

Bienvenue chez Eastlink! Pour utiliser nos Services, vous devez accepter les Conditions d'utilisation présentées ci-dessous. Veuillez les lire attentivement. Pour que nos conditions soient plus faciles à comprendre, nous avons inclus des résumés d'information dans des boîtes de texte (les boîtes ne font pas partie des conditions d'utilisation officielles, elles sont là pour clarifier les parties les plus importantes du texte). N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous avez des questions!

*Les documents énumérés ci-dessous sont les documents importants qui s'appliquent à votre utilisation des services et à nos responsabilités envers vous, notre client. Puisque chaque document a un objectif différent, vous devriez tous bien les connaître.*

- Les présentes **conditions** s'appliquent à l'utilisation des services résidentiels, y compris les services de télévision, Internet, ligne terrestre et autres services reliés (les « services ») et à tout équipement utilisé avec les services (« l'équipement »). Dans les présentes conditions, les termes « Eastlink », « nous », « notre » et « nos » font référence à Eastlink.
- Notre **Politique de confidentialité** explique quels renseignements personnels sont recueillis par Eastlink et comment les renseignements personnels sont utilisés et partagés.
- Notre **Politique d'utilisation acceptable** souligne certaines des responsabilités qui incombent à l'utilisateur qui se sert d'Internet et des services mobiles.
- Détails supplémentaires par suite de la signature d'une **entente de services**.
- Dans les régions où Eastlink est un petit opérateur fournisseur de services locaux, un **tarif** s'applique aussi à certains services.
- Finalement, toute mise à jour ou modification aux Services ou aux Conditions.

Les Conditions, ententes, politiques, et leurs modifications constituent l'entièreté de l'entente entre vous et Eastlink, ces documents remplacent toute autre entente et toutes autres conditions verbales ou écrites relativement à vos Services.

### 1. Introduction

*Nous pourrions modifier certains aspects de vos Services, des Conditions d'utilisation ou des politiques qui s'y rapportent. Si les changements sont importants, Eastlink vous avisera.*

- 1.1. Les Services fournis se classent comme suit : Les Services à long terme sont des Services que vous prenez pour une longue période, soit plus d'un mois, tel que décrit dans votre Entente de services (« Services à long terme »). Les Services mensuels sont des Services pour lesquels vous avez un abonnement en continu, mais ils ne sont pas des Services à long terme. Les Services facturés à l'utilisation sont des Services que vous payez seulement si vous y avez recours.
- 1.2. Si vous avez une Entente de services avec nous, à la fin de cette Entente, les Services vous seront offerts sur une base mensuelle (services par mois) sauf si vous annulez ceux-ci. Les conditions, taux et frais du marché en vigueur à ce moment seront appliqués. Les avantages promotionnels reçus gratuitement ou à rabais pendant la validité de votre Entente ne seront pas automatiquement renouvelés à la fin de votre Entente initiale.

- 1.3. Eastlink pourrait, au besoin, modifier les Conditions d'utilisation et les politiques. La version la plus récente des Conditions d'utilisation sera toujours publiée à eastlink.ca. Si nous jugeons que les modifications sont importantes, un avis sera émis par courriel, sur votre facture ou par toute autre méthode. Votre utilisation des Services confirme que vous acceptez les Conditions modifiées.
- 1.4. Dans le cas de modifications majeures aux Services, Eastlink vous avisera par écrit 30 jours avant lesdites modifications (sauf là où la loi l'interdit). Les modifications pourraient porter, par exemple, sur la vitesse d'Internet, les heures de disponibilité, l'utilisation incluse ou les changements aux forfaits de télévision.
- 1.5. Il est interdit de transférer ou de céder vos services ou votre Entente de services à quelqu'un d'autre (à moins qu'il y ait eu approbation préalable de la part de Eastlink). Eastlink a le droit de transférer ou de céder une Entente de services, tout droit ou toute responsabilité d'une Entente, sans l'obtention de votre permission.
- 1.6. Vous êtes responsables de tous les frais à votre compte, y compris les frais d'utilisation, les appels à frais virés (au taux établi par la compagnie de services téléphoniques de la personne qui vous appelle), les appels aux numéros 900 ou 976 et les appels interurbains. Vous êtes aussi responsable de :
  - i. vous assurez que toute personne qui utilise vos Services respecte les présentes Conditions;
  - ii. protégez tout nom d'utilisateur ou mot de passe relatif à votre compte afin d'éviter tout accès non autorisé à vos Services ou à votre compte;
  - iii. vérifier l'exactitude et faire la mise à jour des renseignements fournis à Eastlink et d'aviser Eastlink de toute modification.

## 2. Paiements

*La facture de Eastlink comprend les Services mensuels récurrents pour la période de facturation suivante et les frais pour les Services « à l'utilisation » de la période précédente. Des frais de retard seront portés à votre compte si vous ne payez pas votre facture avant la date d'échéance.*

- 2.1. Les frais de Services mensuels récurrents sont applicables à partir de la date d'activation des Services ou de la première utilisation de l'Équipement, selon la première des éventualités, et sont facturables un mois à l'avance. Conséquemment, votre facture comprendra les frais de service récurrents de la période de facturation suivante. Elle comprend aussi les Services facturés « à l'utilisation » pendant la période de facturation, par exemple, les données et les minutes supplémentaires, les appels interurbains, les achats de film ou d'événement ainsi que les frais d'itinérance.
- 2.2. La date de début et la date de fin de la période de Services sont inscrites sur la première page de la facture. La date d'échéance du paiement est aussi inscrite sur votre facture. Si vous ne payez pas votre facture avant la date d'échéance, des frais de retard sur le montant à payer inscrit à votre facture mensuelle seront portés à votre compte. Le fait de ne pas recevoir de facture ne vous libère pas de votre obligation de payer. Si Eastlink ne vous a pas envoyé de facture ou si le montant de la facture est erroné, Eastlink dispose de 6 mois à partir de la date de la facture pour corriger l'erreur.
- 2.3. Pour vous laisser suffisamment de temps pour vérifier les montants de vos factures, Eastlink vous donne 60 jours à partir du moment où vous recevez celle-ci pour signaler tout désaccord ou problème relativement à la facturation. Vous devez toutefois payer les montants non contestés selon la date inscrite sur votre facture. Après 60 jours, Eastlink tiendra pour acquis que les montants facturés sont bons.
- 2.4. Si vous choisissez d'effectuer des paiements préautorisés, Eastlink prélèvera automatiquement chaque mois le montant à payer de votre carte de crédit ou de votre compte bancaire. Tout autre montant dû pourra aussi être prélevé, y compris des frais de retard de paiement ou des frais d'annulation anticipée. Pour éviter les retards de paiements, avisez Eastlink de tout changement à vos renseignements de carte de crédit ou de compte bancaire. Si vous souhaitez mettre fin aux paiements préautorisés ou y apporter des changements, vous devez fournir un préavis de 15 jours.

- 2.5. Les personnes de plus de 65 ans, les personnes ayant des besoins particuliers en matière d'accessibilité et les personnes n'ayant pas d'abonnement à un service Internet ou de données mobiles peuvent faire une demande pour recevoir des factures papier. Pour faire une demande, prière d'appeler au 1-800-345-1111.
- 2.6. Lors de circonstances exceptionnelles, Eastlink pourrait demander un paiement provisoire avant la date de facturation pour des montants accumulés. Dans un tel cas, Eastlink fournit les détails des services et des montants concernés. Si le montant exigible n'est pas payé avant la date de paiement requise, le paiement sera considéré en souffrance.
- 2.7. À moins d'une disposition contraire spécifiquement inscrite à votre forfait ou dans vos options, le temps d'appel et d'appel interurbain est arrondi à la minute la plus près et l'utilisation des données est arrondie au kilo-octet le plus près. Si une minute ou un kilo-octet est entamé, le client accepte de payer pour toute la minute ou tout le kilo-octet. L'arrondissement en ce qui a trait à l'utilisation vocale et aux données en itinérance peut varier et peut être déterminé par les partenaires en itinérance de Eastlink. Les frais liés au temps d'appel (et les frais d'interurbain, le cas échéant), s'appliquent du moment où le bouton Envoyez (Send) est utilisé ou dès la connexion établie avec notre réseau, jusqu'à la fin de l'appel, soit à l'utilisation du bouton Fin (End) ou à la déconnexion.
- 2.8. Toute utilisation excédentaire des Services sera facturée aux taux affichés à eastlink.ca. Vous êtes responsable de la gestion de votre utilisation mensuelle et de faire en sorte que votre consommation correspond à l'utilisation comprise dans vos Services. Pour les services Internet, il est possible de surveiller votre utilisation mensuelle avec My Account à eastlink.ca. Pour les services mobiles, vous pouvez surveiller votre consommation mensuelle avec Mon compte à eastlink.ca ou avec l'application libre-service de Eastlink.
- 2.9. Lorsque vous êtes en zone d'itinérance, vous êtes responsable de tous les frais applicables à votre consommation en itinérance, selon les limites et les conditions du fournisseur de services en itinérance. Des frais supplémentaires de transport de données, d'itinérance et d'interurbains ainsi que des taxes sont encourus lors des actions suivantes avec votre appareil, le cas échéant : communiquer, envoyer, accéder, naviguer, utiliser la diffusion continue, télécharger ou téléverser des contenus ou des applications.

### **3. Paiements anticipés et limite de crédit**

*Dans certains cas, Eastlink peut exiger un paiement préalable. Si tel est le cas, le paiement devra être versé pour votre première facture. Eastlink peut aussi imposer une limite de dépenses à votre compte.*

- 3.1. Eastlink pourrait demander un paiement préalable de votre première facture ou imposer d'autres exigences relatives aux paiements, comme l'adhésion aux paiements préautorisés. En tout temps, Eastlink peut décider de la façon d'appliquer les paiements aux montants que vous devez.
- 3.2. Moyennant un préavis, Eastlink pourrait vous imposer une limite de dépenses ou modifier votre limite de dépenses. Le dépassement de votre limite de dépenses pourrait entraîner la suspension de votre compte.

### **4. Arrêt des services par le client**

*Nous espérons vous garder comme client, mais si vous annulez vos services, vous devez payer pour les services déjà reçus, pour les frais d'annulation anticipée et autres frais établis dans votre Entente de services. Vous devez aussi nous retourner notre Équipement.*

- 4.1. Pour mettre fin à vos Services, veuillez communiquer avec Eastlink pour nous aviser de la date de mise en vigueur de l'annulation des Services. Si un fournisseur de services doit annuler les Services pour vous, vous devez confirmer

que votre nouveau fournisseur a effectivement mis fin aux Services avec Eastlink, faute de quoi, vous pourriez recevoir une facture à payer pour les Services non annulés.

- 4.2. Si vous annulez les Services, vous devez payer tous les frais encourus, jusqu'à la date de fin des Services ainsi que tous frais d'annulation anticipée applicables et tous autres frais établis dans votre Entente de services.
- 4.3. À l'annulation des Services, vous devez rendre tout l'Équipement appartenant à Eastlink, à vos frais. Dans le cas contraire, vous acceptez de payer la valeur au détail non escomptée de l'Équipement ainsi que tous les frais encourus par Eastlink pour récupérer l'Équipement.
- 4.4. Si vous souhaitez vous reconnecter aux Services après une suspension ou une annulation, des frais de reconnexion s'appliquent.

## 5. Annulation ou suspension des services par Eastlink

*Nous ne souhaitons pas suspendre ou annuler vos Services, mais nous serons dans l'obligation de le faire si vous ne respectez pas nos Conditions et nos politiques, ou pour toute autre raison qui, à notre discrétion, est valable. Si vos Services sont suspendus ou annulés, vous devez payer pour les Services déjà reçus et pour les frais d'annulation anticipée. Vous devez aussi nous retourner notre Équipement.*

- 5.1. Eastlink peut annuler n'importe quel de vos Services ou comptes, ou n'importe quelle Entente de services, dans la mesure où nous vous fournissons un préavis d'au moins 14 jours (sauf là où la loi l'interdit).
- 5.2. Si vos Services sont annulés, vous devez payer tous les frais encourus jusqu'à la date de fin des Services, ainsi que les frais d'annulation anticipée applicables et tous autres frais établis dans votre Entente de services. Si vos Services sont suspendus, vous devez continuer de payer les frais mensuels récurrents pendant la suspension.
- 5.3. À l'annulation des Services, vous devez rendre tout l'Équipement appartenant à Eastlink, à vos frais. Dans le cas contraire, vous acceptez de payer la valeur au détail non escomptée de l'Équipement ainsi que tous les frais encourus par Eastlink pour récupérer l'Équipement.
- 5.4. Eastlink se réserve le droit de restreindre, bloquer, suspendre, déconnecter, annuler ou refuser, en totalité ou en partie, les Services, les comptes ou les identifiants, de quelle que façon que ce soit, y compris le service au 9-1-1, sans aucun préavis ou sans aucune responsabilité envers vous, si :
  - i. vous n'avez pas payé pour vos Services avant la date d'échéance;
  - ii. Eastlink doit engager des dépenses inattendues, inhabituelles ou excessives pour fournir un Service;
  - iii. vous ne respectez pas les Conditions de la présente ou toute politique connexe, y compris notre politique d'utilisation acceptable;
  - iv. vous manquez à votre obligation de payer ou de faire un versement raisonnable lorsque Eastlink le demande;
  - v. vous évitez de procéder à un paiement de façon frauduleuse ou intentionnelle;
  - vi. vous dépassez votre limite de crédit;
  - vii. vous utilisez un Service, vous encouragez une personne à utiliser un Service ou vous laissez une autre personne utiliser un Service de Eastlink pour effectuer/envoyer des appels/messages nuisibles ou choquants, faire de la cyberintimidation ou du harcèlement, ou pour tout autre motif ou façon qui constituerait un acte criminel, entraînerait une responsabilité civile ou constituerait une infraction aux lois applicables;
  - viii. vous réorganisez, débranchez, enlevez, réparez ou interférez de quelque façon que ce soit avec l'Équipement de Eastlink ou si l'arrêt ou la suspension est nécessaire pour protéger les installations, l'Équipement ou le réseau de Eastlink;

- ix. vous ou une personne qui vous représente agissez de manière inadéquate et jugée inacceptable envers Eastlink, un agent ou un employé de Eastlink;
- x. Eastlink détermine ou a des raisons de croire que tout compte, identifiant, Service ou Équipement fait l'objet d'une utilisation frauduleuse, illégale ou inadéquate et compromet l'exploitation de Eastlink ou l'utilisation de nos Services, installations ou réseaux par d'autres utilisateurs;
- xi. Eastlink doit installer, entretenir, vérifier, tester, réparer, enlever, remplacer, enquêter, protéger, modifier, mettre à jour, surclasser ses Services, son Équipement, ses installations ou son réseau;
- xii. Eastlink a des raisons suffisantes de croire qu'il y a une urgence ou des circonstances extrêmes qui justifieraient de telles actions.

5.5. Si Eastlink restreint, bloque, suspend, déconnecte ou annule vos Services ou vos comptes :

- i. vous devez payer les frais mensuels récurrents et tout montant dû;
- ii. Eastlink se réserve aussi le droit de restreindre, bloquer, suspendre, déconnecter, annuler, sans préavis ou responsabilité à l'égard du client, tout autre Service ou compte que vous avez avec Eastlink;
- iii. des frais pourraient être exigibles pour toute dépense relative à un manquement de votre part aux présentes conditions, y compris les frais de recouvrement et les frais judiciaires;
- iv. votre accès aux services d'urgence et aux services pour besoin spéciaux (y compris le 9-1-1 et les messages d'alertes au public) pourrait aussi être restreint, bloqué, suspendu, déconnecté ou annulé;
- v. Eastlink ne garantit pas que vos numéros de téléphone, adresses courriel ou autres identifiants pourront être conservés après un arrêt des Services.

5.6. Des frais de reconnexion s'appliquent si vous souhaitez recourir aux Services de nouveau après une suspension ou une annulation.

5.7. Si Eastlink retire son Équipement ou ses installations, Eastlink n'est pas dans l'obligation de modifier, réparer ou réinstaller le filage ou toute autre installation. Le fait que Eastlink n'enlève pas son Équipement ou ses installations ne signifie pas que Eastlink y renonce.

## 6. Droit d'accès à votre propriété

*Il est possible que nous ayons besoin d'accéder à votre propriété pour une installation, un surclassement, une réparation ou une déconnexion des Services ou de l'Équipement. Eastlink se fie à vous pour obtenir la permission du propriétaire lorsque vous nous autorisez à entrer. En tout temps, vous pouvez demander à voir la carte Eastlink de l'employé qui visite votre domicile.*

6.1. Vous devez fournir aux employés et agents de Eastlink l'accès nécessaire à votre propriété, selon des moments convenus mutuellement, pour que Eastlink installe, inspecte, répare, remplace, enquête, protège, modifie, surclasse ou améliore ses Services, son Équipement et ses installations. Si vous n'êtes pas le propriétaire, vous avez la responsabilité d'obtenir et de conserver les droits d'accès pour Eastlink et vous garantissez avoir le consentement avant que Eastlink n'accède à la propriété.

6.2. Si l'un de vos Services ou comptes est annulé, vous autorisez Eastlink et ses représentants à accéder à votre propriété pour déconnecter les Services ou pour retirer l'Équipement, le cas échéant.

6.3. En tout temps, vous pouvez demander de voir une carte d'identité valide avant de laisser entrer un employé ou un agent de Eastlink.

## 7. Équipement

*Vous devez faire attention à l'Équipement prêté. Si l'Équipement est perdu ou endommagé, avisez-nous immédiatement. La plupart du temps, l'Équipement fourni appartient à Eastlink. Si vous cessez d'utiliser nos Services, vous devez nous rendre l'Équipement, faute de quoi, vous devrez payer celui-ci. Nous nous assurons du bon fonctionnement de notre Équipement en effectuant des réparations et des entretiens de routine.*

- 7.1. Sauf pour l'Équipement que vous avez entièrement payé ou que vous avez accepté de payer, tout l'Équipement fourni demeure la propriété de Eastlink. L'Équipement ne doit être utilisé qu'à l'adresse de service inscrite à votre compte.
- 7.2. Eastlink n'est pas responsable de l'Équipement qui vous appartient (que ce soit de l'Équipement que vous ayez payé ou accepté de payer, comme votre appareil mobile).
- 7.3. L'Équipement et ses logiciels connexes doivent parfois respecter certaines exigences minimales et être placés à certains endroits pour assurer un Service adéquat. Ces exigences sont sujettes à changement de temps à autre, sans préavis, et le client est responsable d'effectuer les mises à jour et d'entretenir l'Équipement et les logiciels selon les exigences. De temps à autre, Eastlink pourrait, directement ou par l'entremise d'un tiers, proposer des mises à jour d'Équipement, y compris l'intégration, la modification ou la suppression d'option de logiciels, l'installation à distance de logiciels, de micrologiciels ou d'autres mises à jour nécessaires au bon fonctionnement des Services et de l'Équipement. Le Client qui ne respecte pas ces exigences pourrait se voir refuser le soutien au client de Eastlink.
- 7.4. Vous acceptez de :
  - i. ne pas manipuler ou tenter de modifier notre Équipement, ou de changer l'Équipement d'emplacement sans nous aviser ou sans notre permission;
  - ii. veiller à ce qu'il n'y ait pas de vente, location, hypothèque, transfert, cession ou affectation de notre Équipement;
  - iii. nous aviser en cas d'Équipement perdu, endommagé, volé, loué, cédé, hypothéqué, cessé ou affecté et de payer la valeur au détail non escomptée de l'Équipement ainsi que tous les frais encourus par Eastlink pour récupérer l'Équipement.

## **8. Services de Eastlink**

*Les Services de télévision comprennent les chaînes requises par le CRTC. Les exigences de programmation sont susceptibles d'être modifiées de temps en autre, si tel est le cas, nous vous aviserons.*

*Ouvrez une session dans Mon Compte ou utilisez l'application libre-service de Eastlink Mobile pour surveiller votre consommation, payer vos factures ou modifier les options à votre compte.*

*Les numéros de téléphone, adresses courriel et autres identifiants fournis par Eastlink ne vous appartiennent pas. À l'annulation de vos Services, ces identifiants pourraient être assignés à une autre personne.*

- 8.1. Le CRTC exige que Eastlink fournisse certaines chaînes de télévision. Ces exigences de programmation sont susceptibles d'être modifiées de temps à autre, nous vous aviserons de tout changement important.
- 8.2. Eastlink n'exerce aucun contrôle sur les émissions de télévision présentées sur une chaîne. Certains programmes, y compris la présentation d'événements sportifs, pourraient ne pas être offerts ou pourraient être inaccessibles

dans votre région pour des raisons de droits d'auteur ou autres. La programmation pourrait aussi être suspendue ou temporairement interrompue par les fournisseurs de programmation télévisuelle pour des raisons hors du contrôle de Eastlink.

- 8.3. Pour ajouter ou enlever des chaînes ou des forfaits, pour surveiller votre utilisation d'Internet ou pour changer n'importe quel aspect de vos Services, par exemple, pour ajouter des options ou des services ou pour gérer vos factures, veuillez ouvrir une session dans My Account à eastlink.ca. Pour les services sans fil, rendez-vous sur le libre-service de Eastlink Mobile ou utilisez l'application libre-service de Eastlink Mobile.
- 8.4. En conformité avec les exigences du CRTC, Eastlink divulgue les noms, adresses et numéros de téléphone des clients de téléphonie filaire aux éditeurs d'annuaires papier et électroniques et aux fournisseurs de services de téléphonistes. Vous pouvez demander que Eastlink ne soumette qu'un nom de collectivité aux éditeurs d'annuaires en vous adressant au service à la clientèle. À votre demande et moyennant des frais, votre numéro de téléphone peut être retiré des annuaires. Les services et les annuaires peuvent toutefois obtenir votre numéro de téléphone et votre adresse d'une autre source que Eastlink.
- 8.5. Dans les provinces où le service est offert, Eastlink est directement branché avec le système 911 évolué. Des frais conventionnés apparaissent sur votre facture de téléphone à cet effet.
- 8.6. Dans la plupart des cas, vous avez le droit de transférer votre numéro de téléphone vers un autre fournisseur canadien. Veuillez toutefois noter que le numéro de téléphone ne vous appartient pas. Conséquemment, si vous annulez vos Services avec Eastlink sans conserver votre numéro de téléphone, Eastlink se réserve le droit d'assigner votre numéro à une autre personne.
- 8.7. Le client n'est pas propriétaire de l'adresse courriel ou des identifiants qui lui sont assignés. Moyennant un préavis, Eastlink se réserve le droit de modifier ou de supprimer un courriel ou un identifiant. Si l'adresse « eastlink.ca » est fournie dans le cadre de services Internet, à la fin de l'entente de service Internet, le client ne sera plus en mesure d'envoyer ou de recevoir des courriels avec l'adresse liée au compte, toutes les adresses courriel associées au compte seront supprimées.
- 8.8. Les services, ainsi que tout logiciel ou contenu (y compris, sans y être limité, les sonneries, pistes musicales, images, vidéos, applications et jeux), fournis ou vendus par Eastlink ou reçus ou achetés par l'entremise d'Eastlink ou d'un tiers sont destinés à l'utilisation personnelle, légale et non commerciale. Le client s'engage à prendre les mesures raisonnables pour protéger ces logiciels, contenus et documents contre le vol, la perte ou les dommages. Le client est responsable des frais et de la consommation causés par l'utilisation de l'équipement ou l'accès aux logiciels et contenus.
- 8.9. Au besoin, Eastlink se réserve le droit de limiter les appels interurbains dans certaines zones où les coûts sont très élevés, selon les frais de raccordement d'appels ou d'autres facteurs. Eastlink pourrait établir les taux pour les appels interurbains selon ces facteurs. Les régions et les taux sont sujets à changement.

## 9. Vie privée

*La protection des renseignements personnels nous tient à cœur, consultez notre Politique de confidentialité du client pour lire les détails de notre engagement à l'égard de la protection de la vie privée et voir quels renseignements personnels nous recueillons, utilisons ou divulguons pour offrir et améliorer les services que nous vous offrons.*

- 9.1. Eastlink est résolu à protéger votre vie privée et à prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger vos renseignements personnels et respecter les règlements et les lois applicables en matière de vie privée. Pour plus de renseignements, consultez notre *Politique de confidentialité du client* et notre *Code de pratiques équitables en matière de renseignements* au <https://www.eastlink.ca/fr/apropos/mentionslegales.aspx>.

- 9.2. À moins que le client ne donne son consentement explicite ou que la divulgation de renseignements soit obligatoire en vertu d'un pouvoir légal, toute l'information que possède Eastlink à propos du client (autre que son nom, adresse et numéro de téléphone) est confidentielle et ne sera divulguée par Eastlink à nul autre : (a) que le client ou une personne autorisée par le client; (b) qu'une personne qui, selon le jugement raisonnable de Eastlink, fait une demande de renseignement en tant qu'agent du client; (c) qu'un autre fournisseur de service, pourvu que l'information soit nécessaire à la fourniture efficace et économique de services de téléphonie et que la divulgation soit confidentielle et utilisée seulement à cette fin; (d) qu'à une compagnie qui offre au client des services relatifs à la téléphonie ou aux annuaires téléphoniques, pourvu que l'information demeure confidentielle, soit nécessaire et utilisée seulement à cette fin; (e) qu'un agent chargé du recouvrement, d'autres tâches administratives et de collaborer à la fourniture de Services au client, pourvu que l'information soit nécessaire et utilisée seulement à cette fin; (f) qu'un agent chargé d'évaluer la solvabilité du client, pourvu que l'information soit fournie pour cette raison et qu'elle soit utilisée seulement à cette fin; (g) qu'à une autorité publique ou à un agent d'une autorité publique, si selon le jugement raisonnable de Eastlink, il y a des raisons de croire qu'un danger imminent pour la vie ou les biens pourrait être évité ou atténué par la divulgation d'informations. Un consentement explicite est considéré avoir été accordé par le client lorsque celui-ci donne : (a) un consentement écrit; (b) une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant; (c) une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais ou par Internet; (d) un consentement verbal, lorsque celui-ci est enregistré et conservé par Eastlink; (e) un consentement obtenu par d'autres méthodes de consentement dont la preuve documentaire du consentement serait créée de manière objective par le client ou par un tiers indépendant.
- 9.3. En itinérance, la conservation, le traitement et le transfert de vos données personnelles pourraient être assujettis à une réglementation autre que celle du Canada.

## 10. Utilisation des Services

*Si nous avons des raisons de croire que votre utilisation des Services ou de l'Équipement nuit à notre capacité d'offrir des services, ne respecte pas les présentes Conditions ou est illégale de quelque manière que ce soit, nous réservons le droit de surveiller votre utilisation des Services.*

- 10.1. Eastlink a le droit, mais n'a aucune obligation, de surveiller votre utilisation des Services (autres que téléphonique) et de l'Équipement, d'examiner et de conserver le contenu, le matériel ou les informations selon les besoins découlant de la gestion de notre réseau, du respect des lois ou du traitement d'allégations de contenu illégal ou de non-respect des droits d'autres parties.
- 10.2. Notre Politique d'utilisation acceptable donne plus de renseignements sur vos obligations et sur l'utilisation des services. Pour plus d'information, consultez notre politique d'utilisation acceptable au <https://www.eastlink.ca/fr/apropos/mentionslegales.aspx>.

## 11. Garanties, indemnités et limitations de responsabilité

*L'équipe de Eastlink travaille fort pour vous offrir le meilleur Service, mais nous ne pouvons promettre que tout sera parfait. Nos Services sont offerts, tels quels, sans garantie. Nous sommes ravis de vous voir profiter de nos Services. En cas d'interruption de service ou de toute autre perte pour vous, notre responsabilité est limitée.*

- 11.1. Les services ou l'accès aux services, y compris le service 911, les alertes publiques ou les services pour besoins spéciaux, pourraient être perturbés par des facteurs hors du contrôle raisonnable d'Eastlink, ils pourraient ne pas fonctionner correctement ou ne pas fonctionner du tout dans les circonstances suivantes :
- i. si l'Équipement du client fait défaut, est mal configuré ou ne correspond pas aux exigences de Eastlink;

- ii. si le client installe des applications provenant d'un tiers sur son équipement;
  - iii. si une panne de réseau ou une panne d'électricité survient;
  - iv. si le client modifie ou, dans certains cas, déplace l'Équipement;
  - v. si les services ou le compte sont suspendus ou désactivés.
- 11.2. Dans la mesure permise par la loi, Eastlink n'émet aucune garantie, représentation, réclamation ou condition de quelque nature que ce soit, expressément ou implicitement, y compris pour l'utilité aux fins d'un usage particulier, la qualité marchande, le titre et l'absence de contrefaçon relativement à tous ses Services. Eastlink n'assume aucune responsabilité pour des réclamations, dommages, pertes ou dépenses découlant de la non-disponibilité des Services ou relatives à celle-ci (y compris les pannes de service), même si la non-disponibilité des Services survient après l'installation de Services.
- 11.3. Les Services sont accessibles dans les zones desservies par Eastlink et ses partenaires en itinérance, avec les appareils compatibles et lorsque la technologie le permet. Eastlink et ses partenaires en itinérance ont le droit de (i) modifier le réseau ou les installations (y compris la technologie et, afin de procurer une bonne expérience à la majorité de ses clients et de limiter les problèmes liés à la capacité et à la détérioration du réseau, Eastlink se réserve le droit de limiter ou de restreindre l'usage ou de mettre fin à l'inscription du client à une option ou aux Services en général et d'ensuite refuser de fournir des Services); (ii) d'agrandir, de réduire ou de changer les zones desservies; (iii) de modifier son entente de partenariat avec ses partenaires en itinérance ou d'y mettre fin; et ce à la discrétion de Eastlink et sans préavis. Eastlink et ses partenaires en itinérance ne sont pas responsables des changements dans la capacité du client à utiliser les Services ou les appareils entraînés par de telles modifications.
- 11.4. Certains Services (y compris le 911) pourraient ne pas être accessibles sur tous les appareils mobiles (fournis par Eastlink ou non) dans lesquels il est possible d'insérer une carte SIM de Eastlink. Vous êtes responsables (a) de vérifier si votre forfait est compatible avec n'importe quel appareil (fournis par Eastlink ou non), (b) des frais découlant d'un changement dans les paramètres de votre appareil ou de votre carte SIM. Les cartes SIM qui ne sont pas des cartes Eastlink ne peuvent pas être activées avec notre réseau ou nos Services. Les modems mobiles, les clés Internet et autres appareils exclusifs pour les données ne donnent pas accès aux services 911. Certaines cartes SIM fonctionnent uniquement avec les appareils pour lesquels elles sont achetées.
- 11.5. Votre Équipement pourrait être couvert par une garantie du fabricant ou une autre garantie. Veuillez consulter les documents associés à votre Équipement pour de plus amples renseignements sur la garantie. De temps à autre, des programmes optionnels de protection de l'Équipement pourraient vous être offerts.
- 11.6. Dans la mesure permise par la loi, la responsabilité de Eastlink en matière de négligence, rupture de contrat, action délictuelle ou toute autre cause d'action, y compris la violation fondamentale, se limite au paiement, sur demande, pour des dommages de fait et directs d'au plus 20 \$ ou d'un montant égal aux frais de service applicables pendant la panne de service, y compris le 911. Outre les paiements qui précèdent et dans la mesure permise par la loi, Eastlink n'a de responsabilité envers personne relativement à tout dommage, y compris les dommages directs, indirects, spéciaux, consécutifs, accessoires, économiques, exemplaires ou punitifs.
- 11.7. En plus des circonstances décrites ailleurs dans les présentes conditions énonçant les situations où Eastlink n'est pas responsable des réclamations, pertes, dommages ou dépenses, dans la mesure autorisée par la loi applicable, Eastlink n'est pas responsable des réclamations, pertes, dommages ou dépenses relatives : (a) à l'entrée d'un représentant d'Eastlink sur la propriété du client pour inspecter, entretenir, réparer, déplacer ou remplacer de l'équipement d'Eastlink; (b) à une installation qui n'a pas pu être réalisée, à un retard d'installation ou à tout autre annulation ou report de rendez-vous pour des services; (c) à toute erreur, inclusion ou omission relative aux listes téléphoniques ou annulaires; (d) au retrait d'équipement Eastlink; (e) à l'utilisation des services par le client, incluant la distribution de contenu par le client ou un tiers; (f) à toute allégation que l'utilisation des services, ou de tout matériel transmis avec les services, porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle, industriels, contractuels ou à tout autre droit d'un tiers. De façon générale, dans la mesure autorisée par la loi applicable, Eastlink n'est pas responsable de ne pas avoir rempli ses obligations à cause de raisons hors de son contrôle raisonnable, y compris l'interruption du travail, les conflits de travail et les grèves, les pandémies, le terrorisme, le désordre civil, une loi, une ordonnance, un règlement ou une directive d'un gouvernement, une panne du réseau électrique, des actions criminelles, le non-respect des présentes conditions par le client, l'omission d'un fournisseur

de services de téléphonie utilisé pour la connexion à un point où Eastlink n'offre pas de services directs, les actes de la nature et tout autre cas de force majeure.

- 11.8. Tout crédit ou remboursement relatif à l'inaccessibilité des Services ou à une interruption des Services est à l'entière discrétion de Eastlink.

*Si votre utilisation des Services ou de l'Équipement engendre une plainte contre nous, vous serez responsables des frais.*

- 11.9. Vous acceptez de dégager Eastlink de toute responsabilité relative à des réclamations, pertes, dommages, coûts et dépenses (y compris, dans la mesure du raisonnable, les frais juridiques) découlant :
- i. de votre utilisation (ou celle des autres) des Services, des installations ou de l'Équipement, dans l'éventualité où elle causerait un préjudice ou des dommages à un tiers ou à la propriété d'une autre personne;
  - ii. du non-respect d'une condition, d'une clause, d'une déclaration ou d'une garantie des présentes Conditions ou de toute politique applicable;
  - iii. de votre utilisation ou de votre incapacité d'utiliser les Services;
  - iv. de tout contenu ou logiciel présenté, distribué ou diffusé par l'utilisation des Services;
  - v. de dommages à une propriété ou une personne relativement à l'utilisation des Services ou à l'installation ou l'utilisation de l'équipement, y compris un modem câblé ou une antenne pour l'Internet haute vitesse;
  - vi. d'une infraction, d'une présumée infraction ou d'appropriation indue en matière de droit de propriété intellectuelle, de droit industriel, contractuel, de vie privée ou de tout autre droit de Eastlink ou d'un tiers, ou de toute diffamation verbale ou écrite faite par un tiers contre vous.

## **12. Généralités**

- 12.1. Les présentes Conditions sont régies par les lois et les règles canadiennes, y compris le *Code des fournisseurs de services de télévision* et le *Code sur les services sans fil* du CRTC et toute loi provinciale applicable à Eastlink dans la province où vos Services sont reçus.
- 12.2. Vous ne devez pas utiliser les Services à d'autres fins que votre utilisation personnelle. Vous ne devez pas revendre les Services ou obtenir de l'argent ou des avantages en échange de l'utilisation des Services ou de la fourniture d'accès à Internet ou de tout autre aspect des Services par une tierce partie.
- 12.3. Si Eastlink décide de ne pas appliquer les dispositions des présentes Conditions, quelle qu'en soit la durée, lesdites conditions demeurent valides et Eastlink conserve le droit de s'en prévaloir à tout moment. De plus, si une partie des conditions était jugée invalide ou inexécutoire, les parties restantes demeureraient en vigueur.
- 12.4. Dans le cas d'un arrêt des Services, toute obligation accumulée ainsi que les dispositions en vigueur après l'arrêt des conditions resteront en vigueur.
- 12.5. Quelques Services de Eastlink peuvent être décrits comme étant « illimités ». Ces Services doivent en tout temps être utilisés raisonnablement et représenter l'usage personnel d'une seule personne, comme stipulé dans la Politique d'utilisation acceptable de Eastlink.
- 12.6. Eastlink, le logo de Eastlink ainsi que certains noms de produits ou de services sont des marques de commerce déposées ou des marques de commerce de Eastlink. Vous consentez à ne pas copier, afficher ou utiliser, de quelque manière que ce soit, toute marque de commerce de Eastlink sans avoir préalablement obtenu la permission.

## Communiquez avec nous

- En ligne à [www.eastlink.ca](http://www.eastlink.ca) ou par courriel à [customercare@customercare.eastlink.ca](mailto:customercare@customercare.eastlink.ca)
- En appelant au 1 888 345-1111 ou en composant \*611 de votre appareil mobile Eastlink
- En vous rendant dans un magasin Eastlink
- En écrivant au service à la clientèle : Service à la clientèle, C.P. 8660, Station A, Halifax, Nouvelle-Écosse, B3K 5M3

L'objectif de Eastlink est de fournir un service à la clientèle exceptionnel et de répondre à vos besoins dès votre premier contact avec nous. Si jamais nous ne parvenons pas à atteindre cet objectif, vous pouvez nous faire part de vos préoccupations ou de vos commentaires en communiquant avec notre service à la clientèle aux numéros susmentionnés ou en consultant le [www.eastlink.ca](http://www.eastlink.ca). Si notre représentant au service à la clientèle est dans l'impossibilité de résoudre votre problème, demandez à parler à un superviseur. Bien que la plupart des questions soient réglées avant cette étape, si vous n'êtes pas entièrement satisfaits, veuillez communiquer avec notre président en vous rendant au <https://www.eastlink.ca/about/customercommitment/contact.aspx> (en anglais). Pour toute insatisfaction qui persisterait après avoir communiqué avec Eastlink, le client peut écrire à la Commission des plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST). Le CPRST est une organisation qui a comme mandat de résoudre les plaintes des consommateurs relativement aux services de télécommunications et de télévision. Pour en savoir plus, visitez le [www.ccts-cprst.ca](http://www.ccts-cprst.ca) ou appelez au 1 888 221-1687.

Les Services de télévision et de téléphonie mobile de Eastlink sont conformes au *Code des fournisseurs de services de télévision* et au *Code sur les services sans fil* du CRTC qui établissent les droits des consommateurs et les obligations des fournisseurs de services de télévision et de téléphonie sans fil. Pour plus de renseignements sur le CRTC, rendez-vous au [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca).