

fido 

FAITES CONNAISSANCE AVEC FIDO

fido



Valide à compter
du 17 mai 2016

MODALITÉS DE SERVICE FIDO

Les présentes modalités de service (les « **Modalités** ») régissent l'utilisation des Services. Votre entente de service (en sa version modifiée), tous les dépliants ou documents en ligne de Fido décrivant les forfaits, les caractéristiques, les services ou les produits auxquels vous vous êtes abonné ou que vous avez achetés, tous les guides d'utilisateur actuellement en vigueur, ainsi que tous les autres documents intégrés aux présentes par renvoi explicite (collectivement, les « **Documents** »), constituent avec les présentes Modalités l'entente conclue avec vous (l'« **Entente** »). Vous pouvez conclure plus d'une Entente avec nous. En cas d'incohérence entre les Documents et les présentes Modalités, les présentes Modalités auront préséance.

Dans le présent document :

- **Équipement** correspond à n'importe quel appareil, équipement ou dispositif utilisé pour accéder aux Services (tels que définis ci-dessous) ou utilisé en conjonction avec les Services, notamment les modules d'identification d'abonné (carte SIM);
- **nous, notre, nos et Fido** correspondent à Fido, telle qu'exploitée par Rogers Communications Canada Inc.;
- **Période d'engagement** correspond à une période de temps prédéterminée, tel qu'il est indiqué dans une Entente ;
- **Résidents de Terre-Neuve** désigne les résidents de Terre-Neuve-et-Labrador qui concluent une Entente à laquelle s'applique la loi intitulée *Consumer Protection and Business Practices Act* (Terre-Neuve-et-Labrador);
- **Résidents du Québec** désigne les résidents du Québec qui concluent une Entente à laquelle s'applique la *Loi sur la protection du consommateur* (Québec);
- **Services à durée déterminée** correspond aux Services auxquels vous vous abonnez pour une Période d'engagement :
- **Services facturés à l'utilisation** correspond aux Services que vous obtenez de Fido et qui sont facturés à l'utilisation (qu'ils soient utilisés une seule fois ou pendant une période donnée, comme un jour ou une semaine), mais qui ne sont pas utilisés de façon continue ;
- **Services mensuels** correspond aux Services auxquels vous vous abonnez de façon continue, mais qui ne comportent pas de Période d'engagement (telle que définie ci-dessus) ; et
- **Service ou Services** correspond aux services de Fido auxquels vous êtes abonné ou que vous achetez en vertu d'une entente de service ou que vous recevez par l'entremise de Fido, y compris les services sans fil et les services résidentiels.

Les renseignements relatifs à votre compte peuvent être divulgués à des sociétés du même groupe que Fido, incluant les membres de l'organisation de Rogers Communications inc. et à ses agents, concessionnaires autorisés et distributeurs, afin de gérer votre compte, de répondre à vos questions, de faire le télémarketing (y compris au moyen de composeurs messages automatiques) et de vous

proposer des produits et services de Fido ou des autres membres de l'organisation de Rogers Communications Inc. Si vous ne souhaitez pas recevoir de telles offres ou information, veuillez communiquer avec notre Service à la clientèle au 1-888-481-3436.

En concluant une Entente :

- vous autorisez Fido à obtenir de l'information concernant vos antécédents de crédit et reconnaissez que Fido pourra fournir de l'information à d'autres concernant votre expérience de crédit auprès de Fido :
- vous acceptez toutes les dispositions de l'Entente, y compris celles stipulées dans les Documents et dans les présentes Modalités :
- vous convenez de vous assurer que toutes les personnes qui utilisent les Services par l'entremise de votre compte ou avec votre autorisation le font en conformité avec l'Entente :
- vous reconnaissez que les actes ou omissions de toutes les personnes qui utilisent les Services par l'entremise de votre compte ou avec votre autorisation seront considérés à tous les égards comme vos propres actes ou omissions :
- vous reconnaissez avoir reçu une copie de l'Entente, y compris les Documents et les présentes Modalités, et que vous avez eu l'occasion d'en prendre connaissance :
- vous confirmez que l'information que vous nous avez fournie est à jour et exacte : et
- vous convenez de nous aviser de tout changement à votre information personnelle.

Dispositions de modification applicables uniquement aux Services sans fil et aux Ententes de services sans fil :

À moins de mention contraire dans une Entente, nous pouvons modifier en tout temps, mais en vous transmettant un avis écrit au moins **30** jours au préalable : a) à l'égard de tout Service mensuel, les frais, les caractéristiques, le contenu, la fonctionnalité, la structure ou tout autre aspect du Service mensuel, ainsi que toute disposition ou modalité de l'Entente régissant ce Service mensuel, et b) à l'égard de tout Service à durée déterminée, les frais, les caractéristiques, le contenu, la fonctionnalité, la structure ou tout autre aspect du Service à durée déterminée, ainsi que toute disposition ou modalité de l'Entente régissant ce Service à durée déterminée, autre qu'une Modalité importante (définie ci-dessous), à moins qu'une telle modification soit à votre avantage. L'avis écrit vous sera remis par message apparaissant sur votre facture, par message texte, par lettre ou par courriel, et comprendra des explications sur la modification ainsi que sa date d'entrée en vigueur.

Une « **Modalité importante** » désigne (i) les services compris dans le Service à durée déterminée et toute restriction applicable à l'utilisation de ces services, (ii) les frais mensuels minimums facturés pour le Service à durée déterminée, (iii) la Période d'engagement applicable au Service à durée déterminée, (iv) le montant et le mode de calcul des Frais de résiliation anticipée (tel que défini ci-dessous), tels qu'ils sont établis dans l'Entente visant ce Service à durée déterminée, et (v) les Frais de déverrouillage qui s'appliquent, tels qu'ils sont prévus dans votre Entente régissant ce Service à durée déterminée. Les Services facturés à l'utilisation sont offerts sous

réserve de leur disponibilité, et Fido peut en changer la tarification ou la nature, de même que les résilier, en tout temps sans vous en aviser au préalable.

Dispositions de modification applicables uniquement aux Services résidentiels et aux Ententes de services résidentiels :

Non applicable aux Résidants de Terre-Neuve et aux Résidants du

Québec : À moins de mention contraire dans une Entente, nous pouvons modifier en tout temps les frais, les caractéristiques, le contenu, la fonctionnalité, la structure ou tout autre aspect des Services mensuels ou des Services à durée déterminée, ainsi que toute disposition ou modalité d'une Entente, en vous faisant parvenir un avis par message apparaissant sur votre facture, par message texte, par lettre ou par courriel. Si vous n'acceptez pas ce changement, votre seul recours est de résilier les Services touchés ou l'Entente visée dans les **30** jours de la réception de notre avis de changement (à moins que nous indiquions une période d'avis différente), en nous donnant un avis préalable de résiliation conformément à l'article 40.

Les Services facturés à l'utilisation sont offerts sous réserve de leur disponibilité, et Fido peut en changer la tarification ou la nature, de même que les résilier, en tout temps sans vous en aviser au préalable.

Applicable aux Résidants de Terre-Neuve et aux Résidants du Québec

uniquement : À moins de mention contraire dans une Entente, nous pouvons modifier en tout temps, mais en vous transmettant un avis écrit au moins **30** jours au préalable : a) à l'égard de tout Service mensuel, les frais, les caractéristiques, le contenu, la fonctionnalité, la structure ou tout autre aspect du Service mensuel, ainsi que toute disposition ou modalité de l'Entente régissant ce Service mensuel, et b) à l'égard de tout Service à durée déterminée, tous les aspects du Service, ainsi que toute disposition ou modalité de l'Entente régissant ce Service à durée déterminée, autre que le prix, la durée, la nature ou tout autre élément essentiel du Service à durée déterminée ou de cette Entente. L'avis écrit vous sera remis par message apparaissant sur votre facture, par message texte, par lettre ou par courriel qui comportera la nouvelle modalité ou disposition, l'ancienne version de cette modalité ou disposition (le cas échéant), la date à laquelle la modification entrera en vigueur et un énoncé de vos droits, à savoir les suivants. Si le changement à un Service mensuel ou à un Service à durée déterminée entraîne une augmentation de vos obligations ou une réduction de nos obligations et que vous n'acceptez pas ce changement, vous pouvez résilier les Services touchés sans Frais de résiliation anticipée (tels que définis ci-dessous) en nous faisant parvenir un avis à cet effet au plus tard **30** jours suivant l'entrée en vigueur de la modification.

Les Services facturés à l'utilisation sont offerts sous réserve de leur disponibilité, et Fido peut en changer la tarification ou la nature, de même que les résilier, en tout temps sans vous en aviser au préalable.

Frais : renseignements sur les comptes et les paiements

1. Les frais commenceront à s'appliquer à la date de mise en service initiale des Services ou de l'Équipement, à la première de ces éventualités (la « **Date de mise en service** »).

2. À moins d'accord contraire entre vous et nous, nous facturerons les frais mensuellement. Nous pourrions toutefois facturer des frais à votre compte jusqu'à **6** mois suivant la date où les frais ont été engagés. Vous reconnaissez qu'un numéro de compte puisse vous être attribué afin de recevoir une seule facture pour tous vos comptes de service sans fil Fido. Vous recevrez des factures séparées pour votre compte de services sans fil Fido et votre compte de services résidentiels Fido.
3. Vous êtes responsable de tous les frais portés à votre compte. Les frais portés à votre compte sont payables en entier à la date de votre facture ou de votre relevé. Si vous payez par la poste ou par l'entremise d'une institution financière, veuillez prévoir des délais suffisants pour que le paiement nous parvienne avant la date d'exigibilité du paiement.
4. Si le paiement d'un montant exigible sur votre compte n'est pas reçu à la date d'exigibilité spécifiée, il sera soumis à des frais de paiement en retard de **2%** par mois. Ces frais de paiement en retard seront engagés sur une base quotidienne et seront calculés et composés mensuellement sur le montant en souffrance (**26,82%** par année) à compter de la date de la première facture sur laquelle le montant en souffrance figure, jusqu'à la date de **réception** d'un tel montant au complet. Vous convenez que nous pouvons porter les montants non payés et en souffrance, y compris les frais de paiement en retard, à votre compte de carte de crédit, votre compte bancaire ou selon tout autre mode de paiement préautorisé que vous avez indiqué pour le paiement de vos frais.
5. **Non applicable aux Résidents du Québec** : Des frais d'administration peuvent être exigibles pour l'administration ou les activités de traitement en liaison avec votre compte, y compris dans les cas suivants, mais sans s'y limiter :
 - efforts de recouvrement à la suite d'un non-paiement ou si le solde de votre compte dépasse votre limite de crédit, y compris pour l'utilisation non facturée et les frais, montants et redressements en attente :
 - paiements retournés ou refusés :
 - changement de forfait :
 - changement d'un identifiant (par exemple, numéro de téléphone); et (ou)
 - rétablissement du Service.Une liste de ces frais est disponible sur demande, ou à l'adresse **<http://www.fido.ca/frais>**, et est intégrée aux présentes Modalités par renvoi explicite.
6. **Applicable aux Résidents du Québec uniquement** : Des frais d'administration peuvent être exigibles pour l'administration ou les activités de traitement en liaison avec votre compte, y compris dans les cas de changement de forfait ou d'un identifiant (par exemple, numéro de téléphone). Une liste de ces frais est disponible sur demande, ou à l'adresse **<http://www.fido.ca/frais>**, et est intégrée aux présentes Modalités par renvoi explicite.
7. Lors du déplacement à l'extérieur des installations ou des réseaux de Fido, vous serez responsable de tous les frais de Fido applicables et serez assujéti

aux limites et aux modalités du service du fournisseur de service offrant de tels services d'itinérance.

8. Toute question ou erreur présumée concernant les frais doit nous être signalée dans les **90** jours suivant la date de notre facture ou de tout autre relevé. Le fait de ne pas nous aviser durant ce délai constitue votre acceptation de tels frais. Si l'imputation des frais à votre compte était effectivement non autorisée ou erronée, nous annulerons alors ces frais dans les **30** jours suivant la réception de votre avis signalant l'erreur.
9. À moins de mention contraire stipulée dans les Documents, si vous acceptez de vous abonner à un Service à durée déterminée, des frais de résiliation anticipée pourront être exigibles, conformément à ce qui est énoncé dans une Entente (les « **Frais de résiliation anticipée** »), en cas de résiliation anticipée de votre Service à durée déterminée avant la fin de la période d'engagement. Toute réduction de votre Période d'engagement pourra entraîner l'application de frais. **Si votre Service à durée déterminée est résilié avant la fin de la Période d'engagement, vous nous paierez des Frais de résiliation anticipée tel que stipulé dans votre Entente régissant ce Service à durée déterminée, plus les taxes qui s'y rattachent.**
10. Si vous recevez des avantages en raison de votre relation avec une tierce partie (par exemple, votre employeur), nous pouvons vérifier l'existence d'une telle relation. Si vous n'êtes plus admissible à recevoir de tels avantages pour quelque raison (par exemple, si votre emploi cesse ou si votre employeur n'est plus admissible à ces avantages), nous nous réservons le droit de transférer votre Service sur un forfait de remplacement, tel que déterminé à notre seule discrétion.
11. Les changements à votre compte (par exemple, temps d'antenne mensuel, options ou identifiants) pourraient ne pas entrer en vigueur avant votre prochaine date de facturation.

Exigences de crédit

12. En vous donnant un avis à cet effet, nous pouvons céder, modifier ou retirer une limite de crédit appliquée à votre compte, en tout temps. Le Service pourra être suspendu en tout temps, pour n'importe lequel de vos comptes, si votre solde, y compris l'utilisation non facturée et les frais, les montants et les redressements en attente, dépasse cette limite. Les frais de service récurrents continueront de s'appliquer pendant toute suspension des Services.

Identifiants

13. Vous n'avez aucun droit de propriété à l'égard des identifiants (par exemple, numéro de téléphone, numéro de compte ou NIP : courriel, adresse IP ou adresse de page Web : code d'accès, etc.) qui vous sont attribués, et nous pouvons modifier ou retirer ces identifiants en tout temps en vous donnant un avis à cet effet.

Politiques et utilisation acceptable

14. De temps à autre, nous pouvons établir des politiques, des règles et des limites (désignées collectivement les « **Politiques** ») régissant l'utilisation des Services, de l'Équipement et des produits, du contenu, des applications ou

des services utilisés en conjonction avec les Services ou l'Équipement. Votre utilisation des Services est soumise à ces Politiques qui sont intégrées aux présentes Modalités par renvoi explicite. Nous vous fournirons un avis des Politiques et des changements qui y sont apportés. Notre Politique d'utilisation acceptable accompagne ces Modalités. Elle est également disponible sur le site <http://www.fido.ca/modalites>. De plus, lorsque vous utilisez certains autres services, des modalités additionnelles (qui peuvent être affichées de temps à autre) peuvent s'appliquer à ces services et peuvent être intégrées à une Entente par renvoi explicite.

15. Vous ne pouvez pas utiliser les Services à quelques autres fins que personnelles. Vous ne pouvez pas revendre les Services, recevoir des frais ou des avantages en échange de l'utilisation des Services ou offrir un accès Internet ou quelque autre caractéristique des Services à une tierce partie. Vous ne pouvez pas partager ou transférer vos Services sans notre consentement explicite.

Votre contenu

16. En ce qui a trait aux éléments de contenu que vous rendez disponibles sur les zones accessibles au public des Services, vous nous octroyez les licences mondiales exemptes de redevance et non exclusives suivantes :
- en ce qui concerne les éléments de contenu tels que les photos, les images, les extraits audio et audiovisuel : une licence d'utilisation, de distribution, de reproduction, de modification, de compression, d'adaptation, de représentation publique, d'affichage public et de communication par télécommunication du contenu par l'entremise des Services, uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été rendus disponibles. Cette licence existe tant et aussi longtemps que vous décidez d'inclure ces éléments de contenu sur les Services et expire au moment où vous retirez ou nous retirons ces éléments de contenu des Services.
 - en ce qui concerne tous les autres éléments de contenu (autres que les photos, les images et les extraits audio et audiovisuel) : la licence permanente, irrévocable et pouvant faire l'objet d'une sous-licence d'utilisation, de distribution, de reproduction, de modification, de compression, d'adaptation, de publication, de traduction, de représentation au public et d'affichage au public de ces éléments de contenu ainsi que pour les incorporer à d'autres travaux sous n'importe quel format et sur n'importe quel support connu actuellement ou mis au point ultérieurement.

On entend par « **zones accessibles au public** » des Services les zones des Services que nous destinons au grand public, par exemple, babillards en ligne ouverts aux membres inscrits et aux visiteurs. Les zones accessibles au public des Services ne comprennent pas ces portions des Services qui sont réservées aux membres ou celles destinées aux communications privées, y compris le courriel et la messagerie instantanée.

17. Nous avons le droit, mais non l'obligation, de surveiller tous les éléments de contenu transmis à l'aide des Services (autres que les Services de transmission de la voix) ou de l'Équipement, et de faire enquête sur ceux-ci. Nous pouvons

également consulter ou conserver le contenu ou l'information afin de nous conformer au processus judiciaire en vigueur au Canada et dans les juridictions étrangères, d'exploiter les Services, de veiller au respect d'une Entente ou de toute Politique, ou encore de nous protéger nous-mêmes, nos clients et le public. Nous pouvons déplacer, retirer ou refuser de diffuser du contenu, de l'information ou des documents, en tout ou en partie, si nous jugeons ceux-ci inacceptables, indésirables ou en contravention avec une Entente.

Équipement

18. Sauf en ce qui concerne l'Équipement que vous avez payé en entier, tout l'Équipement installé ou fourni par nous demeure notre propriété et vous convenez :

- de prendre un soin raisonnable pour protéger l'Équipement :
- de ne pas vendre, louer, hypothéquer, transférer, céder ou grever de quelque façon l'Équipement :
- de ne pas déménager l'Équipement sans notre connaissance et notre permission :
- de nous retourner l'Équipement à vos propres frais advenant la résiliation des Services auxquels l'Équipement est rattaché.

Si un tel Équipement est perdu, volé, endommagé ou vendu, loué, hypothéqué, transféré, cédé ou grevé, ou s'il n'est pas retourné, vous convenez de nous payer la valeur au détail non escomptée d'un tel Équipement, ainsi que tous les frais encourus par nous pour reprendre possession d'un tel Équipement.

19. L'Équipement acheté ou loué ne peut être utilisé que dans le cadre des Services de Fido, à l'adresse de service indiquée dans votre compte. Si vous tentez de modifier l'Équipement, celui-ci pourrait devenir inutilisable de manière permanente et vous pourriez, ce faisant, contrevenir à la licence d'utilisation du logiciel de l'Équipement.

20. Sauf indication contraire, l'Équipement que vous achetez de nous est neuf. Sauf indication contraire, l'Équipement loué est remis à neuf et il est fourni selon la disponibilité.

21. Votre Équipement peut être couvert par une garantie du fabricant ou une autre garantie. Veuillez consulter les documents remis avec votre Équipement pour obtenir des renseignements détaillés sur la garantie dont il est assorti, notamment l'objet de la garantie, la durée de celle-ci et les modalités de réclamation.

22. Tout Équipement qui vous est offert à **0 \$** est offert à titre d'article vendu au rabais et non d'article gratuit.

23. Vous nous autorisez, nous et nos représentants, à accéder à vos locaux ou à entrer dans vos locaux, au besoin, à un moment mutuellement convenu pour l'installation, l'entretien, l'inspection, la réparation, le retrait, le remplacement, l'examen, la protection, la modification, la mise à niveau ou l'amélioration de l'exploitation de nos services, de l'Équipement, de nos installations ou de nos réseaux. Si vous résiliez un ou plusieurs de vos Services ou comptes, vous nous autorisez, nous et nos représentants, à accéder à vos locaux ou à entrer dans vos locaux pour débrancher les Services, le cas échéant.

24. Vous devez nous aviser immédiatement, à un des points de contact stipulé dans les présentes Modalités, si votre Équipement est perdu, volé ou détruit. Vous êtes responsable des coûts occasionnés par le remplacement de votre Équipement. Si vous souhaitez alors mettre fin à vos Services à durée déterminée, vos obligations en vertu de l'Entente régissant ces Services à durée déterminée, y compris en ce qui a trait aux Frais de résiliation anticipée, s'appliqueront.
25. Il est possible que l'Équipement et les logiciels qui s'y rattachent doivent respecter certaines exigences minimales et être entretenus d'une certaine façon et à certains endroits afin d'accéder aux Services ou pour assurer le bon fonctionnement des Services (par exemple, services 9-1-1). Ces exigences peuvent changer de temps à autre, et vous êtes responsable de la mise à jour ou de l'entretien nécessaires de votre Équipement et des logiciels pour respecter de telles exigences. Nous pouvons fournir des mises à jour de logiciels pour l'Équipement pour les besoins du fonctionnement continu des Services ou de l'Équipement. De même, nous pourrions devoir modifier ou désinstaller d'anciennes fonctionnalités logicielles afin de fournir de nouvelles fonctionnalités et veiller à ce que l'Équipement demeure compatible avec les avancées technologiques. Si votre Équipement ou vos logiciels ne sont pas à jour, nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir le soutien technique voulu.

Logiciel et contenu

26. Tout logiciel, tout contenu (y compris, mais sans s'y limiter, les sonneries, les chansons intégrales, les images, les vidéoclips, les applications et les jeux) et (ou) toute documentation connexe que nous vous fournissons ou vendons, ou que vous recevez ou achetez par l'intermédiaire de Fido ou d'une de nos boutiques tierces en vue d'en faire une utilisation personnelle non commerciale, ne peut pas être copié, modifié, distribué, cédé ou vendu et demeure notre propriété ou celle de nos concédants de licence ou de nos fournisseurs de contenu, le cas échéant. Il vous est interdit de faire de l'ingénierie inverse, de décompiler, de désassembler, de modifier, de changer ou d'altérer tout pareil logiciel, ou de tenter de déjouer, d'éviter, de contourner, de retirer ou de désactiver tout mécanisme de protection de logiciel. Vous prendrez toutes les mesures raisonnables pour protéger les logiciels, le contenu et (ou) la documentation contre le vol, la perte et les dommages. De tels logiciels ou de tel contenu peuvent, de temps à autre et sans que vous en soyez avisé, faire en sorte que votre Équipement accède à Internet de façon automatique, entraînant des frais de transmission de données et (ou) des frais d'utilisation excédentaire. Vous devez lire et accepter toute entente de licence d'utilisateur final applicable de Rogers, de nos concédants de licence ou de nos fournisseurs de contenu. Sauf indication contraire dans l'entente de licence d'utilisation applicable, toutes les ententes de licence d'utilisation viendront à échéance à l'expiration de l'Entente applicable.

Absence de garanties

27. Vous reconnaissez et convenez que les Services ou l'accès aux Services, y compris le service d'urgence 9-1-1, les alertes publiques ou les services pour

des besoins spéciaux, peuvent ne pas fonctionner correctement, ou même ne pas fonctionner du tout, dans les cas suivants :

- si votre Équipement fait défaut, s'il n'est pas bien configuré, ou s'il ne respecte pas les exigences de Fido :
- si vous avez installé certaines applications de tiers sur votre Équipement :
- en cas de panne du réseau ou de panne d'électricité prolongée :
- si vous modifiez ou, dans certains cas, si vous déplacez l'Équipement : ou
- après la suspension ou la résiliation de vos Services ou de votre compte.

28. Ni Fido, ni les sociétés de son groupe, ses concédants de licence, concessionnaires, représentants, fournisseurs et mandataires (ainsi que leurs employés, dirigeants, administrateurs, actionnaires et représentants respectifs) (collectivement, les « **Parties de Fido** ») ne pourront être tenus responsables envers vous à l'égard du contenu, des produits, des applications ou des services qui vous sont offerts ou qui sont accessibles par l'entremise des Services, ainsi que des frais encourus en lien avec de tels éléments de contenu, produits, applications ou services, ou pour quoi que ce soit qui puisse être fait avec ce contenu, ces produits, ces applications ou ces services, même si nous vous avons facturé de tels éléments de contenu, produits, applications ou services. Fido peut limiter le contenu et le nombre de produits, applications ou services que vous pouvez acheter. Ce contenu, ces applications ou ces services sont accessibles ou transmis à vos seuls risques.

29. **Non applicable aux Résidents du Québec : Dans les limites permises par la loi en vigueur :**

- **les Parties de Fido ne donnent aucune garantie ou assurance à l'égard du rendement, de la disponibilité, de la couverture, de l'utilisation sans interruption, de la sécurité, du prix ou du fonctionnement des Services, de l'Équipement ou de tout produit, contenu, application, service, installation, connexion ou réseau utilisé ou fourni par nous ou par des tierces parties (collectivement désignés l' « Offre »);**
- **vous assumez la totalité des risques associés à l'utilisation, à la disponibilité, à la fiabilité, aux délais, à la qualité, à la sécurité et au rendement de l'Offre : et**
- **les Parties de Fido n'offrent aucune représentation, garantie ni condition expresse ou implicite, y compris des garanties de propriété ou d'absence de contrefaçon et des garanties de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier, à l'égard de l'Offre.**

Toutes les représentations, garanties et conditions de quelque type que ce soit, expresses ou implicites, sont exclues dans les limites maximales permises par la loi applicable. Dans les limites maximales permises par la loi applicable, aucun conseil ou renseignement, qu'il soit fait verbalement ou par écrit, reçu par vous de la part de toute partie représentant Fido, n'aura pour effet de créer une modalité, une condition, une représentation ou une garantie qui n'est pas expressément énoncée dans une Entente.

Vous êtes seul responsable des éléments suivants :

- l'accès à l'Équipement :
- le maintien de la sécurité et de la confidentialité de vos biens et de vos transmissions par l'entremise des Services, de l'Équipement, de nos installations ou de nos réseaux : et
- la protection contre les manquements à la sécurité ou à la confidentialité ou contre les autres risques associés à l'installation, à l'utilisation, au maintien ou au changement des Services ou de l'Équipement.

30. Applicable aux Résidants du Québec uniquement : Dans les limites permises par la loi en vigueur :

- les Parties de Fido ne donnent aucune garantie ou assurance à l'égard du rendement, de la disponibilité, de la couverture, de l'utilisation sans interruption, de la sécurité, du prix ou du fonctionnement des Services ou de tout produit, contenu, application, service, installation, connexion ou réseau utilisé ou fourni par nous ou par des tierces parties (collectivement désignés l' « Offre »);
- vous assumez la totalité des risques associés à l'utilisation, à la disponibilité, à la fiabilité, aux délais, à la qualité, à la sécurité et au rendement de l'Offre : et
- les Parties de Fido n'offrent aucune représentation, garantie ni condition expresse ou implicite, y compris des garanties de propriété ou d'absence de contrefaçon et des garanties de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier, à l'égard de l'Offre.

Vous êtes seul responsable des éléments suivants :

- l'accès à l'Équipement :
- le maintien de la sécurité et de la confidentialité de vos biens et de vos transmissions par l'entremise des Services, de l'Équipement, de nos installations ou de nos réseaux : et
- la protection contre les manquements à la sécurité ou à la confidentialité ou contre les autres risques associés à l'installation, à l'utilisation, au maintien ou au changement des Services ou de l'Équipement.

Limites de responsabilité

31. Non applicable aux Résidants du Québec : À moins de mention contraire stipulée spécifiquement dans une Entente, dans les limites maximales permises par la loi applicable, les Parties de Fido ne pourront être tenues responsables envers vous ou une tierce partie pour les éléments suivants :

- tout dommage direct, indirect, spécial, consécutif, accessoire, économique ou punitif (y compris la perte de profits ou de revenus : les pertes financières : les pertes d'occasions d'affaires : la destruction ou l'altération des données, des fichiers ou des

logiciels : le manquement à la confidentialité ou à la sécurité : les dommages matériels, les blessures corporelles : les décès ou toute autre perte prévisible ou imprévisible, quelle qu'en soit la cause) associés directement ou indirectement à l'Offre ou à la publicité, la promotion ou les déclarations relatives à un des éléments précités, même si nous avons été négligents ou si nous avons été avisés de la possibilité de tels dommages :

- 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'Offre :
- le refus, la restriction, le blocage, l'interruption ou l'inaccessibilité des Services, y compris le 9-1-1, les alertes publiques ou les services spéciaux, l'Équipement ou les identifiants (y compris les numéros de téléphone);
- la perte, le vol, les dommages ou l'expiration de l'Équipement, des identifiants, des mots de passe, des codes, des avantages, des rabais, remises ou crédits :
- toute erreur ou omission ou tout délai en rapport avec le transfert des numéros de téléphone à un autre fournisseur de services de télécommunications ou venant d'un tel autre fournisseur de services de télécommunications, de même que toute restriction qui en découle :
- 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 : ou
- toute réclamation ou tout dommage attribuable directement ou indirectement à des affirmations selon lesquelles l'utilisation, l'utilisation prévue ou une combinaison de l'Offre 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'une tierce partie.

Ces limites s'ajoutent à toutes les autres limites à la responsabilité des Parties de Fido qui sont indiquées dans une Entente et qui s'appliquent à tout acte ou toute omission de toute partie représentant Fido, peu importe que ces actes ou ces omissions puissent donner lieu à un recours en vertu d'un contrat, d'un délit civil ou de quelque loi ou autre doctrine juridique.

32. **Applicable aux Résidants du Québec uniquement :** À moins de mention contraire stipulée spécifiquement dans une Entente, et sauf à l'égard de dommages résultant des conséquences du fait personnel d'une Partie de Fido, les Parties de Fido ne pourront être tenues responsables envers vous ou une tierce partie pour les éléments suivants :

- tout dommage (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 des données, des fichiers ou des

logiciels : le manquement à la confidentialité ou à la sécurité : les dommages matériels) associé directement ou indirectement à l'Offre :

- **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'Offre :**
- **le refus, la restriction, le blocage, l'interruption ou l'inaccessibilité des Services, y compris le 9-1-1, les alertes publiques ou les services spéciaux, l'Équipement ou les identifiants (y compris les numéros de téléphone);**
- **la perte, le vol, les dommages ou l'expiration de l'Équipement, des identifiants, des mots de passe, des codes, des avantages, des rabais, remises ou crédits :**
- **toute erreur ou omission ou tout délai en rapport avec le transfert des numéros de téléphone à un autre fournisseur de services de télécommunications ou venant d'un tel autre fournisseur de services de télécommunications, de même que toute restriction qui en découle :**
- **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 : ou**
- **toute réclamation ou tout dommage attribuable directement ou indirectement à des affirmations selon lesquelles l'utilisation, l'utilisation prévue ou une combinaison de l'Offre 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'une tierce partie.**

Limites à la responsabilité de Fido relative à la prestation obligatoire du service d'urgence 9-1-1

33. En ce qui a trait à la prestation du service d'urgence 9-1-1 par l'entremise des Services sans fil sur une base obligatoire, nous ne sommes pas responsables de :

- **diffamation ou atteinte aux droits d'auteur inhérents au matériel ou aux messages transmis par l'intermédiaire de notre réseau à partir de votre propriété ou de vos locaux ou enregistrés à partir de votre équipement ou du nôtre :**
- **dommages causés par vos actes, par défaut, par négligence ou par omission de votre part dans l'utilisation ou la manipulation de l'équipement fourni par nous :**
- **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 : ou**
- **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 vos installations et de votre équipement.

À l'exception des cas de négligence de notre part entraînant des blessures, la mort ou des dommages à votre propriété ou à vos locaux, notre responsabilité pour cause de négligence relative à la prestation obligatoire de services d'urgence 9-1-1 se limite à un montant de **20 \$** ou à **3** fois le montant, s'il y a lieu, auquel vous auriez autrement droit à titre de remboursement pour la prestation de Services défectueux en vertu d'une Entente, selon le montant le plus élevé. Toutefois, notre responsabilité n'est pas limitée par le présent article en cas de faute délibérée, de négligence grave ou de conduite anticoncurrentielle de notre part ou en cas de bris de contrat résultant d'une négligence grossière de notre part.

Limites à la responsabilité de Fido relative aux inscriptions de numéros de téléphone

34. Fido et les entreprises de services locaux qui fournissent des services d'inscription à l'annuaire téléphonique à Fido ne seront pas tenus responsables de toute erreur, de tout ajout ou de toute omission relativement à votre numéro de téléphone dans l'annuaire téléphonique de la part de Fido ou de ces entreprises de services locaux et causés par la négligence, entre autres, peu importe si ces erreurs, ajouts ou omissions concernent votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone ou les droits exclusifs utilisés à l'égard de ceux-ci.

Indemnisation

35. Vous indemniserez et tiendrez à couvert les Parties de Fido de quelque réclamation, perte, dommages, coûts et dépenses que ce soit (y compris, sans limitation, les frais juridiques raisonnables et autres frais de règlement de litiges), encourus par les parties de Fido liés à la violation, la violation présumée ou le détournement du droit de propriété intellectuelle, industrielle ou contractuelle, ou toute atteinte au droit à la vie privée ou à quelque autre droit d'une tierce partie, ou à tout présumé libelle ou à toute présumée diffamation qui serait intenté ou allégué contre vous par une tierce partie.

Vie privée et confidentialité de vos renseignements personnels

36. Nos politiques en matière de protection des renseignements personnels d'entreprise et en ligne se trouvent à <http://www.fido.ca/modalites>. Pour communiquer avec notre Agent de protection de la vie privée afin d'accéder à vos renseignements personnels conservés par Fido ou en apprendre davantage sur ceux-ci, pour formuler une plainte liée à la confidentialité ou encore pour obtenir une copie de notre politique en matière de protection des renseignements personnels, écrivez-nous à l'adresse privacy@fido.ca ou à l'Agent principal de protection de la vie privée, Fido Solutions, 333, rue Bloor Est, Toronto (Ontario) M4W 1G9.

Les renseignements personnels recueillis dans le cadre de la prestation des Services peuvent être enregistrés et traités au Canada ou à l'étranger et être soumis aux lois en vigueur dans d'autres juridictions.

À moins que vous ne fournissiez votre consentement explicite, ou que cette divulgation soit requise aux termes d'une obligation légale, toute l'information vous concernant que nous détenons, sauf votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone inscrit, est confidentielle et ne pourra être divulguée par nous à quiconque autre que :

- vous :
- une personne qui, selon notre jugement raisonnable, agit comme votre mandataire pour obtenir de l'information :
- une autre compagnie de téléphone, dans la mesure où les renseignements sont requis pour offrir un service téléphonique efficace et rentable, que la divulgation se fait sur une base confidentielle et que les renseignements sont utilisés uniquement à cette fin :
- un fournisseur vous assurant des services reliés aux fonctions de téléphonie ou d'annuaire téléphonique, dans la mesure où une telle divulgation est faite sur une base confidentielle et que l'information est divulguée et utilisée uniquement à ces fins :
- un agent mandaté par nous pour le recouvrement de vos créances ou pour toute autre fonction administrative, dans la mesure où l'information est divulguée et utilisée uniquement à ces fins :
- un agent mandaté par nous pour évaluer votre solvabilité, dans la mesure où l'information est divulguée et utilisée uniquement à ces fins :
- un corps policier lorsque nous avons des motifs raisonnables de croire que vous nous avez sciemment fourni des renseignements faux ou trompeurs ou que vous êtes engagé de quelque autre façon dans des activités illégales : ou
- les pouvoirs publics ou un de leurs représentants si, selon notre jugement raisonnable, nous croyons que la divulgation de vos renseignements pourrait éviter ou atténuer un danger de mort ou de dommage matériel imminent.

Le consentement explicite peut être obtenu par :

- un consentement écrit :
- une confirmation verbale attestée par un tiers indépendant :
- une confirmation électronique par le biais d'un numéro d'appel sans frais :
- une confirmation électronique par le biais d'Internet :
- un consentement oral pour lequel nous avons conservé un enregistrement audio : ou
- un consentement donné par une autre méthode, dans la mesure où il existe un enregistrement documenté objectif de votre consentement créé par vous ou par un tiers indépendant.

Période : suspension : résiliation

37. La période d'une Entente ainsi que les Périodes d'engagement qui s'y rattachent commencent à la Date de mise en service et se continuent indéfiniment jusqu'à leur résiliation en vertu des dispositions de cette Entente ou des lois en vigueur. À la fin de votre Période d'engagement, votre Service passera automatiquement à un abonnement mensuel. Fido peut communiquer avec vous en tout temps pour vous proposer de renouveler votre Période d'engagement. Si vous ne souhaitez pas renouveler votre Période

d'engagement, vous conserverez votre forfait mensuel et continuerez à être soumis aux présentes Modalités, jusqu'à ce qu'elles soient modifiées ou résiliées, en vertu des modalités de cette Entente.

38. Non applicable aux Résidents de Terre-Neuve ou aux Résidents du Québec :

À moins d'une autorisation permise par la loi :

- vous pouvez mettre fin à la totalité ou à une partie de vos Services, ainsi qu'à toute Entente correspondante, en tout temps en communiquant avec Fido aux points de contact appropriés indiqués dans les présentes Modalités : et
- Fido pourra résilier la totalité ou une partie de vos Services ou de vos comptes, ainsi que toute Entente correspondante, en vous donnant un avis préalable d'au moins **30** jours, à votre adresse de facturation.

39. Applicable aux Résidents de Terre-Neuve uniquement :

À moins d'une autorisation permise par la loi :

- vous pouvez mettre fin à la totalité ou à une partie de vos Services, ainsi qu'à toute Entente correspondante, en tout temps en communiquant avec Fido aux points de contact appropriés indiqués dans les présentes Modalités :
- Fido pourra résilier la totalité ou une partie de vos Services ou de vos comptes, ainsi que toute Entente correspondante, en vous donnant un avis préalable d'au moins **60** jours, à votre adresse de facturation, à moins que vous ne soyez en défaut de vos obligations en vertu d'une Entente, incluant tout cas de manquement tel que décrit à l'article 42 ci dessous :
- si vous êtes abonné à un Service à durée déterminée, nous pouvons résilier ce Service uniquement si vous êtes en défaut de vos obligations aux termes de l'Entente pour ce Service à durée déterminée ou que nous n'avons plus la capacité technique de fournir ce Service à durée déterminée : et
- si votre compte a un solde créditeur dépassant **10 \$** sur votre facture finale, nous vous rembourserons ce solde dans les **60** jours suivant la date de cette facture. Les crédits discrétionnaires ne seront pas remboursés.

40. Applicable aux Résidents du Québec uniquement :

À moins d'une autorisation permise par la loi :

- vous pouvez mettre fin à la totalité ou à une partie de vos Services, ainsi qu'à toute Entente correspondante, en tout temps en communiquant avec Fido aux points de contact appropriés indiqués dans les présentes Modalités :
- Fido pourra résilier la totalité ou une partie de vos Services ou de vos comptes, ainsi que toute Entente correspondante, en vous donnant un avis préalable d'au moins **60** jours, à votre adresse de facturation, à moins que vous ne soyez en défaut de vos obligations en vertu d'une Entente, incluant tout cas de manquement tel que décrit à l'article 42 ci dessous :
- si vous êtes abonné à un Service à durée déterminée, nous pouvons résilier ce Service uniquement si vous êtes en défaut de vos obligations aux termes des présentes, conformément aux articles 1604, 2126 et 2129 du *Code civil du Québec*.

41. Si vous mettez fin à l'un ou l'autre de vos Services, la résiliation entre en vigueur à la date à laquelle Fido reçoit l'avis de résiliation ou à une date ultérieure qui

est indiquée dans l'avis (le cas échéant). Les frais exigibles continueront de s'appliquer jusqu'à cette date. Cependant, si vous mettez fin uniquement à une option de service d'accès Internet, les frais applicables continueront de s'appliquer, pour cette option, jusqu'à votre prochaine date de facturation. Le transfert de votre Service (y compris votre numéro de téléphone) à un autre fournisseur de services constitue une résiliation des Services visés, et des Frais de résiliation anticipée peuvent s'appliquer selon ce qui est prévu à l'article 9.

42. En plus de nos droits de résiliation de vos Services en vertu des articles 38, 39 et 40, dans la mesure permise par les lois applicables, nous pouvons limiter, bloquer, suspendre, débrancher ou résilier une partie ou la totalité de vos Services ou de vos comptes, y compris le service d'urgence 9-1-1, ou les identifiants, de quelque façon que ce soit, sans avis ni responsabilité envers vous, si :

- vous contrevenez à une Entente, notamment en raison d'un non-paiement de vos frais ou de la non-conformité à nos Politiques :
- vous ne respectez pas la limite de crédit établie pour l'utilisation du Service :
- vous omettez de fournir ou de maintenir un dépôt de garantie raisonnable ou un autre montant équivalent lorsque nous vous demandons de le faire :
- vous convenez avec nous d'un programme de paiement différé et vous omettez d'en respecter les modalités :
- vous dépassez la limite d'utilisation raisonnable, telle que déterminée par nous :
- vous 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 Équipement 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 par d'autres :
- vous harcelez, menacez ou faites preuve d'abus envers nous, nos employés ou nos agents :
- vous tentez par des manœuvres frauduleuses ou malhonnêtes de ne pas nous payer :
- nous devons installer, entretenir, inspecter, tester, réparer, retirer, remplacer, enquêter, protéger, modifier, mettre à jour ou améliorer l'exploitation des Services, de l'Équipement, de nos installations ou de nos réseaux :
- un compte ou un service desquels vos Services dépendent est résilié pour quelque raison : ou
- nous croyons raisonnablement qu'une urgence ou des circonstances particulières justifient une telle mesure.

43. 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, suspendre, bloquer, débrancher ou résilier vos Services, aux termes d'une autre entente ou d'un autre compte que vous avez auprès de nous ou d'une filiale de Fido (incluant les comptes qui pourraient être en règle) ;

- les frais encourus par nous ou une société du même groupe que Fido relativement à votre manquement aux présentes Modalités pourraient être facturés, incluant, sans toutefois s'y limiter, les frais encourus pour vous obliger à les respecter :
- votre accès aux services d'urgence ou aux services spéciaux (par exemple, le 9-1-1) peut également être restreint, suspendu, bloqué ou résilié : et
- vos tarifs pour les services auprès des sociétés du même groupe que Fido peuvent changer en fonction des modalités de ces services.

Arbitrage

44. **Non applicable aux Résidents du Québec : Dans les limites maximales permises par la loi applicable**, à moins d'un accord de notre part, toute réclamation, tout litige ou toute controverse de nature contractuelle ou délictuelle en vertu de la loi ou d'un règlement ou autre, de nature préexistante, présente ou future, découlant ou se rapportant de quelque façon aux éléments suivants sera réglé par arbitrage final et liant les parties, à l'exclusion des tribunaux :

- l'Entente :
- les Services ou l'Équipement :
- les déclarations verbales ou écrites, la publicité ou les promotions associées à une Entente, aux Services ou à l'Équipement : ou
- la relation découlant d'une Entente.

45. **Non applicable aux Résidents du Québec : Le cas échéant**, l'arbitrage sera mené dans la province où vous habitez et sera simplifié et mené de façon expéditive par **UN** arbitre conformément aux lois et règlements en vigueur ayant trait à l'arbitrage commercial dans la province ou dans l'administration où vous habitez à la date de l'avis. Fido assumera tous les frais raisonnables liés à un tel arbitrage. Tout arbitrage sera mené conformément à notre Protocole d'arbitrage, lequel est disponible à l'adresse <http://www.fido.ca/modalites>.

Propriété intellectuelle

46. Les marques de commerce, droits d'auteur, concepts de marque, noms, logos et conceptions utilisés par nous sont des actifs de propriété intellectuelle, déposés ou autre, ou encore sont utilisés en vertu d'une licence de Fido. Tous ces éléments sont reconnus comme des actifs de valeur de leurs propriétaires respectifs et ne peuvent être affichés ou utilisés par vous de quelque façon que ce soit à des fins commerciales ou copiés de quelque façon que ce soit et pour quelque fin sans la permission écrite préalable du Service juridique de Fido.

L'Entente intégrale

47. Une Entente, telle qu'amendée de temps à autre, représente la totalité de l'entente conclue entre vous et Fido pour les Services auxquels vous êtes abonné aux termes de cette Entente et remplace toutes les ententes antérieures, écrites ou orales, à l'égard de l'objet visé aux présentes. Les présentes Modalités ne peuvent être modifiées par vous. **La clause suivante ne s'applique pas aux Résidents du Québec** : Aucun représentant, concessionnaire, agent, dirigeant ou employé de Fido n'a le pouvoir de modifier

les Modalités, sauf aux termes d'une version modifiée officielle des Modalités, et vous ne devez pas vous fier à de tels changements ou modifications.

Général

48. Les obligations respectives des entités définies en tant que Fido dans une Entente sont distinctes et non conjointes. Si une portion d'une Entente est inexécutoire, les autres dispositions demeurent pleinement en vigueur. Notre défaut à faire appliquer de façon stricte une des dispositions d'une Entente ne constitue pas une renonciation à quelque disposition ou à quelque droit que ce soit à l'égard de la présente Entente. Ni le cours des affaires entre nous ni les pratiques commerciales ne pourront être invoqués pour modifier quelque disposition que ce soit d'une Entente. Une Entente vous lie ainsi que vos héritiers et ayants cause personnels, et agit à votre bénéfice ainsi qu'à celui de vos successeurs et ayants droit et à ceux de Fido. Vous ne pouvez céder ou transférer une Entente sans notre consentement préalable. Nous pouvons céder ou transférer une Entente ou nos droits et obligations qui s'y rattachent sans votre consentement. Les dispositions des articles 9, 27 à 36 et 38 à 49 doivent survivre à la résiliation d'une Entente.

Loi en vigueur

49. Une Entente est régie exclusivement par les lois de la province où se situe votre adresse de facturation et vous reconnaissez et acceptez la compétence exclusive des tribunaux de cette province : toutefois, si votre adresse de facturation est située à l'extérieur du Canada, cette Entente sera régie exclusivement par les lois de la province d'Ontario, et vous acceptez la juridiction des tribunaux de l'Ontario. **Veillez noter que vos droits et recours peuvent varier selon chaque province.**

Services prépayés de Fido

50. Les modalités supplémentaires suivantes s'appliquent aux services prépayés de Fido :

- vous pouvez obtenir le solde d'utilisation de votre service prépayé au moyen de votre appareil Fido en composant le *611 (appel sans frais);
- les dépôts portés à votre compte pour les services prépayés de Fido ne sont pas remboursables ;
- si vous avez droit à un crédit à votre compte, le crédit sera valide seulement pour une certaine période de temps spécifique après la mise en service initiale de votre Équipement sur les services prépayés de Fido ;
- une fois par mois, nous déduisons de votre compte les frais d'accès au service d'urgence 9-1-1 pour l'accès au service d'urgence 9-1-1 et les frais gouvernementaux applicables au service 9-1-1 selon la province (aucuns frais de temps d'antenne ne s'appliquent pour les appels effectués au 9-1-1 à partir de votre appareil sans fil); et
- si votre compte prépayé affiche un solde à **ZÉRO** pendant **6** mois consécutifs ou si les paiements exigibles relatifs à votre compte ne sont pas effectués ou sont refusés, pour une raison quelconque, les identifiants du service sans fil (par exemple, numéro de téléphone ou NIP) seront désactivés.

Comment communiquer avec nous

51. Pour communiquer avec Fido, visitez le **www.fido.ca/contacteznous** pour clavarder en direct : pour obtenir des renseignements sur vos Services sans fil, composez le 1-888-481-3436 ou, à partir de votre sans fil Fido, composez le 611 (cet appel est sans frais) ; pour obtenir des renseignements sur vos Services d'accès Internet, composez le 1-888-236-3436 ou, à partir de votre sans fil Fido, composez le *388 (cet appel est sans frais) ; pour plus d'options, écrivez au Service à la clientèle de Fido, 800, rue De La Gauchetière Ouest, Bureau 4000, Montréal (Québec) H5A 1K3.

52. Tout avis de réclamation doit être transmis au Service juridique de Fido, 800, rue De La Gauchetière Ouest, Bureau 4000, Montréal (Québec) H5A 1K3.

53. Tout avis sera considéré avoir été donné à la date où il a été envoyé par la partie qui présente l'avis.

© 2007–2016 05/16

POLITIQUE D'UTILISATION ACCEPTABLE

Veillez présenter toute question ou tout commentaire concernant la présente Politique d'utilisation acceptable (« PUA »), ainsi que vos plaintes pour manquements à la présente Politique d'utilisation acceptable par des abonnés, à l'adresse **internetabuse@fidomobile.ca**. À moins de mention contraire, « **vous** » et « **votre** » font référence à vous et à toute personne qui utilise le Service par l'entremise de votre compte.

Introduction

Lors de l'utilisation de nos services, de l'Équipement qui s'y rattache, de nos installations, de nos réseaux ou de tout produit, contenu, application ou service utilisé en conjonction avec les Services ou l'Équipement, vous devez respecter toutes les lois en vigueur ainsi que nos politiques, nos règles et nos limites, notamment la présente PUA. La présente Politique d'utilisation acceptable fait partie intégrante des Modalités de Fido (les « **Modalités** ») qui accompagnent la présente Politique d'utilisation acceptable. Elle est également disponible sur le site **http://www.fido.ca/modalites**. À moins de mention contraire définie dans la présente PUA, les termes définis ont la signification qui leur a été donnée dans les Modalités. **SI VOUS N'ACCEPTÉZ PAS D'ÊTRE LIÉ PAR LES PRÉSENTES MODALITÉS ET PAR LA PRÉSENTE PUA, TELLES QUE MODIFIÉES DE TEMPS À AUTRE, VOUS DEVREZ IMMÉDIATEMENT CESSER D'UTILISER LES SERVICES ET AVISER FIDO QUE VOUS RÉSILIEZ LES SERVICES.**

Activités interdites

Sans limiter la généralité de ce qui précède, vous ne pouvez utiliser (ou permettre à quiconque d'utiliser) nos Services pour :

1. 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 (tel que décrit plus en détail ci-dessous) ;
2. participer à des activités de sollicitation ou de jeux illégaux :
3. tenter d'utiliser les Services de façon à éviter l'application des frais d'utilisation :
4. participer à des activités frauduleuses, notamment en se faisant passer pour une autre personne ou entité ou en forgeant la signature numérique ou manuelle d'une autre personne. Vous assumez tous les risques associés à la détermination de l'appartenance ou non au domaine public de tout matériel :
5. accéder à Internet par les Services en utilisant une adresse autre que l'adresse IP (protocole Internet) que nous vous avons attribuée :
6. violer la vie privée d'une autre personne : recueillir ou enregistrer des données personnelles au sujet des autres utilisateurs : menacer ou harceler une autre personne ou une autre entité :
7. 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, sans la connaissance et le consentement d'une telle personne, ou encore utiliser un outil conçu pour faciliter un tel accès, comme des « **espions de paquets** » ;
8. 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 droit de propriété ou contractuels (comme une entente de non-divulgateion), ou tous travaux dérivés connexes, sans avoir obtenu au préalable la permission du titulaire du droit d'auteur ou du droit de propriété :
9. 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 :
10. copier, distribuer, offrir en sous-licence ou rendre disponible de quelque autre façon un logiciel ou du contenu que nous vous fournissons ou que vous obtenez par les Services, à moins d'avoir obtenu notre autorisation :
11. altérer, reproduire ou modifier les Services ou quelque fonction, composante ou élément d'identification de votre Équipement, 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 :
12. restreindre, entraver ou perturber la capacité de quiconque à accéder à Internet, aux Services ou à l'Équipement utilisés, à les utiliser ou à en profiter pour se raccorder aux Services, ou créer un fardeau inhabituel sur nos réseaux, 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 débiliteante : distribuer des courriels de masse

non sollicités («**pourriel**») ou autres messages : 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 liaison avec des forfaits, des options ou des promotions permettant une utilisation illimitée :

13. perturber un réseau de dorsale ou un service de réseau, ou restreindre, bloquer, perturber ou entraver de quelque autre façon que ce soit nos transmissions, nos données ou notre capacité à surveiller ou à offrir les Services :
14. nuire à un réseau informatique ou à un service de télécommunications d'un autre utilisateur sur Internet, d'un système hôte, d'un fournisseur de service ou d'un réseau, incluant, sans toutefois s'y limiter, les attaques par saturation, la surcharge d'un service, l'appropriation ou l'abus des privilèges d'opérateur («**piratage**»), ou toute tentative de «**blocage**» d'un système hôte :
15. utiliser les Services à quelque fin autre que des fins personnelles (comme pour la revente des Services, la fourniture d'un accès Internet ou d'autres caractéristiques des Services à une tierce personne) ou encore partager ou transférer vos Services à moins d'avoir obtenu notre consentement explicite à cet effet :
16. exploiter un serveur en liaison avec les Services, incluant, sans toutefois s'y limiter, les serveurs de courriel, de nouvelles, de fichiers, Gopher, Telnet, de clavardage, Web ou autre configuration d'hôte, la diffusion multimédia continue ou les forums interactifs multiutilisateurs :
17. usurper l'identité d'une personne ou d'une entité, y compris celle d'un représentant de Fido, 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 :
18. 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
19. 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.

Contenu illégal ou non approprié

Toute Partie de Fido se réserve le droit de déplacer, de retirer et de refuser d'afficher tout élément de contenu, en tout ou en partie, si elle juge, à sa seule discrétion, que ceux-ci sont inacceptables, indésirables ou en contravention avec les Modalités ou à la présente PUA. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter :

1. le contenu obscène, injurieux ou pornographique :
2. les déclarations diffamatoires, frauduleuses ou trompeuses :
3. les menaces, l'intimidation, le langage abusif ou le harcèlement :
4. le contenu violant les droits à la vie privée ou les droits de propriété intellectuelle d'autres personnes :
5. le contenu qui incite à la haine ou en fait la promotion de façon illégale :
6. le contenu jugé offensant ou répréhensible de quelque autre façon :

7. 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 toutes les formes de communication incluant, sans toutefois s'y limiter, le texte, les graphiques (y compris les photographies, les illustrations, les images, les dessins, les logos), les programmes exécutables, les enregistrements audiovisuels et les enregistrements audio.

Sécurité

Tel que stipulé ci-dessus, vous êtes seul responsable de toute mauvaise utilisation des Services, par vous ou par une autre personne ayant accès aux Services au moyen de votre Équipement 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 le biais de quelque moyen que ce soit, incluant, sans toutefois s'y limiter, les réseaux sans fil et les réseaux à fil. 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, sans la connaissance et le consentement d'une telle personne. 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 faire une ouverture de 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, des espions de paquets ou des outils de sondage de réseau, est interdite. Vous ne pouvez pas perturber les Services. Les Services ne peuvent être utilisés non plus pour 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, ou toute tentative de « **blocage** » d'un système hôte. La transmission ou la dissémination de renseignements ou de logiciels contenant un virus ou une autre fonction nocive est également interdite. Vous êtes seul responsable de la sécurité des dispositifs que vous choisissez de raccorder aux Services, y compris les données qui y sont enregistrées. Vous ne pouvez pas avoir accès aux Services en utilisant un dispositif « **segmenté** » ou « **débridé** ». En particulier, Fido vous recommande de ne pas activer le partage de fichiers ou d'imprimante de quelque façon que ce soit. Fido recommande que tous les fichiers ou les services que vous choisissez de rendre disponibles pour l'accès à distance soient protégés par un bon mot de passe ou une autre méthode appropriée. Vous acceptez de traiter de façon confidentielle tous les codes d'accès, numéros d'identification personnels et (ou) autres mots de passe que nous vous fournissons pour vous permettre d'utiliser les Services.

Communications non sollicitées

Comme il est stipulé ci-dessus, les Services ne peuvent être utilisés pour faire parvenir des messages non sollicités, des messages en lots ou des messages commerciaux ou pour transmettre toute autre communication non sollicitée. Ceci comprend, sans toutefois s'y limiter, l'utilisation de dispositifs de composition et d'annonce automatique (ADAD) pour effectuer des appels téléphoniques et télécopies à des fins de sollicitation, d'envois en lots non sollicités de publicité commerciale, d'annonces d'information, de demandes de dons de charité, de pétitions et de messages politiques ou religieux. De telles communications peuvent être envoyées uniquement à des personnes qui en ont fait la demande explicite. Les Services ne peuvent être utilisés pour envoyer des messages à toute personne ayant indiqué qu'elle ne désirait pas recevoir de messages de votre part. Les Services ne peuvent être utilisés pour recueillir des réponses à des courriels non sollicités envoyés à partir de comptes provenant d'autres serveurs sur Internet ou d'autres services de courriel qui ne respectent pas la présente Politique d'utilisation acceptable ou la politique d'utilisation acceptable d'un autre fournisseur de service Internet. En outre, les courriels non sollicités ne doivent pas inviter les destinataires à consulter un site Web ou une autre ressource utilisant les Services. La contrefaçon, la modification et le retrait des en-têtes de courriel sont interdits. Vous ne pouvez pas faire référence au réseau Fido (par exemple, en incluant la mention « **Organisation : Fido** » dans l'en-tête de vos messages ou en indiquant une adresse IP appartenant à un réseau de Fido) dans tout courriel non sollicité, même si ce courriel n'est pas envoyé par l'entremise du réseau Fido. Le « **bombardement de courriel** » est interdit, c'est-à-dire que vous ne pouvez pas envoyer plusieurs copies d'un même message ou de messages similaires, ni envoyer de très gros messages ou de très gros fichiers à un destinataire dans le but de perturber un serveur ou un compte. La propagation de chaînes de lettres est également interdite, que le destinataire désire ou non recevoir de tels envois. Fido n'est pas responsable du réacheminement des courriels envoyés à un compte suspendu ou résilié. De tels courriels seront retournés à l'expéditeur, ignorés, supprimés ou alors enregistrés temporairement, à la seule discrétion de Fido.

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 peut 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, Service de partage de vidéos, carnets et l'hébergement Web.

Tout accès aux Services de contenu généré par l'utilisateur par l'entremise des Services doit se conformer aux exigences suivantes :

1. vous devez respecter la charte écrite, les politiques ou la liste des questions fréquentes qui régissent les Services de contenu généré par l'utilisateur :
2. vous pouvez 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 :
- vous êtes responsable de connaître les politiques relatives aux Services de contenu généré par l'utilisateur avant de les utiliser :
 - vous devez 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 :
 - 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 ne pouvez pas contrefaire, modifier ou supprimer quelque information que ce soit d'un Service de contenu généré par l'utilisateur :
 - les Parties de Fido n'ont aucune obligation que ce soit de surveiller le contenu des Services de contenu généré par l'utilisateur et les Parties de Fido ne peuvent pas être tenues responsables 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 :
 - tout ordinateur ou autre appareil raccordé par les Services ne peut maintenir plus de deux connexions de clavardage simultanées, ce qui comprend, sans toutefois s'y limiter, l'utilisation de programmes automatisés, comme des « robots » ou des « clones ». Les programmes automatisés ne peuvent être utilisés lorsque le titulaire du compte n'est pas présent physiquement à proximité de l'appareil :
 - vous ne pouvez pas utiliser les Services pour envoyer des messages perturbant l'équipement d'un autre utilisateur d'Internet, notamment ses logiciels, son matériel et ses affichages : et
 - vous ne pouvez pas contrefaire, modifier ou dissimuler votre identité (autrement que par l'utilisation d'un pseudonyme) lors de votre participation aux Services de contenu généré par l'utilisateur.

Utilisation, enregistrement des données et autres limites

Vous devez respecter les normes d'utilisation, d'enregistrement des données et les autres limites en vigueur pour les Services concernés. Vous devez également vous assurer que vos activités n'entraînent aucune restriction, limitation ou dégradation induite de l'utilisation des Services par les autres abonnés, et ne représentent pas (à la seule discrétion de Fido) un fardeau excessif sur nos réseaux. En outre, vous devez vous assurer que vos activités n'entraînent pas de restriction, de limitation, de perturbation, de dégradation ou d'entrave induite à la capacité de Fido à livrer et à surveiller les Services, et à faire enquête sur les Services, le réseau de base, les nœuds de réseau et (ou) les autres services ou composantes du réseau. Vous ne pouvez pas revendre, partager ou distribuer de quelque autre façon que ce soit les Services ou toute portion de ceux-ci à une tierce partie, à moins d'avoir obtenu le consentement écrit de Fido. Par exemple, vous ne pouvez pas offrir un accès Internet à d'autres au moyen d'une connexion téléphonique, héberger des

comptes regroupés sur Internet, fournir des services de courriel ou des services de nouvelles, ou encore transmettre des fils de presse. Les Services sont des produits destinés aux consommateurs, conçus pour une utilisation personnelle. Par exemple, les Services n'offrent pas le type de sécurité, de rendement en amont et de capacité de débit total en aval généralement associé à une utilisation commerciale. Vous ne pouvez pas exploiter un serveur en liaison avec les Services. Vous ne pouvez pas offrir de services de réseau à d'autres utilisateurs par le biais des Services. En outre, il est interdit d'exploiter des serveurs de courriel, http, ftp, irc et dhcp, ou encore des forums interactifs multiutilisateurs. L'utilisation de vos Services peut être assortie d'une limite d'utilisation, telle que définie dans votre Entente de service. Si vous dépassez cette limite, des frais d'utilisation supplémentaire pourraient s'appliquer.

Gestion du réseau

Nous nous réservons le droit de gérer nos réseaux dans le but d'optimiser leur efficacité au profit de nos abonnés, 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 pourrions aussi prendre toute autre mesure, selon ce que nous jugeons approprié, pour assurer à tous les abonnés une expérience sans faille sur notre réseau.

Manquements à la présente Politique d'utilisation acceptable

Tel que stipulé dans les Modalités, nous avons le droit, mais non l'obligation, de surveiller tous les éléments de contenu transmis à l'aide des Services (à l'exception des Services de transmission de la voix) ou de l'Équipement, et de faire enquête sur ceux-ci : et d'accéder au contenu ou à l'information et de les conserver conformément aux Modalités. Nous préférons aviser les abonnés de tout comportement inapproprié pour leur permettre d'appliquer les mesures correctrices 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, toute Partie de Fido peut prendre des mesures de réaction qu'elle jugera 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 (ou) la suspension ou la résiliation immédiate de la totalité ou d'une portion des Services ou de votre compte. Les Parties de Fido n'auront aucune responsabilité relativement à de telles mesures de réaction. Les mesures décrites ci-dessus ne sont pas les seuls recours possibles, et les Parties de Fido peuvent utiliser d'autres recours légaux ou mesures techniques jugés appropriés. Sur résiliation d'un compte, toute partie représentant Fido est autorisée à supprimer les fichiers, les programmes, les données et les messages électroniques associés à un tel compte. Notre défaut à faire appliquer la présente PUA, pour quelque raison que ce soit, ne doit pas être considéré comme une renonciation de quelque droit que ce soit à le faire par la suite en tout temps. Si une portion de la présente PUA s'avère invalide ou inapplicable, cette portion sera modifiée de façon à être conforme aux lois applicables, aussi fidèlement que possible, et les autres portions conserveront leur pleine force et demeureront en

vigueur. La présente PUA doit être exclusivement régie et interprétée en conformité avec les dispositions de la loi en vigueur énoncées dans les Modalités.

Plaintes

Veillez présenter toute plainte concernant un manquement à la présente Politique d'utilisation acceptable à l'adresse **internetabuse@fidomobile.ca** ou encore au 1-888-481-3436. Les questions ou les plaintes concernant le contenu d'une tierce partie doivent être adressées au fournisseur de contenu en question.

© 2007–2016 05/16

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

1. Cette politique s'applique à Fido Solutions, exploitée par Rogers Communications Canada Inc. (ci-après appelée «**Fido**»). Pour Fido, la sécurité et l'intégrité des renseignements personnels de ses clients sont importantes. De plus, toutes les mesures nécessaires sont prises afin d'assurer la protection de la vie privée de ses clients tout en leur assurant le niveau de qualité élevée auxquels ils s'attendent pour leurs services de communications.
2. Les pratiques de Fido en matière de protection de la vie privée sont conformes aux lois et règlements fédéraux et provinciaux. Fido est en conformité avec la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDÉ) ainsi qu'avec les règles établies par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), lorsqu'elles s'appliquent.
3. Fido recueille des renseignements pour une ou plusieurs des raisons suivantes :
 - offrir une expérience positive au client, assurer la prestation et la facturation des produits et services ainsi que la collecte du paiement pour les produits et services offerts ;
 - comprendre les exigences du client et donner accès à l'information sur les produits et services offerts par Fido, ses distributeurs et ses sociétés affiliées, incluant les sociétés du groupe Rogers ;
 - gérer les activités de Fido et assurer leur expansion ;
 - satisfaire aux exigences relatives aux lois et règlements ; et
 - obtenir des renseignements sur le crédit et les communiquer à d'autres parties.
4. Fido n'utilise ni ne dévoile les renseignements personnels pour des raisons autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf avec le consentement de la personne concernée ou tel qu'exigé par la loi. Fido conserve ces renseignements aussi longtemps qu'ils lui sont nécessaires.
5. Fido informe ses clients, lorsqu'ils en font la demande, de l'existence, de l'utilisation et de la diffusion de leurs renseignements personnels et leur donne accès à leurs renseignements.

6. Fido s'assure que les renseignements personnels fournis sont exacts, complets et à jour. Les clients peuvent vérifier l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements et demander les modifications nécessaires, au besoin.
7. Fido échange des renseignements personnels avec d'autres sociétés du groupe Rogers, afin d'offrir à leurs clients des produits et services susceptibles de les intéresser. Des avis sur le partage de renseignements personnels paraissent sur les factures et le site **fido.ca**. Les clients qui ne souhaitent pas être sollicités au sujet de ces produits et services peuvent communiquer au 1-888-481-3436.
8. Un Agent de protection de la vie privée a été désigné. Celui-ci est responsable de tous les renseignements personnels recueillis par Fido. Pour communiquer avec lui ou formuler une plainte, écrivez à :
Par la poste : Chef, Protection des renseignements personnels
Fido Solutions, 800, rue De La Gauchetière Ouest, Bureau 4000
Montréal (Québec) H5A 1K3.
9. Les clients qui désirent :
 - obtenir de plus amples renseignements sur cette Politique en matière de protection de la vie privée;
 - accéder à leurs renseignements personnels ou obtenir de l'information sur les renseignements dont dispose Fido ; ou
 - formuler une plainte liée à la protection de la vie privée ; peuvent communiquer avec un représentant du Service à la clientèle, qui, au besoin, les mettra en contact avec l'Agent de protection de la vie privée de Fido.

SERVICES D'URGENCE 9-1-1

Tout abonné du réseau Fido peut composer 9-1-1 pour obtenir de l'assistance en situation d'urgence. Dans bien des régions, vous joignez le service 9-1-1 assuré par la municipalité ou la province. Dans les régions où le service 9-1-1 n'est pas offert, les appels sont automatiquement acheminés à l'autorité locale la plus apte à gérer la situation.

Les appels au 9-1-1 de votre sans-fil sont assujettis aux mêmes restrictions que tous les autres appels. Ainsi, si vous vous trouvez dans un endroit souterrain ou trop éloigné d'une station cellulaire, la qualité de transmission de votre appel risque d'être réduite, ou encore vous risquez de ne pas pouvoir vous connecter au réseau.

La première phase du service d'urgence 9-1-1 évolué, ou E9-1-1, est conçue pour aider les téléphonistes à répondre de façon rapide et efficace aux appels d'urgence. Le système fournit au téléphoniste le numéro de sans-fil de l'abonné et l'emplacement de la station cellulaire qui traite l'appel, et non l'emplacement exact de l'abonné. Ce dernier doit donc fournir cette information. Le numéro de téléphone permet au téléphoniste de rétablir le contact rapidement si la connexion est perdue en cours d'appel. L'adresse de la station cellulaire permet au téléphoniste d'identifier les services d'urgence les plus pertinents à dépêcher.

La deuxième phase de développement du service d'urgence 9-1-1 évolué vise à fournir des renseignements encore plus précis aux téléphonistes comparativement

à la phase 1. Les opérateurs du service 9-1-1 qui sont dotés des systèmes évolués appropriés recevront les coordonnées géographiques associées à l'emplacement approximatif de la personne qui appelle. L'emplacement sera automatiquement déterminé à l'aide d'une technologie spéciale intégrée au réseau de Fido et à certains appareils, ce qui permettra d'offrir à ces personnes l'aide appropriée le plus rapidement possible.

Tous les abonnés du réseau de Fido qui utilisent un appareil Fido dans une zone desservie par le service d'urgence 9-1-1 évolué, dotée des systèmes évolués appropriés, auront accès aux phases 1 et 2 du service. Cela comprend les abonnés de Fido se trouvant dans leur zone locale et ceux en déplacement dans les régions du Canada desservies par le service d'urgence 9-1-1 évolué. Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet du service 9-1-1 évolué et pour vérifier si les phases 1 et 2 ont été mises en œuvre dans votre région, consultez fido.ca/911.

Les services d'urgence 9-1-1 sont voués aux situations d'urgence. Pour obtenir de l'aide non urgente, communiquer avec le service de police local. Des frais mensuels fixes s'appliquent pour les services d'urgence 9-1-1. Aucuns frais de temps d'antenne ou d'interurbain ne s'appliquent. Ne programmez pas le 9-1-1 dans votre mémoire de composition abrégée, car cela pourrait provoquer des appels accidentels au 9-1-1.

COMMENT SIGNALER UNE URGENCE

- | | |
|----------|---|
| 1 | Mentionnez immédiatement au téléphoniste que vous appelez d'un 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, comme les noms de rue, d'autoroute ou des points de repère significatifs. Contrairement au service E9-1-1 du service téléphonique filaire, le téléphoniste ne peut pas déterminer l'endroit où vous êtes. Vous devez fournir cette information. |
| 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. |