

1. Modalités de service : parties, rôles et responsabilités

1.1 Comment les présentes Modalités s'appliquent-elles à vous?

- Les présentes modalités et conditions, y compris la Politique d'utilisation acceptable d'EMI et la Politique en matière de vie privée d'EMI (les « Modalités ») régissent votre utilisation :
 - des services auxquels vous vous abonnez ou que vous achetez aux termes d'un contrat de service, ou que vous recevez d'EMI ou par son intermédiaire, y compris le service sans-fil mobile (le « Service » ou les « Services »);
 - de tout appareil ou équipement (l'« Appareil » ou les « Appareils ») que vous achetez ou dont vous faites l'acquisition par tout autre moyen auprès d'EMI ou d'un mandataire d'EMI, ou que vous avez acquis auprès d'un tiers en vue d'utiliser les Services ou d'y avoir accès.

1.2 Dans les présentes Modalités :

- « EMI », « nous », « nos » et « notre » désignent Eeyou Mobilité inc. et les parties associées, le cas échéant;
- « Client », « vous », « votre » et « vos » désignent la partie qui s'abonne aux Services ou qui fait l'acquisition des Appareils;
- « Fournisseur de services communautaires » ou « FSC » s'entend d'un Fournisseur de services communautaires offrant localement un soutien et un service aux clients en tant que mandataire d'EMI aux fins précises définies dans le Contrat de service;
- Service « Paiement à l'utilisation » ou « Service prépayé » s'entend d'un Service que vous achetez avant de l'utiliser, soit pour une certaine utilisation limitée, soit pour une période déterminée, par exemple une semaine ou un mois;
- « Service postpayé » s'entend d'un Service pour lequel vous recevez la facture, en totalité ou en partie, après son utilisation;
- « Forfait de services » s'entend du forfait portant sur le Service ou le groupe de Services auxquels vous vous êtes abonné ou que vous avez achetés;
- « Site Web d'EMI » et « Sites Web d'EMI » désignent un ou plusieurs sites maintenus par EMI et des parties associées, le cas échéant. Vous pouvez consulter les sites Web d'EMI à www.eeyoumobilite.com

1.3 Comment les présentes Modalités s'appliquent-elles?

- Votre Contrat de service, en sa version modifiée, le cas échéant, constitue l'intégralité de l'entente entre vous et EMI concernant les Services.
- Votre Contrat de service est constitué des documents suivants :
 - le sommaire de votre Forfait de services, qui présente les principales modalités qui régissent le Forfait de services que vous avez choisi;
 - les présentes Modalités, qui comprennent la Politique en matière de vie privée d'EMI et la Politique d'utilisation acceptable d'EMI.
- En cas d'incohérence entre les documents indiqués ci-dessus et les présentes Modalités, ces dernières auront préséance.
- En utilisant le Service, vous confirmez que vous acceptez le Contrat de service.
- Il se peut que vous ayez plus d'un Contrat de service avec nous, par exemple, si vous vous abonnez à plus d'un Service au moyen d'un même compte, ou si vous conservez plus d'un compte.
- Nous pouvons céder ou transférer un Contrat de service ou l'un ou l'autre de nos droits et responsabilités qui s'y rattachent sans votre consentement.

1.4 Comment traitons-nous les modifications apportées aux présentes Modalités?

- Nous pouvons à tout moment modifier les présentes Modalités, ainsi que la portée et la nature des Services que nous fournissons, les prix auxquels nous offrons les Services et les politiques connexes.
- Dans le cas de Services postpayés, nous ne modifierons pas les modalités principales figurant dans le sommaire de votre Forfait de services sans avoir obtenu votre consentement exprès et éclairé. Cependant, nous n'avons pas besoin de votre consentement pour réduire les frais que nous facturons ou augmenter votre limite d'utilisation d'un Service.
- Nous vous informerons de toute modification que nous avons l'intention d'apporter au Contrat de service comme suit :
 - Nous afficherons les modifications visant les Services, les prix, les présentes Modalités ou les documents connexes ainsi que les politiques pertinentes sur les sites Web d'EMI; et

- Nous communiquerons avec vous par au moins l'un des moyens suivants : par courriel ou par message texte. Les clients avec un handicap peuvent choisir un autre mode de communication (voir le paragraphe 9.5 ci-dessous).
- Si vous continuez d'utiliser votre Service Paiement à l'utilisation ou Service prépayé après la mise en ligne de modifications visant le Contrat de service sur le site Web d'EMI, nous considérerons que vous avez accepté ces modifications.
- Si vous continuez d'utiliser votre ou vos Services postpayés trente (30) jours après avoir été informé de modifications autres que celles visant les Modalités principales figurant dans le sommaire de votre Forfait de services, nous considérerons que vous avez accepté ces modifications.
- Un Fournisseur de services communautaires n'est pas autorisé à dire ni à faire au nom d'EMI quoi que ce soit qui soit incompatible avec le présent Contrat de service ou les politiques et procédures d'EMI. Les FSC ne sont pas autorisés à modifier les Modalités, les prix des services, ni les politiques de paiement de quelque façon que ce soit sans avoir obtenu l'approbation écrite préalable d'EMI.

1.5 Quelles sont vos obligations au titre du Contrat de service?

- En tant que client, vous avez la responsabilité de respecter le Contrat de service. Vous avez notamment les responsabilités suivantes :
 - payer tous les frais imputés à votre compte, y compris tous les frais qui s'appliquent à l'utilisation du Service et les taxes applicables;
 - veiller à ce que toute personne qui utilise les Services par l'entremise de votre compte ou avec votre autorisation respecte le Contrat de service;
 - faire en sorte que personne n'ait accès à votre compte et à vos Services sans autorisation. Cela consiste notamment à protéger la sécurité des noms d'utilisateur ou des mots de passe associés à votre compte. Votre FSC n'a pas accès à votre messagerie vocale ni à votre courriel, et il ne connaît pas votre mot de passe, à moins que vous l'autorisiez expressément à y avoir accès;
 - respecter les conditions d'achat et la garantie de tout Appareil dont vous faites l'acquisition auprès de nous;
 - veiller à ce que tous les renseignements que vous nous avez communiqués soient à jour et exacts;
 - obtenir notre consentement préalable si vous souhaitez céder ou transférer un Contrat de service à autrui.

- En utilisant le Service et en acceptant le présent Contrat de service, vous acceptez ce qui suit :
 - vos Services seront suspendus, et pourraient être résiliés, si vous ne payez pas à la date d'échéance;
 - vous êtes responsable de votre utilisation des Services, y compris de vos agissements sur Internet;
 - vous êtes responsable de votre utilisation des Services, y compris des agissements sur Internet de toute autre personne qui utilise les Services au moyen de votre compte ou avec votre autorisation;
 - vous devez nous aviser de toute modification des renseignements que vous nous avez communiqués;
 - vous devez communiquer avec votre FSC ou avec EMI directement par courriel à : service@eeyoumobilite.com, ou par téléphone au 1 844 922-4492 pour obtenir un soutien technique.

- Il est de votre entière responsabilité de surveiller votre utilisation des Services et de veiller à ce que personne n'utilise vos Services sans autorisation. À cette fin, vous devez notamment préserver la confidentialité de vos noms d'utilisateur et mots de passe de votre Service mobile EMI.

- Il vous incombe d'acquitter tous les frais imputés à votre compte de Service. Ces frais comprennent ceux qui sont liés à la connexion par des tiers aux Services de votre compte, peu importe s'ils ont utilisé des Appareils acquis auprès d'EMI, d'autres équipements ou tout autre moyen.

2. Abonnement aux Services EMI, modification et résiliation

2.1 Comment s'abonner aux Services?

- Vous pouvez vous abonner aux Services :
 - en vous inscrivant au Service avec l'aide d'un FSC autorisé par EMI et désigné sur un site Web d'EMI;
 - en commandant le Service directement d'EMI ou sur un site Web d'EMI.

2.2 Comment modifier vos Services?

- Vous pouvez modifier vos Services à tout moment en communiquant avec EMI directement, par courriel à : service@eeyoumobilite.com, ou par téléphone au 1 844 9224492 (voir aussi l'article 9, « Comment nous joindre »), ou en ligne à www.eeyoumobilite.com.

- Des frais administratifs ou de modification pourraient s'appliquer. Tous les frais administratifs et de modification sont indiqués sur le site Web d'EMI.
- Vous convenez et comprenez que vous pouvez modifier vos Services seulement pour les remplacer par d'autres Services offerts par EMI dans votre communauté.

2.3 Comment résilier mes Services?

- Vous pouvez résilier votre Service à tout moment en communiquant avec EMI directement, par courriel à service@eeyoumobilite.com, ou par téléphone au 1 844 9224492 (voir aussi l'article 9, « Comment nous joindre »), ou avec l'aide d'un FSC. Vous trouverez les coordonnées du FSC en ligne à www.eeyoumobilite.com.
- Votre Service Paiement à l'utilisation ou Service prépayé prend fin le dernier jour de la période pour laquelle vous avez payé.
- La résiliation de votre Service postpayé prend effet à la date à laquelle vous en avisez EMI, ou à la date à laquelle EMI reçoit l'avis de résiliation, si cette date est ultérieure à la première.
- Vous convenez qu'il vous incombe d'acquitter tous les frais jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

2.4. Qu'arrive-t-il si vous ne payez pas à l'avance un Service Paiement à l'utilisation ou Service prépayé?

- Si vous ne payez pas les frais applicables associés à un Service Paiement à l'utilisation ou Service prépayé (mensuel ou autre) à la date d'échéance de votre paiement, votre Service sera « suspendu ». Cela signifie que vous ne pourrez pas utiliser le Service en question tant que vous n'aurez pas effectué le paiement.
- Vous pouvez rétablir un Service suspendu en effectuant le paiement dans les 90 jours. Les identifiants associés au Service suspendu, comme votre numéro de téléphone ou votre adresse courriel Eeyou Mobilité, seront conservés avec votre compte pendant au moins 90 jours avant d'être retirés du système d'EMI.
- Si votre Service demeure suspendu pendant plus de 90 jours, vos identifiants pourraient ne plus être disponibles.

2.5 EMI peut-elle résilier vos Services?

- EMI peut résilier une partie ou la totalité de vos Services ou de vos comptes, ainsi que tout Contrat de service qui y est associé, sauf si la loi en dispose autrement, à condition de vous en aviser par écrit au moins deux fois, le premier avis devant être donné, dans le cas de Services postpayés, au moins 60 jours avant le débranchement et le deuxième avis, au moins 24 heures avant le débranchement. Les frais exigibles continuent de s'appliquer jusqu'à la date de résiliation.
- Nous pouvons limiter, suspendre, bloquer, débrancher ou résilier l'une ou l'autre ou l'ensemble de vos Services, de vos comptes ou de vos identifiants de quelque façon que ce soit, sans avis ni responsabilité envers vous, si :
 - vous contrevenez aux modalités d'un Contrat de service, notamment en omettant d'acquitter vos frais;
 - vous dépassez votre limite de crédit;
 - vous omettez de fournir ou de maintenir un dépôt de garantie raisonnable ou de vous conformer à une autre exigence de crédit lorsque nous vous demandons de le faire;
 - vous convenez avec nous d'un arrangement de paiement différé et vous omettez d'en respecter les modalités;
 - vous dépassez la limite d'utilisation raisonnable;
 - vous nous donnez de l'information fausse, trompeuse ou périmée;
 - nous avons des doutes raisonnables ou nous avons établi qu'un de vos comptes, identifiants, Services ou Appareils est associé à une fraude, une utilisation illégale ou inappropriée, ou est utilisé d'une façon nuisant à notre exploitation ou à l'utilisation de nos Services, de nos installations ou de nos réseaux ou de ceux de tiers, dont en itinérance;
 - vous nous harcelez, menacez ou maltraitez, nous ou nos employés, nos FSC ou nos autres mandataires;
 - vous tentez par des manœuvres frauduleuses ou malhonnêtes de ne pas nous payer;
 - nous devons installer, entretenir, inspecter, tester, réparer, retirer, remplacer, examiner, protéger, modifier, mettre à jour ou améliorer l'exploitation des Services, des Appareils, de nos installations ou de nos réseaux;
 - un compte ou un service duquel vos Services dépendent est annulé pour quelque raison;
 - nous croyons raisonnablement qu'une urgence ou des circonstances particulières justifient une telle mesure.
- Si nous limitons, suspendons, bloquons, débranchons ou résilions vos Services ou vos comptes :
 - vous devez nous payer tous les montants que vous nous devez;

- nous pouvons également, sans avis ni responsabilité, limiter, suspendre, bloquer, débrancher ou résilier vos Services aux termes d'un autre Contrat de service ou d'un autre compte que vous avez auprès de nous, y compris les comptes qui pourraient être en règle;
 - les frais encourus par nous ou une société du même groupe relativement à votre manquement aux présentes Modalités pourraient vous être facturés, y compris, sans toutefois s'y limiter, les frais engagés pour vous obliger à les respecter;
 - votre accès aux services d'urgence ou aux services d'accessibilité (par exemple, le 911 là où ce service est disponible) peut également être limité, suspendu, bloqué, désactivé ou résilié;
 - si votre Service est résilié, EMI peut facturer des frais pour le rétablissement du Service, et vos anciens identifiants pourraient ne plus être disponibles.
- Certaines dispositions des présentes Modalités peuvent continuer à s'appliquer puisqu'elles peuvent demeurer pertinentes même après la résiliation de vos Services ou de vos comptes, notamment l'obligation de nous payer tous les montants qui nous sont dus.

3. Facturation et paiement

3.1 Comment EMI facture-t-elle un Service Paiement à l'utilisation ou Service prépayé au Client?

- En tant que Client d'un Service Paiement à l'utilisation ou Service prépayé, vous paierez à l'avance pour le Forfait de services que vous avez choisi. Par exemple, si vous vous êtes abonné à un Service que vous achetez une fois par mois et que votre Forfait commence le 14 novembre, vous devez payer à l'avance un mois de service le 14 novembre. Dans cet exemple, le prochain paiement sera dû le 14 décembre.
- Vous pouvez effectuer des versements prépayés pour plus d'un mois à l'avance. Les versements effectués sur un Forfait de services mensuel pour le mois courant ne sont pas remboursables.
- En tant que Client d'un Service Paiement à l'utilisation ou Service mobile EMI prépayé, vous pouvez acheter des services supplémentaires, par exemple, des minutes d'appels interurbains supplémentaires, des données à distance ou des appels internationaux, qui ne sont pas compris dans votre Forfait de Service mobile EMI.
- Pour acheter des services supplémentaires, vous devez, avant l'utilisation, déposer des fonds dans votre Solde Paiement à l'utilisation ou dans tout autre compte EMI. Vous pouvez évaluer le montant nécessaire en prenant connaissance de la liste des frais d'utilisation supplémentaire à www.eeyoumobility.com.

- Pour déposer les fonds dans votre compte ou votre Solde Paiement à l'utilisation, vous pouvez déposer des espèces auprès de votre FSC, effectuer un paiement par carte de crédit, ou encore utiliser tout solde créditeur d'un compte que vous détenez avec nous.
- Pour de plus amples renseignements concernant le Solde Paiement à l'utilisation, allez à : www.eeyoumobility.com.
- En aucun cas un Client du Service Paiement à l'utilisation ou Service prépayé n'est autorisé à dépasser les limites d'utilisation permises prévues dans son Forfait de services, à moins que le solde de son compte, ou que son Solde Paiement à l'utilisation, soit positif.
- Si vous conservez un solde positif dans votre compte ou votre Solde Paiement à l'utilisation, vous convenez que nous pouvons déduire de ce solde le montant des frais d'utilisation en plus des frais prévus dans votre Forfait de services.
- Le solde de votre compte ou votre Solde Paiement à l'utilisation n'expire pas à l'échéance de votre Forfait de services actuel.
- Si vous résiliez vos Services, le solde de votre compte ou votre Solde Paiement à l'utilisation vous sera remboursé, après déduction des montants qui nous sont dus. Si EMI résilie votre Forfait de services pour quelque raison que ce soit et que vous ne devez rien à EMI, EMI vous remboursera le solde de votre compte ou votre Solde Paiement à l'utilisation, à l'exception des frais de votre Forfait de services pour le mois courant.
- Vous pouvez consulter votre solde d'utilisation des Services à tout moment par l'un des moyens suivants :
 - sur le site Web d'EMI à : www.eeyoumobilité.com;
 - en composant le *111# sur votre téléphone mobile.

3.2 Comment EMI facture-t-elle des Services postpayés au Client?

- EMI facture, pour les Services postpayés qu'elle a mis à votre disposition, en tant que Client, une fois par mois à l'avance des frais récurrents mensuels et après utilisation pour l'utilisation supplémentaire mensuelle. Une date de facturation est attribuée à votre compte. Votre facture indique également la date à laquelle votre paiement est dû (la « date d'exigibilité »).
- Votre première facture inclut, le cas échéant, les frais pour les Services fournis entre votre date d'activation et la date de facturation, de sorte que le total des frais mensuels de votre première facture pourrait être différent de celui indiqué dans le sommaire de votre Forfait de Services postpayés.

- Votre facture inclut les frais de votre Forfait de services et des Services supplémentaires, le cas échéant, les frais d'utilisation excédentaire ainsi que les frais relatifs aux Appareils que vous avez achetés d'EMI.
- En tant que Client d'un Service postpayé, si vous demandez une modification de vos options de services et que cette modification doit prendre effet à une date autre que votre date de facturation mensuelle habituelle, vos frais de service et le quota d'utilisation seront calculés proportionnellement pour la période comprise entre la date d'activation et votre date de facturation mensuelle habituelle.
- Les Clients de Services mobiles EMI postpayés ont accès aux outils suivants pour gérer leurs comptes :
 - notifications par l'entremise du portail en ligne;
 - limite d'utilisation de données;
 - outils de surveillance de l'utilisation.
- Si nous ne recevons pas le paiement d'un montant dû sur votre compte au plus tard à la date d'exigibilité indiquée, le montant sera soumis à des frais de paiement en retard de 2 %. Ces frais de paiement en retard s'accumuleront sur une base quotidienne et sont calculés et composés mensuellement sur le montant en souffrance à raison de 26,82 % annuellement à compter de la date de la première facture sur laquelle le montant en souffrance apparaît, jusqu'à la date de réception d'un tel montant au complet.
- Vous convenez que nous pouvons porter à tout mode de paiement lié à votre compte (comme une carte de crédit) les montants non payés et en souffrance, y compris les frais de paiement en retard.

3.3 *Quels modes de paiement EMI accepte-t-elle?*

- Vous pouvez payer EMI par carte de crédit ou par virement bancaire. Vous pouvez également payer en personne auprès de votre Fournisseur de services communautaires en argent comptant, ou avec une carte de crédit ou de débit.
- Si votre carte de crédit est refusée ou si nous ne recevons pas le paiement du montant dû sur votre compte, votre compte sera suspendu jusqu'à ce que nous recevions le paiement en totalité.
- Un FSC accepte les paiements en argent comptant; si vous choisissez ce mode de paiement, il vous remettra un reçu. Un FSC peut choisir de vous offrir, à vous et aux membres de votre communauté, d'autres moyens de payer (modes de paiement). Les FSC ne sont pas autorisés à modifier le prix des Services.

3.4. EMI pourrait-elle confier votre compte à une agence de recouvrement?

- Oui. Si le solde final de votre compte est impayé après la résiliation de celui-ci, nous pourrions alors confier votre compte à une agence de recouvrement :
 - à tout moment, si les coordonnées associées à votre compte ne sont plus valides;
 - au moins 25 jours après la date de résiliation, si votre compte a été résilié pour non-paiement; ou
 - au moins 35 jours après la date de résiliation, si votre compte a été résilié pour toute autre raison et que le solde final impayé de votre compte est d'au moins 75 \$, ou si vous n'avez pas retourné des Appareils loués ou qui vous ont été fournis par EMI.

3.5. Que faire si vous ne comprenez pas des frais sur votre facture ou si vous contestez ces frais?

- Vous devez nous aviser par l'un des moyens indiqués à l'article 9 ci-dessous, dans un délai de 90 jours de la date de facturation, de toute question ou erreur concernant des frais imputés à votre facture, sans quoi vous serez réputé avoir accepté les frais. Nous annulerons les frais non autorisés ou erronés imputés à votre facture dans les 30 jours suivant la réception de votre avis.
- Si vous nous avez signalé un écart de facturation, nous attendrons au moins 10 jours avant de résilier votre service.

3.6. Comment les rabais et les promotions s'appliquent-ils?

- Nous appliquerons tout rabais, toute promotion ou tout avantage auquel vous êtes admissible à votre compte.

3.7. Comment les frais de temps d'antenne local et interurbain sont-ils facturés pour le Service mobile EMI?

- Les frais d'appel local et d'interurbain à la minute sont arrondis à la minute complète suivante. Des frais minimums d'une minute s'appliquent à chaque appel acheminé entrant ou sortant. Les frais à la minute pour toute la durée de l'appel sont facturés au tarif applicable au début de l'appel.
- Les frais s'appliquent aux appels acheminés à partir du moment où vous appuyez sur ENVOYER, jusqu'à ce que vous appuyiez sur FIN, et comprennent le temps de sonnerie. Les frais pour les appels internationaux ou en itinérance peuvent vous être facturés, que vous ayez réussi ou non l'appel.

3.8. Comment EMI sait-elle que vous faites un appel interurbain?

- Les zones d'appels locaux d'EMI Mobile sont les zones où vous pouvez faire et recevoir des appels locaux sans frais d'interurbain. Les appels EMI Mobile peuvent être soit locaux, soit interurbains, selon les zones d'appels locaux. L'endroit où vous vous trouvez au moment de l'appel, votre numéro de téléphone EMI Mobile et le numéro de téléphone que vous composez sont des éléments importants pour déterminer les zones d'appels locaux et le traitement des appels interurbains.
- Votre « zone d'appels locaux entrants » est déterminée par l'emplacement géographique associé à votre numéro EMI Mobile. Vous ne payez aucuns frais pour les appels reçus, sauf si vous vous trouvez à l'extérieur de votre zone d'appels locaux entrants, car dans ce cas, les appels entrants sont considérés comme des appels interurbains.
- Votre « zone d'appels locaux sortants » est déterminée par votre emplacement physique. Si vous composez un numéro local lorsque vous vous trouvez dans la zone de ce numéro, il s'agit d'un appel local. Si vous composez un numéro à l'extérieur de la zone où vous vous trouvez, il s'agit d'un appel interurbain. Si vous êtes en itinérance, des frais d'itinérance vous seront facturés même si vous composez un numéro qui se trouve dans la même zone d'appels que votre emplacement physique.
- Lorsque vous utilisez le service Renvoi d'appel, des frais d'interurbain s'appliquent lorsque le numéro vers lequel vous transférez l'appel se trouve à l'extérieur de l'emplacement géographique associé à votre numéro EMI Mobile, et ce, peu importe où vous vous trouvez. Visitez les sites Web d'EMI pour connaître les tarifs d'interurbains en vigueur.
- Vous pouvez consulter les cartes de couverture de service d'EMI à www.eeyoumobilite.com.

3.9 Qui est responsable des frais de tiers que vous engagez sur Internet?

- Si vous choisissez d'utiliser nos Services pour effectuer des achats, des opérations bancaires ou d'autres opérations financières, vous convenez que vous êtes responsable de tous les frais imposés par des tiers lors de votre utilisation des Services.

3.10 EMI exigera-t-elle que vous versiez un dépôt de garantie?

- Si nous exigeons un dépôt de garantie pour un Service ou un Appareil, nous vous en aviserons.

4. Droits de propriété

4.1 *Quels droits de propriété et quelles responsabilités avez-vous à l'égard des Services?*

- Vous n'êtes propriétaire d'aucun numéro de téléphone, d'aucune adresse IP statique ou dynamique, ni d'aucun autre identifiant qu'EMI vous attribue en lien avec les Services.
- Vous reconnaissez avoir choisi le nom de courriel que vous utilisez et vous assumez tous les risques associés à son utilisation.
- Vous ne détenez aucun droit de propriété sur les noms ou les adresses courriel d'EMI, ni sur la propriété intellectuelle faisant partie intégrante de notre matériel promotionnel, de nos noms de domaine, de nos dessins de marque ou de nos marques de commerce.
- Les Services et tout logiciel ou contenu que vous recevez ou achetez par l'intermédiaire d'EMI ou d'un FSC sont pour votre usage personnel. Vous acceptez d'utiliser les Services, ces logiciels et ce contenu conformément à votre Contrat de service et à toute licence d'utilisation applicable.
- Vous convenez de prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger les Services, ces logiciels et ce contenu contre le vol, la perte et les dommages.
- Vous reconnaissez que de tels logiciels ou contenus peuvent, de temps à autre et sans que vous en soyez avisé, faire en sorte que votre Appareil se connecte automatiquement à Internet. Cet accès à Internet peut donner lieu à des frais de consommation de données que nous pourrions être obligés de prélever sur votre compte ou sur votre Solde Paiement à l'utilisation.

4.2 *À quelles conditions EMI peut-elle avoir accès au contenu que vous transmettez lorsque vous utilisez les Services?*

- EMI a le droit, mais non l'obligation, de surveiller tout élément de contenu transmis au moyen des Services (autres que les Services de transmission de la voix) ou des Appareils. Nous pouvons également consulter ou conserver du contenu ou de l'information afin de nous conformer à un processus judiciaire au Canada et dans des territoires étrangers, d'exploiter les Services, de veiller au respect d'un Contrat de service, ou encore de nous protéger nous-mêmes et de protéger nos clients et le public.

5. Appareils

5.1 *Quelles sont vos responsabilités concernant les Appareils que vous utilisez?*

- Il vous incombe de faire l'acquisition de tous les Appareils dont vous avez besoin pour avoir accès aux Services auxquels vous vous abonnez.
- À l'exception des Appareils qui ont été approuvés par EMI, vous convenez que vous êtes entièrement responsable de tout dysfonctionnement des Appareils que vous utilisez pour avoir accès aux Services.
- Vous vous engagez à ce que les Appareils, équipements, logiciels et accessoires dont vous faites l'acquisition auprès d'une autre source qu'EMI satisfassent les exigences de système minimums que peut définir EMI de temps en temps sur les sites Web d'EMI.
- Vous êtes entièrement responsable de l'exploitation et de la maintenance des Appareils, équipements, logiciels et accessoires dont vous faites l'acquisition auprès d'une autre source qu'EMI. Plus particulièrement, il vous appartient de faire la mise à jour et la maintenance de vos Appareils et logiciels, au besoin, afin qu'ils continuent de respecter les exigences de système minimums d'EMI, y compris quant à la façon dont elles sont faites.
- En tant que Client, vous pouvez choisir d'acquérir auprès de nous un Appareil permettant d'avoir accès aux Services. Dans ce cas :
 - Tant que l'Appareil fourni par EMI est en bon état de fonctionnement, ni EMI ni votre FSC ne sont responsables des problèmes que vous pourriez éprouver avec votre ordinateur, vos logiciels ou votre réseau hormis l'Appareil et le réseau d'accès radio que nous fournissons. Cette exclusion s'applique également à tout problème que votre Appareil fourni par EMI pourrait éprouver concernant expressément ses capacités Wi-Fi.
 - Vous convenez qu'EMI peut, de temps à autre, effectuer des mises à niveau des micrologiciels et des logiciels associés aux Appareils que vous avez acquis d'EMI, et que ces mises à niveau peuvent se faire automatiquement et à distance, sans préavis. Vous convenez également qu'EMI peut de temps à autre effectuer un rappel des Appareils et les remplacer.

5.2 *Que faire si votre Appareil ne fonctionne pas?*

- Si un Appareil que vous avez acheté d'EMI ne fonctionne pas après son activation initiale, nous vous encourageons à consulter la garantie du fabricant pour obtenir des instructions.

- Si un Appareil que vous avez acheté d'EMI ne fonctionne pas lorsque vous ou votre FSC tentez de l'activer pour la première fois, EMI peut remplacer votre Appareil sans frais.
- Veuillez noter que les services supplémentaires qu'un FSC peut offrir en lien avec les Appareils, l'équipement, les logiciels et les accessoires ne font pas partie des fonctions du FSC en tant que mandataire d'EMI et que ces services supplémentaires ne sont pas régis par les dispositions du présent Contrat de service.

5.3 *Que faire si votre Appareil est perdu ou volé?*

- Lorsque vous avisez EMI que votre Appareil a été perdu ou volé :
 - nous suspendons immédiatement votre Service, sans frais;
 - vous demeurez responsable de tous les frais engagés avant qu'EMI reçoive votre avis.
- Lorsque vous aviserez EMI que vous avez retrouvé ou remplacé l'Appareil et demanderez que nous rétablissions votre Service, nous rétablirons le Service pour vous, mais vous comprenez que votre ancien Forfait de services et vos anciens identifiants, comme votre numéro de téléphone ou votre adresse courriel, pourraient ne plus être disponibles.

6. Protection de votre vie privée

- EMI s'engage à protéger votre vie privée et prend toutes les mesures raisonnables pour assurer la confidentialité de vos Renseignements personnels, conformément aux lois et aux règlements en vigueur en la matière. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter notre Politique en matière de vie privée ci-après, qui fait partie intégrante des présentes Modalités.
- Puisque vous êtes Client de nos Services, nous pourrions communiquer avec vous pour vous présenter de l'information au sujet de l'actualité ou de ventes et de promotions visant expressément les Services, ou encore pour vous transmettre de l'information concernant votre compte. Vous pouvez choisir de ne pas permettre l'utilisation de vos Renseignements personnels à des fins de communications marketing de différentes natures de notre part, y compris les messages électroniques commerciaux comme les courriels et les messages SMS.

7. Utilisation acceptable des Services de données d'EMI Mobile

7.1 *Quelles sont vos responsabilités générales lorsque vous accédez à Internet au moyen du Service Mobile EMI?*

- Vous êtes entièrement responsable de vos propres agissements sur Internet et des agissements de toute personne à qui vous permettez d'utiliser votre Service. Ni EMI ni votre FSC ne sont responsables de la nature ou de l'utilisation des données transférées de votre Appareil ou vers celui-ci.
- Vous êtes seul responsable de toute utilisation abusive des Services, par vous ou par une autre personne ayant accès aux Services au moyen de votre Appareil ou de votre compte. Par conséquent, vous devez prendre des mesures pour vous assurer que personne ne peut avoir un accès non autorisé aux Services par quelque moyen que ce soit, y compris, sans toutefois s'y limiter, aux réseaux sans-fil et aux réseaux à fil. Vous acceptez de traiter de façon confidentielle tous les codes d'accès, numéros d'identification personnels et mots de passe que nous vous fournissons pour vous permettre d'utiliser les Services.
- En utilisant le Service, vous reconnaissez que vous et toute personne utilisant votre ordinateur, votre Appareil ou tout équipement pouvant se connecter à votre Service et à votre compte, que vous ayez autorisé cette personne ou non, pourriez être exposés à des renseignements, à du contenu ou à des photos qui sont inappropriés ou offensants. EMI et votre FSC ne limitent en aucune façon l'accès à Internet, et il vous appartient exclusivement de limiter l'accès à certains contenus d'Internet à tous les utilisateurs de votre ordinateur, de votre Appareil et de tout autre équipement pouvant se connecter à votre Service mobile EMI.
- Vous convenez de ne pas utiliser le Service à des fins illégales ou inappropriées. La version intégrale de la Politique d'utilisation acceptable d'EMI ci-après contient une définition plus complète des utilisations illégales et inappropriées.

7.2 Votre utilisation du Service est-elle autrement limitée?

- Vous comprenez et acceptez que les Services sont fournis par l'entremise d'un réseau partagé destiné à servir une grande clientèle. Aux fins de la gestion de ce réseau partagé, vous convenez qu'EMI possède toutes les approbations nécessaires pour surveiller votre consommation de ces ressources partagées.
- EMI se réserve le droit d'imposer des limites précises quant à la consommation de ressources maximale à laquelle vous avez droit comme prévu dans le sommaire de votre Forfait de services et les documents promotionnels connexes, y compris le pouvoir de facturer des frais d'utilisation supplémentaires ou d'autres frais, ou de limiter votre consommation comme prévu dans le prix des services ou les Modalités de service de temps à autre.
- EMI s'efforcera dans toute la mesure raisonnable d'offrir une qualité de service égale à la performance annoncée. Dans le but d'offrir la plus grande qualité de service possible à toute

sa clientèle, EMI pourrait limiter le débit de tout Appareil qui draine ou pourrait drainer les ressources disponibles sur le réseau d'EMI servant à la prestation du Service.

- EMI déploiera tous ses efforts afin d'assurer le Service en permanence. Si le Service est interrompu pour quelque raison que ce soit, vous convenez qu'EMI pourra émettre un remboursement ou des crédits à son entière discrétion, et seulement en cas de circonstances inhabituelles et prolongées.

8. Limitation de responsabilité

8.1. Quelles limitations EMI impose-t-elle sur la prestation des Services et les Ensembles de services?

- Les Services que nous fournissons peuvent être touchés par des facteurs indépendants de notre contrôle raisonnable. Pour cette raison, vous reconnaissez et convenez que les Services ou l'accès aux Services, y compris le service d'urgence 911, les alertes publiques ou les services d'accessibilité, peuvent ne pas fonctionner correctement, ou même ne pas fonctionner du tout, dans les cas suivants :
 - votre Appareil fait défaut, il n'est pas bien configuré, ou il ne respecte pas les exigences d'EMI;
 - vous avez installé certaines applications de tiers sur votre Appareil;
 - en cas de panne du réseau ou de panne d'électricité prolongée;
 - vous modifiez ou, dans certains cas, vous déplacez l'Appareil;
 - après la suspension ou la résiliation de vos Services ou de votre compte;
 - lors de certaines périodes ou de certains événements, lorsqu'un phénomène naturel nuit aux installations de transmission.
- Conformément aux lois en vigueur :
 - Nous ne garantissons pas le rendement, la disponibilité, la couverture, l'utilisation sans interruption, la sécurité, le prix, ni le fonctionnement des Services, des Appareils (sauf à l'égard des résidents du Québec conformément aux garanties légales) ou de tout produit, contenu, application, logiciel, service, installation, connexion ou réseau utilisé ou fourni par nous ou par des tiers (collectivement, l'« Ensemble de services »).
 - EMI peut limiter tout Ensemble de services que vous pouvez acheter.
 - Vous assumez la totalité des risques associés à l'utilisation, à l'accès, à la transmission, à la disponibilité, à la fiabilité, aux délais, à la qualité, à la sécurité et au rendement de l'Ensemble de services.
 - Nous n'offrons aucune déclaration, garantie, ni condition expresse ou implicite, y compris des garanties de propriété ou d'absence de contrefaçon et des garanties

implicites de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier, à l'égard de l'Ensemble de services.

- Un FSC n'est pas autorisé à dire ni à faire au nom d'EMI quoi que ce soit qui soit incompatible avec le présent Contrat de service ou les politiques et procédures d'EMI. EMI n'est pas responsable des pertes ou des dommages que vous pourriez subir en raison d'un acte ou d'une omission d'un FSC qui n'a pas été explicitement autorisé par EMI, y compris toute négligence ou inconduite d'un FSC.

8.2 De quelle autre façon EMI limite-t-elle sa responsabilité?

- Ni EMI ni ses FSC ne peuvent être tenus responsables pour quelque raison que ce soit en cas de perte d'information, de temps ou d'argent, quelle que soit la cause, relative à votre utilisation du Service ou d'un Appareil. Vous assumez tous ces risques à la conclusion du présent Contrat.
- À moins de mention contraire stipulée spécifiquement dans le présent Contrat, conformément aux lois applicables, et sauf à l'égard des dommages résultant du fait personnel d'EMI, nous ne pouvons être tenus responsables envers vous ou un tiers pour les éléments suivants :
 - les dommages (y compris la perte de profits ou de revenus, les pertes financières, les pertes d'occasions d'affaires, la perte, la destruction ou l'altération de données, de fichiers ou de logiciels, le manquement à la confidentialité ou à la sécurité, ou les dommages matériels) associés directement ou indirectement à l'Ensemble de services;
 - tout Ensemble de services qui vous est fourni ou auquel vous avez accès par l'entremise des Services, les frais engagés en lien avec un tel Ensemble de services ou toute action qui est ou qui peut être prise au moyen de cet Ensemble de services;
 - le rendement, la disponibilité, la fiabilité, les délais, la qualité, la couverture, l'utilisation sans interruption, la sécurité, le prix ou le fonctionnement de l'Ensemble de services;
 - toute erreur, inclusion ou omission en ce qui a trait aux annuaires ou aux répertoires téléphoniques;
 - le refus, la restriction, le blocage, l'interruption ou l'inaccessibilité des Services, y compris le 911, les alertes publiques ou les services d'accessibilité, les Appareils ou les identifiants (y compris les numéros de téléphone);
 - la perte, le vol, l'endommagement ou l'expiration de l'Appareil, des identifiants, des mots de passe, des codes, des avantages, des rabais, des remises ou des crédits;
 - tout accès ou toute modification non autorisé à votre compte ou à vos Appareils, ou l'utilisation de votre compte ou de votre Appareil par d'autres personnes pour une vérification d'identité, pour accéder à un compte que vous pourriez avoir avec un tiers ou pour y apporter des modifications, par exemple un compte sur un réseau

- social ou un compte financier, y compris la modification d'un mot de passe, le transfert de fonds ou le retrait de fonds;
- toute erreur ou omission ou tout délai se rapportant au transfert des numéros de téléphone à un autre fournisseur de services de télécommunications ou en provenance d'un tel autre fournisseur de services de télécommunications, de même que toute restriction attribuable au transfert ou au fournisseur de services de télécommunications;
 - tout acte ou toute omission d'un fournisseur de services de télécommunications dont les installations sont utilisées pour établir une liaison avec des points à l'extérieur de notre zone de desserte;
 - toute réclamation ou tout dommage attribuable directement ou indirectement à des affirmations selon lesquelles l'utilisation, l'utilisation prévue ou une combinaison de l'Ensemble de services ou tout document transmis par l'entremise des Services contreviennent aux droits de propriété intellectuelle, industrielle ou contractuelle, ou au droit à la vie privée ou à quelque autre droit d'un tiers.

8.3 Limites de responsabilité qui s'appliquent aux services d'urgence 911, le cas échéant

- Nous ne sommes pas responsables de ce qui suit :
 - diffamation ou atteinte aux droits d'auteur inhérents au matériel ou aux messages transmis par l'intermédiaire de notre réseau à partir de votre Appareil ou de vos locaux ou enregistrés par vous ou par nous;
 - dommages causés par vos actes, par défaut, par négligence ou par omission de votre part dans l'utilisation ou la manipulation de tout Appareil que vous avez acquis de nous ou d'autrui;
 - dommages causés par toute transmission illégale, de quelque façon que ce soit, de matériel ou de messages par l'intermédiaire de notre réseau en votre nom;
 - tout acte, toute omission ou toute négligence de la part d'autres entreprises ou systèmes de télécommunications lorsque leurs installations sont utilisées aux fins d'établir une connexion à partir, ou en direction, de votre Appareil.
- À l'exception des cas où notre propre négligence entraîne des blessures, la mort ou des dommages à votre propriété ou à vos locaux, notre responsabilité pour cause de négligence relative à la prestation de services d'urgence 911, là où ce service est disponible, se limite au plus élevé des montants suivants : 20 \$, ou trois fois le montant du remboursement auquel vous auriez droit, le cas échéant, pour la prestation d'un Service défectueux au titre du Contrat de service.
- Notre responsabilité n'est pas limitée par le présent article en cas de faute délibérée ou de négligence grave de notre part.

8.4 Indemnisation d'EMI

- Vous indemniserez et tiendrez à couvert EMI à l'encontre de quelque réclamation, perte, dommages, coûts et dépenses que ce soit (y compris, sans s'y limiter, les frais juridiques raisonnables et autres frais de règlement de litiges) encourus par EMI et liés à la violation, à la violation présumée ou au détournement par vous de tout droit de propriété intellectuelle, industrielle ou contractuelle, ou à toute atteinte au droit à la vie privée ou à quelque autre droit d'un tiers, ou à tout présumé libelle ou à toute présumée diffamation qui seraient intentés ou allégués contre vous par un tiers.

9. Dispositions générales

9.1 Comment pouvez-vous communiquer avec EMI?

- Composez le numéro sans frais 1 844 922-4492, ou le 611 sur votre téléphone mobile EMI.
- Courriel : service@eeyoumobilité.com
- Écrivez à EMI à l'adresse suivante : Service à la clientèle d'Eeyou Mobilité, 230, chemin Herzberg, Ottawa (Ontario) K2K 2A1

9.2 Comment pouvez-vous résoudre une plainte ou un différend avec EMI?

- Si, après avoir communiqué avec EMI par l'un des moyens indiqués au paragraphe 9.1, vous n'êtes toujours pas satisfait du traitement de votre plainte ou de votre différend, envoyez un courriel à plaintes@eeyoumobilité.com pour obtenir une assistance d'un membre de notre équipe de direction.
- Si vous n'avez toujours pas réussi à obtenir une résolution satisfaisante, le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécom-télévision (le « CPRST ») pourrait être en mesure de vous aider, sans frais. Le CPRST est un organisme indépendant des secteurs des télécommunications et de la radiodiffusion ayant pour mandat de résoudre les plaintes des clients particuliers et des petites entreprises du secteur des services de détail portant sur leurs services de télécommunications, et les plaintes de clients particuliers portant sur leur abonnement au service de télévision. Pour communiquer avec le CPRST, visitez son site Web à www.ccts-cprst.ca ou téléphonez au numéro sans frais 1 888 221-1687.
- Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC ») a créé un Code sur les services sans fil qui détermine les droits élémentaires de tous les consommateurs de services sans fil. Vous pouvez consulter le Code sur les services sans fil et les listes de vérification connexes à <https://crtc.gc.ca/fr/phone/mobile/prepay.htm>.

9.3 Droit applicable

- Le Contrat de service est régi exclusivement par les lois du territoire ou de la province où se trouve votre adresse de facturation et il doit être interprété conformément à ces lois; toutefois, si votre adresse de facturation est située à l'extérieur du Canada, le présent Contrat est régi exclusivement par les lois de la province de Québec, et vous reconnaissez et acceptez la compétence des tribunaux du Québec.

9.4 Clause de sauvegarde

- Si l'une ou l'autre des dispositions des présentes Modalités ou des politiques connexes, y compris la Politique en matière de vie privée et la Politique d'utilisation acceptable, est déclarée invalide ou incompatible avec une loi ou un règlement applicable, la disposition en question pourra être supprimée ou modifiée sans que cela ait une incidence sur la validité des autres dispositions.
- Le fait que nous omettions d'exiger l'exécution, ou que nous omettions de faire appliquer de façon stricte une des dispositions du présent Contrat ne constitue pas une renonciation à quelque disposition ou à quelque droit que ce soit.

9.5 Disponibilité dans d'autres langues et d'autres formats

- Pour obtenir de l'information sur la disponibilité d'une assistance dans d'autres langues et d'autres formats, veuillez communiquer avec nous par l'un des moyens indiqués au paragraphe 9.1.

10. Service d'urgence 911

- Tout téléphone fonctionnant sur le réseau sans-fil d'EMI peut être utilisé pour communiquer avec le service d'urgence 911 en cas de besoin, **là où le service 911 est pris en charge**.
- Les appels au 911 sont automatiquement acheminés au point d'accès du service de sécurité publique approprié. Lorsque vous appelez au 911, vous devez toujours donner votre nom, votre numéro de téléphone et l'endroit précis d'où vous appelez. N'oubliez pas qu'il est important de parler clairement.
- Lorsque vous appelez le service d'urgence 911 à partir d'un numéro mobile, plutôt que d'une ligne fixe, votre emplacement exact n'est pas automatiquement communiqué au téléphoniste. Demeurez en ligne jusqu'à ce que le téléphoniste du service 911 mette fin à l'appel. Les appels au 911 sont gratuits : prenez le temps qu'il vous faut. Après avoir raccroché, laissez votre téléphone allumé si jamais le téléphoniste du service 911 devait vous rappeler.
- Veuillez ne pas programmer le 911 dans votre mémoire de composition abrégée. Cela pourrait entraîner des appels accidentels au 911, ce qui accaparerait inutilement les ressources d'urgence.
- Les appels au 911 à partir de votre téléphone sans-fil sont assujettis aux mêmes conditions que les appels standard. Par exemple, si vous vous trouvez dans un souterrain ou trop loin d'une antenne, il est possible que la qualité de l'appel soit moindre ou que vous ne soyez pas en mesure de vous connecter au réseau.

COMMENT SIGNALER UNE URGENCE

1 Mentionnez immédiatement au téléphoniste que vous appelez d'un téléphone sans-fil et donnez votre numéro de téléphone à dix chiffres.

2 Donnez tous les détails sur l'urgence.

3 Donnez le plus de renseignements possibles sur le lieu où vous vous trouvez, comme les noms de rue, d'autoroute, numéro d'étage dans un édifice ou autres points de repère significatifs. Contrairement au service 911 du service téléphonique filaire, le téléphoniste ne connaît pas votre adresse civique, ce qui est très précis, mais seulement votre positionnement géographique.

- 4 Restez en ligne et suivez les instructions du téléphoniste du service d'urgence.
- 5 Une fois que le téléphoniste aura mis fin à l'appel, laissez votre téléphone allumé au cas où il aurait besoin de vous rappeler.

Politique d'utilisation acceptable d'EMI

1. Introduction

- Lorsque vous utilisez nos Services, les Appareils, nos installations ou nos réseaux, ou tout produit, contenu, application ou service en association avec les Services ou les Appareils, vous devez respecter toutes les lois en vigueur ainsi que nos politiques, nos règles et nos limites, notamment la présente Politique d'utilisation acceptable (« PUA »). La présente PUA fait partie intégrante des Modalités de service d'EMI (les « Modalités »). À moins qu'ils ne soient définis différemment dans la présente PUA, les termes définis ont la signification qui leur est donnée dans les Modalités.
- **Si vous n'acceptez pas d'être lié par les présentes Modalités et par la présente PUA, dans leur version modifiée de temps à autre, vous devez immédiatement cesser d'utiliser les Services et aviser EMI que vous résiliez les Services.**
- Veuillez acheminer toute question que vous pourriez avoir concernant la présente PUA ou toute plainte concernant un manquement à la présente PUA par le service à la clientèle d'EMI à l'adresse indiquée à l'article 9 des Modalités.
- Les Services EMI et les Appareils que nous vous fournissons sont destinés à l'usage des consommateurs. À moins que nous n'en convenions autrement, ils ne sont pas destinés à un usage commercial, comme la revente de Services ou de toute caractéristique des Services à des tiers. Vous ne pouvez pas céder votre compte de Service sans avoir obtenu notre consentement exprès préalable.

2. Quelles sont les activités interdites?

- Sans limiter la généralité de ce qui précède, vous ne pouvez utiliser ni permettre à quiconque d'utiliser nos Services à des fins illégales au Canada, y compris pour :
 - a) utiliser, posséder, afficher, télécharger, transmettre, distribuer ou rendre disponible de quelque façon du contenu illégal ou violant des droits d'auteur ou des droits de propriété intellectuelle d'autres personnes;
 - b) participer à des activités de sollicitation ou de jeux illégaux;
 - c) tenter d'utiliser les Services de façon à éviter l'application des frais d'utilisation;
 - d) participer à des activités frauduleuses, notamment en se faisant passer pour une autre personne ou entité ou en imitant la signature numérique ou manuscrite d'une autre personne. C'est vous qui assumez tous les risques associés à la détermination de l'appartenance ou non au domaine public de tout matériel;

- e) violer la vie privée d'une autre personne;
- f) recueillir ou enregistrer des données personnelles au sujet d'autres utilisateurs;
- g) menacer ou harceler une autre personne ou une autre entité;
- h) accéder à un ordinateur, des logiciels, des données ou tout autre matériel confidentiel, protégé par droit d'auteur ou par brevet de toute autre personne, à son insu et sans son consentement;
- i) télécharger, diffuser, publier, altérer, modifier, transmettre, reproduire ou distribuer de quelque façon que ce soit de l'information, des logiciels ou d'autres éléments protégés par droit d'auteur ou en vertu de droits de propriété ou contractuels (comme une entente de non-divulgaration), ou tous travaux dérivés connexes, sans avoir obtenu au préalable la permission du titulaire des droits d'auteur ou des droits de propriété;
- j) utiliser, reproduire, distribuer, vendre, revendre ou exploiter les Services ou le contenu que nous offrons ou que vous obtenez en vertu des Services à des fins commerciales, à moins que nous y consentions;
- k) copier, distribuer, offrir en sous-licence ou rendre disponible de quelque autre façon un logiciel ou du contenu que nous vous fournissons ou rendu disponible par les Services, à moins d'avoir obtenu notre autorisation;
- l) altérer, reproduire ou modifier les Services ou quelque fonction, composante ou élément d'identification de votre Appareil, comme le numéro de série électronique (NSÉ) ou le code d'identification d'équipement sans-fil international (IMEI) n'étant pas destiné à être altéré, reproduit ou modifié;
- m) restreindre, entraver ou perturber la capacité de quiconque à accéder à Internet, aux Services ou à tout Appareil utilisés, à les utiliser ou à en profiter pour se connecter aux Services, ou créer un fardeau inhabituel sur nos réseaux ou des tiers, y compris, sans toutefois s'y limiter, en diffusant, téléchargeant, transmettant ou rendant disponible de quelque façon que ce soit de l'information ou des logiciels contenant un virus, un verrou, une clé, une bombe, un ver, un cheval de Troie ou une autre fonction nuisible, contraignante, destructrice ou débilitante; distribuer des courriels de masse non sollicités (« pourriel ») ou autres messages contrevenant à la loi antipourriel du Canada; ou générer de quelque autre façon que ce soit un volume de trafic suffisant pour nuire à la capacité des autres à transmettre ou à recevoir de l'information; ou encore utiliser les Services de façon abusive en lien avec des forfaits, des options ou des promotions permettant une utilisation illimitée;
- n) perturber un réseau de dorsale ou un service de réseau, ou restreindre, bloquer, perturber ou entraver notre capacité à surveiller ou à fournir les Services, les transmissions ou les données;
- o) nuire à un réseau informatique ou à des services de télécommunications offerts à un autre utilisateur, à un serveur ou à un réseau, y compris, sans toutefois s'y limiter, les attaques de refus de service, l'engorgement d'un réseau, la surcharge d'un service, l'appropriation ou l'abus des privilèges d'opérateur (« piratage »), ou toute tentative de « blocage » d'un système hôte;

- p) usurper l'identité d'une personne ou d'une entité, y compris celle d'un représentant d'EMI, d'un animateur de forum, d'un guide ou d'un hôte, ou faire des déclarations trompeuses sur les liens qui vous unissent à une personne ou à une entité;
- q) contrefaire des en-têtes ou manipuler de quelque autre façon que ce soit des éléments d'identification afin de masquer l'origine d'un élément de contenu transmis par le biais des Services; ou
- r) balayer les ports de l'ordinateur ou le sans-fil d'une personne sans le consentement de cette personne, ou utiliser des outils conçus pour favoriser de telles opérations de balayage.

3. *Qu'est-ce qu'un contenu illégal ou inapproprié?*

- Nous nous réservons le droit de déplacer, de retirer et de refuser d'afficher tout élément de contenu, en tout ou en partie, si nous jugeons, à notre seule discrétion, que celui-ci est inacceptable, indésirable ou en contravention avec les Modalités ou la présente PUA. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter :
 - a) les déclarations diffamatoires, frauduleuses ou trompeuses;
 - b) les menaces, l'intimidation, le langage abusif ou le harcèlement;
 - c) le contenu violant les droits à la vie privée ou les droits de propriété intellectuelle d'autres personnes;
 - d) le contenu incitant à la haine ou en faisant la promotion de façon illégale;
 - e) le contenu jugé offensant ou répréhensible de quelque autre façon;
 - f) toute transmission représentant ou encourageant une conduite pouvant constituer une infraction criminelle, qui pourrait donner lieu à une poursuite au civil ou qui viole de quelque autre façon une loi, un décret ou un règlement municipal, provincial, fédéral ou international.
- Pour les fins de la présente PUA, « contenu » réfère à toutes les formes de communication y compris, sans toutefois s'y limiter, le texte, les graphiques (y compris les photographies, les illustrations, les images, les dessins et les logos), les programmes exécutables, les enregistrements audiovisuels et les enregistrements audio.

4. *Quelles sont les conditions applicables en matière de sécurité?*

- Les Services ne peuvent être utilisés pour contourner les mesures de sécurité des autres utilisateurs ou tenter d'accéder à l'équipement, aux logiciels ou aux données d'une autre personne, à son insu et sans son consentement.
- En outre, les Services ne peuvent être utilisés de quelque façon que ce soit pour se soustraire aux mesures d'authentification ou de sécurité d'un système hôte, d'un réseau

ou d'un compte, y compris, sans toutefois s'y limiter, pour accéder à des données qui ne vous sont pas destinées, pour ouvrir une session sur un serveur ou pour utiliser un serveur ou un compte pour lequel vous n'avez pas d'accès expressément autorisé, ou encore pour sonder la vulnérabilité des autres réseaux.

- L'utilisation ou la distribution d'outils pour compromettre la sécurité, comme des programmes de recherche de mots de passe, des outils d'intrusion ou des outils de sondage de réseau, est interdite.
- Vous êtes seul responsable de la sécurité des Appareils que vous choisissez de raccorder aux Services, y compris les données qui y sont enregistrées.

5. Quelles sont les conditions qui s'appliquent aux Services de contenu généré par l'utilisateur?

- Les « Services de contenu généré par l'utilisateur » font référence à tout Service qui permet à un utilisateur d'afficher, de télécharger ou de générer du contenu en ligne dans le but de le partager avec un nombre limité ou illimité de destinataires, et peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les groupes de discussion, forums en ligne, babillards électroniques, programmes de clavardage, articles wiki, services de partage de photos, forums de consommateurs, services de partage de vidéos, blogues et hébergement Web.
- Si vous utilisez des Services de contenu généré par l'utilisateur par l'entremise des Services, vous devez :
 - a) respecter la charte écrite qui régit les Services de contenu généré par l'utilisateur, les politiques et la liste des questions fréquentes;
 - b) afficher des messages de publicité, de sollicitation ou autres messages commerciaux dans le cadre des Services de contenu généré par l'utilisateur seulement si la charte, les politiques ou la liste des questions fréquentes qui régissent ces services le permettent de façon explicite;
 - c) prendre connaissance des politiques relatives aux Services de contenu généré par l'utilisateur avant de les utiliser;
 - d) vous conformer aux restrictions en matière de volume quotidien, de taille des fichiers et de format de tous les Services de contenu généré par l'utilisateur;
 - e) à moins de mention contraire dans la charte, les politiques ou la liste des questions fréquentes relatives aux Services de contenu généré par l'utilisateur, vous assurer de ne pas contrefaire, modifier ou supprimer quelque information que ce soit d'un Service de contenu généré par l'utilisateur.
- EMI n'a aucune obligation de surveiller le contenu des Services de contenu généré par l'utilisateur, et EMI ne peut pas être tenue responsable en cas de réclamation, perte,

action en justice, procédure, poursuite, responsabilité, dommages, règlements, pénalités, amendes, coûts et dépenses associés de quelque façon que ce soit au contenu de tels services.

- Vous ne pouvez pas utiliser les Services de contenu généré par l'utilisateur pour les « engorger », c'est-à-dire, utiliser l'application de mesures délibérées et répétitives en succession rapide pour remplir les écrans des autres utilisateurs d'Internet avec du texte ou autre contenu.

6. Quelles sont les conséquences d'une violation de la présente Politique d'utilisation acceptable?

- Comme stipulé dans les Modalités, nous avons le droit, mais non l'obligation, de surveiller tous les éléments de contenu transmis au moyen des Services (à l'exception des Services de transmission de la voix) ou des Appareils, et de faire enquête sur ceux-ci, ainsi que d'accéder au contenu ou à l'information et de les conserver conformément aux Modalités.
- Nous préférons aviser les Clients de tout comportement inapproprié pour leur permettre d'appliquer les mesures correctives nécessaires. Toutefois, si les Services sont utilisés d'une façon qui, selon nous et à notre seule discrétion, représente un manquement à la présente Politique d'utilisation acceptable, nous ou toute partie ayant des liens avec nous pourrons prendre des mesures d'intervention que nous jugeons appropriées. De telles mesures peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, le retrait temporaire ou permanent du contenu, l'annulation des éléments publiés dans les groupes de discussion, le filtrage des transmissions Internet et la suspension ou la résiliation immédiate de la totalité ou d'une portion des Services ou de votre compte.
- EMI et nos parties associées n'ont aucune responsabilité relativement à de telles mesures d'intervention. Les mesures décrites ci-dessus ne sont pas les seuls recours possibles, et EMI et ses parties associées peuvent utiliser d'autres recours légaux ou mesures techniques qu'elles jugent appropriés.
- Sur résiliation d'un compte, EMI ou l'une ou l'autre de ses parties associées sont autorisées à supprimer les fichiers, les programmes, les données et les messages électroniques associés à un tel compte. Notre défaut de faire appliquer la présente PUA, pour quelque raison que ce soit, ne doit pas être considéré comme une renonciation à tout droit de la faire appliquer par la suite à tout moment.
- Si une partie de la présente PUA s'avère invalide ou inapplicable, cette partie sera interprétée de façon à la rendre conforme aux lois applicables, dans toute la mesure du possible, et les autres parties conserveront leur pleine force et demeureront en vigueur.

La présente PUA est régie exclusivement par la clause sur le droit applicable des Modalités et elle doit être interprétée conformément à ce droit.

7. *Quelles mesures de gestion du réseau EMI peut-elle prendre?*

- Sous réserve du droit applicable, nous nous réservons le droit de gérer nos réseaux dans le but d'optimiser leur efficacité au profit de nos Clients en prenant notamment des dispositions concernant ce qui suit, sans s'y limiter : limite de débit (vitesse), rejet ou suppression des pourriels ou de tout autre courriel non sollicité, processus antivirus et filtrage des protocoles.
- Nous pouvons aussi prendre toute autre mesure que nous jugeons appropriée pour assurer à tous les Clients une expérience sans faille sur notre réseau.

Politique en matière de vie privée d'EMI

Introduction

- EMI s'engage à protéger votre vie privée et prend toutes les mesures raisonnables pour assurer la confidentialité de vos Renseignements personnels, conformément aux lois et aux règlements en vigueur en la matière.

De quoi la présente Politique en matière de vie privée traite-t-elle?

- La présente Politique en matière de vie privée explique l'engagement d'EMI à protéger les Renseignements personnels de nos Clients.
- « Renseignements personnels » s'entend de tout renseignement portant sur une personne identifiable. Cela inclut les renseignements que vous nous communiquez pour nous permettre de vous fournir les Services, y compris les renseignements en matière de crédit. Les Renseignements personnels comprennent également les renseignements que nous pouvons acquérir en vous fournissant le Service, comme les registres des Services et des Appareils que vous obtenez auprès de nous, les dossiers de facturation et les plaintes déposées, le cas échéant. Les Renseignements personnels ne comprennent pas les renseignements dépersonnalisés qui ne peuvent être associés à une personne précise.
- Notre engagement à protéger vos Renseignements personnels continue même lorsque vous n'êtes plus un Client d'EMI, comme il est expliqué ci-dessous.
- Le champ d'application de la Politique en matière de vie privée est le suivant :
 - La Politique en matière de vie privée s'applique aux Renseignements personnels des Clients d'EMI que nous recueillons, utilisons ou divulguons.
 - La Politique en matière de vie privée s'applique à la gestion des Renseignements personnels sous quelque forme que ce soit, notamment verbale, électronique ou écrite.
 - La Politique en matière de vie privée n'impose aucune limite sur la collecte, l'utilisation ou la divulgation des renseignements suivants de notre part :
 - (i) les renseignements auxquels le public a accès;
 - (ii) le nom, le titre ou l'adresse et numéro de téléphone au travail d'un employé d'une organisation.

Quel est le fondement juridique de l'engagement d'EMI à protéger la vie privée de ses Clients?

- Nombre de principes, lignes directrices et autres éléments de la Politique en matière de vie privée d'EMI tirent leur source de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et*

les documents électroniques (« LPRPDE ») et du Code type sur la protection des renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation (le « Code de la CSA »), qui a été en grande partie incorporé dans la LPRPDE.

- Les dix principes de la Politique en matière de vie privée sont interdépendants, et les commentaires qui les accompagnent expliquent comment EMI met ces principes en œuvre.
- L'application de la Politique en matière de vie privée est assujettie aux exigences ou aux dispositions des lois, règlements, tarifs ou contrats applicables, ou à toute ordonnance ou décision d'une cour ou de toute autre autorité habilitée, y compris la réglementation, les ordonnances et les décisions du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.

Détails et principes de la Politique en matière de vie privée d'EMI

Principe 1 – Responsabilité

- Nous sommes responsables des Renseignements personnels dont nous avons la gestion et nous désignerons une ou des personnes qui devront s'assurer du respect de la Politique en matière de vie privée.

Comment EMI s'acquitte-t-elle de sa responsabilité?

1.1. La responsabilité de veiller au respect des dispositions de la Politique en matière de vie privée relève de la haute direction d'EMI, et une ou des personnes seront désignées responsables du respect de la Politique en matière de vie privée. D'autres personnes au sein d'EMI pourraient être chargées d'agir au nom de la ou des personnes désignées ou d'assumer la responsabilité de la collecte et du traitement au quotidien des Renseignements personnels.

1.2. EMI a désigné un chef de la direction de la protection de la vie privée chargé de surveiller le respect de la Politique en matière de vie privée. Pour joindre le chef de la direction de la protection de la vie privée :

Chef de la direction de la protection de la vie privée
Eeyou Mobilité inc.
230, chemin Herzberg
Ottawa (Ontario) K2K 2A1
Téléphone : 1 844 922-4492
Télécopieur : 1 867 669-7510
Courriel : vieprivee@eeyoumobilite.com

1.3. EMI est responsable des Renseignements personnels qu'elle a en sa possession ou dont elle a la gestion, y compris les renseignements qui ont été transférés à un tiers à des fins de traitement. Nous utiliserons des moyens appropriés pour offrir aux renseignements traités par des tiers un niveau de protection comparable (voir le principe 7).

1.4. EMI a mis en œuvre des politiques et des procédures visant à appliquer la Politique en matière de vie privée, notamment :

- a) mettre en œuvre des procédures visant à protéger les Renseignements personnels et à surveiller notre respect de la Politique en matière de vie privée;
- b) établir des procédures pour recevoir les demandes de renseignements et les plaintes et y répondre;
- c) présenter une formation au personnel et communiquer avec ce dernier concernant les politiques et les pratiques d'EMI;
- d) élaborer de l'information destinée au public afin d'expliquer nos politiques et nos pratiques.

Principe 2 – Détermination des fins de la collecte des Renseignements personnels

- EMI déterminera les fins auxquelles des Renseignements personnels sont recueillis avant la collecte ou au moment de celle-ci.

Pourquoi EMI recueille-t-elle des Renseignements personnels?

2.1. Nous recueillons des Renseignements personnels pour les fins suivantes :

- établir et entretenir des relations commerciales responsables avec les Clients et offrir un service continu;
- vous offrir une excellente expérience client et des services sur mesure;
- comprendre vos besoins et mettre à votre disposition de l'information personnalisée concernant les Services, les Appareils et les produits qu'offre EMI;
- remettre et recevoir les paiements pour les Services, les Appareils et les autres produits, et gérer et développer les activités et les opérations d'EMI;
- effectuer des analyses, mener des sondages ou demander vos commentaires dans le but d'améliorer et de gérer nos relations avec vous;
- s'assurer que nos réseaux fonctionnent correctement et protéger leur intégrité;
- confirmer ou valider votre identité et s'assurer que vos renseignements sont exacts et à jour;
- obtenir des renseignements en matière de crédit ou les communiquer à des tiers légalement;
- respecter les exigences de la loi et de la réglementation.

Les fins énumérées ci-dessus sont ci-après appelées les « fins précisées ».

2.2. EMI indiquera au Client verbalement, par voie électronique ou par écrit les fins précisées au moment de la collecte des Renseignements personnels ou avant celle-ci. Sur

demande, les personnes qui recueillent des Renseignements personnels doivent expliquer ces fins précisées ou inviter la personne à s'adresser à une personne désignée d'EMI afin qu'elle lui explique ces fins.

2.3. Sauf si la loi l'exige, EMI n'utilisera ni ne communiquera les Renseignements personnels qu'elle a recueillis à une nouvelle fin sans avoir préalablement précisé et justifié la nouvelle fin et avoir obtenu le consentement du Client.

2.4. En tant que membres du public qui naviguent sur les sites Web d'EMI, les utilisateurs peuvent recevoir des témoins publicitaires dans leurs ordinateurs qui permettent à EMI de comprendre les champs d'intérêt des consommateurs. Les « Témoins » sont de petits paquets d'informations que crée un site Web et qui sont stockés sur le disque dur de l'ordinateur d'un utilisateur par le logiciel de navigation de ce dernier. EMI peut utiliser des témoins pour surveiller et recueillir des renseignements relatifs à l'utilisation des sites Web d'EMI par le public.

Principe 3 – Obtention du consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication

- Les Renseignements personnels ne doivent pas être recueillis, utilisés ou communiqués à l'insu du Client ou sans son consentement, sauf lorsqu'il est approprié de le faire. Dans ce contexte, il est « inapproprié » de le faire lorsqu'il est difficile ou impossible d'obtenir le consentement.

Comment EMI obtient-elle d'un Client son consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication?

3.1. Lorsqu'elle obtient un consentement, EMI déploie tous les efforts raisonnables pour s'assurer que la personne est informée des fins précisées pour lesquelles ses Renseignements personnels seront utilisés ou communiqués. Nous présenterons ces fins de manière à ce qu'il soit raisonnablement facile de les comprendre.

3.2. En règle générale, nous demandons le consentement à l'utilisation et à la communication des Renseignements personnels au moment même où nous recueillons les renseignements. Cependant, EMI peut également demander le consentement à l'utilisation et à la communication des Renseignements personnels après la collecte de ces renseignements, mais avant leur utilisation ou leur communication à une nouvelle fin.

3.3. EMI peut demander aux Clients de consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de leurs Renseignements personnels à titre de condition à la fourniture d'un produit ou d'un service seulement si cette collecte, cette utilisation ou cette communication sont nécessaires à la réalisation des fins précisées.

3.4. En vue de déterminer quelle est la forme de consentement appropriée, EMI prend en compte la sensibilité des Renseignements personnels et les attentes raisonnables de ses Clients.

3.5. En règle générale, l'utilisation des Services, des Appareils et d'autres produits par le Client constitue un consentement implicite à ce qu'EMI recueille, utilise et communique les Renseignements personnels à toutes les fins précisées.

3.6. Un Client peut retirer son consentement à tout moment, sous réserve des restrictions prévues par une loi ou un contrat et d'un préavis raisonnable. Les Clients peuvent communiquer avec EMI pour en savoir davantage au sujet des conséquences d'un retrait de consentement. Par exemple, un retrait de consentement pourrait nuire à notre capacité d'offrir des Services et des Appareils.

3.7. Dans certaines circonstances, les Renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés et communiqués à l'insu et sans le consentement de la personne concernée. Par exemple, EMI peut recueillir ou utiliser des Renseignements personnels à l'insu ou sans le consentement de la personne concernée si la collecte est manifestement dans l'intérêt de cette dernière et que le consentement ne peut être obtenu auprès de celle-ci en temps opportun, par exemple si la personne concernée est mineure, si elle est gravement malade ou si elle est frappée d'incapacité mentale.

EMI peut également recueillir, utiliser ou communiquer des Renseignements personnels à l'insu ou sans le consentement de la personne concernée si la demande de consentement risque de compromettre la fin pour laquelle les renseignements sont recueillis, par exemple une enquête sur la violation d'un accord ou une contravention au droit fédéral ou provincial.

EMI peut également utiliser ou communiquer vos Renseignements personnels à votre insu ou sans votre consentement pour répondre à une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout individu.

EMI peut communiquer vos Renseignements personnels à votre insu ou sans votre consentement à un avocat représentant EMI en vue de recouvrer une créance, de se conformer à une assignation, à un mandat ou à une ordonnance d'un tribunal, ou à une exigence de la loi.

Principe 4 – Limitation de la collecte de Renseignements personnels

- EMI ne recueillera que les Renseignements personnels nécessaires aux fins précisées. EMI recueillera les Renseignements personnels de façon honnête et licite.

Comment EMI s'assure-t-elle de limiter sa collecte de Renseignements personnels?

4.1. Nous recueillons des Renseignements personnels directement auprès de nos Clients. Nous pouvons également recueillir des Renseignements personnels auprès d'autres sources, y compris des agences d'évaluation du crédit ou d'autres tiers qui déclarent avoir le droit de communiquer ces renseignements.

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

- EMI n'utilisera pas ou ne communiquera pas les Renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. EMI conservera les Renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins précisées.

Comment EMI limite-t-elle l'utilisation, la communication et la conservation des Renseignements personnels?

5.1 Dans certaines circonstances, les Renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés et communiqués à l'insu et sans le consentement de la personne concernée (voir le Principe 3.7).

5.2. De plus, EMI peut communiquer les Renseignements personnels d'un Client aux personnes suivantes :

- un autre fournisseur de services de télécommunications aux fins d'assurer la prestation efficiente et efficace des services de télécommunications;
- une entité prenant part à la prestation de services de communications ou de services liés au répertoire des communications destinés au client;
- une autre entité chargée du développement, de l'amélioration, de la commercialisation ou de la fourniture de Services d'EMI, d'Appareils ou d'autres produits;
- un mandataire chargé par EMI de recouvrer le compte du Client;
- les fournisseurs de crédit et les agences d'évaluation du crédit;
- une personne qui, selon le jugement raisonnable d'EMI, agit comme mandataire du Client en vue d'obtenir des renseignements;
- un ou des tiers, si le Client consent à cette communication ou si cette communication est exigée par la loi.

5.4. Seuls les employés d'EMI qui ont besoin d'y avoir accès pour des raisons professionnelles, ou dont les fonctions exigent raisonnablement qu'ils y aient accès, obtiennent un droit d'accès aux Renseignements personnels des Clients.

À moins que vous ne leur ayez expressément communiqué ces renseignements, les agents du service à la clientèle d'EMI et des FSC et les agents de première ligne ne peuvent voir ni passer en revue les numéros de téléphone de vos appels ou de vos messages textes sortants ou entrants. Si vous avez des questions concernant vos registres d'appels, vous serez redirigé vers un représentant d'EMI doté des pouvoirs nécessaires.

5.5. EMI conserve les Renseignements personnels aussi longtemps qu'il est nécessaire ou pertinent de les conserver aux fins précisées, ou comme l'exige la loi. Selon les circonstances, lorsque des Renseignements personnels ont été utilisés pour prendre une décision concernant un Client, EMI conservera, pour une période raisonnablement suffisante pour en permettre l'accès au Client, soit les renseignements en question, soit les motifs justifiant la décision.

5.6. EMI maintient des contrôles, des calendriers et des pratiques raisonnables et systématiques portant sur la conservation et la destruction des renseignements et des documents qui s'appliquent aux Renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires ou pertinents pour les fins précisées, ou dont la conservation n'est plus exigée par la loi. Ces renseignements seront détruits, effacés ou dépersonnalisés.

Principe 6 – Exactitude

- Les Renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.

Comment EMI s'assure-t-elle de l'exactitude?

6.1. Les Renseignements personnels qu'utilise EMI doivent être suffisamment exacts, complets et à jour pour réduire au minimum la possibilité que des renseignements inappropriés soient utilisés pour prendre une décision au sujet d'un Client.

6.2. EMI met à jour les Renseignements personnels des Clients lorsqu'une telle mise à jour est nécessaire à la réalisation des fins précisées ou lorsque la personne concernée avise EMI d'effectuer la mise à jour.

Principe 7 – Mesures de sécurité

- EMI protégera les Renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

Quelles mesures de sécurité EMI a-t-elle mises en place?

7.1. EMI protégera, au moyen de mesures de sécurité appropriées, les Renseignements personnels contre les risques de perte ou de vol ainsi que contre la consultation, la communication, la copie, l'utilisation, la modification ou la destruction non autorisées. EMI protégera les Renseignements personnels, quelle que soit la forme sous laquelle ils sont conservés.

7.2. EMI protégera les Renseignements personnels communiqués à des tiers au moyen d'ententes contractuelles qui comprennent une clause précisant que les Renseignements personnels sont confidentiels et décrivant les fins pour lesquelles ils doivent être utilisés.

7.3. Tous les employés d'EMI ayant accès aux Renseignements personnels sont tenus, comme condition d'emploi, de respecter la confidentialité des Renseignements personnels.

Principe 8 – Transparence

- EMI fera en sorte que des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des Renseignements personnels soient facilement accessibles à ses Clients.

Comment EMI mettra-t-elle en œuvre le principe de la transparence?

8.1. EMI fera en sorte que les renseignements sur ses politiques et ses pratiques soient faciles à comprendre, notamment :

- la fonction et l'adresse de la ou des personnes chargées de faire respecter la Politique en matière de vie privée par EMI et à qui il faut acheminer les plaintes et les demandes de renseignements;
- la description du moyen d'accès aux Renseignements personnels que possède EMI;
- la description du genre de Renseignements personnels que possède EMI, y compris une explication générale de l'usage auquel ils sont destinés.

8.2. EMI diffusera des renseignements afin d'aider les Clients à effectuer leurs choix concernant l'usage de leurs Renseignements personnels et les services de renforcement de la confidentialité auxquels ils ont accès.

Principe 9 – Accès aux Renseignements personnels

- EMI informera tout Client qui en fait la demande de l'existence de Renseignements personnels qui le concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et lui permettra de les consulter. Un Client pourra aussi contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et y faire apporter les corrections appropriées.

Comment EMI s'assure-t-elle que les Clients ont accès à leurs Renseignements personnels?

9.1. EMI offrira à un Client qui en fait la demande une occasion raisonnable de consulter ses Renseignements personnels figurant à son dossier. Les renseignements demandés seront fournis sous une forme généralement compréhensible, dans un délai raisonnable et pour des droits minimales, ou sans frais.

9.2. Dans certains cas, EMI pourrait ne pas être en mesure de donner accès à tous les Renseignements personnels qu'elle détient à propos d'un Client. Par exemple, EMI ne peut donner accès à des renseignements si la communication de ces renseignements risque

vraisemblablement de révéler des Renseignements personnels d'un tiers, ou de nuire à la vie ou à la sécurité d'un autre individu.

De plus, EMI ne peut donner accès à des renseignements si la communication risque de révéler des renseignements commerciaux confidentiels, si les renseignements sont protégés par le secret professionnel de l'avocat, si les renseignements ont été fournis uniquement à l'occasion d'un règlement officiel des différends, ou si les renseignements ont été recueillis dans le cadre d'une enquête sur la violation d'un accord ou une contravention au droit fédéral ou provincial.

Si la demande d'accès aux Renseignements personnels est refusée, à la demande du Client, EMI précisera les motifs justifiant son refus.

9.3. EMI informera le Client qui en fait la demande de l'usage qu'elle fait des renseignements et, dans la mesure du possible, de la source des renseignements. Lorsqu'elle informe le Client de l'usage qu'elle fait des renseignements, EMI fournit également une liste des organisations à qui ses Renseignements personnels pourraient avoir été communiqués, lorsqu'il lui est impossible de fournir la liste précise des organisations.

9.4. Afin de protéger les Renseignements personnels, EMI peut exiger que le Client lui fournisse suffisamment de Renseignements personnels (p. ex., une pièce d'identité) pour pouvoir le renseigner sur l'existence, l'utilisation et la communication de Renseignements personnels et l'autoriser à consulter son dossier. Les renseignements ainsi fournis doivent servir à cette seule fin.

9.5. EMI doit, dans les plus brefs délais, corriger les Renseignements personnels qui se sont avérés inexacts ou incomplets. Toute contestation non réglée concernant l'exactitude ou le caractère complet des renseignements est notée au dossier de la personne concernée. S'il y a lieu, EMI transmet aux tiers ayant accès aux Renseignements personnels en question les renseignements modifiés ou les informe des contestations non réglées, le cas échéant.

9.6. Les clients peuvent obtenir de l'information ou présenter une demande d'accès à leur dossier personnel en communiquant avec un représentant désigné au numéro sans frais 1 844 922-4492; ils peuvent aussi envoyer leur demande par courriel à service@eeyoumobilite.com.

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

- Un Client peut se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec la ou les personnes désignées chargées de faire respecter la Politique en matière de vie privée par EMI.

Comment les Clients d'EMI peuvent-ils se plaindre du non-respect de la présente Politique en matière de vie privée par EMI?

10.1. EMI a mis en œuvre et tient à jour des procédures pour recevoir les demandes de renseignements et les plaintes de ses Clients concernant ses politiques et pratiques de gestion des Renseignements personnels et y donner suite.

10.2. Nous informerons nos Clients de l'existence de ces procédures et de la disponibilité des procédures de plainte.

10.3. La ou les personnes chargées de faire respecter la Politique en matière de vie privée peuvent solliciter un avis externe, s'il y a lieu, avant de donner leur réponse définitive à une plainte.

10.4. EMI enquête sur toutes les plaintes visant le respect de la Politique en matière de vie privée. Si une plainte s'avère justifiée, EMI prend les mesures qui s'imposent pour résoudre la plainte, y compris, au besoin, modifier ses politiques et ses procédures. Un Client est informé du résultat de l'enquête portant sur sa plainte.

Pour toute demande de renseignements ou plainte ou tout complément d'information, veuillez communiquer avec le :

Chef de la direction de la protection de la vie privée
Eeyou Mobilité inc.
230, chemin Herzberg
Ottawa (Ontario) K2K 2A1
Téléphone : 1 844 922-4492
Télécopieur : 1 867 669-7510
Courriel : vieprivee@eeyoumobilite.com

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada supervise les pratiques d'utilisation des Renseignements personnels d'EMI. Si nous ne traitons pas vos préoccupations en matière de protection de la vie privée à votre entière satisfaction, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada pour obtenir d'autres directives :

Site Web : <https://www.priv.gc.ca/fr>
Téléphone : 1 800 282-1376

***** Fins des Modalités de service d'EMI *****