

Partie 2 – Règles générales (Clients résidentiels)

La Partie 1 du document Contrats de services de communications décrit les règles particulières applicables aux forfaits que vous avez choisis. La Partie 2 décrit les règles générales applicables à tous les clients résidentiels Mazagan Telecom. Si vous êtes abonné à plusieurs services Mazagan Telecom, chaque abonnement constitue un contrat de service distinct, même si tous les abonnements sont regroupés dans un même document.

1. Services fournis et prix

1.1. Vos abonnements mensuels

La Partie 1 du document Contrats de services de communications indique à quels services vous êtes abonné : la Téléphonie IP résidentielle ou / et l'Internet. Vous pouvez avoir un ou plusieurs abonnements. Chaque abonnement est décrit à la partie 1. Son contenu dépend du forfait choisi et des options que vous y avez ajoutées.

• **Les modalités de paiements :**

Sur place : Carte débit, visa, MasterCard, argent, cheque.

• **A distance :** Visa, MasterCard, transfert Interac.

Le prix de vos abonnements est indiqué à la Partie 1 du document Contrats de services de communications.

1.2. Services d'installation

Lors d'un abonnement ou d'un déménagement, nous pouvons effectuer l'installation des équipements Mazagan Telecom autorisés (voir la liste de ces équipements à 2.1).

Ce service d'installation sert à raccorder votre résidence à notre réseau en branchant le modem et tout autre équipement Mazagan Telecom autorisé, aux équipements et prises qui se trouvent à votre résidence (ex. prises murales, câbles, fils, téléphone résidentiel, etc.). Ce service est offert à un prix forfaitaire. Il couvre uniquement les travaux de surface, ce qui exclut notamment les travaux de filage à l'intérieur des murs.

Nous ne sommes pas responsables des problèmes d'installation causés par des équipements non autorisés (ex. un câble ou un fil qui se trouve à votre domicile et qui est endommagé).

Le prix forfaitaire pour le service d'installation de base est indiqué à la Partie 1 du document Contrats de services de communications. Tous services et travaux d'installation additionnels sont facturés en plus.

1.3. Services de soutien technique

Notre service de soutien technique inclut la réparation d'équipements Mazagan Telecom autorisés (voir la liste de ces équipements). Notre service de soutien technique inclut la réparation d'équipements Mazagan Telecom autorisés (voir la liste de ces équipements

à 2.1) ou à notre discrétion, leur remplacement. Ce service inclut aussi, notamment, la résolution des problèmes de raccordement et de branchement.

Ce service est gratuit, sauf dans les cas suivants :

- Le problème est de votre faute (ex. vous avez mal installé un équipement).
- Le problème a été causé par une mauvaise utilisation d'un service ou d'un équipement.
- Le problème a été causé par un équipement non autorisé (voir la liste de ces équipements à 2.2 - ex. un câblage défectueux qui se trouve à votre résidence). Le prix varie selon la complexité du problème et le temps mis par le technicien pour résoudre le problème.

2. Équipements autorisés, prix et indemnités

2.1 Équipements Mazagan Telecom autorisés

Nous autorisons l'utilisation des équipements suivants: tout équipement Mazagan Telecom prêté, loué ou vendu par Mazagan Telecom ou par un revendeur autorisé de Mazagan Telecom (ex. Modems, routeurs, Adaptateur pour téléphonie IP)

Règles de location pour les équipements Mazagan Telecom loués :

Début de la location : Date à laquelle l'équipement loué vous est remis.

Fin de la location :

- Date à laquelle le contrat de service prend fin, où
- Date d'achat de l'équipement loué, où
- Date à laquelle vous nous retournez l'équipement loué. Entretien et réparation de l'équipement loué (pour l'usure normale seulement) : En cas d'usure normale, nous sommes responsables d'entretenir l'équipement loué, de le réparer ou de le remplacer par un équipement équivalent neuf ou remis à neuf.

Votre droit d'acheter l'équipement loué : Si vous bénéficiez du droit d'acheter l'équipement loué (option d'achat), ce droit peut être exercé uniquement après les **12 premiers mois** de la location. Le prix d'achat est le montant équivalent à la valeur de l'équipement remis à neuf à la date d'achat. Règles imposées par la Loi sur la protection du consommateur pour la location d'équipement à long terme : voir l'annexe B.

Prix pour la vente ou la location d'un équipement Mazagan Telecom:

Le prix est indiqué à la Partie 1 du document Contrats de services de communications.

Indemnités payables lorsque vous mettez fin à votre contrat:

* Pour l'équipement Mazagan Telecom vendu avec rabais : vous devez rembourser une partie du rabais en fonction de la date à laquelle vous mettez fin au contrat (voir les explications à la section 15.4)

* Pour l'équipement Mazagan Telecom non retourné à la fin du contrat : vous devez rembourser la valeur de l'équipement (voir l'annexe A). Indemnités payables lorsque l'équipement Mazagan Telecom prêté ou loué est perdu, volé, brisé ou endommagé: vous devez rembourser la valeur de l'équipement (voir l'annexe A).

2.2. Équipements non autorisés (utilisation à vos risques)

Tout équipement qui n'a pas été prêté, loué ou vendu par Mazagan Telecom, ou par un distributeur autorisé de Mazagan Telecom, est exclu des contrats de service. Nous ne pouvons pas garantir que leur utilisation est fiable ou sécuritaire et vous assumez donc les risques lorsque vous optez pour de tels équipements. Par exemple :

- L'équipement pourrait être incompatible avec les services Mazagan Telecom pour des raisons techniques.
- L'équipement pourrait être endommagé lors de son branchement ou de son débranchement à un équipement Mazagan Telecom autorisé.
- Le service 911 ou votre système d'alarme pourrait être indisponible en raison de cet équipement. Vous êtes aussi responsable des dommages que nous pourrions subir en raison de ces équipements (ex. si leur utilisation affecte notre réseau).

3. Garanties

3.1. Garantie de satisfaction de 30 jours (à certaines conditions)

Si vous n'êtes pas satisfait d'un service auquel vous vous êtes abonné, vous avez 30 jours après son activation pour mettre fin au contrat. Par contre, si vous avez bénéficié des rabais ou d'une promotion pendant ces 30 jours, vous devez payer le reliquat par rapport au prix en vigueur pour le forfait pris. Vous pouvez utiliser cette garantie une seule fois par année maximum, par contrat de service.

Si vous ne remettez pas l'équipement tel qu'exigé, vous devez en payer la valeur.

3.2. Garantie du fabricant (pour l'équipement vendu)

Conditions pour avoir droit à la garantie:

Nous retourner l'équipement et ses accessoires, dans leur emballage original et dans un état presque neuf.

Si vous avez acheté un équipement Mazagan Telecom et qu'il est défectueux en raison d'un défaut de fabrication, vous devez nous en informer dès que vous le constatez pour avoir droit à la garantie du fabricant. Vous devez aussi nous en informer avant la date de fin de la garantie. La garantie du fabricant ne s'applique pas si l'équipement est brisé ou défectueux pour l'une des raisons suivantes :

- Un accident.
- Un cas de force majeure.
- Un équipement modifié sans notre autorisation.
- Une mauvaise utilisation ou une utilisation abusive de l'équipement.

Règles applicables à la garantie du fabricant: Début de la garantie :

- Date d'activation de l'équipement; où
 - Date d'achat de l'équipement si l'activation est faite plus de 30 jours après l'achat.

Durée de la garantie :

- **2 an** (pièces et main d'œuvre) pour les routeurs, ATA.
 - **1 an** pour tout autre équipement neuf ou remis à neuf, sauf si le manufacturier offre une période de garantie plus longue.

Réparation ou remplacement : si nous constatons que l'équipement est effectivement défectueux, nous pouvons le réparer ou le remplacer par un équipement neuf, ou par un Équipement remis à neuf qui est identique ou qui a des fonctionnalités comparables.

4. Factures et paiements

4.1. Votre cycle de facturation

Votre abonnement vous est facturé d'avance, une fois par mois, pour les services qui seront fournis pendant la période indiquée sur votre facture. La date limite pour payer est la date anniversaire de votre souscription, par exemple si votre branchement était le 05 du mois, donc votre date limite serait le 05 de chaque mois, idem pour les abonnements trimestriels, semestriels ou annuels. Votre première facture couvre le

premier mois de services, (les frais d'installation et le dépôt de garantie pour le matériel en location si applicable).

4.2. Frais pour les factures payées en retard

En cas de retard, vous devez payer des intérêts sur le montant impayé au taux de 1,5% par mois, composé mensuellement (19,56% par année). Ces intérêts commencent à s'accumuler dès votre premier jour de retard. Tout paiement fait à la suite d'un retard sert d'abord à rembourser les intérêts accumulés, de la plus vieille facture impayée à la plus récente. Il sert ensuite à payer les soldes impayés, de la plus vieille facture à la plus récente.

Nous pouvons transmettre votre dossier en recouvrement si votre facture n'est toujours pas payée 30 jours après sa date limite pour le paiement. Nous pouvons aussi interrompre vos services ou mettre fin à votre contrat (voir 15.5).

4.3. Paiements par prélèvements préautorisés

Pour nous permettre de faire des prélèvements automatiques sur votre compte bancaire ou votre carte de crédit, vous devez nous en aviser en nous communiquant vos coordonnées bancaires (spécimen de chèque) ou celles de votre carte de crédit. Nous vous fournirons une facture pour le montant prélevé.

5. Situations pouvant affecter le fonctionnement des services

Il nous est impossible de garantir que les services fournis ne seront jamais interrompus, indisponibles, inaccessibles, ralentis, instables ou limités. Les sections 5.1 à 5.5 énumèrent les problèmes de fonctionnement pour lesquels nous ne pouvons pas être tenus responsables (y compris pour les dommages indirects, spéciaux, punitifs et les pertes de revenus ou de bénéfices que vous pourriez subir).

5.1. Interruption ralentissement temporaire d'un service

Situations hors de notre contrôle. Par exemple :

- Des limitations inhérentes à notre réseau ou au réseau d'un fournisseur de service partenaire de Mazagan Telecom.
- Des délais et autres limitations dans la transmission de données et de fichiers causées par des interférences atmosphériques, topographiques ou radio, par une surcapacité du système, ou par d'autres facteurs hors de notre contrôle ou de celui d'un fournisseur de service.
- La défaillance d'équipements ou d'installations appartenant à d'autres entreprises qui affecte notre réseau (ex. une coupure d'électricité sur le réseau).
- Une faute commise par d'autres entreprises et qui affecte notre réseau.

. • La faiblesse des piles d'un équipement.

• Un ordre de la police ou de toute autre force de l'ordre qui nous oblige à interrompre vos services. Des frais de rétablissement de services pourraient s'appliquer.

• Toute mesure qui pourrait nuire de manière involontaire à la livraison des courriels (ex. nos mesures pour lutter contre les pourriels peuvent occasionnellement bloquer des courriels légitimes).

Travaux de maintenance. Notre fournisseur fait occasionnellement des travaux de maintenance pour assurer le bon fonctionnement et l'amélioration de son réseau (ex. modification, mise à jour, relocalisation ou réparation de l'équipement). Ces travaux de maintenance peuvent causer des interruptions ou des ralentissements de services.

Gestion du trafic. Pour éviter une congestion du réseau Internet lorsque votre modem envoie une quantité importante de données, nous pouvons ralentir temporairement votre vitesse de téléversement (envoi de données, ou "upload") selon votre type d'accès Internet. Dès que le risque de congestion est écarté, votre vitesse est rétablie.

5.2. Interruption d'un service pendant 48 heures ou plus

Vos droits. Vous avez droit à un crédit si un service est interrompu et inutilisable pendant au moins 48 heures consécutives. Vous devez en faire la demande par écrit dans les 15 jours qui suivent la fin de l'interruption. Vous n'avez droit à aucun autre dédommagement. Le montant du crédit est calculé proportionnellement à la durée de l'interruption, de la façon suivante

$$\left[\frac{\text{Prix mensuel du service}}{\text{Nombre de jours inclus dans la période de facturation}} \right] \times \left[\text{Nombre de jours d'interruption} \right]$$

Par contre, vous n'avez droit à aucun crédit si l'interruption est causée par : • un arrêt de travail, • un acte de vandalisme, • un ordre de la police ou de toute autre force de l'ordre qui nous oblige à interrompre vos services, • tout autre cas de force majeure ou toutes circonstances hors de notre contrôle ou du contrôle

5.3. Interruption ou indisponibilité du 911 ou de votre système d'alarme

Le service d'urgence 911 ou votre système d'alarme branché à une ligne téléphonique peut être temporairement interrompu ou indisponible, notamment pour les raisons suivantes :

- A. En raison d'une interruption ou d'un ralentissement temporaire décrit à la section 5.1.
- B. Si vous utilisez un équipement non autorisé (ex. modem téléphonique).

C. Si vous utilisez un équipement à une adresse autre que celle où les services sont fournis, ce qui est contraire à vos engagements (voir la section 8 (10)).

D. Si vous modifiez ou altérez un équipement ou un logiciel raccordé à notre réseau, y compris sa configuration, ce qui est contraire à vos engagements (voir la section 8 (9)).

E. S'il y a une défaillance, une faute ou un problème causé par les équipements ou les installations appartenant à d'autres entreprises.

6. Engagements de protéger vos données et accès Internet

Nous ne garantissons pas la sécurité de vos données, de vos fichiers, de votre vie privée, de votre accès Internet et des équipements. Vous êtes donc responsable de prendre les mesures appropriées pour protéger vos données, votre vie privée, votre accès Internet et les équipements. Par exemple :

A. Utiliser des mots de passe ou d'autres mesures pour contrôler l'accès aux équipements.

B. Faire des copies de sauvegarde de toutes vos données (ex. courriels, archives, photos, vidéos, etc.).

C. Installer des logiciels de protection de données (ex. antivirus).

D. Utiliser des méthodes de chiffrement de données.

E. Prendre des mesures techniques pour sécuriser votre accès Internet.

F. Effacer les informations et les données stockées sur les équipements qui nous sont retournés ou dont vous vous débarrassez.

Ces mesures de protection peuvent vous éviter les problèmes suivants :

A. Données ou fichiers corrompus, interceptés, perdus ou détruits par intrusion ou autrement.

B. Dommages causés par le visionnement, le téléchargement ou toute autre utilisation de contenus par les services offerts.

C. Dommages découlant d'une modification de la configuration des logiciels ou d'un virus informatique.

D. Programmes, données ou autres informations perdus qui avaient été sauvegardés ou conservés dans un équipement, y compris lorsque l'équipement est en notre possession pour réparation.

7. Engagements concernant l'utilisation des équipements

[1] Vous devez assumer les risques liés à l'utilisation d'un équipement non autorisé (voir 2.2) et ceux liés à l'utilisation des équipements Mazagan Telecom autorisés, même lorsqu'ils sont utilisés par une autre personne que vous-même (y compris les coûts et les dommages que cela peut engendrer). De plus, vous êtes responsable si l'équipement Mazagan Telecom prêté ou loué est perdu, volé, brisé, détruit ou endommagé au-delà de l'usure normale, sauf en cas de force majeure.

[2] Vous devez nous aviser immédiatement si un équipement Mazagan Telecom vendu est défectueux. Vous pourriez avoir droit à la garantie du fabricant décrite à la section 3.2.

[3] Vous nous aviser immédiatement si un équipement Mazagan Telecom prêté ou loué est perdu, volé, brisé ou détruit. Pour l'équipement volé ou perdu, nous pouvons bloquer l'accès au service visé.

À partir du moment où vos services sont bloqués, la personne qui possède votre équipement ne peut plus l'utiliser. Vous ne risquez donc pas d'avoir à payer pour des options supplémentaires. Par contre, vous demeurez responsable de payer le prix de votre abonnement, et le prix de toute option supplémentaire utilisée avant le blocage. Vous devez aussi l'indemnité prévue à la section 2.1 pour le remplacement de l'équipement.

[4] Vous devez nous rendre l'équipement Mazagan Telecom prêté ou loué le plus rapidement possible lorsque votre contrat prend fin. Ne pas oublier d'effacer les informations et les données personnelles stockées sur l'équipement.

Si vous ne rendez pas l'équipement, vous devez payer l'indemnité prévue à la section 2.1.

[5] **Vous devez respecter les configurations minimales des équipements**, y compris des logiciels et des programmes, afin d'éviter des failles de sécurité pouvant affecter les installations de Mazagan Telecom (ex. mettre à jour votre navigateur de recherche Internet lorsqu'une mise à jour vous est proposée).

[6] Vous devez protéger et sécuriser l'équipement Mazagan Telecom prêté ou loué, et l'utiliser avec soin, prudence et diligence.

[7] Vous ne devez pas retirer ou modifier l'étiquette ou le numéro de série d'un équipement Mazagan Telecom loué.

[8] Vous ne devez pas modifier ou altérer tout équipement raccordé à notre réseau.

[9] Vous ne devez pas utiliser l'équipement à une adresse autre que celle où les services sont fournis, sauf si cela est permis à la Partie 1 du document Contrats de service de communication.

[10] Vous devez respecter la réglementation applicable, les manuels d'utilisation des équipements vendus et toute autre exigence de notre part.

[11] Vous ne devez pas céder ou autrement transférer, sans notre autorisation, l'équipement Mazagan Telecom qui vous a été prêté ou loué.

8. Engagements concernant l'utilisation des services

[1] Vous devez assumer les risques liés à l'utilisation des services, même lorsqu'ils sont utilisés par une autre personne

que vous-même (y compris les coûts et les dommages que cela peut engendrer).

[3] Vous devez utiliser les services et les contenus à vos fins personnelles uniquement et non à des fins commerciales. Vous ne devez pas revendre ni offrir les services à d'autres personnes, avec ou sans contrepartie (ex. accès Internet). Vous ne devez pas partager vos mots de passe. Vous ne devez pas non plus modifier, louer, prêter, vendre ou distribuer tout contenu auquel vous avez eu accès grâce aux services offerts ni créer d'œuvres dérivées basées sur de tels contenus.

[4] Vous devez nous aviser sans délai si les services sont utilisés à des fins commerciales ou dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise. Vos contrats pourraient alors être transférés à notre Service Affaires, car les prix, les conditions, les lois et la réglementation applicables peuvent différer de ceux applicables aux services que nous offrons pour une utilisation à des fins personnelles et résidentielles. Vous serez informé de ce transfert 30 jours à l'avance.

[5] Vous ne devez pas utiliser ou permettre que les services soient utilisés d'une manière illégale ou abusive. C'est le cas, par exemple, si l'utilisation des services est déraisonnable ou disproportionnée, si elle met en péril les services ou notre réseau, si elle nous nuit ou si elle nuit à toute autre personne.

9. Engagement de nous donner accès à votre domicile

Vous vous engagez à nous autoriser l'accès à votre domicile ou à tout autre endroit où les services sont ou seront fournis, durant nos heures habituelles d'ouverture, pour nous permettre :

- d'installer, d'inspecter, de réparer ou d'entretenir tout équipement raccordé à notre réseau ou à celui d'un fournisseur de service partenaire de Mazagan Telecom;
- de régler une panne ou tout autre problème qui affecte le réseau; où
- d'assurer le respect de vos engagements ou de nos obligations. Notre représentant doit obtenir votre permission avant d'entrer, sauf s'il y a urgence ou si un juge lui a permis par écrit d'y entrer sans votre autorisation. À votre demande, notre représentant devra vous montrer la carte d'identité que nous lui avons émise.

10. Engagements de nous indemniser en cas de poursuite liée à l'utilisation de vos services ou de l'équipement

Une personne pourrait nous poursuivre ou exiger un dédommagement pour une raison liée à la façon dont vous utilisez les services, l'équipement, les numéros de téléphone ou les codes d'identification. Elle pourrait aussi le faire pour une raison liée à une faute que vous avez commise, ou à un engagement de votre contrat que vous n'avez pas respecté. Une personne pourrait de la même façon poursuivre notre société et nos partenaires, ou exiger un dédommagement de leur part. Même si la demande de cette personne vous semble mal fondée, voici ce à quoi vous vous engagez, à vos frais :

A. Prendre en charge la situation, y compris toute négociation.

B. Défendre nos intérêts, et ceux de nos partenaires.

C. Nous dédommager, ainsi que nos partenaires, de tous dommages subis et de tous frais, y compris pour les honoraires et les frais de justice.

Nous pouvons participer et intervenir lors d'une poursuite, à nos frais, et choisir notre avocat. Nos partenaires ont ce même droit.

11. Ce que vous risquez si vous ne respectez pas vos engagements

[1] Nous pouvons interrompre vos services ou mettre fin à vos contrats

[2] Si nous subissons un dommage, devez nous dédommager (y compris pour les dommages indirects, spéciaux, punitifs, les pertes de revenus ou de bénéfices). Si vous subissez de tels dommages, nous n'en sommes pas responsables.

[3] Nous pouvons vous interdire d'être mandataire sur le compte d'une autre personne.

12. Gestion des numéros de téléphone et des codes d'identification

12.1. Transfert de numéros de téléphone d'un ancien fournisseur de service à Mazagan Telecom

Lorsque vous concluez un contrat de téléphonie avec nous, nous nous occupons de contacter votre ancien fournisseur de service pour le transfert des numéros de téléphone. Mazagan Telecom ne s'occupe pas du débranchement de votre compte avec votre ancien fournisseur.

Vous êtes toutefois responsable de payer les frais du transfert et les montants dus à votre ancien fournisseur de service.

12.2. Modification et retrait possible des numéros de téléphone

Les numéros de téléphone peuvent être changés uniquement si nous avons un motif raisonnable de le faire (ex. si un organisme gouvernemental l'exige) et nous ne sommes pas responsables des dommages que vous pourriez en subir. Par contre, nous devons vous informer d'avance, dans un délai raisonnable et par écrit, du motif et de la date du changement. Si un numéro doit être changé d'urgence, nous pouvons vous en informer verbalement, puis vous confirmer par écrit que le changement a été fait.

13. Gestion de vos renseignements personnels

13.1. Liste des renseignements personnels que nous pouvons recueillir

Nous pouvons recueillir, utiliser et conserver les renseignements personnels suivants :

- Votre nom et vos coordonnées (ex. adresse, numéros de téléphone, adresses électroniques).
- Vos informations de crédit.
- Votre date de naissance, sexe et situation familiale.
- Toute autre information qui permet de vous identifier ou toute autre information décrite à notre politique de confidentialité.

Nous pouvons recueillir ces renseignements auprès de vous ou auprès d'autres personnes et organismes, si vous y consentez ou si la loi nous le permet. Vous vous engagez à nous fournir des renseignements exacts et complets, et à nous aviser de tout changement pendant la durée de vos contrats (ex. déménagement, changement d'adresse courriel).

Au moment de conclure vos contrats de service, vous nous autorisez à obtenir, auprès d'institutions financières et autres agences de renseignements pertinentes, les renseignements personnels nécessaires pour vérifier si vous représentez un risque financier.

Vous nous autorisez également à leur transmettre tout renseignement personnel requis à cette fin. Vous pouvez nous autoriser à refaire de telles vérifications pour contrôler périodiquement le risque financier que vous représentez tout au long de la durée de votre contrat. Vous pouvez enfin autoriser les personnes agissant en notre nom à obtenir et à transmettre de tels renseignements pour ces mêmes fins. Vous pourrez retirer votre consentement en tout temps en nous contactant (voir 13.5).

13.2. À quelles conditions nous pouvons recueillir, utiliser et conserver vos renseignements personnels

Vous nous donnez le droit de recueillir, d'utiliser et de conserver vos renseignements personnels pour les raisons suivantes :

- [1] Instaurer, développer et maintenir des relations d'affaires avec vous.
- [2] Connaître vos intérêts, vos besoins, vos attentes et vos préférences afin d'enrichir nos produits et services, et vous en proposer de nouveaux.
- [3] Détecter et prévenir d'éventuelles fraudes ou utilisations illégales, inadéquates ou inappropriées de nos produits et services.
- [4] Fournir les produits et les services que vous avez demandés, les facturer et en percevoir le paiement.

[5] Évaluer si vous représentez un risque financier avant de conclure un contrat avec vous, et contrôler périodiquement ce risque pendant la durée de votre contrat.

[6] Respecter les lois et les règlements applicables.

Nous nous engageons à utiliser vos renseignements personnels dans les limites imposées par la loi et à les conserver uniquement s'ils sont nécessaires ou utiles pour l'une des 6 raisons mentionnées ci-dessus.

Nous nous engageons aussi à assurer la confidentialité de vos renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité adaptées au support et à la sensibilité de ces renseignements.

13.3. À quelles conditions pouvons-nous communiquer vos renseignements personnels à d'autres personnes

Votre consentement est obligatoire. Vos renseignements personnels sont confidentiels. Nous devons donc obtenir votre consentement exprès avant de les communiquer à qui que ce soit. Votre consentement sera considéré comme étant exprès si vous nous donnez :

- Un consentement écrit.
- Une confirmation électronique par Internet ou en composant un numéro sans frais interurbain.
- Une confirmation verbale, si un enregistrement audio est conservé par nous-mêmes ou par un tiers indépendant.
- Tout autre type de consentement constaté par une preuve documentaire fiable que vous ou une autre personne crée de manière objective.

Exceptions. Nous n'avons pas à obtenir votre consentement si vos renseignements sont déjà accessibles au public, ou si un tribunal exige que vos renseignements soient communiqués à une personne, à un organisme ou à une entreprise. Nous n'avons pas non plus à obtenir votre consentement si une loi ou un règlement nous permettent de communiquer vos renseignements à des personnes, organismes ou entreprises sans votre consentement ou nous obligent à le faire. Ils nous permettent notamment de les communiquer aux personnes suivantes :

- Votre mandataire : une personne qui est votre mandataire ou que nous jugeons être votre mandataire d'après une analyse raisonnable des circonstances.
- Notre mandataire : notre mandataire dont le mandat est d'obtenir le paiement des montants que vous nous devez. Vos renseignements doivent être nécessaires pour réaliser son mandat et il doit s'engager à utiliser vos renseignements uniquement à cette fin.
- Un fournisseur de service de téléphonie ou tout autre fournisseur de service de communication. Vos renseignements doivent être nécessaires pour fournir un service efficace et rentable. Le fournisseur doit s'engager à utiliser vos renseignements uniquement à cette fin et en assurer leur confidentialité.

- Un fournisseur qui vous fournit des services reliés à la téléphonie ou aux annuaires téléphoniques. Vos renseignements doivent être nécessaires pour fournir de tels services. Le fournisseur doit s'engager à utiliser vos renseignements uniquement à cette fin et en assurer la confidentialité.

- Un de nos revendeurs qui vous fournit des services de communication. Vos renseignements doivent être nécessaires pour fournir de tels services. La société doit s'engager à utiliser vos renseignements uniquement à cette fin et en assurer leur confidentialité.

- Un organisme ou une personne qui a le pouvoir de nous forcer à communiquer vos renseignements personnels. Vos renseignements doivent être demandés dans le cadre de leurs fonctions.

- Un organisme qui a la responsabilité en vertu d'une loi de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois. Vos renseignements doivent être nécessaires pour la poursuite d'une infraction et être demandés dans l'exercice des fonctions de l'organisme.

- Une autorité publique ou son mandataire qui juge être en situation d'alerte publique d'urgence. Elle doit avoir besoin de vos renseignements pour éviter ou minimiser un danger imminent pour la vie, la santé ou la sécurité d'une personne.

Renseignements transmis à l'étranger. Lorsque nous utilisons les services de compagnies situées à l'extérieur du Canada pour vous fournir les services demandés, nous exigeons que ces compagnies préservent la confidentialité et la sécurité de vos renseignements personnels selon les normes prévues dans *la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, notamment par des ententes dans lesquelles elles s'engagent à le faire. Par contre, lorsque vos renseignements sont stockés ou traités à l'extérieur du Canada, ils sont assujettis à des lois étrangères qui pourraient permettre, malgré nos ententes, que vos renseignements soient communiqués aux autorités des pays en question.

13.4. Votre droit d'accéder à vos renseignements personnels

Vous pouvez demander d'avoir accès à vos renseignements personnels à tout moment, par écrit. Nous devons vous les rendre accessibles au plus tard **30 jours** après avoir reçu votre demande.

13.5. Nous contacter pour toute demande ou plainte liée aux renseignements personnels aux renseignements personnels

Toute demande ou plainte à propos de vos renseignements personnels doit être adressée par écrit au Responsable de la protection des renseignements personnels et envoyée à l'adresse suivante : 826, boulevard Décarie, Saint-Laurent (Québec) H4L 3L9.

14.1. Changer votre abonnement et forfait

Règle générale. À tout moment, vous pouvez demander de changer le contenu de vos abonnements, y compris vos forfaits, en composant le 514-800-2888. Vous demeurez responsable des montants dus pour les services fournis jusqu'à la date d'entrée en vigueur du changement. Sachez que certains rabais ou certaines promotions pourraient ne plus s'appliquer à la suite du changement (ex. certains services ou options qui étaient inclus dans votre ancien forfait pourraient être facturés avec votre nouveau forfait ou encore ne plus être disponibles).

14.2. Déménagement de vos services

En cas de déménagement, vous devez payer les frais de 95\$ d'installation des équipements Mazagan Telecom autorisés à votre nouvelle adresse .

Si vous emménagez à un endroit où nos services ne sont pas fournis ou à un endroit où notre réseau n'est pas optimal, vous pouvez mettre fin à votre contrat aux conditions énoncées à la section 15.6.

15. Gestion de votre contrat

15.1. Contenu et interprétation de votre contrat

Les Parties 1 et 2 du document Contrats de services de communications décrivent l'ensemble des droits et des obligations de Mazagan Telecom et l'ensemble de vos droits et de vos obligations concernant vos abonnements. Autrement dit, la conclusion d'un contrat de service avec Mazagan Telecom rend invalide toute autre entente, promesse, déclaration ou garantie.

Chaque contrat est interprété selon les lois et règlements en vigueur dans la province de Québec, y compris selon les décisions réglementaires du CRTC. S'il y a incompatibilité entre ces règles et le contenu d'un contrat, les règles du CRTC s'appliquent en priorité.

15.2. Début et durée de votre contrat

Chaque contrat entre en vigueur individuellement à compter de l'activation du service. Par contre, si l'équipement n'est pas encore installé au moment de l'activation, le contrat entre en vigueur à la date d'installation de l'équipement. Chaque contrat est à durée déterminée ou indéterminée selon le cas, des précisions (la durée du contrat sera indiquée sur la partie 1 de la description de vos services).

15.3. Notre droit de modifier le contenu de votre contrat

À tout moment, nous pouvons modifier votre contrat, y compris le prix et la nature du service offert. Nous devons vous informer de toute modification au moins **30 jours** avant son entrée en vigueur, par une lettre ou un écrit

qui traite uniquement de ce sujet. Cet écrit doit indiquer clairement et lisiblement :

- l'information ajoutée à votre contrat, ou la clause modifiée avec sa version originale,
- la date d'entrée en vigueur de la modification, et
- toute autre information que la loi ou les règlements nous imposent.

Vos droits. Si la modification a pour effet d'augmenter la portée de vos engagements ou de réduire nos obligations, vous pouvez refuser cette modification et mettre fin au contrat.

Dans tous les cas, vous demeurez responsable de payer le prix des services fournis jusqu'au jour où votre contrat a pris fin.

À tout moment, vous pouvez mettre fin à votre contrat. Vous devez composer le 514 800 2888 et payer pour les services fournis jusqu'au jour où votre contrat a pris fin. Si un équipement Mazagan Telecom vous a été prêté ou loué, vous devez nous le retourner.

Des frais de rétablissement s'appliqueront si vous souhaitez que vos services soient réactivés. Le montant de ces frais est équivalent aux frais d'installation en vigueur au moment du rétablissement de votre service. Sachez que certains rabais ou certaines promotions auxquels vous aviez droit pourraient ne plus s'appliquer à la suite du rétablissement de service.

À tout moment, vous pouvez mettre fin à votre contrat. Vous devez composer le 514-800-2888 OU envoyez un courriel à support@mazagantelecom.com et payer pour les services Fournis jusqu'au jour où votre contrat a pris fin. Si un équipement Mazagan Telecom vous a été prêté ou loué, vous devez nous le retourner.

Si vous vous avez droit à un remboursement comme un dépôt ou une des jours de services non consommés, ce remboursement sera effectué dans les 15 jours au maximum de votre date de résiliation.

Indemnités possibles pour l'équipement Mazagan Telecom vendu avec rabais.

Si vous avez acheté un équipement avec un rabais et que l'application du rabais s'échelonne sur plusieurs mois, vous devez payer le rabais restant lorsque vous mettez fin au contrat. Voici le calcul :

$$\left[\frac{\text{Montant du rabais}}{\text{Nombre de mois d'application du rabais}} \right] \times \left[\text{Nombre de mois complets restants pour l'application du rabais} \right]$$

Le mois entamé au moment où vous mettez fin à votre contrat est considéré comme un mois entièrement écoulé.

Si vos services ont été suspendus (par exemple dans le cas d'une suspension saisonnière ou lors d'un déménagement), la période durant laquelle vos services ont été suspendus sera ajoutée au nombre de mois restants pour calculer l'indemnité à rembourser.

Indemnités possibles pour l'équipement Mazagan Telecom non retourné.

Si vous ne retournez pas l'équipement qui vous a été prêté ou loué, vous devrez rembourser la valeur de l'équipement (voir l'annexe A) ou les frais que nous aurons déboursés pour reprendre possession de l'équipement.

15.4. Notre droit de mettre fin ou d'interrompre vos

Avant de mettre fin à votre contrat, nous devons vous en informer par écrit au moins **30 jours** à l'avance. Ce délai est plus court si nous mettons fin à votre contrat ou interrompons vos services parce que vous n'avez pas respecté l'un de vos engagements (ex. facture non-payée) : vous en serez informé **14 jours** à l'avance. Sachez que nous ne pouvons pas interrompre vos services si vous êtes en retard dans le paiement de votre facture parce que vous contestez certains montants facturés. Vous devez toutefois payer le montant des frais non-contestés au minimum. Vous ne recevrez aucun avis dans les cas suivants :

- Nous devons prendre des mesures immédiates pour protéger le réseau des fournisseurs de service partenaires de Mazagan Telecom.
- Les services ou les équipements sont utilisés de manière abusive ou frauduleuse, y compris nos services à la clientèle.
- Les services ou les équipements sont utilisés d'une manière contraire à la loi ou aux règles imposées par le CRTC.

15.5. Votre droit de transférer votre contrat ou un équipement à une autre personne (avec notre autorisation)

Vous devez obtenir notre autorisation pour céder ou autrement transférer à une autre personne votre contrat Mazagan Telecom ou un équipement Mazagan Telecom qui vous a été prêté ou loué. Des frais pourraient être applicables en cas de transfert d'un contrat.

15.6 Avis de fin du contrat et renouvellement :

Vous recevrez un courriel ou une lettre d'information entre le 90ème et le 60ème jour précédant la date fine de votre contrat. Le client peut confirmer soit la résiliation du service à la fin de son contrat (dans le cas d'un contrat à durée déterminée)

15.7. Plainte concernant votre contrat ou un service

Pour toutes plaintes, veuillez communiquer avec notre département de gestion de litiges en composant le 514-800-2888 ou par courriel sur :

plainte@mazagantelecom.com ou
mazagantelecom@gmail.com

Avez-vous une plainte relative à votre service de télécom ou de télé-résidentiel que nous n'avons pu régler? La commission indépendante des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) pourrait vous aider gratuitement : www.ccts-cprst.ca ou composer le numéro sans frais 1-888-221-1687.



Annexe A : Valeur des équipements

Modem pour Accès Internet 5Mbps ou 10 Mbps (Docsis 2.0)	60\$	Routeur TP-LINK 300N	50\$
Modem Accès Internet 15Mbps ou plus (Docsis 3.0)	135\$	Routeur TP_LINK 1350 AC	80\$
Chargeur 12 Volts	35\$	Routeur D-LINK (Double Bande)	80\$
Câble RJ45	15\$	Routeur Cisco Linksys	80\$
Adaptateur de téléphonie IP	50\$	Routeur Asus 300N	50\$

Annexe B : Règles imposées par La Loi sur la protection du consommateur pour la location d'équipement Mazagan Telecom à long terme.

L'équipement Mazagan Telecom loué ne vous appartient pas. Nous en demeurons propriétaires, même s'il est en votre possession.

Nous assumons la perte ou la détérioration de cet équipement qui est due à un cas de force majeure, sauf si :

- vous n'aviez pas le droit d'être en possession de cet équipement; ou
- vous étiez devenu propriétaire de l'équipement au moment de la perte ou de la détérioration.

Vous bénéficiez des mêmes garanties à l'égard de l'équipement loué que si vous en étiez propriétaire. Si vous ne respectez pas vos engagements ou toute autre exigence prévus au contrat, nous pouvons :

- exiger le paiement immédiat de tout montant qui nous est dû; ou
- reprendre possession de l'équipement loué. Dans un tel cas, nous devons vous en informer par écrit **30 jours** d'avance. Dans ce délai de
- **30 jours**, vous pouvez éviter la reprise de possession en remédiant au fait que vous n'avez pas respecté le contrat.

Vous pouvez nous retourner l'équipement loué en tout temps pendant la période de location.

Dès que l'équipement nous est remis, la location prend fin. Nous n'avons pas à vous rembourser le montant des paiements échus déjà perçus et nous pouvons vous réclamer les dommages et intérêts

réels qui découlent directement et immédiatement de la fin de la location.

Nous avons l'obligation de minimiser nos dommages.

Vous aurez avantage à consulter les articles 116, 150.10, 150.11 et 150.13 à 150.17 de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.