

# CONDITIONS DE SERVICE

Valable du 1<sup>er</sup> Mars 2012

**IRISTEL**  
*Your Global Phone Company*

# 1. Service

## a. Acceptation des Conditions:

Iristel se réserve le droit de changer, modifier, mettre à jour les prix (Plans des Prix, Options, numéros spéciaux, etc.), ajouter ou supprimer des parties de Conditions de Service à tout moment, sans notification directe aux abonnés.

Le Client doit vérifier ces Conditions de Service pour les modifications. L'utilisation continue du Client de ce site web et du service d'Iristel, après l'affichage des modifications apportées aux Conditions de Service, sera considérée comme une acceptation de ces changements.

## b. Condition:

Le Service est offert sur une base mensuelle à partir du début jusqu'à la fin du mois. Les frais sont calculés au prorata et sont basés sur la date spécifique de l'inscription pendant ce mois.

Les conditions ultérieures du présent Accord seront renouvelées automatiquement sur une base mensuelle sans des actions nouvelles de la part du Client, sauf si le Client offre à Iristel un avis écrit de non-renouvellement au moins [10] jours avant la fin de la période mensuelle dans laquelle l'avis est donné.

Comme le Client achète les services d'Iristel pour une période mensuelle complète, si le Client tente de résilier le service avant la fin de la période mensuelle, il ou elle sera responsable pour les frais mensuels complets jusqu'à la fin de la période en vigueur.

Cela inclut les frais non-facturés, plus le frais de déconnexion, qui deviennent exigibles et payables immédiatement dès que le Client donne un avis.

## c. Utilisation Commerciale du Service et des Périphériques:

Les Services et l'équipements d'Iristel sont fournis pour une utilisation par le Client. Le Client ne peut pas revendre ou transférer les services ou l'équipement d'Iristel à une autre personne pour n'importe quel but, sans l'autorisation expresse et l'accord écrit d'Iristel à l'avance.

## d. Utilisation licite des Services et des Périphériques d'Iristel:

Le Client s'engage à utiliser les Services et les Périphériques d'Iristel uniquement à des fins légales. Les services d'Iristel ne peuvent pas être utilisés pour transmettre ou recevoir toute remarque illégale, nuisible, menaçante, abusive, de harcèlement,

diffamatoire, obscène, pornographique, profane, raciale ou ethniquement désobligeante ou contenu choquant de quelque nature.

Cela inclut, mais sans s'y limiter, tout matériel qui encourage une conduite qui pourrait constituer une infraction pénale, qui donne lieu à une responsabilité civile ou autrement qui viole une loi applicable locale, étatique, provinciale, nationale ou internationale.

Iristel se réserve le droit de résilier le service immédiatement et sans préavis si le Client ne respecte pas les restrictions ci-dessus.

Dans ces cas, le client sera responsable pour les frais mensuels complets jusqu'à la fin du terme mensuel courant, y compris les frais non-facturés, plus une redevance de déconnexion, qui deviennent exigibles et payables immédiatement une fois le service d'Iristel est terminé.

#### **e. Utilisation non-autorisée des Périphériques, Micrologiciels ou Logiciels d'Iristel:**

Le Client reconnaît qu'il ou elle n'a pas accordée par le présent Accord une licence d'utilisation d'un micrologiciel ou d'un logiciel incorporés dans le périphérique pour toute autre fin que celle décrite dans le présent accord comme autorisée par Iristel ; et que les périphériques prévus sont exclusivement pour un usage en relation avec les services d'Iristel.

Si le Client décide d'utiliser les services d'Iristel par l'intermédiaire d'un dispositif interface non fourni par Iristel, Iristel se réserve le droit d'interdire ou débrancher le service, si jugés nécessaires.

#### **f. La manipulation des dispositifs d'Iristel:**

Le Client s'engage à ne pas modifier le numéro de série électronique ou identificateur d'équipement des dispositifs d'Iristel- ou pour effectuer une réinitialisation d'usine des dispositifs- sans autorisation écrite préalable d'Iristel.

Iristel se réserve le droit de résilier le service si le Client altère un des périphériques, laissant le Client responsable des charges mensuels complets jusqu'à la fin de la période en vigueur, y compris les frais non facturés, plus un frais de déconnexion, qui deviennent immédiatement exigibles et payables immédiatement.

### **g. Vol de Service:**

Le Client s'engage à notifier Iristel immédiatement, par écrit ou en appelant la ligne de Service à la Clients d'Iristel, si n'importe quel périphérique d'Iristel est volé ou si le Client constate que son service est volé ou utilisé frauduleusement.

Lorsque vous contactez Iristel, le Client doit fournir le numéro du compte et une description détaillée des circonstances de tel dispositif d'Iristel volé ou de l'utilisation frauduleuse des services d'Iristel.

La manqué de ne pas faire cela en temps opportun peut entraîner la résiliation du service du Client et des frais additionnels pour vous. Veuillez noter qu'il incombe au client de sécuriser les informations d'identification fournies par Iristel.

### **h. Retour des périphériques d'Iristel:**

Les périphériques d'Iristel peuvent être retournés dans les trente (30) jours à compter de l'activation de la ligne à condition que :

- (i) Le Client a retenu la preuve d'achat et l'emballage d'origine ;
- (ii) Les articles d'Iristel retournés sont intacts et dans leur état original ;
- (iii) Tous les documents et les matériaux d'emballage sont retournés un bon état.

Si un Client reçoit les cartons d'Iristel et/ou les périphériques qui sont visiblement endommagés, notez s'il vous plait les dommages sur la facture de fret du transporteur ou le reçu et conserver une copie. Conservez le carton d'origine, tous les matériaux d'emballage et les parties intactes et contactez immédiatement le département Service Clients d'Iristel.

La garantie varie selon le type de périphérique choisi. Consultez s'il vous plait les documents de garantie d'Iristel inclus dans l'emballage de l'appareil(s) d'Iristel.

Après le délai prévu de trente (30) jours, tous les décaissements pour l'achat de l'équipement d'Iristel par le Client seront non-remboursables au moment de la résiliation des Services d'Iristel faite par le Client et/ou par Iristel.

Le Client reconnaît que, en aucun cas, il n'aura aucun remboursement pour les frais d'expédition ou pour les frais d'utilisation basés sur une période au prorata. Toutes ces

éléments sont dues et exigibles immédiatement lorsque les périphériques ladite sont renvoyés.

Les Clients qui louent les périphériques d'Iristel doivent retourner leurs périphériques dans les 45 jours suivant l'annulation du compte ou date de résiliation du service pour permettre la fermeture du compte et la facturation finale, sous réserve que les articles retournés sont intacts et en état d'origine et que tous les documents et les matériaux d'emballage soient retournés en bon ordre.

Veuillez noter que si les périphériques ne sont pas retournés dans le délai de 45 jours, le cout(s) complet de matériel est débités du compte.

Il est bien entendu par le Client que l'équipement d'Iristel est subventionné par Iristel et que la valeur réelle de l'équipement est de 400.00 \$ par unité de deux ports analogiques. Les dispositifs d'Iristel sont pour les Clients d'Iristel et sont vendus à un tarif subventionné par unité sur le site web d'Iristel [www.iristel.ca](http://www.iristel.ca).

Dans le cas d'un dommageement d'une unité Iristel louée ou dans le cas de non-paiement du compte du Client d'Iristel- le montant total de 400.00 \$ plus les taxes applicables seront imputées au compte du Client pour couvrir le cout du matériel subventionné d'Iristel.

### **i. Le transfert du numéro à la Cessation du Service :**

Iristel sera d'accord à transférer le numéro à un autre transporteur au choix du Client à la cessation des services d'Iristel, a condition que les deux :

- (i) Le compte a été correctement et légalement cessé, et ;
- (ii) Le compte Iristel du Client est complètement à jour, étant donné un des deux cas suivants :

#### **a) Une ligne avec Iristel.**

Si nous recevons une demande de la part de votre nouveau fournisseur de services de mettre fin à notre service pour un certain numéro, nous allons lâcher le numéro peu après la notification de Iristel par le transporteur(s) en cause, étant donné qu'il n'y a aucune raison de rejeter.

Une fois le service terminé et le portage achevé vous demeurerez responsable de tous les frais et honoraires jusqu'à la fin de ce cycle de facturation, y compris les frais de déconnexion (pour le matériel non retourné, numéro spécial pour le portage, promotions, etc.).

Si le portage échoue pour une raison quelconque (service bloqué, compte suspendu ou inactif, etc.) votre service et votre accord avec nous ne prendra pas fin, vous resterez un client d'Iristel et vous continuerez d'être responsable pour toutes les taxes et les frais associées a votre service Iristel.

**b) Plus d'une ligne avec Iristel.**

Si nous recevons une demande de la part de votre nouveau fournisseur de services pour mettre fin a notre service pour un numéro et vous avez plusieurs numéros assignés a votre compte et/ou des périphériques supplémentaires tels que le téléphone logiciel sur votre compte, vous êtes tenu de nous informer de votre intention de résilier le tous les services de votre compte, avant l'achèvement du portage demandé ou nous allons sélectionner le plan de facturation le plus approprié pour tous les numéros restants et/ou périphériques de votre compte Iristel, et vous continuerez a être responsable de toutes les charges et les frais associés avec les services restants dans votre compte Iristel.

Une fois le portage du numéro requis est achevé, vous demeurerez responsable de toutes les taxes et frais jusqu'à la fin de ce cycle de facturation, y compris les frais de déconnexion applicable au numéro porté.

**j. Exclusivité Longue Distance:**

Il est entendu qu'Iristel sera le fournisseur exclusif de services interurbains pour la période dans laquelle cet accord reste en vigueur. Iristel à l'autorité pour diriger l'ensemble des appels longue distance du client par le biais de lignes d'Iristel.

**k. L'utilisation Régulière de:**

Les Clients d'Iristel doivent noter que le service et les périphériques fournis sont exclusivement à usage résidentiel ou commercial régulier.

Le Client ne peut pas revendre ou transférer le service ou le périphérique à une autre partie sans le consentement écrit préalable d'Iristel. Le Client est également interdit d'utiliser le service ou le périphérique pour l'appel automatique, renvoi d'appel continu ou étendu, télémarketing, fax ou messagerie vocale de radiodiffusion ou fax ou dynamitage de la messagerie vocale.

Nous nous réservons le droit de résilier ou de modifier un service d'un Client si nous déterminons que son utilisation du service ou du périphérique est, ou à tout moment a été, incompatible avec les modes d'utilisation résidentiels normales.

En outre, le Client va être demandé de payer nos tarifs pour les services en gros pour toutes les périodes où son utilisation du service ou du périphérique a été incompatible avec l'usage résidentiel ou commercial normal.

### **I. Appels frauduleux:**

Le client est le seul responsable de la sécurité et l'intégrité de leur équipement VoIP et reconnaît que les frais d'utilisation résultant de l'accès non autorisé à leur équipement ou d'un réseau par une partie connue ou inconnue sera facturé au client.

### **m. Forfaits de Service Promotionnels d'Iristel:**

À l'occasion, Iristel peut offrir des forfaits de services promotionnels ('Promotions'). La durée ('Période d'essai') et les conditions de ceux-ci peuvent varier selon les spécifications des promotions de ventes, tel que décrit dans la documentation promotionnelle ou sur le site.

### **n. Droits de Propriété:**

Le Client reconnaît et accepte que le contenu disponible sur ce site est protégé par droit d'auteur, marques commerciales, marques de service, brevets, secrets commerciaux ou autres droits de propriété ou lois.

Sauf disposition expresse autorisée par Iristel Inc., le Client accepte de ne pas vendre, licencier, louer, modifier, distribuer, copier, reproduire, transmettre, afficher publiquement, exécuter publiquement, publier, adapter, éditer, ou créer des œuvres dérivées à partir de ces matières ou contenu.

Nonobstant ce qui précède, le Client peut imprimer ou télécharger une copie des matériaux ou du contenu de ce site sur un seul ordinateur à des fins personnelles, utilisation non-commerciale, pourvu que le Client conserve intactes les droits d'auteur et autres documents de propriété.

La récupération systématique de données ou autre contenu de ce site pour créer ou compiler, directement ou indirectement, une collection, une compilation, base de données ou répertoire sans l'autorisation écrite d'Iristel, est interdite. En outre, l'utilisation du contenu ou des matériels à des fins non expressément autorisée dans ces Conditions de Service est interdite. Comme indique ci-dessus, la reproduction, la copie ou la redistribution à des fins commerciales de tout matériel ou des éléments de conception de ce site, est strictement interdite sans l'autorisation écrite expresse de Iristel Inc.

## 2. Interruption de service

### a. Panne de courant:

Le Client reconnaît et comprend que les services d'Iristel ne fonctionnent pas en cas de panne de courant. S'il aura une interruption dans l'alimentation, les services ne reprendront que lorsque le courant est rétabli. Une panne d'électricité peut exiger le Client de réinitialiser ou reconfigurer l'équipement avant la reprise des services d'Iristel.

### b. Interruption de service à large bande:

Le Client reconnaît et comprend que les interruptions de service par leur fournisseur de services à large bande préviendront tous les appels effectués ou reçus.

### c. Interruption de service suite à la suspension du compte du Client:

Le Client reconnaît et comprend que les interruptions de service, en raison de suspension de son compte comme résultat de problèmes de facturation, préviendront tous les appels effectués ou reçus.

### d. Autres interruptions de service:

Le Client reconnaît et comprend que s'il y a une interruption de service pour une raison quelconque, une telle interruption va prévenir tous les appels d'être effectués ou reçus. Ces interruptions peuvent survenir pour diverses raisons, y compris, mais sans s'y limiter, les raisons décrites ailleurs dans le présent Accord.

## 3. Limitations du service

### a. INFORMATIONS IMPORTANTES SUR LE SERVICE D'URGENCE 9-1-1 :

**Description :**

Les services VoIP autorisent les clients d'effectuer ou recevoir des appels téléphoniques à travers l'Internet ou à partir du réseau téléphonique public commuté.

La nature des appels téléphoniques VoIP, tout en paraissant similaires aux services des appels téléphoniques traditionnels, crée des limitations et des circonstances uniques, et le Client reconnaît, comprend et accepte les différences existantes entre le service de téléphonie traditionnel et les services de téléphonie VoIP, y compris l'absence des services traditionnels d'urgence 911.

**Les différences face au service de téléphonie traditionnel :**

Grace à la nature unique des appels téléphoniques VoIP, les appels d'urgence au 911 par Iristel seront traités différemment des services téléphoniques traditionnels.

Les dispositions suivantes décrivent les différences et les limites des appels d'urgence 911, et le **Client reconnaît et comprend que le service d'Iristel n'est pas un service téléphonique traditionnel.**

Il y a des différences importantes entre les services téléphoniques traditionnels 911 et les services fournis par Iristel, tel qu'énoncés dans ces Termes et Conditions. Les clients **doivent consulter la section ci-dessous en intégralité.**

**Effectuer des appels au 911:**

Si le Client effectue un appel d'urgence au 911, Iristel tentera d'acheminer automatiquement l'appel du Client au 911 à travers une tierce partie prestataire de service au Point de Réponse de Sécurité Publique ('PSAP') correspondant à l'adresse des clients inscrite sur son compte.

Toutefois, en raison des limitations des services de téléphonie VoIP, l'appel des Clients au 911 peut être acheminé à un endroit différent de celui qui serait utilisé pour le service traditionnel 911.

Par exemple, l'appel des Clients peut être transféré vers un tiers, centre d'appels spécialisé qui gère des appels d'urgence.

Ce centre d'appels est différent de PSAP (Point de Réponse de Sécurité Publique) qui permettrait de répondre à un appel traditionnel d'urgence 911 qui a généré automatiquement l'information sur l'adresse des Clients.

**Par conséquent, le client VoIP sera demandé de fournir son nom, l'adresse et le numéro de téléphone à l'opérateur de centre d'appel.**

**Comment sont fournies vos informations :**

Iristel tentera de fournir automatiquement au répartiteur de PSAP ou à l'opérateur des services d'urgence votre nom, l'adresse et le numéro de téléphone associé avec le compte des clients. Toutefois, pour des raisons techniques, le répartiteur qui reçoit l'appel peut ne pas être en mesure de capturer ou de retenir le nom des clients, le numéro de téléphone ou l'emplacement physique.

**Par conséquent, lors d'un appel d'urgence au 911, le client doit être prêt de (confirmer et) informer immédiatement le répartiteur de son emplacement et du numéro de rappel (ou le lieu de l'urgence, s'il est différent), car l'opérateur peut pas avoir cette information.**

Si le client est incapable de parler, le répartiteur peut ne pas être en mesure de le/la localiser, si l'information sur l'emplacement du client n'est pas à jour.

**L'échec de garder les informations à jour se traduira par l'incapacité du client de communiquer lors d'un appel au 9-1-1, et/ou l'opérateur de service d'urgence peut présumer que les clients sont enregistrés à la dernière adresse.**

**Exactitude de l'information :**

Le client est responsable de fournir, maintenir et mettre à jour les coordonnées exactes (y compris le nom, adresse résidentielle et numéro de téléphone) de son compte.

Si le client n'identifie pas correctement l'emplacement réel où il se trouve, ou si les informations du compte clients ont récemment changé ou ont par ailleurs pas été mis à jour, les appels au 911 peuvent être envoyés par erreur à un site d'intervention d'urgence incorrect.

Par exemple, si le client change l'adresse à laquelle il ou elle utilise son service Broadfone ou Broadfone PC Phone, l'accès au Service 9-1-1 ne fonctionnera pas correctement.

**Lors de déplacement vers une nouvelle adresse, ou de changement d'utilisation de service Broadfone ou Broadfone PC Phone, le client doit notifier et conseiller immédiatement Iristel par email ou par téléphone avec les plus récentes informations de localisation. Le défaut d'aviser Iristel de tout changement aura un effet négatif sur la capacité d'accéder au Service 9-1-1. Vous pouvez également mettre à jour votre adresse physique en ligne via le Portail d'Iristel.**

**Note 911 pour les clients de réception automatique:**

Pour les clients de Réception Automatique avec leurs extensions (postes) associées, veuillez noter **seul** le numéro principal de la compagnie et l'adresse principale de service de la compagnie seront sur la liste pour 911, indépendamment du lieu où l'extension associée est située.

**Déconnexions:**

Pendant l'appel au 911, le client ne doit pas déconnecter l'appel d'urgence 911 avant que le répartiteur lui dit cela, car le répartiteur ne peut pas avoir le numéro ou l'information de contact du client.

Si le client est déconnecté par inadvertance, il doit rappeler immédiatement.

**Temps de connexion:**

Pour des raisons techniques, y compris la congestion du réseau, il est possible qu'un appel d'urgence 911 produise un signal occupé ou prenne plus de temps à se connecter par rapport aux appels traditionnels 911.

**Les appels au 911 peuvent ne pas fonctionner:**

Pour des raisons techniques, la fonctionnalité des appels d'urgence 911 VoIP peut cesser ou peut être réduite dans des diverses circonstances, y compris, mais sans s'y limiter :

- si votre service ou votre **équipement d'accès au système (service) échoue** ou il n'est pas configuré correctement ;
- si votre **service VoIP ne fonctionne pas correctement** pour une raison quelconque, y compris la panne de courant, les interruptions de service VoIP, la suspension ou la déconnexion de votre service en raison de problèmes de facturation, la congestion du réseau ou de l'Internet ;

- un cas d'une **panne de courant de réseau ou d'Internet**, vous pourriez avoir besoin de réinitialiser ou reconfigurer l'équipement d'accès au système avant de pouvoir utiliser le service VoIP, y compris pour les appels d'urgence 911 ;
- **de changements de lieu**- si vous déménagez votre équipement d'accès au système à un endroit autre que ce décrit dans les informations du compte du client ou autrement dans les dossiers d'iristel.

Par conséquent, il est fortement conseillé que l'alimentation de secours soit disponible, comme un UPS.

**Informez les autres utilisateurs:**

Le client doit s'assurer de la compréhension complète des limitations de Service 9-1-1 et il est responsable de la notification, et s'engage à informer tout utilisateur ou potentiel utilisateur de services VoIP, conscient de la nature et les limitations des appels d'urgence 911 sur les services VoIP tel que décrit ci-après.

**Responsabilité:**

Les Clients sont invités à consulter cette section à l'égard des limitations de responsabilité d'Iristel.

**b) LE CLIENT CONFIRME QU'ILS ONT LU ET ENTENDU CES DIFFERENCES DE SERVICES 911. EN ACCEPTANT CES CONDITIONS, LE CLIENT ACCEPTE LES SERVICES VOIP D'IRISTEL SOUS CES CONDITIONS, ET DECLINE TOUTE RECLAMATION OU CAUSE D'ACTION CONTRE IRISTEL, SES SOCIETES AFFILIEES, LES TRANSPORTEURS SOUS – JACENTS, DIRIGEANTS, ADMINISTRATEURS, EMPLOYES, AGENTS OU ENTREPRENEURS, CONCEDANTS DE LICENCE ET FOURNISSEURS SUITE DE OU LIES AU SERVICE 911 BROADFONE OU BROADFONE PC PHONE D'IRISTEL. LE CLIENT S'ENGAGE AUSSI A INDEMNISER, DEFENDRE ET TENIR INOFFENSIVES LES PERSONNES CI-DESSUS DE TOUTE RECLAMATION POUR DOMMAGES, Y COMPRIS LES FRAIS JURIDIQUES. LA RENONCIATION ET L'INDEMNISATION DU CLIENT DANS LA PRESENTE SECTION SONT LA RESILIATION DU PRESENT ACCORD**

**c) Appel récupéré et Services Opérateurs:**

Iristel n'offre pas actuellement les appels récupérés ou assistance opérateur.

**d) Interruption de service à large bande:**

Le Client reconnaît et comprend que les interruptions de service par son fournisseur de service Internet à large bande vont prévenir les services d'Iristel.

**e) Perte de service suite à une panne :**

Le Client reconnaît et comprend que le service ne fonctionne pas en cas de panne de courant et il va être repris lorsque le courant est rétabli. Une panne d'électricité ou une interruption peuvent exiger une remise en place ou une reconfiguration de l'équipement avant la restauration du service.

**f) Interruption de service suite à la suspension de compte d'un client:**

Le Client reconnaît et comprend que les interruptions de service en raison de suspension de compte comme résultat de problèmes de facturation permettront d'éviter l'opération des éléments du service.

**g) D'autres interruptions de service:**

Le Client reconnaît et comprend que, s'il y a une interruption de service pour une raison quelconque, une telle interruption va prévenir tous les services, y compris le service 9-11.

## 4. Modifications au présent Accord

Comme les progrès des technologies et des services, Iristel peut modifier les conditions de l'accord après avoir fourni [14] jours préavis au client. Iristel fournit des avis par :

- a. Affichage sur la section 'Annonces de Service' de notre site Web, ou
- b. Courrier électronique envoyé à l'adresse email fournie à l'inscription pour les services Iristel, ou à l'adresse email actuelle si Iristel a reçu notification qu'elle a changé. Le Client est responsable de nous informer de tout changement dans sa ou son adresse email en contactant [customercare@iristel.ca](mailto:customercare@iristel.ca). Sinon, nous allons continuer à utiliser l'adresse email précédente du Client jusqu'au moment où nous avons reçu l'avis de changement de l'adresse.

## 5. Frais/Payements/Default/Taxes/Résiliation

**a. Facturation :**

Iristel fournira des factures mensuelles, indiquant les frais récurrents et non récurrents pour le mois à venir sur le deuxième jour du mois. Les factures sont dues sur le seizième jour du même mois. Nous nous réservons le droit de facturer aux intervalles plus fréquents si le montant dû à

tout moment est supérieur à 50\$. Le Client est responsable de payer Iristel des charges pour tous les services et pour l'équipement qui leur est fourni.

Un supplément de retard s'applique lorsque le paiement n'a pas été reçu dans vingt et un (21) jours après la date de facturation du compte pour le service.

Cette charge est un taux composé de 1.5% par mois. Si le compte a été suspendu en raison de non-paiement, Iristel se réserve le droit d'appliquer des frais de réactivation de 20 \$ avant de ré-instituer tous les services.

Des frais administratifs seront facturés pour tout paiement retourné pour des fonds non-suffisants ('NSF'). Le Client s'engage à payer à Iristel des frais administratifs de 15.00\$ chaque fois son/sa carte de crédit est refusée ou chaque fois que nous sommes incapables de retirer les charges mensuelles de leur compte bancaire en raison de NSF.

Aucun frais contesté par le Client ne peut être considéré comme restant, à moins Iristel à des motifs raisonnables de croire que l'objet du litige et de se soustraire ou de retarder le paiement.

Le Client reconnaît qu'Iristel n'émettra pas des chèques des remboursements pour des montants inférieurs à dix dollars (10.00\$). Par ailleurs, le Client accepte que tout remboursement inférieur à dix dollars (10.00\$) soit crédité sur le compte du Client. Sauf s'il y a une déception en ce qui concerne une charge, le Client n'est pas responsable du paiement d'une facture omis ou sous-chargée, sauf lorsque :

- 1) Un frais récurrente est correctement facturée dans un délai d'un an à compter de la date elle a été engagée ; ou
- 2) Une charge non-récurrente est correctement facturée dans un délai de 150 jours à compter de la date elle a été engagée.

Dans le cas d'une frais récurrente qui devrait n'ont pas été facturés ou a était surfacturée, le Client sera crédité de l'excédent jusqu'à la date de l'erreur, sous réserve des délais de prescription applicable prévue par la loi.

Toutefois, si le Client ne conteste pas la charge dans les 60 jours suivant la date d'une facture détaillée qui montre la charge correctement, Iristel ne va pas créditer un tel frais pour la période avant cette facturation.

Les charges non-récurrentes qui n'auraient pas du être facturées ou qui ont été surfacturées, seront créditées, pourvu que le Client conteste telle charge dans les sept (7) jours suivant la réception de son relevé de carte de crédit.

## **b. Les litiges de facturation :**

Le Client doit aviser Iristel en écrit dans les sept (7) jours après avoir reçu son relevé de carte de crédit s'il y a litige de quelque charge d'Iristel ou tel différend sera considéré comme abandonné. Les litiges de facturation devraient être signalés à l'adresse suivante :

Département de Facturation du Service à la Clientèle  
Iristel  
11 Bowan Court  
Toronto, Ontario  
M2K 3A8 OU [customercare@iristel.ca](mailto:customercare@iristel.ca)

## **c. Paiement:**

Iristel accepte les modes de paiement suivants :

- Retraits Pré autorisés de carte de crédit
- Retraits Pré autorisés compte-chèques
- Services en ligne/Téléphone Bancaires
- Chèques

### **Paiements Pré autorisés**

L'utilisation initiale du client des services, après avoir soumis les renseignements de carte de crédit ou de compte bancaire avec la demande expresse d'être utilisés pour les paiements pré autorisés, valide le traitement d'Iristel de l'information fournie pour les frais dus. Le client doit aviser Iristel de tout changement d'informations de paiement. Le client est ainsi responsable des frais qui s'accumulent durant le cycle de facturation.

L'autorisation restera valide pendant 30 jours lorsqu'Iristel reçoit un avis écrit demandant une cessation de paiements pré autorisés. Iristel peut résilier le service à tout moment à sa seule discrétion, si un paiement de carte de crédit ou de compte bancaire sur fichier avec Iristel du client est refusée ou de tout autre non-paiement des frais de compte.

Dans le cas de résiliation de service pour carte ou compte bancaire refuse ou de non-paiement, le Client est entièrement responsable vers Iristel pour toutes les charges

accumulées avant la résiliation, ainsi que pour les frais encourus par Iristel pour cause de non-paiement, tels que (mais pas limités aux) coûts de collecte et les honoraires d'avocat.

### **Formulaire de facturation pré-autorisée**

J'autorise Iristel Inc. de conserver ma signature sur le fichier et à débiter ma carte de crédit, sur une base continue pour les montants dus. Je comprends que cette autorisation est valable aussi longtemps que je suis un abonné Iristel (Broadfone ou Broadfone PC Phone) à moins que je donne un avis écrit. J'accepte également de contacter le fournisseur s'il y a un changement dans les informations sur ma carte de crédit.

#### **d. Consentement à la vérification de crédit**

En acceptant les Conditions de Service d'Iristel, je déclare que toutes les informations fournies par moi sont vraies, complètes et exactes au meilleur de ma connaissance. Je comprends que ces informations peuvent être utilisées pour déterminer ma solvabilité et afin d'évaluer ma capacité de répondre à mes obligations financières. J'autorise Iris Technologies Inc. et ses agents ou ses représentants à:

- i) Demander et obtenir des renseignements personnels sur une base continue des bureaux de crédit à partir de l'historique des informations précédemment recueillies ;
- ii) Echanger des informations personnelles sur une base continue avec les bureaux de crédit afin de me protéger, pour assurer l'exhaustivité de l'information et de maintenir l'intégrité du système d'octroi de crédit ;
- iii) Coopérer avec les autorités locales, provinciales et nationales dans l'enquête des activités illicites ou irrégulières, afin de protéger moi-même et Iristel des transactions frauduleuses ; et
- iv) Divulguer mes informations personnelles lorsque nécessaire pour protéger les intérêts d'Iristel et mes intérêts.
- v) Je suis d'accord qu'Iristel peut effectuer une pré-autorisation sur ma carte de crédit, afin de déterminer mon degré de solvabilité, ce qui entraînera le

blocage d'un montant au moins égal à la première facture. Le montant sera libéré dans 48 heures (Note : certaines banques libèrent le montant sur demande du client).

- vi) Je reconnais, que sur la base des résultats de la vérification de crédit, Iristel peut demander un dépôt de garantie qui se présente comme une première condition pour assurer le service. Le dépôt est calculé comme étant le 150% des frais mensuels, et pourrait être retourné sur demande après 12 mois d'historique positif de paiement.

Si le service nécessite un équipement. Le Client s'engage à choisir une des options suivantes :

- de payer un dépôt de garantie égal au prix d'achat de l'équipement, et d'être facturé pour le prix de location mensuelle ; ce dépôt sera remboursé une fois l'équipement est retourné à Iristel intact OU
- d'acheter l'équipement.

Si la modalité de paiement choisie est Retraits Mensuels Pré-autorisés du Compte, le Client est demandé d'envoyer à Iristel une copie d'un cheque annulé. Le Client peut envoyer une copie scannée par email à [customercare@iristel.ca](mailto:customercare@iristel.ca) ou par fax au (416) 848 7921 à l'attention du département Service Clients Broadfone. Celle-ci est requise :

- 1) Comme un moyen de vérifier les détails du compte, et
- 2) Pour répondre aux exigences de vérificateur de conserver une copie des détails bancaires (cheque annulé) dans les fichiers de nos clients.

#### **e. Résiliation/Interruption de service:**

Iristel se réserve le droit d'interrompre la fourniture de services en général, ou de résilier le service du Client, à tout moment à sa seule discrétion.

Si Iristel cesse de fournir les services en général, ou résilie le service du Client à sa discrétion, sans déclarer la raison, le Client sera responsable seulement pour les frais courus à la date de la résiliation, y compris une portion au-prorata des frais mensuels finals.

Si le service est interrompue pour une raison quelconque indiquée, y compris, sans limitation, la violation du présent Accord, ou en raison d'une mauvaise utilisation de services d'Iristel

(tels que, mais sans s’y limiter, les tentatives de piratage, perturbation, ou mauvaise utilisation des services d’Iristel), le Client sera responsable des frais mensuels complets jusqu’à la fin de la période actuelle, y compris, sans limitation, les frais non facturés, plus les frais de déconnexion, qui deviennent immédiatement exigibles et payables.

Le Client reconnaît et accepte de fournir à Iristel un avis de trente(30) jours avant l’Annulation du Service/Compte, en soumettant une Demande de Résiliation du Compte. Le Client peut également bénéficier du service durant la période de 30 jours avant l’annulation. Lors de la résiliation du contrat de Service, le client restera responsable pour le paiement de toutes les soldes accumulés tout au long de la période d’annulation, ainsi que pour tous les frais de débranchement ou d’achat applicables.

L’équipement d’Iristel peut être retourné dans les 30 jours à compter de l’annulation, ou dans le 14 jours à compter après que le compte a été fermé ; en omettant de le faire, le Client sera facturé le prix total de l’achat de tout matériel non retourné. Le matériel retourné doit inclure l’emballage d’origine, les matériels accessoires et ne doit pas avoir des dommages physiques. Si l’un des équipements Iristel est retourné dans un état non satisfaisant, endommagé ou cassé, Iristel débitera le client le prix total de l’achat de cet équipement.

Si le client annule le Service avant quatre-vingt-dix (90) jours suivant la Date d’Activation, Iristel peut facturer le client un frais d’administration de \$100.

#### **f. Taxes:**

Toutes taxes de ventes, d’utilisation, d’accise, des services publics applicables, redevances ou charges imposées à Iristel à la suite de la prestation de services Iristel ou un périphérique seront facturées du compte du Client. Si un Client est exonéré du paiement de ces taxes, alors le Client fournira à Iristel un certificat délivré par le gouvernement attestant le statut d’exonération fiscale. L’exonération de la taxe s’appliquera seulement à partir de la date de réception par Iristel du Document d’Exonération de Taxes.

#### **g. Frais de Déconnexion:**

Le Client sera facturé un frais de déconnexion de 39.99\$ par ligne en cas de résiliation du Service, avec les exceptions suivantes :

- Lorsque la résiliation résulte de l’interruption de services par Iristel en général ;
- Lorsque Iristel met fin au service à sa discrétion, sans motif déclaré ;

- Lorsque le Client retourne les périphériques à Iristel dans les 30 jours de l'activation de la ligne.

Les frais de déconnexion seront également appliqués dans le cas où le Client n'annule le compte entier, mais change l'offre avec un sans frais de déconnexion, ou annule une/plusieurs lignes, tout en gardant les autres lignes actives.

## 6. Limites

### a. Limitation de responsabilité:

Iristel shall not be liable for any failure to provide its services or any degradation of voice quality caused by any of the following:

- a. Tout acte ou omission d'un transporteur sous-jacente;
- b. Défaillance d'équipement, réseau ou installation ;
- c. Modernisation ou modification d'équipement, réseau ou installation ;
- d. Événements de force majeure, tels que (mais sans s'y limiter) les actes de Dieu : grèves, feu, guerre, émeute, actions du gouvernement ;
- e. Manque d'équipement, réseau ou installation ;
- f. Relocalisation d'équipement ou d'installation ;
- g. Toute autre cause qui échappe au contrôle d'Iristel, y compris, sans s'y limiter, la défaillance d'un appel entrant ou sortant d'être connecté ou achevé, y compris un appel d'urgence 9-1-1. Cela comprend la dégradation de la qualité de la voix. La responsabilité d'Iristel pour une omission ou une erreur ne doit dépasser, en aucun cas, les frais de service pour la période en cause.

Iristel n'est pas responsable pour des dommages directs ou indirects, de quelque sorte.

EN AUCUN CAS, IRISTEL INC., SES PARENTS, SES FILIALES OU SES CONCÉDANTS DE LICENCE SERONT RESPONSABLES DES DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, PUNITIFS, ACCIDENTELS, SPÉCIAUX OU CONSÉQUANTS, QUI RÉSULTENT DE L'UTILISATION OU L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISATION DE CE SITE. CETTE LIMITATION S'APPLIQUE MÊME SI LA RESPONSABILITÉ SUPPOSÉE EST BASÉE SUR UN CONTRAT, ACTE DÉLICTEUX, NÉGLIGENCE, RESPONSABILITÉ STRICTE OU TOUTE AUTRE BASE, MÊME SI IRISTEL INC. A ÉTÉ AVERTI DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES ;

ÉTANT DONNÉ QUE CERTAINES JURISDICTIONS N'AUTORISENT PAS L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DES DOMMAGES ACCIDENTELS OU INDIRECTS, LA RESPONSABILITÉ D'IRISTEL INC. DANS TELLES JURISDICTIONS SERA LIMITÉE DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LOI.

**b. Indemnité:**

Le Client s'engage à défendre, indemniser et garder Iristel, ses sociétés affiliées, et ses agents, ainsi que tout autre fournisseur de services qui fournit des services au Client, en connexion avec le présent Accord ou avec les services d'Iristel, exempte de revendications ou des dommages par, ou dans le droit du Client relative au présent Accord, aux services d'Iristel ou du périphérique. Ce paragraphe survivra à la résiliation du présent Accord.

**c. Aucune garantie sur le service:**

IRISTEL, SES AFFILIÉS, SES ADMINISTRATEURS, SES EMPLOYÉS, ET SES AGENTS FOURNISSENT LES SERVICES 'TELS QU'ILS SONT' ET ILS NE DONNENT AUCUNE GARANTIE EXPRESSE OU TACITE, DE QUELQUE SORTE, RELATIVE AU RÉSEAU, AUX SERVICES (Y COMPRIS TOUTES LES FONCTIONS) OU L'ÉQUIPEMENT ENVISAGÉ DANS LE PRÉSENT DOCUMENT ÉCRIT OU ORAL, LÉGALE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LA GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE ET DE LA GARANTIE D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER OU L'UTILISATION. TOUTES LES GARANTIES OU LES CONDITIONS DE REPRÉSENTATIONS DE TOUTE NATURE SONT EXCLUES, DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE.

**d. Aucune garantie ou garantie limitée pour les périphériques:**

Si le Client a acheté un nouveau périphérique d'Iristel qui comprend une garantie limitée au moment de l'achat, le Client doit consulter le document de garantie limitée distincte pour l'information relative à la limitation ou l'exonération de certaines garanties.

Si le périphérique ne comprend pas une garantie limitée d'Iristel au moment de l'achat, le Client s'engage à accepter l'unité en question sur une base 'tel qu'il est' et il n'a pas le droit de remplacement ou remboursement en cas de défaut.

## **7. Informations Confidentielle:**

Les informations confidentielles comprennent toutes les données, les matériaux, les produits, la technologie, les programmes informatiques, les spécifications, les manuels, les plans d'affaires, les logiciels, les plans de marketing, les informations financières, et d'autres informations divulguées ou soumises, par voie orale, par écrit, ou par tout autre support, par un représentant Iristel au Client.

Sauf indication contraire dans le présent, le Client et Iristel s'engage chacun à préserver en toute sécurité les informations qui leur sont transmises par l'autre partie et en vertu du présent Accord la partie

divulgateur s'identifie comme étant propriétaire et/ou confidentielle ou qui, par la nature des circonstances entourant la divulgation, devrait, en toute bonne foi, être traitée comme propriétaire et/ou confidentielle (Informations confidentielles), et n'utilisera aucune de ses informations confidentielles, sauf dans les conditions et pendant l'existence du présent Accord.

Le Client et Iristel vont traiter les termes et conditions du présent Accord à titre confidentiel ; toutefois, chaque partie peut divulguer telles informations en toute confiance à ses conseillers juridiques et financiers nécessaires dans le cours normal des affaires de cette partie. L'obligation ci-dessous de la partie destinataire est de proroger pour les deux (2) prochaines années la communication des Informations Confidentielles.

## 8. Confidentialité et Avis:

### a. Confidentialité et Avis:

La téléphonie IP utilise, en tout ou en partie, l'Internet public et les réseaux comme tiers parties pour transmettre la voix et d'autres communications. Iristel n'est pas responsable pour toute manque de confidentialité qui peut être connue par n'importe quel Client d'Iristel par égard à ses services. Consultez, s'il vous plait, la Politique de Confidentialité d'Iristel pour plus d'information.

### b. Avis:

Les avis pour le Client doivent être envoyés à l'adresse email qui se trouve dans le dossier du Client dans les bureaux d'Iristel et seront considérés comme acquis à la date où les avis ont été envoyés par Iristel à l'intéressé. Consultez, s'il vous plait la section 4 du présent Accord concernant un changement d'une adresse email.

### c. La Politique de Confidentialité d'Iristel Inc.

Iristel considère la confidentialité de ses Clients comme une de ses valeurs les plus importantes et estime que sa Politique de Confidentialité donnera au Client la confiance chaque fois qu'il utilise les services d'Iristel. Ce qui suit est un résumé qui décrit comment Iristel recueille, utilise et divulgue des informations personnelles :

#### 1. Buts. Iristel recueille des informations personnelles pour :

- Aider à fournir au Client un meilleur service ;
- Comprendre les besoins de chaque Client afin de recommander des produits et des services appropriés ;
- Mieux gérer ses propres activités ;

- Se conformer aux exigences législatives.

Iristel avisera le Client de la raison pour laquelle il recueille des informations personnelles lorsque ou avant que ses informations sont recueillies.

**2. Consentement.**

La connaissance et le consentement du Client pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation des informations personnelles sont requis, sauf lorsque cela est inapproprié de le faire.

**3. Limites.**

Iristel limite sa collecte de renseignements personnels à celui qui est nécessaires aux fins susmentionnées. Cette collection doit uniquement être effectuée par des moyens justes et légaux.

Iristel ne va pas utiliser ou divulguer des informations personnelles pour d'autres fins que celles pour lesquelles elles ont été recueillies, sauf avec le consentement de l'individu ou s'il est requis par la loi.

Lorsque nous fournissons des informations à des tiers parties, ces parties sont tenus de respecter les accords de confidentialité pour s'assurer que l'information du Client demeure sûre et sécuritaire.

Les tierces parties incluent les agents d'Iristel, d'autres fournisseurs de services de communication (pour permettre la livraison du service à l'extérieur du Canada), les agences de recouvrement, les services d'urgence et les organismes d'application de la loi.

Les informations personnelles doivent être conservées pour le temps nécessaire à l'accomplissement de ses fins.

**4. Précision.**

Les informations personnelles doivent être aussi exactes, complètes et à jour que cela est nécessaire aux fins pour lesquelles elles doivent être utilisées.

**5. Sécurité.**

Les informations personnelles doivent être protégées par des mesures de sécurité adaptées à la sensibilité de l'information. Chaque employé Iristel doit se conformer à la Politique de Confidentialité d'Iristel.

Seuls les employés autorisés par Iristel ont accès aux informations personnelles d'un Client et un tel accès est limité par la nécessité.

Si un Client appelle le département Service Clients d'Iristel pour une préoccupation ou une plainte par exemple, le représentant est autorisé à accéder uniquement les informations personnelles qu'il ou elle a besoin pour répondre à cette préoccupation.

**6. L'accès du Client.**

Sur demande, le Client doit être informé de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation des ses informations personnelles et il aura accès à ces informations.

Le Client peut contester l'exactitude et l'exhaustivité des informations et y faire apporter les modifications appropriées.

**7. Définition.**

Par 'Information personnelle' s'entend l'information concernant une personne identifiable et inclut des informations sur les sélections du service VoIP Iristel du Client.

L'information qui est accessible au public (comme un répertoire public d'un nom ou d'information qui est imprimée sur une carte professionnelle-y compris l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse email du Client) n'est pas considérée une information personnelle.

## 9. Règlement des différends:

Arbitrage obligatoire : Tout litige ou réclamation entre un Client et Iristel découlant de, ou liée aux services d'Iristel et ou les dispositifs prévus par Iristel dans le cadre de ce contrat sera résolue par voie d'arbitrage devant un arbitre unique.

La décision de l'arbitre doit suivre le sens ordinaire des documents pertinents et doit être définitive et exécutoire.

Sans limiter ce qui précède, les parties conviennent qu'aucun arbitre à le pouvoir de : (i) accorder des redressements au-delà de ce que le présent Accord prévoit, ou (ii) récompenser les dommages punitifs ou exemplaires. Le jugement sur la sentence rendue par les arbitres peut être inscrit dans tout tribunal ayant juridiction de celle-ci.

Toutes les réclamations doivent être arbitrées individuellement et le Client ne sera pas apporter, ou rejoindre une action de classe punitive ou certifiée à l'arbitrage ou cherche à consolider ou apporter des revendications consolidées précédemment la procédure d'arbitrage.

## **10. Droit applicable:**

Le présent Accord sera régi et interprété conformément aux lois de la Province Ontario et aux lois applicables du Canada, sans égard à son conflit de dispositions légales.

Le Client et Iristel acceptent de se soumettre à la compétence personnelle et exclusive des tribunaux situés dans la Province Ontario.

La défaillance d'Iristel d'exercer ou appliquer tout droit ou disposition du présent Accord ne constitue pas une renonciation à un tel droit ou disposition.

Le Client accepte que, indépendamment de tout statut ou loi contraire, toute réclamation ou cause des actions découlant de ou liées à l'utilisation des services Iristel ou l'Accord doit être déposé dans un (1) an suivant la réclamation ou la cause des actions, ou être définitivement exclue.

## **11. L'intégralité de l'Accord:**

Cet Accord et les tarifs des services disponibles sur le site Internet d'Iristel constituent l'entente complète entre le Client et Iristel et gouvernent l'utilisation des services Iristel par le Client.

Le présent Accord remplace tous les accords préalable entre le Client et Iristel et toutes déclarations, ententes, écritures, engagements antérieures ou simultanées ou des représentations relatives à son objet entre le Client et Iristel aussi régulièrement mis à jour.

Aucun amendement au présent Accord ne liera Iristel sauf et jusqu'à son affichage conformément à l'article 3 des présentes.

## 12. Divisibilité:

Si une partie quelconque du présent Accord est déclarée légalement invalide ou inapplicable, toutes les autres parties du présent Accord restent toujours valides et applicables.

Telle invalidité non exécutoire ne sera pas invalider ou rendre inapplicable toute autre partie du présent accord. Si toute disposition de l'accord est trouvée par une Cour de juridiction compétente invalide, les parties acceptent néanmoins que le tribunal devrait s'efforcer de donner effet aux intentions des parties, comme en témoigne la disposition, et les autres dispositions de l'accord restent pleinement en vigueur.