié ou recommandé à la dernière adresse fournie par l'Abonné.

c) Dispositions non applicables : Si une partie des présentes Modalités est invalide ou non exécutoire en vertu des lois applicables, cette partie sera sans effet, et ce, sans affecter de quelque façon que ce soit les autres parties des Modalités.

d) Loi applicable : Les présentes Modalités ainsi que les droits et obligations des parties aux présentes sont régis par les lois de la province d'Ontario et les lois fédérales du Canada applicables dans cette province, et interprétés conformément à celles-ci. Chacune des parties aux présentes convient que les tribunaux de l'Ontario auront compétence exclusive pour engager toute action ou autre poursuite judiciaire fondée sur l'une ou l'autre des dispositions des présentes Modalités. Chaque partie aux présentes acquiesce de la compétence juridictionnelle des tribunaux de la province de l'Ontario. Les lois locales peuvent s'appliquer dans certaines administrations.

e) Entente intégrale : Les présentes Modalités énoncent l'entente intégrale conclue entre les parties en ce qui a trait à l'objet des présentes et annulent et remplacent toutes les discussions, négociations et ententes antérieures.

f) Français : Les parties aux présentes confirment leur volonté que les présentes Modalités soient rédigées en langue anglaise seulement. The Subscriber confirms that it wishes to have these Terms written in English only.

Télé Comwave

Le service Télé Comwave est seulement offert par Internet Comwave. Vous ne pouvez pas annuler le service Internet Comwave sans engager de frais de résiliation pour les services Télé Comwave et Internet Comwave.

Le Service et tout équipement sont fournis au Client pour une utilisation personnelle et non commerciale SEULEMENT à l'endroit indiqué dans la commande de service ou le contrat. Vous devez aviser Comwave en mettant à jour votre service dans Mon Compte en ligne au moins deux semaines avant de déménager afin que nous puissions vérifier la disponibilité du service et mettre à jour vos dossiers client. Le Service peut offrir une programmation télévisuelle ou une vidéo en continu sur demande que certains téléspectateurs pourraient trouver inacceptable. Comwave n'est aucunement responsable du contenu présenté. Le Client assume l'ensemble des risques et des responsabilités d'une supervision parentale appropriée et de la discrétion en ce qui a trait au contenu de la programmation. Les questions, préoccupations ou plaintes du Client concernant ce contenu doivent être adressées au fournisseur de contenu.

EN AUCUN CAS, LE CLIENT N'EST AUTORISÉ À REVENDRE, À DIFFUSER OU À DISTRIBUER LE SERVICE OU UNE PORTION DE CE DERNIER À UN TIERS SANS LE CONSENTEMENT ÉCRIT DE COMWAVE ET SANS LE PAIEMENT DES FRAIS APPLICABLES.

Le Client reconnaît qu'en commandant le Service, il sera responsable de l'utilisation du Service par toute autre personne se servant de son équipement et assume la responsabilité de cette utilisation. Le Client reconnaît sa responsabilité pour tous les frais découlant de l'utilisation du Service ou de l'équipement, qu'il l'autorise ou non. Cette responsabilité comprend notamment la facturation à l'utilisation, la vidéo sur demande et/ou d'autres frais selon le tarif en vigueur au moment de l'utilisation. En utilisant ces services, le Client accepte la responsabilité de ces frais. Il incombe au Client d'informer Comwave si l'appareil a été volé, altéré ou utilisé par des personnes non autorisées ou s'il a été modifié de quelque façon que ce soit qui contrevient aux présentes modalités.

Le Client comprend que la Télé Comwave est soumise à la réglementation fédérale canadienne et que, par conséquent, le service, les forfaits et les prix de la Télé peuvent changer sous réserve des modifications apportées à la réglementation. Comwave peut également modifier ses forfaits et ses prix pour compenser les coûts et les modalités des fournisseurs de contenu et de réseau. Comwave déploiera des efforts raisonnables pour signaler les changements importants trente jours avant leur mise en œuvre.

Le service Télé Comwave nécessite un terminal numérique pour recevoir les chaînes auxquelles le Client est abonné. Des frais mensuels s'appliqueront pour chaque appareil.

Service Internet

Disponibilité du service :

Vous ne pouvez vous abonner au service Internet que s'il est offert dans votre région. Comwave se réserve le droit à tout moment de considérer qu'Internet ne vous est plus accessible. Si un tel événement se produit, Comwave ne facturera pas les frais applicables, pourvu que vous

retournez tout l'équipement Internet fourni par Comwave dans son état physique et fonctionnel original dans les délais précisés dans la présente entente. Des frais d'accès au système de 9,95 \$ s'appliquent à toutes les connexions Internet.

Vitesse du service :

Le service Internet est offert au meilleur des capacités. Comwave ne garantit pas la vitesse des services Internet. La vitesse des services Internet dépend de divers facteurs, dont certains sont hors de notre contrôle, notamment la distance entre l'Abonné et notre équipement de réseau ou l'utilisation par d'autres Abonnés dans cette région. Par conséquent, nous ne garantissons pas la performance maximale du service (c.-à-d. le débit ou la vitesse). Les pratiques de gestion du trafic qui s'appliquent à la zone desservie peuvent également avoir une incidence sur la vitesse du service Internet. Pour en savoir plus sur les pratiques de gestion du trafic, consultez les [politiques de gestion du trafic Internet](#).

Politique d'utilisation équitable :

Comwave peut gérer le trafic Internet afin d'assurer une largeur de bande équitable à tous les clients ainsi que l'intégrité du réseau Comwave. Ainsi, Comwave offre une expérience uniforme et fiable à tous les clients qui utilisent des services comme la navigation, le téléchargement, la lecture vidéo en continu, le transfert de fichiers et la messagerie instantanée.

Utilisation excessive : Tous les clients d'Internet Comwave doivent se conformer aux modalités de Comwave et à la Politique d'utilisation acceptable. L'omission de s'y conformer peut entraîner la suspension, la restriction ou la résiliation du service Comwave. Entre autres choses, la Politique d'utilisation acceptable interdit aux clients d'utiliser leur service Comwave d'une manière qui restreint ou empêche les autres utilisateurs d'utiliser ou de profiter d'Internet, qui entraîne une charge exceptionnellement élevée sur le réseau ou qui génère autrement des niveaux de trafic Internet suffisants pour empêcher d'autres utilisateurs de transmettre ou de recevoir de l'information. Une utilisation excessive du service Comwave constitue un manquement à ces restrictions.

Plus de 98 % des clients de Comwave ne sont pas des utilisateurs excessifs et n'ont donc pas à s'inquiéter d'une telle infraction.

Utilisation acceptable :

L'Abonné s'engage à respecter les modalités d'utilisation acceptables régissant l'accès à Internet (voir la Politique d'utilisation acceptable de Comwave). À la suite d'une demande de la police et/ou d'un avis envoyé à l'Abonné, Comwave peut interrompre immédiatement l'accès de l'Abonné à Internet si l'on juge qu'il n'a pas respecté ses engagements en se livrant à l'une des activités suivantes :

- a) La transmission ou l'aide à la transmission de courriels non sollicités (pourriels)
- b) La transmission ou l'aide à la transmission de courriels de nature pyramidale

c) Le téléversement, le téléchargement, la récupération ou le stockage d'information, de données ou de matériel qui pourrait être considéré comme diffamatoire ou obscène, qui contient de la documentation haineuse ou de la pornographie juvénile, ou qui porte atteinte à tout droit, titre ou intérêt dans la propriété intellectuelle d'un tiers

d) La transmission ou l'aide à la transmission de tout fichier ou document contenant un ver informatique, un cheval de Troie ou tout autre type de virus informatique ou élément semblable de nature destructrice ou susceptible de nuire à un tiers

Autres modalités :

Vous reconnaissez et comprenez que l'utilisation d'un réseau à domicile et d'un service Internet comporte certains risques inhérents (p. ex. d'autres utilisateurs peuvent accéder à votre système ou à vos Services et à vos comptes). Sauf en cas de faute intentionnelle, Comwave se dégage de toute responsabilité à l'égard de toute réclamation ou de tout dommage lié à l'accès au réseau résidentiel et à Internet, même si le service peut être fourni, installé, entretenu ou pris en charge par Comwave.

Changement au service de téléphonie ou de câblodistribution :

Si votre fournisseur de téléphonie local demande qu'un changement soit apporté à votre service de téléphonie ou de câblodistribution local, il vous incombe de nous en informer, car cela pourrait avoir une incidence sur les Services que vous obtenez de notre part. Vous devez nous aviser notamment pour les déménagements, que votre numéro de téléphone change ou non. Tous les frais d'annulation ou de réinstallation liés à vos services seront portés à votre compte.

Politique d'utilisation acceptable

L'Abonné est entièrement responsable de l'utilisation des Services par ses employés, ses dirigeants, ses administrateurs, ses mandataires et tout autre utilisateur final des Services (collectivement, les « Utilisateurs finaux »). L'Abonné accepte de se conformer aux politiques et procédures suivantes associées à l'utilisation des Services et de veiller à ce que les Utilisateurs finaux s'y conforment (l'Abonné et/ou les Utilisateurs finaux sont parfois désignés ci-après par « vous »).

1.0 Règles

Lorsque vous utilisez le Service, vous ne devez pas :

a) publier, transmettre, ni autrement distribuer de l'information constituant ou encourageant un comportement qui constituerait une infraction criminelle ou donnerait lieu à une poursuite civile; utiliser le Service d'une manière qui enfreint la loi ou qui empêcherait tout autre utilisateur d'utiliser le Service ou Internet ou d'en profiter;

b) publier ni transmettre des messages qui constituent des « pourriels », notamment des courriels non sollicités, des publications inappropriées destinées à des groupes de discussion, des messages publicitaires trompeurs, des bombarderies ou tout autre abus de serveurs de groupes de discussion ou de courriels;

c) afficher ni transmettre de l'information ou des logiciels qui contiennent un virus, un robot d'annulation de message, un cheval de Troie, un ver informatique ou tout autre élément nuisible ou perturbateur;

d) télécharger, téléverser, afficher, publier, récupérer, transmettre, reproduire ou distribuer de l'information, des logiciels ou du matériel, ni donner accès à de tels contenus, qui : i) sont confidentiels ou protégés par le droit d'auteur ou d'autres droits de propriété intellectuelle, sans l'autorisation du titulaire des droits; ii) sont diffamatoires ou obscènes, ou constituent de la pornographie juvénile ou de la littérature haineuse; ou iii) constituent une atteinte à la vie privée, une usurpation d'identité, ou l'intégration non autorisée de contenu externe;

e) utiliser le Service pour effectuer des opérations automatisées sans surveillance, notamment dans des applications de point de vente;

f) partager le compte, notamment en permettant à des tiers d'utiliser votre compte de Service et votre mot de passe;

g) utiliser le Service pour des séances simultanées en utilisant le même nom d'utilisateur et le même mot de passe.

2.0 Votre équipement

Vous êtes responsable de vous assurer que votre système informatique répond aux exigences minimales indiquées par Comwave comme étant nécessaires pour utiliser le Service. De temps à autre, l'équipement informatique requis pour accéder au Service et l'utiliser peut changer. Par conséquent, votre équipement informatique pourrait ne plus vous permettre d'accéder au Service et de l'utiliser.

3.0 Vous pouvez le mieux contrôler le risque et en êtes donc responsable

Comwave n'assumera aucune responsabilité pour vos actes ou omissions ni pour toute personne qui utilise votre compte. Une personne ayant accès à votre service Internet peut causer des dommages, engager des dépenses et contracter des obligations sur Internet. Vous êtes responsable de tous ces actes. Entre Comwave et vous, c'est vous qui êtes la meilleure personne pour empêcher à l'utilisation inappropriée de votre compte et le surveiller. Vous êtes responsable de protéger vos comptes et vos mots de passe. Tout préjudice causé au réseau par votre incapacité de sécuriser adéquatement votre système informatique peut entraîner la résiliation du Service.

4.0 Surveillance

Comwave n'a aucune obligation de surveiller le Service. Cependant, afin de se protéger et de protéger ses Abonnés, Comwave aura le droit de surveiller électroniquement le Service de temps à autre et de divulguer toute information concernant l'Utilisateur final demandée par l'Abonné ou nécessaire pour respecter toute loi, règle ou demande légale ou, au besoin, pour exploiter le Service ou pour se protéger ou protéger d'autres personnes. Comwave ne surveillera ni ne divulguera intentionnellement aucun courriel privé, à moins que la loi ne l'exige. Comwave se réserve le droit de refuser d'afficher ou de retirer tout renseignement ou matériel, en totalité ou en partie, jugé, à sa seule discrétion, inacceptable, indésirable ou contraire à ces politiques.

5.0 Contenu

Vous reconnaissez que certains contenus, produits ou services offerts avec le Service ou par son entremise (le « Contenu ») peuvent être offensants ou ne pas respecter les lois applicables. Vous comprenez que ni Comwave ni aucun membre des sociétés du même groupe ne tente de censurer ou de surveiller du contenu. Vous reconnaissez également que ni Comwave ni aucune des sociétés du même groupe n'ont l'obligation de surveiller votre utilisation du Service et n'exercent de contrôle sur cette utilisation, sauf dans les cas prévus aux présentes. L'Abonné comprend toutefois que ce contenu peut être mis en antémémoire, dans des emplacements intermédiaires sur Internet, lorsque le Service sert à y accéder. Vous assumez l'entière responsabilité et tout risque relatif à l'accès ou à l'utilisation d'un tel Contenu et à votre utilisation du Service et d'Internet. Comwave et les membres des sociétés du même groupe n'assument aucune responsabilité, que ce soit à l'égard des réclamations ou des pertes découlant de l'accès du Contenu ou de son utilisation, ou autrement liées à l'accès au Contenu ou à son utilisation.

6.0 Protection de la vie privée

Comwave ne peut garantir la protection de la vie privée. Vos messages peuvent être interceptés ou lus par un tiers non autorisé. Comwave recommande donc de ne pas utiliser le Service pour la transmission de renseignements confidentiels. Une telle utilisation est à vos propres risques et Comwave, les sociétés du même groupe et ses mandataires sont exonérés de toute responsabilité à cet égard.

7.0 Courriel

Il est interdit d'envoyer des courriels non sollicités, notamment de la publicité commerciale et des messages d'information automatiques. Les utilisateurs ne doivent pas utiliser le serveur de courriel d'un autre site pour transmettre des courriels.

8.0 Usenet

Les utilisateurs ne doivent pas publier dix (10) messages ou plus semblables dans du contenu sur Usenet ou dans d'autres groupes de discussion, forums, listes d'envoi de courriels ou d'autres groupes ou listes semblables. Les utilisateurs ne doivent pas publier d'articles hors sujet sur Usenet ou d'autres groupes de discussion, forums, listes de diffusion ou autres groupes ou listes

similaires, selon ce qui est défini dans la charte, la FAQ publiée par le propriétaire ou la description du groupe ou de la liste.

9.0 Sécurité des systèmes et des réseaux

Il est interdit aux utilisateurs de contrevenir aux mesures de sécurité des systèmes ou des réseaux, notamment d'accéder sans autorisation aux réseaux, aux données ou aux renseignements de Comwave ou de tiers, ou de les utiliser. Les utilisateurs ne sont pas autorisés à surveiller le trafic de données, de systèmes ou de réseaux de Comwave ou de tiers. Il est interdit aux utilisateurs de perturber le service fourni à tout utilisateur, hôte ou réseau, notamment par la bombarderie, l'attaque par inondation, des tentatives délibérées de surcharger un système et l'attaque par diffusion de message. Il est interdit aux utilisateurs de falsifier un en-tête de paquet TCP-IP ou une partie de l'en-tête dans un courriel ou un message dans un groupe de discussion.

MANQUEMENTS À LA POLITIQUE D'UTILISATION ACCEPTABLE

Comwave considère que les pratiques ci-dessus constituent un abus de son service. Par conséquent, les modalités de Comwave interdisent ces pratiques. Le recours à au moins une de ces pratiques peut entraîner la résiliation ou la suspension du compte du contrevenant et/ou de son accès aux services de Comwave conformément à l'entente conclue entre l'Abonné et Comwave. Aucune disposition de la présente politique ne doit être interprétée comme limitant les actions ou les recours de Comwave de quelque façon que ce soit à l'égard de l'une ou l'autre des activités susmentionnées. Comwave se réserve le droit de prendre toutes les mesures supplémentaires qu'elle juge appropriées à l'égard de telles activités, notamment de prendre des mesures pour recouvrer les coûts et les dépenses liés à l'identification des contrevenants et à leur retrait du service Comwave, et d'imposer des frais de résiliation pour couvrir ses coûts. De plus, Comwave se réserve en tout temps tous les droits et recours à sa disposition à l'égard de telles activités en droit ou en *equity*.

Les plaintes concernant des problèmes de courriel, d'utilisation abusive d'Usenet, de pourriels, d'utilisation illégale et de sécurité des systèmes ou des réseaux doivent être envoyées à security@comwave.net.

Politiques de gestion du trafic Internet

Les services Internet haute vitesse de Comwave sont offerts sur un réseau partagé entre les Abonnés de Comwave. Il peut y avoir de la congestion dans n'importe quel réseau lorsque de nombreuses personnes utilisent le réseau en même temps ou se livrent à des activités qui nécessitent une large bande passante. La gestion du trafic Internet Comwave est conçue pour veiller à ce que la majorité des Abonnés continue d'avoir une bonne expérience Internet même lorsque la congestion atteint un certain niveau.

La gestion du trafic Internet Comwave consiste à surveiller continuellement notre réseau. Lorsque le trafic Internet est faible, toutes les applications fonctionnent à pleine vitesse. Lorsqu'une congestion est détectée, la gestion du trafic Internet de Comwave attribue des niveaux de priorité plus élevés aux services nécessitant une transmission en temps réel (comme

la téléphonie résidentielle et d'affaires de Comwave, ComwaveTV et les jeux en ligne), afin d'éviter qu'ils ne soient submergés par le trafic d'activités qui exigent beaucoup de ressources (mais non prioritaires en matière de temps) comme les téléchargements de fichiers et le trafic poste à poste.

Pendant les périodes de pointe, lorsqu'il y a de la congestion, le trafic poste à poste en aval et les activités similaires qui ne se font pas en temps réel sont régulés pour permettre aux applications en temps réel, comme la diffusion vidéo en continu, le clavardage, les jeux en ligne et le service VoIP, d'offrir la meilleure expérience utilisateur possible. Le trafic qui n'est pas jugé prioritaire, comme celui des applications nécessitant beaucoup de ressources, est ralenti en raison de la priorité accordée au trafic urgent et prioritaire. Il n'est pas possible de définir l'impact exact de la gestion du trafic Internet Comwave sur la vitesse du trafic qui n'est pas traitée en priorité, comme le trafic d'applications nécessitant beaucoup de ressources, en cas de congestion.

En temps normal, tout fonctionne à la vitesse maximale. Si le réseau devient congestionné, la gestion du trafic Internet Comwave veille à ce que le trafic des activités urgentes et prioritaires passe avant le trafic des activités non urgentes afin de maintenir une expérience Internet de qualité pour tous les utilisateurs. La priorité du réseau est attribuée selon le type de trafic Internet, et la gestion du trafic Internet Comwave n'est discriminatoire envers aucun fournisseur de service, site web ou autre fournisseur.

Politique en matière de vie privée

Chez Comwave, nous nous engageons à assurer la protection de votre vie privée. Par conséquent, nous ne distribuons, ne louons ni ne vendons aucun de vos renseignements personnels à des tiers, sauf comme prévu dans la présente politique ou comme vous y avez expressément consenti. Par exemple, Comwave peut fournir vos renseignements personnels à des fournisseurs tiers pour la prestation de services, la facturation ou le recouvrement, etc. Tous ces renseignements personnels ne doivent être communiqués à un fournisseur tiers qu'en conformité avec la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques.

La Politique en matière de vie privée de Comwave est divisée en dix principes distincts.

- Responsabilité
- Détermination des fins de la collecte des renseignements
- Consentement
- Limitation de la collecte
- Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation
- Exactitude
- Mesures de sécurité

- Transparence
- Accès aux renseignements personnels
- Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes

Principe 1 – Responsabilité

Comwave est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et a désigné son responsable de la protection de la vie privée pour assumer la responsabilité du respect des principes énoncés ci-dessous.

- Il incombe au bureau de la protection de la vie privée de Comwave d'assurer le respect des dispositions de la Politique en matière de vie privée de Comwave, qui doit désigner une ou plusieurs personnes responsables de la conformité à la politique de Comwave. D'autres personnes au sein de Comwave peuvent être déléguées pour agir au nom des personnes désignées ou pour assumer la responsabilité de la collecte et du traitement quotidiens des renseignements personnels. Le bureau de la protection de la vie privée a été créé pour veiller à ce que les clients et les employés aient un moyen désigné de poser leurs questions relatives à la protection de la vie privée.
- Comwave doit faire connaître, sur demande, le titre de la ou des personnes désignées pour surveiller sa conformité à la présente politique.
- Comwave est responsable des renseignements personnels en sa possession ou sous sa garde, dont les renseignements qui ont été transférés à un tiers aux fins de traitement. Comwave doit utiliser des moyens contractuels ou autres pour assurer un niveau de protection comparable pendant le traitement de l'information par un tiers.
- Comwave doit assurer la mise en œuvre des politiques et des pratiques destinées à donner suite aux principes, notamment :
 - la mise en œuvre des procédures pour protéger les renseignements personnels;
 - la mise en place des procédures pour recevoir les plaintes et les demandes de renseignements et y donner suite;
 - la formation du personnel et la transmission au personnel de l'information relative aux politiques et aux pratiques de l'entreprise;
 - la rédaction des documents explicatifs concernant ses politiques et procédures.

Principe 2 – Détermination des fins de la collecte des renseignements

Le cas échéant, Comwave déterminera à quelles fins les renseignements personnels sont recueillis avant la collecte ou au moment de celle-ci.

Comwave ne recueille des renseignements personnels qu'aux fins suivantes :

- offrir des services ou des produits à ses clients;
- établir et entretenir des relations commerciales responsables avec les clients et communiquer avec eux (notamment pour la facturation, le recouvrement, la publicité, la promotion et la vérification des comptes);
- comprendre les besoins et les préférences du client;
- permettre à ses clients de profiter de promotions ou d'autres occasions (p. ex. concours);
- respecter les exigences juridiques et réglementaires;

administrer et gérer les activités de l'entreprise, notamment en ce qui concerne le personnel et l'emploi. Sauf lorsque la collecte de renseignements personnels est raisonnablement nécessaire pour répondre aux souhaits exprimés par le client ou l'employé, Comwave doit préciser verbalement, électroniquement ou par écrit, les fins déterminées au client ou à l'employé au moment de la collecte des renseignements personnels ou avant.

Les personnes qui recueillent des renseignements personnels pourront expliquer aux gens les raisons pour lesquelles ces renseignements sont recueillis, ou les diriger vers une personne désignée chez Comwave qui leur expliquera les raisons.

À moins que la loi ne l'exige, Comwave ne doit pas utiliser ni divulguer des renseignements personnels à d'autres fins que celles décrites ci-dessus sans d'abord définir et consigner les nouvelles fins et obtenir le consentement du client, lorsque ce consentement ne peut être raisonnablement implicite.

Principe 3 – Consentement

Toute personne doit être informée de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui la concernent et y consentir, sauf dans certaines circonstances décrites ci-dessous :

- Dans certains cas, il est possible de recueillir, d'utiliser et de communiquer des renseignements à l'insu de la personne concernée et sans son consentement. Par exemple, pour des raisons d'ordre juridique ou médical ou pour des raisons de sécurité, il peut être impossible ou peu réaliste d'obtenir le consentement de la personne concernée. Lorsqu'on recueille des renseignements aux fins du contrôle d'application de la loi, de la détection d'une fraude ou de sa prévention, on peut aller à l'encontre du but si l'on cherche à obtenir le consentement de la personne concernée. Il peut être impossible ou inopportun de chercher à obtenir le consentement d'un mineur, d'une personne gravement malade ou

souffrant d'incapacité mentale, ou bien d'une personne en situation d'urgence mettant en danger sa vie, sa santé ou sa sécurité. Dans d'autres cas, l'information peut être accessible au public. De plus, les organisations qui ne sont pas en relation directe avec le client concerné ne sont pas toujours en mesure d'obtenir le consentement prévu. Par exemple, il peut être peu réaliste pour une œuvre de bienfaisance ou une entreprise de marketing direct souhaitant acquérir une liste d'envoi d'une autre organisation de chercher à obtenir le consentement des personnes concernées. On s'attendrait, dans de tels cas, à ce que l'organisation qui fournit la liste obtienne le consentement des personnes concernées avant de communiquer des renseignements personnels.

- Le cas échéant, Comwave obtiendra généralement le consentement des personnes concernées relativement à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels au moment de la collecte. Dans certains cas, Comwave peut obtenir le consentement concernant l'utilisation ou la communication des renseignements après avoir recueilli ces renseignements, mais avant de s'en servir, par exemple, pour les utiliser à des fins non précisées ci-dessus.
- En obtenant le consentement, Comwave déploiera des efforts raisonnables pour s'assurer que le client est informé des fins déterminées pour lesquelles les renseignements personnels recueillis seront utilisés ou divulgués.
- La forme du consentement demandé par Comwave peut varier selon les circonstances et le type de renseignement divulgué. Pour déterminer la forme appropriée de consentement, Comwave doit tenir compte du caractère sensible des renseignements personnels et des attentes raisonnables de ses clients et de ses employés.
- Comwave cherchera à obtenir un consentement si les renseignements sont susceptibles d'être considérés comme sensibles. Lorsque les renseignements sont moins sensibles, un consentement implicite serait normalement jugé suffisant. L'utilisation de services ou de produits par un client ou l'acceptation d'un emploi par un employé sera considérée comme un consentement implicite à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels à toutes les fins déterminées.
- Une personne peut retirer son consentement en tout temps, sous réserve de restrictions juridiques ou contractuelles et d'un préavis raisonnable. Comwave informera la personne des conséquences d'un tel retrait. Pour retirer son consentement, une personne doit en aviser Comwave par écrit.
- En ce qui a trait aux renseignements personnels déjà recueillis par Comwave avant la publication de la présente politique, cette dernière constituera un avis raisonnable pour les clients et les employés actuels de Comwave quant aux fins et aux utilisations pour lesquelles ces renseignements personnels ont été recueillis. Si une personne s'oppose à ces utilisations ou divulgations continues, son consentement peut être retiré si elle en avise Comwave par écrit.

Principe 4 – Limitation de la collecte

La collecte de renseignements personnels se limitera à ce qui est nécessaire aux fins déterminées par Comwave. Les renseignements seront recueillis de façon équitable et légale.

Comwave recueille des renseignements personnels auprès de ses clients et de ses employés aux fins décrites sous le principe numéro 2. Comwave peut également recueillir des renseignements personnels auprès de tierces parties comme les agences d'évaluation du crédit, les employeurs, les références personnelles ou d'autres tiers qui ont le droit de divulguer ces renseignements.

Principe 5 – Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation

Comwave n'utilisera et ne divulguera pas de renseignements personnels à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf avec le consentement de la personne ou selon les exigences de la loi. Comwave ne conservera les renseignements personnels que le temps nécessaire pour réaliser ces fins.

Comwave peut recueillir, utiliser ou divulguer les renseignements personnels des personnes à leur insu ou sans leur consentement dans certaines circonstances, conformément à ce qui est décrit au principe 3.1. Comwave peut divulguer les renseignements personnels d'un client à :

- une autre entreprise de télécommunications, en vue de procurer des services de télécommunications à ce client;
- une entreprise qui fournit des services d'annuaires de communications;
- une entreprise qui fournit des services de facturation;
- une personne qui participe au développement, à la promotion, au marketing ou à l'amélioration des services de Comwave;
- une agence de recouvrement;
- des services d'urgence en situation d'urgence;
- des mandataires de Comwave et des sociétés du même groupe;
- une personne qui, selon l'estimation raisonnable de Comwave, est un mandataire du client;
- toute autre tierce partie, à la réception du consentement du client ou tel que requis par la loi.

Comwave peut divulguer les renseignements personnels d'un employé dans les situations suivantes :

- la gestion des avantages sociaux de cet employé;
- pour procurer des références à des employeurs potentiels, à la réception du consentement de l'employé;
- tel que prescrit par la loi.

Seuls les employés de Comwave qui doivent être informés ou dont les tâches l'exigent raisonnablement ont accès aux renseignements personnels des clients. Comwave gardera les renseignements personnels uniquement pour la durée nécessaire à la réalisation des fins déterminées ou tel que prescrit par la loi. En vertu des principes directeurs et des procédures établis par Comwave, les renseignements personnels qui ne sont plus requis pour réaliser les fins déterminées seront détruits, effacés ou placés sous le sceau de l'anonymat.

Principe 6 – Exactitude

Les renseignements personnels seront aussi exacts, complets et à jour que possible, comme exigé par les fins pour lesquelles ils sont appelés à être utilisés.

La mesure dans laquelle les renseignements personnels seront exacts, complets et à jour dépendra de l'utilisation de ces renseignements, en prenant en considération les intérêts de la personne. Le degré d'exactitude et de mise à jour ainsi que le caractère complet des renseignements personnels dépendront de l'usage auquel ils sont destinés, compte tenu des intérêts de la personne.

Comwave mettra à jour les renseignements personnels des clients et des employés pour répondre aux fins précisées ou lorsque la personne concernée l'en informe.

Principe 7 – Mesures de sécurité

Les renseignements personnels doivent être protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

Comwave protégera les renseignements personnels contre la perte ou le vol ainsi que contre la consultation, la communication, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisées. La nature des mesures de sécurité variera en fonction du degré de sensibilité des renseignements personnels recueillis, de la quantité, de la répartition et du format des renseignements personnels ainsi que des méthodes de conservation.

Comwave protège tous les renseignements personnels, peu importe le format dans lequel ils sont conservés. Nos méthodes de protection comprennent :

- des moyens matériels, comme le verrouillage des classeurs lorsqu'ils ne sont pas utilisés et la restriction de l'accès aux établissements commerciaux et aux bureaux internes de Comwave;

- des mesures administratives, comme des autorisations sécuritaires et un accès sélectif;
- des mesures techniques, comme l'usage de mots de passe, de pare-feu et du chiffrement.

Comwave sensibilise ses employés à l'importance de protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels. Tous les employés de Comwave ayant accès à des renseignements personnels seront tenus, comme condition d'emploi, de respecter par contrat la confidentialité des renseignements personnels.

Comwave protégera les renseignements personnels divulgués à des tiers par des ententes contractuelles en stipulant la confidentialité des renseignements et les fins auxquelles ils doivent être utilisés.

Principe 8 – Transparence

Comwave doit faire en sorte que des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles aux clients et aux employés.

Comwave fournira l'information sur ses politiques et pratiques sous une forme facile à comprendre, notamment :

- le titre et l'adresse de la ou des personnes responsables de la conformité de Comwave à la politique et à qui les demandes ou les plaintes peuvent être transmises;
- la description du moyen d'accès aux renseignements personnels que possède Comwave;
- la description du genre de renseignements personnels que possède Comwave, dont une explication générale de l'usage auquel ils sont destinés.

Comwave rendra cette politique en matière de vie privée accessible en ligne à l'adresse www.comwave.net/residential/fr/legal/#privacy.

Principe 9 – Accès aux renseignements personnels

Comwave doit informer les clients et les employés qui en font la demande de l'existence de renseignements personnels qui les concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et leur permettre de les consulter. Il sera aussi possible de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et d'y faire apporter les corrections appropriées.

REMARQUE : Dans certaines circonstances, Comwave pourrait ne pas être en mesure de donner accès à tous les renseignements personnels qu'elle détient à propos d'un client ou d'un employé. Ces raisons peuvent comprendre le coût exorbitant de la fourniture de l'information, le fait que les renseignements personnels contiennent des détails sur d'autres personnes, l'existence de raisons d'ordre juridique, de raisons de sécurité ou de raisons d'ordre commercial exclusives, le fait que les renseignements sont protégés par le secret professionnel ou dans le cours d'une procédure de nature judiciaire ou dans certaines circonstances, des renseignements de nature médicale. Comwave fournira les raisons pour refuser l'accès sur demande.

Comwave informera une personne qui en fait la demande du fait qu'elle possède des renseignements personnels à son sujet, le cas échéant, et lui donnera une occasion raisonnable de passer en revue tout renseignement personnel que Comwave pourrait avoir à son sujet. Comwave permettra à la personne d'accéder à ses renseignements personnels une fois qu'elle a fourni à Comwave une demande écrite. Comwave mettra le formulaire de demande à la disposition des clients par l'intermédiaire du Service à la clientèle et à la disposition des employés par l'intermédiaire des Ressources humaines. La demande devra contenir suffisamment de renseignements pour permettre à Comwave de rendre compte de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation de ces renseignements personnels à des tiers. Comwave n'utilisera la demande qu'à cette fin.

Comwave répondra à une demande d'accès aux renseignements personnels dans un délai raisonnable et ne peut exiger, pour ce faire, que des droits minimes. Les renseignements demandés doivent être fournis sous une forme généralement compréhensible.

Comwave fournira le relevé des tiers à qui elle a communiqué des renseignements personnels au sujet d'une personne de façon la plus précise possible. S'il lui est impossible de fournir une liste des organisations à qui des renseignements au sujet d'une personne ont effectivement été communiqués, Comwave doit fournir une liste des organisations à qui de tels renseignements pourraient avoir été communiqués.

Lorsqu'une personne démontre que des renseignements personnels sont inexacts ou incomplets, Comwave apportera les modifications nécessaires à ces renseignements. Selon la nature de l'inexactitude signalée, Comwave corrigera, supprimera ou ajoutera des renseignements. Le cas échéant, l'information modifiée sera communiquée à des tiers ayant accès à l'information en question.

Lorsqu'une inexactitude signalée n'est pas réglée à la satisfaction de la personne concernée, Comwave consignera la nature du différend non résolu. S'il y a lieu, l'existence du problème non résolu sera transmise à des tiers ayant accès aux renseignements en question.

Principe 10 – Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes

Toute personne sera en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec le responsable de la protection de la vie privée de Comwave.

Comwave maintiendra des procédures pour traiter toutes les demandes et toutes les plaintes de ses clients ou de ses employés concernant sa façon de traiter les renseignements personnels.

Comwave informera les personnes qui présentent une demande de renseignements ou déposent une plainte de l'existence des procédures pertinentes.

La ou les personnes responsables de la conformité à la présente Politique en matière de vie privée peuvent, le cas échéant, demander des avis externes avant de fournir une réponse définitive à une plainte.

Comwave doit examiner toutes les plaintes. Si une plainte est jugée fondée, Comwave prendra les mesures appropriées, notamment la modification de ses politiques et de ses procédures, au besoin.

Toutes les demandes ou les plaintes concernant le traitement par Comwave de renseignements personnels ou la conformité à la présente politique doivent être dirigées vers le responsable de la protection de la vie privée de Comwave. Ce dernier répondra à toutes ces demandes ou plaintes dans les 14 jours ouvrables suivant leur réception. Au besoin, le responsable de la protection de la vie privée informera le client ou l'employé de l'existence de procédures de plainte pertinentes. De plus, si le responsable de la protection de la vie privée le juge à-propos, il peut consulter un conseiller juridique externe avant de fournir une réponse définitive à une plainte. Quoiqu'il en soit, il fera des efforts raisonnables pour régler toutes les plaintes dans les 30 jours suivant la réception de la plainte initiale. Si une plainte est jugée fondée, le responsable de la protection de la vie privée prendra des mesures raisonnables pour corriger la situation, notamment en modifiant les politiques et les procédures de Comwave, au besoin.

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec notre bureau de la protection de la vie privée par courriel à l'adresse privacy@comwave.net.