

MONTCALM TÉLÉCOM ET FIBRES OPTIQUES  
CONVENTION DE SERVICES  
**PARTIE 2 – RÈGLES GÉNÉRALES (Clients résidentiels)**

La Partie 1 du document Convention de services de télécommunications décrit les règles particulières applicables aux forfaits que vous avez choisis. La Partie 2 décrit les règles générales applicables à tous les clients résidentiels de Montcalm Télécom et Fibres Optiques faisant affaires sous Luciole Télécom. Si vous êtes abonné à plusieurs services, chaque abonnement constitue un contrat de service distinct, même s'ils sont regroupés dans un même document.

EN CONSÉQUENCE, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

### **1. PRÉAMBULE**

Les détails de votre ou de vos service(s) de télécommunications contenues aux parties 1 et 2 de la Convention de services de télécommunications ainsi que toutes les modifications constituent ensemble la totalité du contrat entre vous et Montcalm Télécom et Fibres Optiques (ci-après la « Luciole »).

### **2. DÉFINITIONS**

« Adresse » : L'adresse où est situé l'Équipement et où sont fournis les Services ;

« Convention de services » : L'ensemble des modalités et conditions définies à la partie 1 de la convention et dans la présente partie de la convention de services de télécommunications ;

« Équipement Luciole autorisé » : L'équipement ou les logiciels qui vous sont fournis, prêtés, loués ou vendus par Luciole, par exemple, les terminaux, les routeurs, les systèmes d'alimentation sans coupure, le câblage et autres équipements de télécommunication. Tout équipement qui ne vous est pas fourni, prêté, loué ou vendu par Luciole est expressément exclu de cette définition et son utilisation est exclusivement à vos risques ;

« Force majeure » : Vise les cas de force majeure habituellement considérés sous l'empire de l'article 1470 du Code civil du Québec, soit la survenance de tout événement imprévisible et irrésistible ;

« Frais » : Selon le cas, les frais d'installation et l'indemnité de résiliation payable lors de la résiliation de votre Convention de services et les indemnités compensatoires payables en cas de bris ou de perte d'Équipement ;

« Prix de vos Services » : Le prix ou la mensualité payable en contrepartie des Services offerts par Luciole, conformément à votre Convention de services, ainsi que le prix de vente ou le montant de location payable pour des Équipements ;

« Services » : Les services de base, les forfaits, les services à la carte et les services facturés à l'utilisation qui vous sont fournis par Luciole tels que décrits à la partie 1 de la Convention y compris les promotions applicables. Les Équipements qui vous sont prêtés par Luciole ou que vous achetez ou louez de Luciole font également partie de vos Services.

### **3. SERVICES FOURNIS ET PRIX**

#### **3.1. Vos abonnements mensuels**

La Partie 1 du document Convention de services de télécommunications indique à quels services vous êtes abonné : la Téléphonie résidentielle, l'Internet, la Télédistribution ou tout autres services.

Vous pouvez avoir un ou plusieurs abonnements. Chaque abonnement est décrit à la Partie 1. Son

MONTCALM TÉLÉCOM ET FIBRES OPTIQUES  
CONVENTION DE SERVICES  
**PARTIE 2 – RÈGLES GÉNÉRALES (Clients résidentiels)**

contenu dépend du forfait choisi et des options que vous y avez ajoutées.

Le prix de vos abonnements est indiqué à la Partie 1 du document Convention de services de télécommunications.

### **3.2. Options supplémentaires**

Ponctuellement, vous pouvez acheter, ajouter ou utiliser à l'unité des options non incluses à votre abonnement. En voici des exemples :

- Téléphonie résidentielle : Interurbains à l'international
- Télédistribution : Vidéos sur demande ou contenus à la carte

Le prix facturé pour une option supplémentaire est celui indiqué sur notre site Web, sur la plateforme d'achat ou celui indiqué par l'un de nos agents au service à la clientèle.

### **3.3. Services d'installation**

Lors d'un abonnement ou d'un déménagement, Luciole peut effectuer l'installation des Équipements qu'elle autorise (voir la liste des équipements à l'annexe A).

Ce service d'installation permet le raccordement de votre résidence au réseau de fibres à la maison de la MRC Montcalm en branchant les Équipements autorisés, 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 prévu à l'annexe A. Il couvre uniquement les travaux de surface, ce qui exclut notamment les travaux de filage à l'intérieur des murs.

Luciole n'est pas responsable des problèmes d'installation causés par des équipements non autorisés ou des câbles ou fils qui se trouvent à votre résidence.

### **3.4. Services de soutien technique**

Notre service de soutien technique inclut la réparation d'équipements Luciole autorisés (voir la liste de ces équipements à l'annexe A) 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 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 (ex. un câblage défectueux qui se trouve à votre résidence).

Pour ces cas, le prix du service de soutien technique varie selon la complexité du problème et le temps mis par le technicien pour résoudre le problème.

## **4. ÉQUIPEMENTS AUTORISÉS, PRIX ET INDEMNITÉS**

### **4.1. Équipements Luciole autorisés**

Nous autorisons l'utilisation des équipements suivants : tout équipement Luciole prêté, loué ou vendu par Luciole ou par un distributeur autorisé de Luciole (ex. terminaux numériques, modems, routeurs, programmes et applications informatiques, etc.).

MONTCALM TÉLÉCOM ET FIBRES OPTIQUES  
CONVENTION DE SERVICES  
**PARTIE 2 – RÈGLES GÉNÉRALES (Clients résidentiels)**

**Prix pour la vente ou la location d'un équipement Luciole :**

Le prix est indiqué à la Partie 1 du document Convention de services de télécommunications.

**Indemnités payables lorsque vous mettez fin à votre contrat :**

- Pour l'équipement Luciole prêté ou loué non retourné à la fin du contrat : vous devez rembourser la valeur de l'équipement (voir l'annexe A).
- Pour l'équipement Luciole vendu avec rabais ou subventionné ou avec l'option Paiements simplifiés : vous devez rembourser une partie du rabais ou de la subvention en fonction de la date à laquelle vous mettez fin au contrat (voir les explications à la section 16.4).

**Indemnités payables lorsque l'équipement Luciole prêté ou loué est perdu, volé, brisé, détruit ou endommagé :**

Vous devez rembourser la valeur de l'équipement (voir l'annexe A).

**Règles de location pour les équipements Luciole loués :**

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

Fin de location :

- Date à laquelle le contrat de service prend fin ou
- Date d'achat de l'équipement loué, ou
- Date à laquelle vous nous retournez l'équipement loué.

Entretien et réparation de l'équipement loué :

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, ce droit peut être exercé uniquement après les **12 premiers mois** de la location. Le prix d'achat est le montant équivalant à la valeur de l'équipement remis à neuf à la date d'achat.

Les Règles imposées par la *Loi sur la protection du consommateur* pour la location d'équipement à long terme sont disponibles à l'annexe B.

**4.2. Équipements non autorisés (utilisation à vos risques)**

Tout équipement qui n'a pas été prêté, loué ou vendu par Luciole, ou par un distributeur autorisé de Luciole, 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 Luciole pour des raisons techniques.
- L'équipement pourrait être endommagé lors de son branchement ou de son débranchement à un équipement Luciole 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).

**5. GARANTIES**

MONTCALM TÉLÉCOM ET FIBRES OPTIQUES  
CONVENTION DE SERVICES  
**PARTIE 2 – RÈGLES GÉNÉRALES (Clients résidentiels)**

**5.1. Garanties 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 sa mise en service pour mettre fin au contrat sans frais de résiliation anticipée. Toutefois, si vous avez bénéficié d'options supplémentaires pendant ces 30 jours (ex. achat de contenu télé à la carte) vous devrez payer le prix de ces options supplémentaires.

**Conditions pour avoir droit à la garantie :**

Nous retourner l'équipement et ses accessoires, dans leur emballage original et dans un état presque neuf, sinon vous devez rembourser les frais de résiliation anticipée.

**5.2. Garantie du fabricant pour l'équipement vendu**

Si vous avez acheté un équipement Luciole 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 ou
- Date d'achat de l'équipement si l'activation est faite plus de **30 jours** après l'achat.

Durée minimale de la garantie (certains fabricants peuvent toutefois offrir une garantie plus longue) :

- **1 an** (pièces et main d'œuvre) pour les Mesh, le terminal IPTV.
- **3 mois** pour tout autre équipement neuf ou remis à neuf.

Réparation ou remplacement : Si l'équipement est 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.

## **6. FACTURES ET PAIEMENTS**

**6.1. 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. Les montants indiqués sur votre facture sont payables en entier à la date indiquée sur votre facture (ou la date de facturation). Vous devez vous assurer que nous recevons votre paiement avant la date limite pour payer qui est indiquée sur votre facture (ou la date d'échéance de la facturation).

MONTCALM TÉLÉCOM ET FIBRES OPTIQUES  
CONVENTION DE SERVICES  
**PARTIE 2 – RÈGLES GÉNÉRALES (Clients résidentiels)**

Si vous faites activer un nouveau service au cours d'une période de facturation, ce service vous sera facturé proportionnellement au nombre de jours pendant lesquels vous en avez bénéficié.

### **6.2. Frais pour les factures payées en retard**

Si votre paiement n'est pas reçu au plus tard à la date d'échéance de la facturation, vous devez payer des intérêts sur le montant impayé au taux de **2.0 % par mois**, composé mensuellement (**26,82% par année**) à compter de la date de facturation, jusqu'à la date de la réception du montant complet.

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 **60 jours** après la date de facturation. Nous pouvons aussi interrompre vos services ou mettre fin à votre contrat (voir 16.5).

### **6.3. Contester une erreur de facturation**

Vous avez **90 jours** à partir de la date de facturation pour contester un montant facturé en trop ou par erreur. Ce montant vous sera crédité si nos vérifications vous donnent raison.

**Après ces 90 jours**, vous ne pouvez plus contester votre facture. Si vous contestez uniquement une partie du montant de votre facture, vous devez payer la partie non-contestée au plus tard à la date limite indiquée sur votre facture.

### **6.4. Enquête de crédit**

Luciole peut enquêter sur votre crédit ainsi que recueillir et utiliser des renseignements sur vos antécédents de crédit et de paiements provenant d'une agence d'évaluation du crédit ou de tout autre fournisseur de crédit. Cette enquête sert à évaluer votre solvabilité, mettre à jour vos renseignements, activer les services, ou à nous aider à recouvrer les sommes dues, selon les besoins. Luciole peut aussi divulguer vos antécédents de crédit et de paiements auprès d'agences d'évaluation de crédit ou à des fournisseurs de crédit, afin de nous aider à évaluer votre solvabilité, et à des agences de recouvrement, afin de nous aider à recouvrer des sommes dues, également selon les besoins. Si vous refusez l'enquête de crédit, un dépôt de garantie pourrait être exigé.

### **6.5. Dépôt de garantie**

À la suite de l'enquête de crédit, si vous représentez un risque financier, ou si vous ne fournissez pas suffisamment d'information pour nous permettre d'évaluer votre solvabilité, nous pouvons exiger un paiement d'avance de plus d'un mois.

Si nous constatons une utilisation anormale ou inhabituelle d'un service ou d'un équipement, nous pouvons aussi exiger le paiement de cette utilisation avant la date de facturation habituelle. Dans un tel cas, vous devez payer dans les 3 jours de notre demande.

Dans tous les cas où nous exigeons un paiement d'avance, nous devons vous en expliquer la raison et les modalités de paiement. Si vous ne respectez pas notre exigence, tout montant qui a été porté à

MONTCALM TÉLÉCOM ET FIBRES OPTIQUES  
CONVENTION DE SERVICES  
**PARTIE 2 – RÈGLES GÉNÉRALES (Clients résidentiels)**

votre compte devient exigible et doit être payé immédiatement. Nous pouvons aussi interrompre le service ou mettre fin aux contrats.

### **6.6. Paiements par prélèvements préautorisés**

Pour nous permettre de faire des prélèvements automatiques sur votre compte bancaire ou votre carte de crédit, vous devez activer le mode de paiement préautorisé en remplissant le formulaire de paiement préautorisé disponible sur notre site <https://www.lucioletelecom.com/foire-aux-questions> sous la question Comment payer ma facture ?

## **7. 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 8.1 à 8.4 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).

### **7.1. Interruption ou 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 Luciole
- 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.
- Le temps de transfert d'une connexion réseau Luciole vers le réseau d'un fournisseur de service partenaire.
- 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.** Afin d'assurer le bon fonctionnement et l'amélioration de son réseau, Luciole effectue occasionnellement des travaux de maintenance (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 Traffic.** Pour éviter une congestion du réseau Internet lorsque votre modem ou votre borne 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. Pour plus de détails, consultez notre politique

MONTCALM TÉLÉCOM ET FIBRES OPTIQUES  
CONVENTION DE SERVICES  
**PARTIE 2 – RÈGLES GÉNÉRALES (Clients résidentiels)**

détaillée de gestion du trafic <https://www.lucioletelecom.com/legal-et-reglementaire#politique-de-gestion-du-traffic-internet>.

### **7.2. 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 :

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

Cependant, vous n'avez droit à aucun crédit si l'interruption a été 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 d'un fournisseur de service partenaire de Luciole

### **7.3. 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 :

- En raison d'une interruption ou d'un ralentissement temporaire décrit à la section 8.1.
- Si vous utilisez un équipement non autorisé (ex. modem téléphonique).
- 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 9).
- 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 9).
- S'il y a une défaillance, une faute ou un problème causé par les équipements ou les installations appartenant à d'autres entreprises.

**Vos droits.** Si l'interruption ou l'indisponibilité est notre faute et que vous en subissez un dommage, voici les limites de notre responsabilité :

- Le plus élevé des montants entre **20\$** et trois fois le montant du crédit auquel vous avez droit lors d'une interruption de service de **48** heures ou plus (voir 8.2). Vous n'avez droit à aucun autre dédommagement.
- En revanche, il n'y a aucune limite de responsabilité dans les cas suivants : décès, préjudice corporel, dommages causés à vos biens ou à vos locaux, faute délibérée, négligence grave, comportement anticoncurrentiel de notre part ou rupture de votre contrat résultant de notre négligence grave.

### **7.4. Changement de la programmation, d'une chaîne ou de tout autre contenu**

MONTCALM TÉLÉCOM ET FIBRES OPTIQUES  
CONVENTION DE SERVICES  
**PARTIE 2 – RÈGLES GÉNÉRALES (Clients résidentiels)**

Nous n'avons pas de contrôle sur les chaînes, les émissions ou les autres contenus offerts par les chaînes de télévision ou par les fournisseurs de contenus en divertissement. Nous ne sommes donc pas responsables de la qualité de ces contenus.

Nous ne sommes pas non plus responsables si ces chaînes ou ces fournisseurs modifient ou retirent un contenu.

Nous n'avons pas non plus de contrôle sur les changements de programmation pouvant survenir à tout moment. Pour cette raison, notre grille horaire ne peut pas toujours être mise à jour à temps et nous ne pouvons pas en être tenus responsables.

**Vos droits.** Si une chaîne de votre forfait est modifiée ou retirée, vous avez le droit et la responsabilité de la remplacer par une autre chaîne disponible dans votre abonnement. Vous pouvez faire ce changement en communiquant avec nous.

## **8. 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 :

- Utiliser des mots de passe ou d'autres mesures pour contrôler l'accès aux équipements.
- Faire des copies de sauvegarde de toutes vos données (ex. courriels, archives, photos, vidéos, etc.).
- Installer des logiciels de protection de données (ex. antivirus).
- Utiliser des méthodes de chiffrement de données.
- Prendre des mesures techniques pour sécuriser votre accès Internet
- Effacer les informations et les données stockées sur les équipements qui nous sont retournés ou dont vous vous débarrassez.
- Pour d'autres conseils de sécurité, consultez <https://www.lucioletelecom.com/legal-et-reglementaire#consignes-de-securite>

Ces mesures de protection peuvent vous éviter les problèmes suivants :

- Données ou fichiers corrompus, interceptés, perdus ou détruits par intrusion ou autrement.
- Dommages causés par le visionnement, le téléchargement ou toute autre utilisation de contenus par les services offerts.
- Dommages découlant d'une modification de la configuration des logiciels ou d'un virus informatique.
- Programmes, données ou autres informations perdues qui avaient été sauvegardés ou conservés dans un équipement, y compris lorsque l'équipement est en notre possession pour réparation.

## **9. ENGAGEMENTS CONCERNANT L'UTILISATION DES ÉQUIPEMENTS**

**Vous devez assumer les risques liés à l'utilisation d'un équipement** non autorisé (voir 4.2) et ceux liés à l'utilisation des équipements Luciole 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 Luciole prêté ou loué est perdu, volé, brisé, détruit ou endommagé au-delà de l'usure normale, sauf en cas de force majeure.

MONTCALM TÉLÉCOM ET FIBRES OPTIQUES  
CONVENTION DE SERVICES  
**PARTIE 2 – RÈGLES GÉNÉRALES (Clients résidentiels)**

**Vous devez nous aviser immédiatement si un équipement Luciole vendu est défectueux.** Vous pourriez avoir droit à la garantie du fabricant décrite à la section 5.2.

**Vous devez nous aviser immédiatement si un équipement Luciole prêté ou loué est volé, brisé ou détruit.** Pour l'équipement volé, 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. Cependant, vous demeurez responsable de payer le prix de votre abonnement, et le prix de toute option supplémentaire utilisée avant le blocage. Vous devez aussi payer l'indemnité prévue à la section 4.1 pour le remplacement de l'équipement.

**Vous devez nous rendre l'équipement Luciole 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 4.1.

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

**Vous devez respecter le nombre de téléviseurs, prises, signaux et récepteurs autorisés,** indiqué à la Partie 1 de votre contrat de télédistribution ou sur votre facture. Sinon, vous risquez des sanctions civiles et pénales.

**Vous devez protéger et sécuriser l'équipement** Luciole prêté ou loué, et l'utiliser avec soin, prudence et diligence.

**Vous ne devez pas retirer ou modifier l'étiquette ou le numéro de série** d'un équipement Luciole prêté ou loué.

**Vous ne devez pas modifier ou altérer tout équipement et logiciel** raccordé à notre réseau, y compris leur configuration.

**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.

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

**Vous ne devez pas céder ou autrement transférer,** sans notre autorisation, l'équipement Luciole qui vous a été prêté ou loué.

**Vous devez assumer les coûts de l'électricité consommée** par tous les équipements requis pour fournir le service.

## **10. ENGAGEMENTS 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 :

MONTCALM TÉLÉCOM ET FIBRES OPTIQUES  
CONVENTION DE SERVICES  
**PARTIE 2 – RÈGLES GÉNÉRALES (Clients résidentiels)**

- 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 Luciole ;
- De régler une panne ou tout autre problème qui affecte le réseau ; ou
- 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.

### **11. ENGAGEMENTS À FAIRE UNE UTILISATION RESPONSABLE DES SERVICES**

Les abus ou la mauvaise utilisation de nos services ou de notre réseau peut avoir des incidences sur nos clients et il s'agit de quelque chose que nous prenons très au sérieux et qui peut entraîner la résiliation de ce contrat (Voir l'article 16.3) ou mener à des accusations criminelles ou civiles. N'oubliez pas que les services comprennent l'équipement de Luciole. Luciole peut modifier, supprimer ou désactiver le logiciel utilisé dans Votre équipement afin que Votre équipement ne fonctionne plus ou immédiatement suspendre, restreindre, changer ou résilier la totalité ou une partie des services ou encore prendre toutes les mesures de sauvegarde nécessaires, si nous avons des motifs raisonnables de croire au non-respect des présentes dispositions. Par exemple, il vous est interdit :

- D'utiliser un service, ou d'en permettre ou faciliter l'utilisation dans un but illégal, aux fins d'une infraction criminelle ou civile ou d'une violation de droits de propriété intellectuelle, à des fins de harcèlement (y compris des transmissions ou appels perturbateurs, intimidants, importuns ou offensants), ou d'une manière qui contrevient à une loi ou un règlement ou aux politiques d'un hôte Internet, ou entraîne une perturbation des activités réseau de Luciole (y compris empêcher une utilisation équitable et proportionnée par les autres);
- D'installer, d'utiliser ou de permettre l'utilisation de tout service sans lire et accepter ou en violation des conditions de tout contrat de licence distinct ou des conditions d'utilisation que Luciole vous a fournies pour l'utilisation du logiciel, du contenu (y compris la Programmation) et de la documentation (le cas échéant) relativement aux services ;
- De permettre ou de faciliter la transmission de messages non sollicités comme les pourriels ou l'hameçonnage.
- De télécharger en aval ou en amont, de rendre disponible, de transmettre, d'afficher, de publier, de diffuser, de recevoir, de récupérer, de stocker ou de lier ou d'autrement reproduire, offrir, distribuer, permettre l'accès ou rendre accessible des renseignements, un logiciel, du contenu, des fichiers ou tout autre matériel qui (i) est confidentiel ou protégé par les droits d'auteur ou tout autre droit de propriété intellectuelle, sans l'obtention préalable de l'autorisation du détenteur de ces droits; (ii) est diffamatoire, discriminatoire, violent ou obscène, qui contient une exploitation des enfants ou de la propagande haineuse; (iii) constitue une atteinte à la vie privée, une falsification, une appropriation de la personnalité ou l'établissement d'un lien ou d'un cadrage non autorisé; ou (iv) est conçu pour aider l'utilisateur à faire échec aux mesures de protection technologiques (comme le géo blocage, l'enregistrement et tout autre mécanisme antivol) ou à utiliser de manière frauduleuse des services de télécommunications ou de radiodiffusion;
- D'utiliser tout service à d'autres fins que pour un usage privé, personnel, familial ou domestique (par exemple, aux fins de revente, de remise sur le marché, de transfert, de partage ou de réception de frais ou d'autres avantages pour l'utilisation d'un service);
- De partager toute information quant à votre compte ou d'authentification (par exemple, tout nom d'utilisateur ou mot de passe) susceptible d'être utilisée pour accéder aux Services avec

MONTCALM TÉLÉCOM ET FIBRES OPTIQUES  
CONVENTION DE SERVICES  
**PARTIE 2 – RÈGLES GÉNÉRALES (Clients résidentiels)**

- toute personne qui ne réside pas, présentement, à votre résidence privée indiquée comme votre adresse de service ;
- De tenter de recevoir un service sans payer les Frais applicables, de modifier ou de désassembler notre équipement, de changer tout identificateur émis par Luciole ou une compagnie de Luciole, de tenter de contourner le réseau de Luciole, ou de restructurer, débrancher, retirer, réparer ou autrement perturber les services, notre équipement ou nos installations ;
  - D'adapter, de reproduire, de traduire, de modifier, de décompiler, de désassembler, de désosser ou d'autrement perturber les logiciels, les applications ou les programmes utilisés en relation avec les services (qui sont détenus ou utilisés sous licence par Luciole) à toute autre fin, y compris aux fins de « mise à l'essai » ou de recherche; ou de modifier, d'altérer ou de maquiller les marques de commerce ou autres éléments de propriété intellectuelle auxquels le client a accès par les services ou d'utiliser toute indemnité ou propriété intellectuelle autrement qu'aux fins expresses pour lesquelles vous avez accès à cette propriété intellectuelle dans le cadre des services;
  - D'afficher ou de transmettre toute information ou tout logiciel contenant un virus, un robot d'annulation de message, un programme troyen, un ver ou une autre composante destructrice ou perturbatrice ou de poser un geste propre à compromettre la sécurité de votre hôte Internet, du réseau de Luciole ou de tout autre client de Luciole de quelque façon que ce soit (y compris d'analyser ou de pénétrer les mécanismes de sécurité d'un hôte) ; et
  - D'avoir, envers les employés, fournisseurs, mandataires ou représentants de Luciole des propos ou des gestes constituant du harcèlement ou des mauvais traitements, verbaux, écrits ou autres.

**12. 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 les sociétés de notre groupe 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 :

- Prendre en charge la situation, y compris toute négociation.
- Défendre nos intérêts, et ceux des sociétés de notre groupe et de nos partenaires.
- Nous dédommager, ainsi que les sociétés de notre groupe et 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. Les sociétés de notre groupe et nos partenaires ont ce même droit.

**13. CE QUE VOUS RISQUEZ SI VOUS NE RESPECTEZ PAS VOS ENGAGEMENTS**

**Nous pouvons interrompre vos services ou mettre fin à vos contrats** en respectant les conditions prévues à la section 16.3.

MONTCALM TÉLÉCOM ET FIBRES OPTIQUES  
CONVENTION DE SERVICES  
**PARTIE 2 – RÈGLES GÉNÉRALES (Clients résidentiels)**

**Si nous subissons un dommage, vous 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.**

**Nous pouvons vous interdire d'être mandataire sur le compte d'une autre personne.**

## **14. GESTION DES NUMÉROS DE TÉLÉPHONE ET DES CODES D'IDENTIFICATION**

### **14.1. Transfert de numéros de téléphone d'un ancien fournisseur de service à Luciole**

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

### **14.2. Modification et retrait possible des numéros de téléphone ou des codes d'identification**

Les codes d'identification et les numéros de téléphone qui vous sont attribués ne vous appartiennent pas.

Un code d'identification peut être tout élément d'identification que nous vous attribuons ou qui nous a été transféré par un autre fournisseur de service (ex. carte d'appel, numéro d'identification personnel (NIP), adresse de courriel, adresse IP, adresse de page Web, etc.).

Nous ne pouvons pas garantir que les codes d'identification ne seront jamais modifiés ou retirés. Si tel est le cas, nous vous informerons de la situation, mais nous ne pourrions être tenus responsables des dommages que vous pourriez subir (ex. si un service est interrompu parce que vous n'avez pas respecté un engagement au contrat et que les codes d'identification changent lors du rétablissement de service).

Quant aux numéros de téléphone, ils 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. Cependant, 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.

## **15. GESTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

### **15.1. 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, adresse électronique, adresse IP).
- Vos informations bancaires et de crédit.
- Votre date de naissance, sexe et situation familiale.
- Les informations que vous nous fournissez sur une tierce partie qui sera autorisé à votre compte.
- Toute autre information décrite à notre politique de confidentialité au <https://www.lucioletelecom.com/legal-et-reglementaire#vie-privee>.

Nous pouvons recueillir ces renseignements auprès de vous ou auprès d'autres personnes et

MONTCALM TÉLÉCOM ET FIBRES OPTIQUES  
CONVENTION DE SERVICES  
**PARTIE 2 – RÈGLES GÉNÉRALES (Clients résidentiels)**

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 14.5).

**15.2. À quelles conditions nous pouvons recueillir, utiliser, transmettre et conserver vos renseignements personnels**

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

- Instaurer, développer et maintenir des relations d'affaires avec vous.
- Connaître vos intérêts, vos besoins, vos attentes et vos préférences afin d'enrichir nos produits et services, et vous en proposer de nouveaux.
- Détecter et prévenir d'éventuelles fraudes ou utilisations illégales, inadéquates ou inappropriées de nos produits et services.
- Fournir les produits et les services que vous avez demandés, les facturer et en percevoir le paiement.
- Effectuer des analyses et statistiques sur la consommation de nos produits et services.
- 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.
- Faire de la prospection commerciale ou philanthropique en incluant votre nom, adresse et numéro de téléphone à notre liste nominative de clients, et communiquer cette liste à des sociétés de notre groupe pour cette même fin. Vous pouvez toujours demander que vos renseignements personnels soient retirés de cette liste en contactant notre service à la clientèle.
- 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 8 raisons mentionnées ci-dessus.

Nous nous engageons aussi à protéger la confidentialité de vos renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité appropriées selon le support et à la sensibilité de ces renseignements.

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

Vos renseignements personnels sont confidentiels. Nous devons donc obtenir votre consentement avant de les communiquer à qui que ce soit.

**Exceptions.** Nous n'avons pas à obtenir votre consentement si vos renseignements sont déjà

MONTCALM TÉLÉCOM ET FIBRES OPTIQUES  
CONVENTION DE SERVICES  
**PARTIE 2 – RÈGLES GÉNÉRALES (Clients résidentiels)**

accessibles au public, si un tribunal exige que vos renseignements soient communiqués à une personne, à un organisme ou à une entreprise, ou si nous en avons besoin afin d'effectuer des tests dans le but d'améliorer la sécurité de l'information.

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. Nous pouvons ainsi 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. 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.
- Une société affiliée à Luciole 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

#### **15.4. 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.

#### **15.5. Nous contacter pour toute demande ou plainte liée 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 : 44, rue Grégoire, Saint-Esprit, Québec J0K 2L0 ou par courriel [vieprivee@mtfo.org](mailto:vieprivee@mtfo.org). Vous pouvez aussi consulter notre Politique sur la protection de la vie privée <https://www.lucioletelecom.com/legal-et-reglementaire#vie-privee>.

### **16. GESTION DE VOTRE ABONNEMENT ET DE VOS SERVICES**

Règle générale. À tout moment, vous pouvez joindre notre service à la clientèle pour demander de changer le contenu de vos abonnements, y compris vos forfaits, en composant le 1 844 582-4653. 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

MONTCALM TÉLÉCOM ET FIBRES OPTIQUES  
CONVENTION DE SERVICES  
**PARTIE 2 – RÈGLES GÉNÉRALES (Clients résidentiels)**

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).

**Règle particulière en télédistribution.** Toute sélection de chaînes doit être maintenue pour un minimum de 30 jours. De plus, votre choix doit respecter nos politiques, et les exigences réglementaires du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et des fournisseurs de programmation.

Nous ne pouvons garantir que les chaînes sélectionnées demeureront disponibles, des modifications ou des retraits pouvant survenir en tout temps.

### **16.1. Déménagement de vos services et mise à jour de votre dossier client**

En cas de déménagement, vous devez payer l'installation des équipements Luciole autorisés à votre nouvelle adresse (voir la section 3.3).

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 16.4.

Vous demeurez en tout temps responsable de la mise à jour des coordonnées indiquées à votre dossier client, incluant votre adresse courriel. Nous ne sommes pas responsables si des communications sont transmises à une adresse courriel erronée.

## **17. Gestion de votre contrat**

### **17.1. Contenu et interprétation de votre contrat**

Les Parties 1 et 2 du document Convention de services de télécommunications décrivent l'ensemble des droits et des obligations de Luciole et l'ensemble de vos droits et de vos obligations concernant vos abonnements. Autrement dit, la conclusion d'un contrat de service avec Luciole rend invalide toute autre entente, promesse, déclaration ou garantie, sauf celle relative à des services distincts.

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.

### **17.2. Début et durée de votre contrat**

Chaque contrat entre en vigueur individuellement à compter de l'activation du service. Cependant, 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 indéterminée. Il n'y a donc pas de date de fin.

### **17.3. 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** (ou **60 jours** dans certaines circonstances) avant son entrée en vigueur, par une lettre ou un écrit qui traite uniquement de ce sujet. Cet écrit doit indiquer clairement et lisiblement :

MONTCALM TÉLÉCOM ET FIBRES OPTIQUES  
CONVENTION DE SERVICES  
**PARTIE 2 – RÈGLES GÉNÉRALES (Clients résidentiels)**

- 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 sans avoir à payer l'indemnité pour l'équipement Luciole vendu avec rabais (cette indemnité est expliquée à la section 16.4). Vous pouvez le faire au plus tard **30 jours** après l'entrée en vigueur de cette modification. Dans tous les cas, vous demeurez responsable de payer le prix des services fournis jusqu'au jour où votre contrat a pris fin.

#### **17.4. Votre droit de mettre fin à votre contrat**

À tout moment, vous pouvez mettre fin à votre contrat. Vous devez composer le 1 844 582-4653 et payer pour les services fournis jusqu'au jour où votre contrat a pris fin. Si un équipement Luciole vous a été prêté ou loué, vous devez nous le retourner. Luciole vous remboursera alors, de manière automatique, toute somme supérieure à **5 \$** qui vous est due à la suite de cette résiliation et suivant le retour de vos équipements Luciole. Cependant, toute somme inférieure à **5 \$**, qui vous est due à la suite de cette résiliation, vous sera uniquement remboursée sur demande et suivant le retour de vos équipements Luciole.

Indemnités possibles pour l'équipement Luciole vendu avec rabais, plan de versements ou option Paiements simplifiés. Si vous avez acheté un équipement avec un rabais, un plan de versements ou l'option Paiements simplifiés et que l'application du rabais, du plan de versements ou de l'option Paiements simplifiés s'échelonne sur plusieurs mois, vous devez payer le rabais, les versements ou les paiements restant lorsque vous mettez fin au contrat. Voici le calcul :

$$\begin{array}{l} \text{Montant du rabais ou du versement divisé par le Nombre de mois d'application du rabais ou du} \\ \text{versement} \\ \times \\ \text{Nombre de mois complets restants pour l'application du rabais ou du versement} \end{array}$$

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

Par exemple, vous avez eu droit à un rabais de 350 \$ étalé sur 24 mois pour un décodeur enregistreur IPTV. Vous mettez fin à votre contrat alors qu'il reste 9 mois avant la fin du rabais. Le montant à rembourser est :  $350 \div 24 \times 9 = 131,25\$$ .

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 Luciole 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.

#### **17.5. Notre droit de mettre fin à votre contrat ou interrompre vos services**

Avant de mettre fin à votre contrat, nous devons vous en informer par écrit au moins **60 jours** à

MONTCALM TÉLÉCOM ET FIBRES OPTIQUES  
CONVENTION DE SERVICES  
**PARTIE 2 – RÈGLES GÉNÉRALES (Clients résidentiels)**

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 Luciole.
- 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.

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.

**17.6. 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 Luciole ou un équipement Luciole qui vous a été prêté ou loué. Des frais pourraient être applicables en cas de transfert d'un contrat.

**17.7. Notre droit de transférer votre contrat à une autre entreprise**

Nous pouvons sans votre consentement céder ou autrement transférer votre contrat ou une partie de nos droits et de nos obligations à une personne, une entreprise ou une organisation. Ce pourrait être le cas, par exemple, dans le cadre d'une fusion ou d'une réorganisation d'entreprise.

**17.8. Plainte concernant votre contrat ou un service**

Pour des renseignements sur notre procédure de plainte, vous pouvez consulter notre site web : <https://www.lucioletelecom.com/legal-et-reglementaire#traitement-des-plaintes>. Si vous n'êtes pas satisfait de l'entente proposée, vous pouvez communiquer avec la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision : [www.ctts-cprst.ca](http://www.ctts-cprst.ca). Vous pouvez également vous renseigner sur le Code Internet, le Code sans-fil et le Code des fournisseurs de télévision sur site web du CRTC : [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca).

MONTCALM TÉLÉCOM ET FIBRES OPTIQUES  
CONVENTION DE SERVICES  
**PARTIE 2 – RÈGLES GÉNÉRALES (Clients résidentiels)**

ANNEXE A – VALEUR DES ÉQUIPEMENTS

**LISTE DES ÉQUIPEMENTS PRÊTÉS DANS LE CADRE DE LA PRESTATION DE SERVICE  
MTFO - LUCIOLE TÉLÉCOM**

Équipement	Prix facturé en cas de non-retour
Terminal de ligne optique Calix ONT GigaPoint 803 G	155,95 \$
Cordon d'alimentation de l'ONT	15,00 \$
Routeur sans-fil Calix GigaCenter 844E	226,65 \$
Cordon d'alimentation du routeur sans-fil	15,00 \$
Routeur sans-fil Calix 804 Mesh Dual	150,00 \$
Système d'alimentation sans coupure (UPS) CyberPower	95,99 \$
Cordon d'alimentation du système d'alimentation sans coupure (UPS)	10,95 \$
Cordon de raccordement de fibre optique	56,00 \$
ATA Grandstream	69,99 \$
Décodeur IPTV	130,00 \$