

# Que trouve-t-on dans les modalités de service de Lucky Mobile?

## Notre contrat avec vous

1. Comment est-ce que j'accepte ce Contrat et que couvre-t-il?
2. Est-ce que Lucky Mobile peut modifier le Contrat?
3. Est-ce que je peux faire des modifications?
4. Quelle est la durée du Contrat?
5. Est-ce que le Contrat ou les Services peuvent être transférés?

## Vos renseignements et vos préférences de communication

6. Êtes-vous responsable de mes renseignements personnels?
7. Comment puis-je m'assurer que vous disposez des coordonnées exactes pour mon compte?
8. Comment puis-je gérer mes préférences de communication?
9. Qu'arrive-t-il à mes renseignements personnels si je change mon Appareil?

## Facturation et paiement

10. Comment mon compte est-il facturé?
11. Quand allez-vous facturer ma carte de crédit ou débiter mon compte bancaire?
12. Comment calculez-vous mes Frais d'utilisation?
13. Que se passe-t-il si je dépasse les limites d'utilisation?
14. Fournissez-vous des outils pour aider à gérer mes factures?

## Services

15. Où les Services sont-ils disponibles?
16. Quels facteurs peuvent avoir un impact sur la performance des Services?
17. Y a-t-il des moments où l'accès au 9-1-1 n'est pas disponible?
18. Êtes-vous responsable des alertes d'urgence?
19. Est-ce que le numéro de téléphone ou les identifiants que vous m'attribuez m'appartiennent?
20. Comment puis-je transférer les Services (y compris un numéro de téléphone)?
21. Comment gérez-vous mon contenu?
22. Comment est-ce que Lucky Mobile assure l'accès équitable au réseau, le fonctionnement efficace et l'utilisation responsable des Services?
23. Comment suis-je responsable de mon compte?
24. Est-ce qu'il peut arriver que Lucky Mobile remplace ses équipements ou ses réseaux?
25. Est-ce que vous modifiez les logiciels?

## Contenu

26. Est-ce que je peux rediffuser, partager ou copier le contenu?
27. Le contenu auquel je suis abonné est-il toujours disponible?
28. Est-ce que je peux regarder le contenu auquel je suis abonné sur mes appareils personnels?

## Votre Appareil

29. Quelles sont les options d'Appareil?
30. Quelle est votre politique de retour d'Appareil?
31. Que se passe-t-il si mon Appareil est perdu ou volé?

## Garanties et notre responsabilité

32. Quelles sont les garanties sur les Services, l'équipement ou les Appareils?
33. Donnez-vous des crédits en cas de panne de service?
34. Comment est-ce que Lucky Mobile limite sa responsabilité?

## Annulation et suspension des Services

35. Comment puis-je annuler mes Services?
36. Pouvez-vous annuler ou suspendre mes Services ou mettre fin au Contrat?
37. Est-ce qu'une partie de ce Contrat continue de s'appliquer après l'annulation des Services?

## Pour en savoir plus/Communiquer avec nous

38. Ce Contrat est-il offert sous d'autres formats?
39. Si j'ai un handicap, ai-je droit à une période d'essai?
40. Qu'arrive-t-il si j'ai une plainte non résolue?

## Engagement sur la protection de la vie privée Annexe A – Politique d'utilisation acceptable

## Modalités de service de Lucky Mobile

Ce contrat est entre **vous** et **Lucky Mobile**, une marque opérée par **Bell Mobilité inc.** (« **Lucky Mobile** » ou « **nous** »).

Nous relevons de la réglementation fédérale et le Contrat est régi par les lois fédérales du Canada, y compris le Code sur les services sans fil du CRTC. Vous trouverez plus d'information sur ce Code sur [crtc.gc.ca](http://crtc.gc.ca). Les lois provinciales peuvent aussi s'appliquer.

### Notre contrat avec vous

- Comment est-ce que j'accepte ce Contrat et que couvre-t-il?**

Les détails de vos services, les présentes modalités de service et toute annexe jointe font partie de votre contrat avec nous (« **Contrat** »). Vous acceptez les modalités du Contrat en utilisant ou en vous abonnant aux Services.

Le Contrat couvre les Services que nous vous fournissons, y compris :

  - votre forfait et toutes les fonctionnalités qui y sont liées; et
  - tout appareil sans fil utilisé avec les Services sans fil (« **Appareil** »)

(ensemble, « **Services** »).
- Est-ce que Lucky Mobile peut modifier le Contrat?**

Nous pouvons modifier les Services et toute modalité du Contrat, y compris augmenter les Frais (voir l'**article 10**). Si requis, nous vous aviserons de ces modifications par écrit, au moins 30 jours avant la date d'entrée en vigueur, en utilisant un moyen raisonnable pour le porter à votre attention, par exemple, en l'affichant sur [luckymobile.ca](http://luckymobile.ca), par courriel ou par message texte.

Lorsque la loi applicable l'exige :

  - l'avis de modification décrira la nouvelle clause ou la clause amendée et l'ancienne version de la clause, la date d'entrée en vigueur de l'amendement, ainsi que vos droits si vous n'êtes pas d'accord avec l'amendement; et
  - si la modification augmente vos obligations ou réduit les nôtres, vous pouvez refuser l'amendement et annuler le Contrat sans pénalité, en nous avisant au plus tard 30 jours après la date d'entrée en vigueur de l'amendement.

Si vous refusez la modification, votre recours consiste à annuler le Service concerné ou le Contrat (voir l'**article 35**).

Aucune autre déclaration (écrite ou verbale) ne modifiera le Contrat.
- Est-ce que je peux faire des modifications?**

Vous ne pouvez pas modifier ces modalités de service de quelque manière que ce soit.

Vous pourriez être en mesure d'ajouter, de changer ou de retirer un Service. Pour savoir si des frais additionnels s'appliquent, vérifiez les détails de votre forfait ou encore, allez sur Mon compte (téléchargez l'appli ou en ligne [luckymobile.ca/moncompte](http://luckymobile.ca/moncompte)), [luckymobile.ca](http://luckymobile.ca) ou communiquez avec nous.

Si vous déménagez, vous devrez peut-être changer votre forfait ou numéro de téléphone. Certains forfaits ne sont offerts qu'à certains endroits.
- Quelle est la durée du Contrat?**

Il n'y a pas de durée établie.
- Est-ce que le Contrat ou les Services peuvent être transférés?**

Vous ne pouvez pas transférer ou céder le Contrat, votre compte ou les Services (y compris les minutes ou données mensuelles) sans notre consentement écrit. Nous pouvons transférer ou céder tout ou partie de ce Contrat (y compris les droits sur les comptes débiteurs). Nous pouvons aussi déplacer les Services sur d'autres réseaux ou plateformes, ou changer de fournisseurs.

### Vos renseignements et vos préférences de communication

- Etes-vous responsable de mes renseignements personnels?**

Nous sommes responsables de la manière dont nous collectons, utilisons et divulguons vos renseignements personnels. Notre Engagement sur la protection de la vie privée, à la fin de ces modalités, est un résumé de notre Politique sur la protection de la vie privée et présente les points importants qui pourraient vous intéresser. Voir notre Politique sur la protection de la vie privée sur [luckymobile.ca/confidentialite](http://luckymobile.ca/confidentialite).
- Comment puis-je m'assurer que vous disposez des coordonnées exactes pour mon compte?**

Vous êtes responsable de tenir à jour :

  - vos coordonnées;
  - votre adresse courriel; et
  - vos informations de paiement.

Vérifiez sur Mon compte (téléchargez l'appli ou en ligne [luckymobile.ca/moncompte](http://luckymobile.ca/moncompte)) ou appelez-nous pour confirmer que les renseignements dont nous disposons sont exacts.
- Comment puis-je gérer mes préférences de communication?**

Vous pouvez vous désabonner ou gérer vos préférences de communication pour les messages commerciaux électroniques sur [luckymobile.ca/preferencesdecommunication](http://luckymobile.ca/preferencesdecommunication). Vous pouvez vous soustraire aux messages de télémarketing sur Mon compte (téléchargez l'appli ou en ligne [luckymobile.ca/moncompte](http://luckymobile.ca/moncompte)).

Même si vous choisissez de ne plus recevoir de communications marketing, vous continuerez de recevoir les communications relatives aux Services.
- Qu'arrive-t-il à mes renseignements personnels si je change mon Appareil?**

Vous êtes responsable de supprimer tout renseignement personnel contenu sur l'Appareil.

## Facturation et paiement

- 10. Comment mon compte est-il facturé?** Vous ne recevrez pas de facture chaque mois. Les frais suivants sont débités des fonds que vous déposez dans votre compte :
- votre forfait et les options, à l'avance;
  - les frais uniques, lorsque vous les engagez, comme les frais de transaction ou d'activation; et
  - les frais à l'utilisation, comme les Passeports;

(ensemble, « **Frais** »).

Les fonds prépayés ne sont pas remboursables.

- 11. Quand allez-vous facturer ma carte de crédit ou débiter mon compte bancaire?** Vous nous autorisez à facturer votre carte de crédit ou débiter votre compte bancaire de tous les Frais lorsque :
- vous établissez le paiement préautorisé;
  - vous effectuez un paiement; ou
  - vous « rechargez » de nouveaux fonds.

- 12. Comment calculez-vous mes Frais d'utilisation?**

<b>Voix (appels locaux et interurbains)</b>	Les appels locaux et interurbains sont arrondis à la minute supérieure la plus proche (par exemple, un appel de 9 minutes et 14 secondes sera arrondi à 10 minutes). Si vous appelez un numéro de téléphone à l'extérieur de votre zone de couverture locale ou si vous recevez un appel téléphonique alors que vous êtes à l'extérieur de votre zone de couverture locale, les frais d'interurbains vous seront facturés. Pour une explication des zones de couverture locale et interurbaine, voir <a href="http://luckymobile.ca/couverture">luckymobile.ca/couverture</a> . Des frais additionnels peuvent s'appliquer aux appels vers des numéros de téléphone spéciaux, y compris ceux qui commencent par un « # » ou un « * » ou des codes courts (facturés par appel).
<b>Messages texte</b>	Facturés par message texte, qu'il soit reçu ou envoyé. Des frais additionnels peuvent s'appliquer pour certains messages texte tels que : <ul style="list-style-type: none"><li>• les textos surfacturés;</li><li>• les messages texte envoyés ou reçus avec une application de messagerie ou une ligne de téléphone filaire; ou</li><li>• les messages texte reçus en itinérance ou à partir d'un numéro de téléphone américain ou international.</li></ul>
<b>Données</b>	L'utilisation des données est arrondie au kilooctet supérieur le plus proche (par exemple, un téléchargement de 0,25 Ko sera arrondi à 1 Ko). Les frais s'appliquent à partir du moment où une transmission de données commence, qu'elle ait été envoyée ou reçue avec succès ou non. Certaines applications peuvent générer une utilisation de données même si vous ne les utilisez pas activement. Certains forfaits et fonctionnalités ne comprennent pas les données pour les modems ou en mode modem ( <i>tethering</i> ).
<b>Itinérance</b>	Il y a itinérance lorsque votre Appareil utilise le réseau d'un autre fournisseur de services sans fil pour envoyer ou recevoir des transmissions vocales, de textes ou de données.

- 13. Que se passe-t-il si je dépasse les limites d'utilisation?**

Vous êtes responsable de toute utilisation. Cette utilisation inclut celle générée automatiquement par votre Appareil ou les applications.

Si vous dépassez les limites d'utilisation de votre forfait ou vos options, mais sauf si vous ajoutez un Passeport :

- les données seront fournies à des vitesses réduites; et
- les autres Services ne seront pas disponibles tant que le total de vos frais mensuels n'aura pas été déduit de votre compte.

Voir [luckymobile.ca/passeports](http://luckymobile.ca/passeports) pour en savoir plus.

- 14. Fournissez-vous des outils pour aider à gérer mes factures?**

Allez sur [luckymobile.ca](http://luckymobile.ca) et Mon compte (téléchargez l'appli ou en ligne [luckymobile.ca/moncompte](http://luckymobile.ca/moncompte)) pour trouver des outils pour vous aider à gérer vos factures, y compris, le cas échéant, des notifications sur l'utilisation de données, l'itinérance, les limites de données et des outils de surveillance d'utilisation.

## Services

- 15. Où les Services sont-ils disponibles?**

Nous et nos partenaires d'itinérance pouvons apporter des modifications aux réseaux ou aux zones de couverture géographique. Voir [luckymobile.ca/couverture](http://luckymobile.ca/couverture) pour nos plus récentes zones de couverture de Service.

- 16. Quels facteurs peuvent avoir un impact sur la performance des Services?**
- La performance, la vitesse ou la disponibilité des Services peuvent être affectées par plusieurs facteurs, notamment :
- la configuration, la compatibilité et l'emplacement du réseau ou de votre Appareil;
  - les conditions météorologiques ou la géographie;
  - les restrictions ou limitations imposées par des tiers;
  - les changements au réseau ou aux zones de couverture géographique;
  - la congestion ou l'interférence sur le réseau;
  - les pannes de réseau, y compris pendant les mises à niveau planifiées du matériel ou des logiciels;
  - les pannes de courant; ou
  - la défaillance de l'équipement ou de l'Appareil, notamment s'il a été modifié ou endommagé.
- Nous ne sommes pas responsables des autres services que vous avez et qui pourraient être affectés par la performance, la vitesse ou la disponibilité des Services, par exemple :
- les services de communication ou équipements de tiers; ou
  - les systèmes d'alarme surveillés ou des appareils médicaux surveillés (y compris ceux que nous surveillons).
- En raison des limitations de l'équipement ou de l'Appareil, les Services peuvent ne pas atteindre les vitesses maximales.
- 17. Y a-t-il des moments où l'accès au 9-1-1 n'est pas disponible?**
- L'accès aux services d'urgence 9-1-1 peut ne pas fonctionner lorsque les Services ne sont pas disponibles (voir l'**article 16**). Nous ne sommes pas responsables en cas de difficulté à accéder aux services d'urgence 9-1-1.
- 18. Etes-vous responsable des alertes d'urgence?**
- Les alertes d'urgence sont requises par la loi et nous ne sommes pas responsables de ces alertes, y compris leur contenu, du moment de leur envoi ou de leur réception.
- 19. Est-ce que le numéro de téléphone ou les identifiants que vous m'attribuez m'appartiennent?**
- Vous n'êtes pas propriétaire d'un numéro de téléphone ou identifiant qui vous est assigné. Nous pouvons modifier, retirer ou réattribuer tout numéro de téléphone ou autre identifiant.
- 20. Comment puis-je transférer les Services (y compris un numéro de téléphone)?**
- Lorsque vous vous abonnez à nos Services, dites-nous que vous souhaitez transférer les services et votre numéro de téléphone de votre fournisseur actuel. Nous pouvons alors contacter ce fournisseur en votre nom pour annuler les services et effectuer le transfert. La plupart des numéros de téléphone peuvent être transférés, mais pas tous.
- Lorsque vous transférez vos Services vers un nouveau fournisseur, nous ne sommes pas responsables de l'interruption ou de la déconnexion de tout service ou de la perte de tout crédit ou offre quant à cette demande de transfert. Le « transfert » d'un numéro de téléphone ne comprend pas le transfert des services rattachés, y compris les messages vocaux et applications. Avant que votre nouveau fournisseur n'annule un Service en votre nom, vous avez la responsabilité d'examiner l'impact que cette annulation peut avoir sur votre admissibilité à tout crédit ou offre. Pour en savoir plus, voir [luckymobile.ca/transfertnumero](http://luckymobile.ca/transfertnumero).
- 21. Comment gérez-vous mon contenu?**
- Nous supposons que vous êtes propriétaire ou que vous avez les droits d'utilisation de tout contenu que vous téléchargez ou transmettez de toute autre manière en utilisant les Services. Nous pouvons utiliser votre contenu afin de fournir les Services.
- 22. Comment est-ce que Lucky Mobile assure l'accès équitable au réseau, le fonctionnement efficace et l'utilisation responsable des Services?**
- Nous pouvons utiliser des méthodes de gestion de nos réseaux telles que la priorisation ou la dépriorisation et des pratiques de gestion du trafic Internet, qui peuvent inclure :
- l'allocation de la bande passante (qui peut avoir un impact sur les vitesses);
  - le filtrage du pourriel et du contenu malveillant ou illicite;
  - les mécanismes antivirus; ou
  - des mesures visant à protéger l'intégrité de nos réseaux (telles que le blocage de votre trafic ou autre en cas d'attaque par déni de service).
- Pour une description de nos pratiques de gestion du trafic Internet, voir [luckymobile.ca/PGTI](http://luckymobile.ca/PGTI).
- Vous devez respecter, et nous appliquons, les règles de la « **Politique d'utilisation responsable** » à l'**Annexe A**. Nous avons le droit (mais pas l'obligation) de surveiller les Services, y compris votre utilisation des Services et l'emplacement de votre Appareil.
- Nous pouvons surveiller ou investiguer tout contenu ou votre utilisation de nos réseaux, y compris l'utilisation de la bande passante et comment elle affecte les Services ainsi que le fonctionnement et l'efficacité de notre réseau.
- Nous pouvons divulguer toute information nécessaire pour nous assurer que les Services ne sont pas utilisés de manière contraire à la Politique d'utilisation responsable ou conformément à notre Politique sur la protection de la vie privée.
- 23. Comment suis-je responsable de mon compte?**
- Vous êtes responsable :
- de la protection de vos comptes et mots de passe;
  - pour toute utilisation de votre compte et des Services, par vous-même et par tout autre utilisateur;
  - de la désignation d'utilisateurs autorisés sur votre compte et de nous informer si vous souhaitez ajouter ou retirer des utilisateurs; et
  - du paiement de tous les Frais facturés à votre compte, qu'ils aient été autorisés par vous ou non.
- Si vous n'accédez pas au contenu rattaché à votre compte, comme les messages vocaux, à l'intérieur d'un certain temps ou si le Service est annulé, nous pouvons le supprimer.
- 24. Est-ce qu'il peut arriver que Lucky Mobile remplace ses équipements ou ses réseaux?**
- Pour continuer à fournir les Services, nous pouvons remplacer, modifier ou mettre à niveau nos réseaux et plateformes. Plutôt que de maintenir la technologie existante, nous pouvons choisir de la remplacer par une autre technologie.
- Vous devez vous assurer que votre Appareil reste compatible avec les Services. Si ce n'est pas le cas, vous devrez annuler les Services sinon, ils continueront à vous être facturés.

25. **Est-ce que vous modifiez les logiciels?** Nous pouvons modifier nos logiciels (ou ceux de tiers) sur votre Appareil dans la mesure où ces modifications sont raisonnablement nécessaires pour le fonctionnement efficace et continu des Services. Nous pouvons aussi être amenés à le faire pour nous assurer que les logiciels restent compatibles et fonctionnent correctement avec les améliorations technologiques apportées aux Services. Ces modifications peuvent être nécessaires pour que vous puissiez continuer à recevoir les Services.

## Contenu

---

26. **Est-ce que je peux rediffuser, partager ou copier le contenu?** Nous pouvons fournir du contenu y compris celui de tiers. Vous ne pouvez pas rediffuser, copier, partager ou transmettre tout contenu peu importe la forme, ni facturer ou recevoir de frais pour ceux-ci.
27. **Le contenu auquel je suis abonné est-il toujours disponible?** Tout le contenu est fourni sous réserve de disponibilité et est sujet à changement.
28. **Est-ce que je peux regarder le contenu auquel je suis abonné sur mes appareils personnels?** Lorsque le fournisseur de contenu le permet, vous pouvez visionner certains contenus sur votre Appareil et certains autres appareils personnels.
- Le visionnement du contenu peut être assujéti à des frais d'utilisation de données. Les services interactifs et les applications peuvent également entraîner des frais additionnels d'utilisation de données. Vous êtes responsable de tous les frais d'utilisation de données.
- Une limite peut s'appliquer au nombre et au type d'appareil pouvant être utilisé.

## Votre Appareil

---

29. **Quelles sont les options d'Appareil?** Vous pouvez :
- apporter votre propre Appareil; ou
  - acheter votre Appareil auprès de nous.
30. **Quelle est votre politique de retour d'Appareil?** Vous pouvez retourner un Appareil acheté auprès de nous (jusqu'à 2 fois par Appareil activé sur votre compte) à condition que l'Appareil soit retourné :
- dans un délai de 15 jours de la date de début;
  - dans un état « comme neuf » avec l'emballage, les manuels et les accessoires d'origine; et
  - avec le reçu original du magasin d'achat ou à l'adresse indiquée pour les retours si vous avez acheté l'Appareil en ligne ou par téléphone.
- Les cartes SIM ne peuvent pas être retournées une fois que l'emballage est ouvert ou que la carte SIM est activée.
- Nous n'accepterons pas les retours d'Appareils si l'utilisation dépasse 30 minutes de voix ou 50 Mo de données. Les fonds ajoutés à votre compte ne sont pas remboursables. Si vous êtes une personne handicapée, les mêmes conditions s'appliquent; toutefois, vous pouvez retourner votre Appareil dans les 30 jours suivant la date de début et jusqu'au double de l'utilisation autorisée énoncée ci-dessus.
31. **Que se passe-t-il si mon Appareil est perdu ou volé?** Si votre Appareil est perdu ou volé, vous devez nous aviser et nous pouvons suspendre les Services ainsi que le programme de recharge automatique.
- Si vous retrouvez votre Appareil, et vous souhaitez rétablir les Services, vous devez nous en aviser; sinon, après 4 mois, l'Appareil peut être désactivé de façon permanente.
- Si vous souhaitez conserver votre compte, vous devez continuer à le recharger. Les fonds ajoutés à votre compte ne sont pas remboursables.

## Garanties et notre responsabilité

---

32. **Quelles sont les garanties sur les Services, l'équipement ou les Appareils?** Dans la mesure permise par la loi applicable, nous n'offrons aucune garantie, représentation, allégation ou condition, expresse ou implicite, y compris l'aptitude à un usage particulier, la qualité marchande, le titre ou l'absence de violation, en ce qui concerne les Services ou les Appareils.
- Nous n'assumons aucune responsabilité pour les réclamations, les dommages, les pertes ou les dépenses qui découlent ou sont autrement liés à la non-disponibilité de tout Service.
- L'équipement et les Appareils que vous achetez auprès de nous peuvent faire l'objet d'une garantie du fabricant ou une autre garantie. Pour comprendre quelles protections ces garanties offrent et pendant combien de temps, voir [luckymobile.ca/support](http://luckymobile.ca/support) ou consulter toute garantie du fabricant fournie avec l'Appareil.
33. **Donnez-vous des crédits en cas de panne de service?** Tout crédit ou remboursement en cas de non-disponibilité ou panne de service est à notre discrétion.

**34. Comment est-ce que Lucky Mobile limite sa responsabilité?**

Notre responsabilité pour toute cause d'action est limitée au paiement, sur demande, des dommages réels et directs, jusqu'à concurrence du montant des Frais (à l'exclusion des Frais d'Appareil) payables pendant toute panne de Service.

Sinon, nous ne sommes pas responsables envers quiconque des réclamations, pertes, dépenses ou tout dommage (y compris les dommages directs, indirects, spéciaux, consécutifs, accessoires, économiques, exemplaires ou punitifs), y compris, à la suite de :

- tout inconvénient, perte de temps ou perte de revenu; ou
- la distribution de contenu par vous ou par des tiers.

Nous ne sommes pas responsables du défaut de respecter nos obligations pour des causes indépendantes de notre contrôle raisonnable, y compris :

- arrêt de travail ou conflit de travail;
- catastrophe naturelle, pandémie, guerre, terrorisme ou insurrection civile;
- toute loi, ordre, règlement ou directive de tout gouvernement;
- panne de courant;
- tout acte ou omission illicite; ou
- tout acte ou omission d'un tiers, tel qu'un autre utilisateur du réseau ou un fournisseur de télécommunications dont le réseau est utilisé pour fournir les Services.

## Annulation et suspension des Services

**35. Comment puis-je annuler mes Services?**

Communiquez avec nous pour annuler tout Service en indiquant la date à laquelle vous souhaitez que l'annulation soit effectuée.

Autrement, votre compte et les Services seront désactivés s'il n'y pas suffisamment de fonds dans votre compte pendant 4 mois (voir l'**article 36**).

**36. Pouvez-vous annuler ou suspendre mes Services ou mettre fin au Contrat?**

Nous pouvons suspendre ou annuler toute commande, les Services en totalité ou en partie, désactiver l'Appareil ou mettre fin au Contrat, et ce, sans préavis, si vous contrevenez ou ne respectez pas toute partie du Contrat, y compris si :

- vous ou tout utilisateur des Services, autorisé ou non, ne respectez pas la Politique d'utilisation responsable;
- les Services sont utilisés d'une manière qui n'est pas conforme à un usage ordinaire; ou
- il n'y pas suffisamment de fonds dans votre compte pendant 4 mois.

En prenant toute mesure en vertu du présent **article 36**, nous nous conformerons au Code sur les débranchements et les dépôts du CRTC.

En outre, nous pouvons mettre fin à tout Service ou au Contrat moyennant un préavis écrit d'au moins 30 jours (60 jours où la loi applicable l'exige), y compris où nous cessons d'offrir un Service.

**37. Est-ce qu'une partie de ce Contrat continue de s'appliquer après l'annulation des Services?**

Les droits et les obligations qui, en raison de leur nature, continuent de s'appliquer après l'annulation d'un Service ou d'un Contrat demeurent en vigueur, y compris :

- les articles 6 à 9 (Vos renseignements et vos préférences de communication);
- les articles 10 à 14 (Facturation et paiement);
- l'article 17 (Accès au 9-1-1);
- l'article 31 (Votre Appareil);
- les articles 32 à 34 (Garanties et notre responsabilité); et
- cet article 37.

## Pour en savoir plus/Communiquer avec nous

**38. Ce Contrat est-il offert sous d'autres formats?**

Vous pouvez demander d'autres formats et en savoir plus au sujet de nos services d'accessibilité auprès de notre Centre de services d'accessibilité :

- sur [luckymobile.ca/accessibility](http://luckymobile.ca/accessibility);
- par courriel à [accessibilite@luckymobile.ca](mailto:accessibilite@luckymobile.ca);
- par téléphone au 1 800 668-6878 et demander le Centre de services d'accessibilité; ou
- au moyen d'un télécopieur : 1 800 268-9242.

**39. Si j'ai un handicap, ai-je droit à une période d'essai?**

Si vous (ou un membre de votre foyer) êtes un utilisateur avec un handicap, vous avez droit à une période d'essai de 30 jours pour déterminer si vos besoins sont satisfaits. Pour en savoir plus, communiquez avec le Centre de services d'accessibilité (voir ci-dessus) ou rendez-vous sur [luckymobile.ca/accessibility](http://luckymobile.ca/accessibility).

**40. Qu'arrive-t-il si j'ai une plainte non résolue?**

Si vous avez une plainte que nous n'avons pas été en mesure de résoudre, vous pouvez communiquer avec la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (« CPRST ») : C.P. 56067, Place Minto RO, Ottawa (Ontario), K1R 7Z1. Sans frais : 1 888 221-1687. ATS : 1 877 782-2384. Télécopieur : 1 877 782-2924. Courriel : [plaintes@ccts-cprst.ca](mailto:plaintes@ccts-cprst.ca). Site Web du CPRST : [ccts-cprst.ca](http://ccts-cprst.ca).

### Coordonnées

**Par téléphone:** 1 833 885-8259

Du lundi au vendredi, de 8 h à 21 h  
Les week-ends, de 9 h à 18 h

**En ligne:** [luckymobile.ca/pournousjoindre](http://luckymobile.ca/pournousjoindre)

**Par la poste:** 5099 ch. Creebank, Mississauga, ON L4W 5N2

## Engagement sur la protection de la vie privée

Voici notre engagement envers vous :

1. Nous nous engageons à être redevables envers vous de la manière dont nous collectons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels.
2. Nous vous informons de la manière dont vos renseignements personnels sont collectés, utilisés ou communiqués, que ce soit au moyen de notre Politique sur la protection de la vie privée, de nos conditions d'utilisation ou de nos sites Web.
3. Nous ne collectons, n'utilisons ou ne communiquons vos renseignements personnels que si nous avons votre consentement, ou dans des circonstances où votre consentement n'est pas nécessaire (comme une situation d'urgence).
4. Nous collectons vos renseignements personnels seulement de manière juste et légale. Nous limitons notre collecte de vos renseignements personnels aux fins qui vous ont été préalablement indiquées.
5. Nous utilisons ou communiquons vos renseignements personnels pour les raisons pour lesquelles ils ont été collectés, lorsque cela est autrement autorisé ou lorsque la loi l'exige. Nous conservons ces renseignements seulement aussi longtemps que nous en avons besoin ou que la loi l'exige.
6. Nous corrigeons vos renseignements personnels lorsque vous nous informez d'erreurs ou nous faites savoir que des mises à jour sont nécessaires.
7. Nous faisons de notre mieux pour assurer la sécurité de vos renseignements personnels, et nous veillons à utiliser des mesures de protection physiques, techniques et administratives appropriées en fonction de la sensibilité des renseignements. Si nous transférons vos renseignements personnels à nos fournisseurs, nous veillons à ce qu'ils soient protégés de manière appropriée.
8. Nous mettons à votre disposition des renseignements sur nos politiques et pratiques en matière de gestion de l'information.
9. Nous vous donnerons accès aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet sur demande écrite, à moins que la loi ne l'interdise.
10. Nous sommes là pour vous écouter et vous aider. Si vous avez des préoccupations, veuillez communiquer avec nous à l'adresse [vieprivee@luckymobile.ca](mailto:vieprivee@luckymobile.ca).

## Annexe A – Politique d'utilisation acceptable

### Y a-t-il des règles concernant l'utilisation que je fais des Services?

Toute personne qui utilise nos Services doit le faire de manière responsable. Cela signifie que toute utilisation doit :

- être conforme à la finalité des Services, c'est-à-dire à votre usage privé;
- respecter les droits d'autrui, y compris ceux des autres clients;
- respecter l'intégrité de nos réseaux ;
- être conforme à toutes les lois.

Dans la présente politique, les expressions « utilisation » ou « usage » incluent, sans s'y limiter, le fait de permettre, de faciliter, d'autoriser ou de tenter. Vous êtes responsable de toute utilisation faite par le biais de votre compte, qu'elle soit autorisée par vous ou non.

**Vous ne pouvez pas abuser ou faire un mauvais usage des Services ou de nos réseaux.** Par exemple, vous vous livrez à un abus ou à une mauvaise utilisation lorsque vous :

- l'utilisez à des fins illégales ou malveillantes;
- n'utilisez pas comme autorisé ce qui est protégé par des droits de propriété intellectuelle (tels que des logiciels ou des contenus) ou violez autrement ces droits;
- contournez, violez ou attaquez toute mesure de sécurité ou de protection, notamment en violant les politiques d'un hôte Internet ou en propageant des logiciels malveillants, des virus, des vers ou des programmes de type « cheval de Troie »;
- envoyez ou relayez des messages non sollicités, tels que le pollupostage ou l'hameçonnage;
- portez atteinte à la vie privée de quelqu'un, harcelez ou intimidez d'autres personnes;
- distribuez du contenu diffamatoire, discriminatoire, violent, obscène, de même que l'exploitation et la pornographie infantile ou de la propagande haineuse;
- revendez, transférez ou partagez les Services, avec ou sans frais, auquel cas nous pouvons, en plus d'autres recours, le cas échéant, vous facturer le moindre de 30 \$ par Mo ou un autre montant que nous estimons raisonnablement comme dommages-intérêts liquidés;
- partagez les identifiants et les mots de passe de votre compte;
- interférez avec nos réseaux, y compris en empêchant l'utilisation par d'autres, y compris lorsque votre utilisation est disproportionnée ou incompatible avec des habitudes d'utilisation ordinaires (par exemple, l'utilisation de données sans fil dépassant 25 Go par période de facturation) ;
- modifiez, altérez ou démontez l'équipement ou les Appareils autorisés sur nos réseaux (y compris IMEI ou autre identification);
- harcelez ou êtes abusif avec nous ou nos représentants.

Si vous abusez ou faites un mauvais usage des Services ou de nos réseaux, nous pouvons, immédiatement et sans préavis :

- suspendre, restreindre, modifier ou annuler tout ou partie des Services;
- modifier ou désactiver Notre Équipement, votre équipement ou Appareil;
- réduire les vitesses de transmission des données, par exemple, jusqu'à aussi peu que 16 Kbps pour les Services sans fil;
- mettre fin à votre Contrat (voir l'article 36).

### Comment est-ce que Lucky Mobile assure l'accès équitable au réseau, le fonctionnement efficace et l'utilisation responsable des Services?

Nous pouvons utiliser des méthodes de gestion de nos réseaux telles que la priorisation ou la dépriorisation et des pratiques de gestion du trafic Internet, qui peuvent inclure :

- l'allocation de la bande passante (qui peut avoir un impact sur les vitesses);
- le filtrage du pourriel et du contenu malveillant ou illicite;
- les mécanismes antivirus; ou
- des mesures visant à protéger l'intégrité de nos réseaux (telles que le blocage de votre trafic ou autre en cas d'attaque par déni de service).

Pour une description de nos pratiques de gestion du trafic Internet, voir [luckymobile.ca/PGTI](http://luckymobile.ca/PGTI).