

# MODALITÉS DE SERVICE

L'entente entre vous (« **Membre** » ou « **vous** ») et Virgin Mobile Canada comprend les documents suivants, tels qu'ils peuvent s'appliquer à vous :

- un résumé qui indique les renseignements essentiels concernant ce à quoi vous vous abonnez (« **Renseignements importants pour le Membre** »);
- une page d'entente confirmant votre acceptation de l'entente conclue avec nous (« **Page Notre entente** »);
- un résumé des détails importants concernant votre Appareil, vos Services, vos promotions, ainsi que leurs Tarifs relatifs (définis cidessous) (« **Récapitulatif des Renseignements importants pour le Membre** »);
- les modalités de service proprement dites, qui énoncent vos obligations ainsi que les nôtres (y compris les annexes jointes) (« **Modalités de service** » et « **Annexes** »); et
- si vous êtes un Membre qui effectue des paiements chaque mois pour votre Appareil (« **Membre payant un Appareil** »), la déclaration quant aux modalités de paiement de votre Appareil (« **Déclaration** »)

(collectivement, l'« **Entente** »).

Vous devriez examiner la totalité de l'Entente. Toutes les parties sont importantes et, ensemble, elles créent un contrat à propos des Services et de l'Appareil qui s'applique à vous une fois que vous l'avez accepté. Nous nous fions à votre parole selon laquelle vous avez atteint l'âge légal de la majorité dans votre province ou territoire de résidence et êtes autorisé à conclure cette Entente. Pour vous aider à comprendre vos droits et vos obligations aux termes de cette Entente, les présentes Modalités de service sont écrites sous forme de questions et réponses. À la fin des Modalités de service, vous trouverez nos coordonnées. Virgin Mobile Canada est une marque exploitée par Bell Mobilité inc. (« **Virgin Mobile** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** »).

- 1. Qu'est-ce qui est couvert par cette Entente?** Cette Entente vise les « **Services de Virgin Mobile** » ou « **Services** » (tels qu'ils sont appelés dans cette Entente), qu'ils soient prépayés (« **prépayés** ») ou postpayés (« **postpayés** »), ce qui inclut tous les services de télécommunications sans fil fournis par Virgin Mobile ou par son entremise, y compris les services voix (exclusivement aux fins d'effectuer des transmissions vocales et de recevoir des communications de personne à personne ou d'accéder à une boîte vocale), la messagerie texte, les services de données (incluant les transmissions de données relatives à l'Internet des objets) ou d'autres services, et l'administration du compte (par exemple les modifications du compte et le soutien aux Membres). Cette Entente vise aussi tout appareil sans fil (« **Appareil** ») devant être utilisé avec les Services. Seules les cartes de module d'identification d'abonné émises par Virgin Mobile (« **Cartes SIM** »), qui sont requises pour connecter votre Appareil à nos réseaux (les « **Réseaux** », chacun étant un « **Réseau** »), peuvent être activées afin d'être utilisées avec les Services.
- 2. Comment est-ce que j'accepte cette Entente?** Vous acceptez cette Entente **(a)** en signant la page Notre Entente; **(b)** en cliquant sur « J'accepte » ou en donnant toute autre forme d'acceptation électronique; **(c)** en acceptant verbalement de conclure cette Entente; ou **(d)** en activant ou en utilisant l'un ou l'autre des Services de Virgin Mobile.

## VOS RENSEIGNEMENTS ET VOS PRÉFÉRENCES EN MATIÈRE DE COMMUNICATIONS

- 3. Comment Virgin Mobile protège-t-elle mes renseignements personnels?** L'engagement de Virgin Mobile à l'égard de la protection des renseignements personnels se trouve à la fin des présentes Modalités de service. Virgin Mobile protège vos renseignements personnels conformément à ses politiques en matière de confidentialité, lesquelles peuvent être consultées à [virginmobile.ca/confidentialité](http://virginmobile.ca/confidentialité) et aux lois applicables. En concluant cette Entente, vous acceptez que Virgin Mobile puisse partager vos renseignements avec d'autres compagnies et marques de Bell telles qu'elles existent au fil du temps (et qui forment avec Virgin Mobile « **Nos Compagnies** »).

# MODALITÉS DE SERVICE

4. **Est-ce que Virgin Mobile recueille, utilise ou divulgue des renseignements sur mon historique de crédit? Si vous êtes un Membre des Services postpayés, en acceptant cette Entente, vous acceptez que nous effectuions des vérifications de votre solvabilité et que nous utilisions et recueillions de temps à autre des renseignements sur votre historique de crédit et de paiement auprès d'une autre compagnie de Bell, d'une agence d'évaluation du crédit ou de tout autre fournisseur de crédit afin d'évaluer votre solvabilité, de mettre à jour vos renseignements, d'activer les services que vous avez commandés, ou dans le cadre de nos efforts de recouvrement, selon les besoins. Vous acceptez également que, de temps à autre, nous divulguions votre historique de crédit et de paiement auprès d'autres compagnies de Bell, d'une agence d'évaluation du crédit ou de tout autre fournisseur de crédit afin de faciliter l'évaluation de votre solvabilité, ainsi qu'à des agences de recouvrement, pour faciliter le recouvrement des sommes dues, de temps à autre. Les services prépayés sont disponibles sans vérification de crédit.**
5. **Comment puis-je m'assurer que Virgin Mobile dispose des coordonnées exactes pour mon compte? Vous êtes responsable de tenir à jour les coordonnées et les renseignements relatifs au paiement que vous fournissez à Virgin Mobile pour vous-même et tout utilisateur autorisé (y compris le nom, l'adresse postale, l'adresse de courriel, le numéro de téléphone et les numéros de carte de crédit et de compte de banque). Rendez-vous sur [virginmobile.ca/moncompte](http://virginmobile.ca/moncompte) ou téléphonez-nous pour nous confirmer que les coordonnées que nous avons en dossier sont exactes. Si vous ne nous fournissez pas d'adresse exacte de réacheminement, cela pourrait entraîner la confiscation des crédits ou dépôts se trouvant dans votre compte.**
6. **Quels moyens utilise Virgin Mobile pour me recommander et me proposer des produits et services? Chez Virgin Mobile, nous utilisons plusieurs moyens pour tenir nos Membres au courant des produits et services qu'offrent nos Compagnies. Nous vous recommandons des produits et services en fonction des renseignements de votre compte, de votre admissibilité et de vos besoins et préférences déterminés par vos achats et votre utilisation de nos produits et services. Nous pouvons également communiquer avec vous pour vous faire connaître des façons d'économiser, les lancements de nouveaux produits et services et d'autres informations utiles, par une multitude de moyens, y compris en vous envoyant des messages électroniques commerciaux ou en vous téléphonant. Vous pouvez vous désabonner ou gérer vos préférences en matière de communications ou de messages électroniques commerciaux en visitant [virginmobile.ca/preferencesdecommunication](http://virginmobile.ca/preferencesdecommunication), ou vous pouvez choisir de refuser les messages de télémarketing de Virgin Mobile en appelant au **1 866 580-3625**. Vous continuerez de recevoir des messages liés au service même si vous choisissez de ne pas recevoir de communications marketing.**

## DISPONIBILITÉ DE VOTRE SERVICE ET LIMITES DU SERVICE 9-1-1

7. **Où les Services sont-ils disponibles? Virgin Mobile et nos partenaires d'itinérance offrent une couverture pour presque toutes les régions peuplées du Canada ainsi que l'accès à une couverture étendue d'itinérance internationale. Visitez [virginmobile.ca/couverture](http://virginmobile.ca/couverture) pour voir nos zones et cartes de couverture les plus récentes. Nous et nos partenaires d'itinérance pouvons, de temps à autre et sans préavis, modifier les réseaux ou les zones de couverture géographiques (tant au Canada qu'à l'étranger).**
8. **Quelles vitesses devrais-je pouvoir atteindre avec les Services? Des vitesses aussi rapides que celles que permettent notre technologie, votre Appareil et les Services sélectionnés. Virgin Mobile ne garantit pas que les Services atteindront les vitesses de pointe (même si vous payez plus cher pour obtenir des vitesses de pointe plus élevées). Lors de la prestation de vos Services, Virgin Mobile peut utiliser ses différents Réseaux (y compris des réseaux mobiles et des réseaux Wi-Fi) et gérer des ressources Réseau en utilisant des méthodes qui comprennent : (i) des pratiques de gestion du trafic Internet; et (ii) une priorisation ou une dépriorisation d'accès au Réseau, le tout d'une façon conforme aux lois applicables. Si vous violez la politique d'utilisation responsable des Services de Virgin Mobile (« **Politique d'utilisation responsable** ») incluse à l'**Annexe B**, Virgin Mobile pourra, entre autres, réduire votre vitesse à des fins de gestion du réseau ou mettre fin à vos Services. Veuillez examiner plus en détail la Politique d'utilisation responsable. Pour une description de nos pratiques de gestion du trafic Internet, visitez [virginmobile.ca/PGTI](http://virginmobile.ca/PGTI).**

# MODALITÉS DE SERVICE

**9. Le Service 9-1-1 est-il disponible en toutes circonstances? Virgin Mobile est-elle responsable des Alertes d'urgence?**  
Non. Voir ci-dessous.

(a) **Service 9-1-1** : Virgin Mobile fournit le service d'acheminement des appels d'urgence 9-1-1 (le « **Service 9-1-1** »), qui peut parfois ne pas être disponible pour différentes raisons. De plus, le Service 9-1-1 ne fonctionne pas avec tous les Appareils ou tous les Forfaits (tels que définis à l'**article 14**) : certains Appareils comme les tablettes, les modems et les clés ou stations Turbo, ainsi que les Appareils dotés de Forfaits de données seulement, pourraient ne pas prendre en charge les services vocaux, ou ne pas y être destinés. Ainsi, soit que ces Appareils ne peuvent servir à téléphoner ou à accéder au Service 9-1-1, soit que l'accès est limité de façon importante (impossibilité pour le téléphoniste de vous rappeler si l'appel est rompu, par exemple). L'**article 10** énonce d'autres raisons pour lesquelles le Service 9-1-1 peut ne pas fonctionner sur tous les Appareils. Bien que Virgin Mobile fournisse l'acheminement des appels d'urgence lorsque le Service 9-1-1 est disponible et que l'Appareil est compatible, ce sont les administrations locales qui fournissent les services d'intervention d'urgence 9-1-1. Si vous appelez d'une zone où il n'y a pas de services d'intervention d'urgence 9-1-1, votre appel pourrait ne pas être acheminé à un téléphoniste. Communiquez avec votre administration locale pour de l'information supplémentaire. Pour obtenir des explications sur le Service 9-1-1 et de l'information sur les endroits où le Service 9-1-1 peut être disponible, visitez [virginmobile.ca/911fr](http://virginmobile.ca/911fr). **Dans la limite permise par les lois applicables, Virgin Mobile n'est pas responsable de toute incapacité d'accéder au Service 9-1-1.**

(b) **Alertes d'urgence** : Comme la loi l'exige, Virgin Mobile diffuse les alertes d'urgence obligatoires émises par les organismes gouvernementaux (comme Environnement et Changement climatique Canada) qu'elle reçoit du système En Alerte (« **Alertes d'urgence** ») sur les Appareils compatibles connectés au réseau LTE de Virgin Mobile. **Virgin Mobile n'est pas responsable du fonctionnement du système En Alerte, notamment du contenu, du moment de diffusion ou de la réception d'une Alerte d'urgence.** Pour en savoir plus sur les Alertes d'urgence et la compatibilité des Appareils, visitez [enalerte.ca/mobilite](http://enalerte.ca/mobilite).

**10. Les Services de Virgin Mobile fonctionneront-ils sur tous les Appareils?** Non. Virgin Mobile ne garantit pas que les Services, y compris le Service 9-1-1, vont fonctionner sur tous les Appareils, en particulier si l'Appareil n'a pas été acheté directement chez Virgin Mobile, ou s'il a été modifié d'une façon non autorisée par Virgin Mobile (notamment par la mise à jour ou le téléchargement de logiciels par le fabricant ou un tiers, des services de déverrouillage d'un tiers ou une altération de l'Appareil). Votre carte SIM Virgin Mobile n'est pas forcément compatible avec tous les Appareils, et vos Services de Virgin Mobile (y compris votre Forfait) doivent être utilisés uniquement avec le type d'Appareil compatible indiqué par Virgin Mobile sur [virginmobile.ca](http://virginmobile.ca). Vous avez la responsabilité de vous assurer que l'Appareil choisi répond à vos exigences, notamment qu'il est compatible avec des technologies s'y connectant si vous avez besoin de fonctionnalités mains libres ou d'autres fonctionnalités similaires.

**11. Que se passe-t-il si mon Appareil devient obsolète?** Virgin Mobile peut modifier les exigences minimales de technologie pour les Services de Virgin Mobile, auquel cas vous pourriez devoir remplacer votre Appareil. Si vous omettez de le faire, votre Appareil pourrait ne pas être adéquat pour accéder aux Services et votre seul recours serait d'annuler les Services de Virgin Mobile concernés.

**12. Virgin Mobile donne-t-elle des crédits pour les pannes de Service?** Tout crédit ou remboursement en raison de toute non-disponibilité du Service est à l'entière discrétion de Virgin Mobile.

## GESTION DE VOTRE COMPTE

**13. Quelle est la durée de mon Entente?** Votre Entente avec Virgin Mobile n'a pas de durée établie, sauf si vous concluez une entente avec une durée établie (« **Période d'engagement** »). À l'expiration de votre Période d'engagement, elle se prolongera automatiquement sans durée établie aux tarifs en vigueur dont vous bénéficiez, sauf si vous annulez votre Entente de la façon prévue à l'**article 55**, que le Forfait (défini ci-dessous) auquel vous êtes abonné ne soit plus disponible, ou que vous choisissiez un nouveau Forfait. Si vous acceptez une Période d'engagement de **12** mois ou plus, Virgin Mobile vous avisera **90** jours civils avant l'expiration de votre Période d'engagement. L'annulation de votre Entente peut entraîner des Frais d'annulation (définis à l'**article 58**).

# MODALITÉS DE SERVICE

- 14. Quelle est la différence entre un Forfait, un Ajout et les Services payables à l'utilisation?** Virgin Mobile vous offre toute une gamme de choix d'abonnement quand vous commandez les Services de Virgin Mobile. Vous pouvez vous abonner à des Services prédéfinis (votre « **Forfait** ») et ajouter des fonctions (non incluses dans le Forfait) qui vous intéressent (un « **Ajout** »), et vous avez en outre la possibilité d'utiliser certains Services au besoin, en payant le tarif approprié (« **Services à l'utilisation** »). Le montant que vous devez payer pour toute utilisation des Services (vos « **Tarifs** ») variera en fonction de la combinaison de Services que vous choisirez. Toute utilisation qui dépasse celle prévue dans votre Forfait ou votre Ajout est une utilisation excédentaire (« **Utilisation excédentaire** ») et vous sera facturée conformément à l'**article 15**. Rappelez-vous que vous avez la responsabilité de choisir la combinaison de Services qui convient le mieux à vos besoins.
- 15. Qu'arrive-t-il si je dépasse les limites d'utilisation de mon Forfait ou d'un Ajout?** Vous devrez payer des frais supplémentaires. L'Utilisation excédentaire vous sera facturée aux tarifs à l'utilisation (visitez [virginmobile.ca/tarifs](http://virginmobile.ca/tarifs)), à moins que votre Forfait ou les Ajouts choisis ne prévoient un tarif différent, lequel peut changer de temps à autre, conformément à l'**article 52**.
- 16. Devrai-je payer quoi que ce soit en plus des Tarifs qui sont décrits ci-dessus?** Il peut effectivement y avoir des cas où des frais additionnels (« **Frais** ») s'appliquent, par exemple si un conseiller du service chez Virgin Mobile effectue une transaction pour vous. Vous serez avisé des Frais supplémentaires et devrez donner votre accord avant qu'ils ne soient portés à votre compte. Visitez [virginmobile.ca/fraisuniques](http://virginmobile.ca/fraisuniques) pour de plus amples renseignements, y compris des détails sur les frais de service de connexion qui ont été appliqués à votre première facture pour activer votre Appareil sur les Réseaux. Ces Frais sont habituellement facturés séparément de ceux de votre Forfait et peuvent changer de temps à autre, conformément à l'**article 52**. Les Membres payant un Appareil doivent aussi payer le montant mensuel indiqué dans les Renseignements importants pour le Membre (« **Paiement mensuel de l'Appareil** ») conformément aux modalités de votre Déclaration. Vos « **Tarifs** » (définis à l'**article 14**) incluent les Paiements mensuels de l'Appareil pour les Membres payant un Appareil. Certains fournisseurs tiers d'application peuvent vous facturer des frais d'abonnement dont vous avez la responsabilité.
- 17. Comment gérer mon compte et mes Tarifs?** Vous pouvez vérifier votre compte et votre utilisation des Services voix, des messages texte et des données en allant sur [virginmobile.ca/monutilisation](http://virginmobile.ca/monutilisation), ou en téléchargeant l'application Mon compte de Virgin Mobile sur votre Appareil à [virginmobile.ca/appli](http://virginmobile.ca/appli). Vous pouvez mettre à jour l'information de votre compte, ajouter des Ajouts à votre compte, voir et modifier les détails de votre Forfait, décider quels abonnés inclus dans votre compte sont autorisés à débloquer des données et à accepter des frais de données supplémentaires pour votre compte (chaque abonné étant un « **utilisateur autorisé** »), modifier vos préférences en matière de notification pour les blocs de données, et surveiller et gérer votre activité mensuelle, pour vous assurer que votre utilisation demeure à l'intérieur des limites de votre Forfait et de votre Ajout, le tout par l'entremise de votre profil libre-service.
- 18. Comment Virgin Mobile calcule-t-elle mes Tarifs d'utilisation?** Cela dépend du Service utilisé.
- (a) **Voix** : La durée des appels locaux et interurbains est arrondie à la minute supérieure la plus proche, à moins d'indication contraire. La durée commence au moment où vous établissez un appel (par exemple en appuyant sur « **Send** ») ou, pour les appels que vous recevez, au moment où la demande d'appel se connecte au Réseau (ce qui peut être avant que l'Appareil sonne) et se termine au moment de la déconnexion de l'activité (par exemple, lorsque vous appuyez sur « **End** »). Si vous appelez un numéro à l'extérieur de votre zone de couverture locale ou si vous recevez un appel quand vous êtes à l'extérieur de votre zone de couverture locale, des Tarifs d'interurbain vous seront facturés. Le temps d'antenne et les Frais d'interurbain s'appliquent aussi au renvoi automatique. Pour une explication des zones de couverture locales et interurbaines, visitez [virginmobile.ca/couverture](http://virginmobile.ca/couverture). Les appels vers des numéros spéciaux (sauf ceux exploités par Virgin Mobile ou pour son compte), y compris ceux qui commencent par « **#** » ou « **\*** » ou les codes courts (facturés par appel), ne sont pas compris dans votre Forfait ou vos Ajouts et peuvent entraîner des frais supplémentaires.

# MODALITÉS DE SERVICE

- (b) **Messages texte** : Virgin Mobile compte vos messages texte entrants et sortants. Les longs messages texte peuvent être décomposés en segments plus courts qui, dans ce cas, vous seront facturés par segment. Il peut arriver que votre Appareil soit inactif et que des messages texte entrants soient reçus par les Réseaux sans qu'ils puissent être acheminés à votre Appareil. Les Tarifs de messages texte applicables demeurent exigibles même si vous ne les recevez pas immédiatement. Les messages texte interactifs avec code abrégé (aussi appelé messages à supplément) sont comptabilisés indépendamment des Tarifs de messages texte normaux, et des Frais supplémentaires s'appliquent. Les messages à supplément peuvent être arrêtés en répondant à un message par le mot ARRÊT. Visitez [virginmobile.ca/alertespertexto](http://virginmobile.ca/alertespertexto) pour obtenir plus d'information ou savoir comment bloquer les messages à supplément. Les messages texte vers des numéros spéciaux (sauf ceux exploités par Virgin Mobile ou pour son compte), y compris ceux qui commencent par « # » ou « \* » ou les codes courts (facturés par message texte), les textes au sur-fil ne sont pas compris dans votre Forfait ou vos Ajouts et peuvent entraîner des frais supplémentaires.
- (c) **Données** : L'utilisation de données est arrondie au kilo-octet supérieur le plus proche, à moins d'indication contraire. Les Tarifs de données s'appliquent à partir du moment où une transmission de données commence et sont mesurés en fonction de la quantité de données émise et reçue par les Réseaux dans le cadre d'une telle transmission, peu importe si la demande de données est achevée ou non avec succès. Cela signifie que les données d'utilisation de votre compte peuvent être supérieures aux données réellement reçues par votre Appareil en relation avec les Services. Vous noterez également que certaines applications de tiers peuvent utiliser des données même si elles ne sont pas actives; il est de votre responsabilité de connaître la quantité de données utilisées par ces applications. Certains Forfaits ou Ajouts s'incluant des données peuvent s'appliquer aux transmissions sur l'Appareil seulement – donc, si vous utilisez votre Appareil comme modem ou en mode ancré (« tethering »), des Frais à l'utilisation pourraient vous être facturés pour les Services de données. Virgin Mobile bloquera temporairement l'utilisation des données portée à votre compte dès que les Frais d'utilisation excédentaire de données atteignent **50 \$** pour les données au Canada par cycle de facturation. À ce moment-là, tous les abonnés inclus dans votre compte qui ont atteint **100 %** de leur option de données seront bloqués. Si vous ou des utilisateurs autorisés inclus dans votre compte souhaitez débloquent des données inscrites à votre compte, vous (ou eux) pourrez consentir expressément à continuer d'engager des Frais d'Utilisation excédentaire. Si vous (ou eux) n'y consentez pas, les Services de données seront alors bloqués sur le compte jusqu'au début du prochain cycle de facturation. Vous recevrez également un avis si votre accès aux Services de données est limité ou suspendu en raison d'une limite de crédit ou de montants impayés conformément à l'**article 56**.
- (d) **Itinérance** : Vous êtes « en itinérance » lorsque votre Appareil doit utiliser le réseau d'un autre fournisseur de services sans fil pour envoyer ou recevoir des appels téléphoniques, des messages texte ou des données. Vous pouvez être en itinérance aussi bien au Canada qu'à l'étranger. Selon votre Forfait, les Tarifs d'itinérance internationale peuvent être sensiblement plus élevés. Il est possible que Votre Appareil ne puisse pas fonctionner en itinérance internationale à moins que vous ne demandiez à Virgin Mobile d'activer cette fonction et que Virgin Mobile accepte de le faire. Certains Forfaits ne comprennent pas l'itinérance internationale et certains Appareils n'ont pas la capacité de fonctionner en itinérance internationale. Si vous activez cette fonction et entrez dans une zone d'itinérance internationale, vous serez avisé que vous êtes en itinérance internationale et des détails sur vos Tarifs d'itinérance vous seront fournis. Pour les Tarifs d'itinérance courants, visitez [virginmobile.ca/itinérance](http://virginmobile.ca/itinérance). Virgin Mobile bloquera temporairement l'utilisation des données en itinérance portée à votre compte dès que les Frais d'Utilisation excédentaire de données atteignent **100 \$** en itinérance internationale par cycle de facturation. Si vous ou des utilisateurs autorisés inclus dans votre compte souhaitez continuer d'utiliser l'itinérance de données, alors vous (et eux) aurez la possibilité d'acheter un passeport voyage. Si vous (ou eux) n'achetez pas de passeport voyage, alors les Services de données en itinérance seront bloqués sur le compte jusqu'au début du prochain cycle de facturation. Vous recevrez également un avis si votre accès au Service de données en itinérance est limité ou suspendu en raison d'une limite de crédit ou de montants impayés selon les modalités de l'**article 58**.

La méthode d'arrondissement peut varier pour l'itinérance voix et données aux États-Unis et internationale, selon la façon dont le fournisseur de services sans fil qui vous donne accès à son réseau calcule l'utilisation.

- 19. Puis-je changer mon Forfait après avoir accepté une Période d'engagement?** Oui, mais Virgin Mobile peut restreindre les changements de Forfait ou vous imposer des Frais d'annulation (décrits à l'**article 56**).



---

# MODALITÉS DE SERVICE

---

**20. Qu'arrive-t-il si je déménage durant ma Période d'engagement?** Certains Forfaits ne sont pas disponibles partout. Si vous déménagez à un autre endroit que celui indiqué dans votre compte et que vous souhaitez continuer de recevoir les Services de Virgin Mobile, vous pourriez devoir changer votre Forfait (voir l'**article 19**) et/ou votre numéro de service mobile. Visitez [virginmobile.ca/fraisuniques](http://virginmobile.ca/fraisuniques), car des Frais additionnels peuvent s'appliquer.

**21. Suis-je propriétaire du numéro de service mobile que Virgin Mobile m'attribue?** Non. Vous ne détenez ni n'acquérez aucun droit à l'égard d'un numéro de service mobile ou d'un identificateur pour les Services de Virgin Mobile (par exemple, adresse IP, adresse de courriel, adresse URL d'un espace Web, nom d'hôte, numéro du service Télécopie Internet). Virgin Mobile peut modifier, retirer ou réattribuer tout numéro ou identificateur qui vous a été attribué. Votre numéro de service mobile peut être automatiquement transmis à la personne que vous appelez, à d'autres entreprises de télécommunications ou à nous. Vous pouvez à tout moment bloquer cet affichage soit de façon permanente, soit temporairement (avant un appel), conformément aux directives affichées de temps à autre à l'adresse [virginmobile.ca/optionsdappel](http://virginmobile.ca/optionsdappel).

**22. Puis-je garder mon numéro?**

**(a) Transferts à Virgin Mobile.** Virgin Mobile demandera à votre fournisseur de services actuel de faire un « transfert entrant » ou un « transfert à Virgin Mobile » de votre numéro attribué existant si vous : **(i)** confirmez que vous avez le droit de faire cette demande; **(ii)** autorisez Virgin Mobile à partager avec votre fournisseur de services actuel vos renseignements relatifs à ce transfert (lesquels peuvent comprendre des renseignements personnels); et **(iii)** remplissez et signez tout formulaire nécessaire. Vous êtes responsable du paiement des frais et des taxes dus à votre fournisseur de services actuel (y compris les frais d'annulation applicables).

**(b) Transferts de Virgin Mobile.** À votre demande ou à la demande de votre nouveau fournisseur de services, Virgin Mobile effectuera un « **transfert sortant** » ou un « transfert à un concurrent » de votre numéro de service mobile vers le nouveau fournisseur de services si le compte et le numéro de service mobile qui vous sont attribués sont actifs. Vous êtes responsable de l'ensemble des Tarifs, des Frais et des taxes liés au transfert de Virgin Mobile, y compris tous Frais d'annulation applicables et soldes de compte impayés. Les fonds prépayés ne sont pas remboursables. Reportez-vous à l'**article 55** pour savoir comment mettre fin à votre Entente.

Virgin Mobile n'est responsable d'aucune interruption, perturbation ou déconnexion de tout service associé au numéro qui fait l'objet d'une demande de transfert. Un « transfert » d'un numéro n'inclut pas le transfert de quelque service connexe que ce soit (y compris les messages vocaux), des appareils ou des applications.

**23. Qui est responsable de la protection de mon compte et de mon Appareil?** Vous êtes responsable d'assurer la protection de vos comptes et mots de passe et de toute utilisation de votre compte, des Services de Virgin Mobile et de votre Appareil par vous-même et par tout autre utilisateur (y compris les abonnés inclus dans votre compte, qu'ils soient des « utilisateurs autorisés » [tels que définis à l'**article 17**]) ou non. Vous devez également protéger votre Appareil contre le vol, l'utilisation non autorisée et la corruption de logiciels. Vous êtes responsable de sauvegarder et de protéger vos données, y compris vos photos et messages texte, vos courriels et votre messagerie vocale. Virgin Mobile peut aussi exiger que vous preniez des mesures proactives pour protéger votre Appareil (par exemple, pour mettre à jour des logiciels). Dans certaines circonstances, Virgin Mobile peut effacer vos données et restaurer les paramètres par défaut de votre Appareil. Si vous avez des préoccupations au sujet de personnes non autorisées qui commandent des Services de Virgin Mobile sans votre permission, vous devriez procéder à une vérification de l'utilisation appropriée des contrôles parentaux, des mots de passe et des numéros d'identification personnels pour votre compte. Vous êtes responsable du paiement de l'ensemble des Tarifs portés à votre compte; c'est pourquoi il est si important de protéger votre compte et de mettre les renseignements relatifs au compte à jour (y compris les utilisateurs autorisés).

# MODALITÉS DE SERVICE

**24. Comment utiliser de façon responsable mes Services de Virgin Mobile?** Vous avez la responsabilité d'utiliser les Services de Virgin Mobile de façon licite et raisonnable. Virgin Mobile surveille l'utilisation des Réseaux afin d'assurer le fonctionnement continu et efficace des Services de Virgin Mobile, et, au besoin, applique les règles énoncées dans la Politique d'utilisation responsable. Vous devez vous conformer à la Politique d'utilisation responsable et les lois applicables lorsque vous utilisez les Services de Virgin Mobile, y compris votre utilisation sécuritaire des Appareils et **Virgin Mobile vous rappelle qu'il est illégal et dangereux de conduire en utilisant votre Appareil, sans l'aide d'un dispositif mains libres**. Nous recommandons également d'utiliser un tel dispositif dans des circonstances où vous pourriez être distrait (comme à vélo ou en marchant avec votre Appareil) Virgin Mobile a le droit (mais non l'obligation) de surveiller (par voie électronique ou autrement) les Services de Virgin Mobile et les Réseaux, ou de faire enquête sur l'utilisation que vous en faites, y compris l'emplacement des Appareils, la consommation des ressources réseau (et l'incidence sur l'exploitation et l'efficacité des Réseaux et des Services de Virgin Mobile), l'utilisation du Contenu de Virgin Mobile (défini à l'**article 27**) ou votre contenu. Virgin Mobile peut divulguer les renseignements nécessaires pour satisfaire à toute loi, à tout règlement, ou à toute demande gouvernementale ou autre demande légitime de toute autorité compétente applicable, ou selon ce qui est nécessaire pour exploiter et optimiser les Services de Virgin Mobile et pour se protéger ou protéger autrui et s'assurer que les Services ne sont pas utilisés de façon contraire à la Politique d'utilisation responsable.

## CONTENU

**25. Suis-je responsable du contenu que je crée ou que j'utilise lorsque j'ai recours aux Services de Virgin Mobile?** Oui. Vous êtes responsable de vous assurer que vous avez les droits à l'égard de tout contenu que vous affichez, téléchargez, stockez, transmettez ou communiquez à autrui en utilisant les Services de Virgin Mobile, y compris les données, les documents, les vidéos, la musique, les photos, etc. Virgin Mobile n'est pas responsable de l'utilisation ou de la distribution non autorisée de ce contenu (y compris le contenu de tiers).

**26. Comment Virgin Mobile gère-t-elle mon contenu?** Seulement dans la mesure où Virgin Mobile en a besoin pour fournir les Services de Virgin Mobile. Virgin Mobile peut utiliser, reproduire, adapter, transmettre, afficher, publier, exécuter et distribuer votre contenu. Vous reconnaissez que Virgin Mobile peut stocker votre contenu afin que vous puissiez y accéder, mais que si vous n'y accédez pas à l'intérieur d'un certain délai (déterminé par Virgin Mobile), ou si le Service applicable est modifié ou prend fin, Virgin Mobile pourrait le supprimer sans vous donner de préavis.

**27. Virgin Mobile fournit-elle son propre contenu?** Virgin Mobile peut fournir son propre contenu dans le cadre de certains Services, y compris les Forfaits de programmation et les abonnements, les services à la carte, à la demande et interactifs, les applications, la programmation à la carte et tout autre Service connexe que Virgin Mobile vous fournit (« **Contenu de Virgin Mobile** »).

**28. Le Contenu de Virgin Mobile auquel je suis abonné est-il toujours disponible?** Non. Tout le Contenu de Virgin Mobile est fourni « sous réserve de disponibilité » et est susceptible d'être modifié à notre discrétion, et vous ne pouvez l'utiliser que conformément à notre Politique d'utilisation responsable. Virgin Mobile n'accordera pas de remboursement ou de crédit correspondant à toute interruption (y compris des périodes de restriction de diffusion) dans votre capacité d'utiliser le Contenu de Virgin Mobile ou tout autre contenu.

**29. Puis-je redistribuer le Contenu de Virgin Mobile auquel je suis abonné?** Non. Vous ne pouvez redistribuer, rediffuser, transmettre ou offrir le Contenu de Virgin Mobile sous aucune forme et vous ne pouvez pas facturer un prix d'entrée ni percevoir quelque contrepartie que ce soit de tiers pour leur permettre d'écouter ou de visionner le Contenu de Virgin Mobile fourni par Virgin Mobile ou par son entremise.

# MODALITÉS DE SERVICE

## VOTRE APPAREIL

- 30. Qu'arrive-t-il si je désire un surclassement d'Appareil?** Visitez [virginmobile.ca/surclassementappareil](http://virginmobile.ca/surclassementappareil) pour vérifier si vous êtes admissible à un surclassement subventionné d'Appareil. Vous devrez conclure une nouvelle Entente avec Virgin Mobile au moment du surclassement d'Appareil. Des Frais de surclassement d'Appareil anticipé peuvent s'appliquer. Des offres spéciales de surclassement sont proposées à l'entière discrétion de Virgin Mobile, et peuvent être retirées à tout moment. Vous pouvez changer d'Appareil au moment que vous le souhaitez en payant le plein prix de votre nouvel Appareil ainsi que tous les Frais d'annulation applicables à l'égard de votre Entente actuelle.
- 31. Qu'advient-il de mon contenu si je procède au surclassement, à l'échange ou au remplacement de mon Appareil?** Si vous prévoyez cesser d'utiliser votre Appareil, vous avez la responsabilité de supprimer tout renseignement personnel ou contenu qu'il contient. Pour ce faire, vous devez restaurer les paramètres par défaut. Visitez [virginmobile.ca/guidedutilisation](http://virginmobile.ca/guidedutilisation) pour la façon de procéder. Dans le cas d'un surclassement ou d'un remplacement, Virgin Mobile pourrait ne pas pouvoir transférer votre contenu. Si votre contenu est important pour vous, demandez si ce contenu peut être transféré. Virgin Mobile peut vous facturer des frais pour effectuer le transfert de contenu.
- 32. Est-ce que Virgin Mobile installe, modifie ou retire le logiciel sur mon Appareil?** Quand vous acceptez cette Entente, vous consentez à ce que Virgin Mobile installe, modifie ou retire le logiciel de Virgin Mobile ou un autre logiciel sur votre Appareil (qui pourrait comprendre des applications, des fonctions et des paramètres de votre Appareil et/ou de votre Carte SIM) par communication sans fil ou autrement sans préavis additionnel. Ces mises à jour peuvent être requises pour vous permettre de continuer de recevoir les Services.
- 33. Quelle est la politique de Virgin Mobile sur les retours?** Cela varie selon que nous vous fournissons des Services postpayés ou prépayés.
- (a) **Services postpayés** : Si vous achetez chez Virgin Mobile un Appareil qui ne répond pas à vos besoins, vous pouvez retourner l'Appareil (jusqu'à **2** Appareils par abonné sur votre compte) si l'Appareil : (a) est retourné dans les **15** jours civils suivant la date de début; (b) est en état « comme neuf » avec l'emballage original, les manuels et les accessoires; et (c) est retourné, avec le reçu original, au magasin où il a été acheté, ou à l'adresse indiquée pour les retours si vous l'avez acheté en ligne ou par téléphone. Vous êtes responsable de tous les Tarifs engagés avant que vous retourniez votre Appareil. Virgin Mobile n'acceptera pas les Appareils ayant fait l'objet d'une utilisation excessive interdite en vertu de notre Politique d'utilisation responsable. Les Cartes SIM ne peuvent être retournées une fois que l'emballage a été ouvert ou que la Carte SIM est activée. Si vous êtes une personne ayant un handicap, les mêmes conditions s'appliquent, toutefois vous pouvez retourner votre Appareil dans les **30** jours civils suivant la date de début.
- (b) **Services prépayés** : Si vous achetez de Virgin Mobile un Appareil qui ne répond pas à vos besoins, vous pouvez le retourner (jusqu'à **2** Appareils par abonné sur votre compte) si l'Appareil (a) est retourné dans les **15** jours civils suivant la date de début; (b) est en état « comme neuf » avec l'emballage original, les manuels et les accessoires; (c) est retourné avec le reçu original au magasin où il a été acheté ou à l'adresse indiquée pour les retours si vous l'avez acheté en ligne ou par téléphone; ou (d) n'a pas dépassé **30** minutes d'utilisation voix ou **50** Mo d'utilisation de données. Les Cartes SIM ne peuvent être retournées une fois que l'emballage a été ouvert ou que la Carte SIM est activée. Si vous êtes une personne ayant un handicap, les mêmes conditions s'appliquent et vous pouvez retourner votre Appareil dans les **30** jours civils suivant la date de début et avec des limites d'utilisation permise correspondant au double de celles indiquées ci-dessus. Les fonds ajoutés à votre compte ne sont pas remboursables.



## MODALITÉS DE SERVICE

- 34. Qu'arrive-t-il si mon Appareil est perdu ou volé?** Dès que vous nous informez que votre Appareil a été perdu ou volé, nous pouvons suspendre votre Service. Si vous signalez la perte ou le vol de votre Appareil et que Virgin Mobile n'est pas avisée que l'Appareil a été retrouvé dans un délai donné, l'Appareil pourrait être désactivé de façon permanente. Rappelez-vous que cette Entente continue de s'appliquer même après que vous avez signalé la perte ou le vol de votre Appareil. En ce qui concerne vos Tarifs et le solde de votre compte, la situation variera selon que nous vous offrons des Services postpayés ou prépayés.
- (a) **Forfait postpayé** : Vous devez payer (i) tous les Tarifs et les Frais, plus les taxes applicables, engagés jusqu'au moment où nous recevons votre avis signalant la perte ou le vol de votre Appareil, et (ii) soit les Tarifs mensuels minimums indiqués dans les Renseignements importants pour le Membre (si vous continuez cette Entente), soit les Frais d'annulation applicables (si vous annulez cette Entente).
- (b) **Forfait prépayé** : Pour préserver l'intégrité de vos fonds prépayés futurs, nous suspendrons vos Tarifs récurrents et tout programme de « Réapprovisionnement » automatique auquel vous participez (décrit de façon plus détaillée à l'article 39), une fois que vous nous avisez de la perte ou du vol de votre Appareil. Toutefois, la Période d'activité (décrit de façon plus détaillée à l'article 39) s'appliquant à vos fonds prépayés existants continue de s'écouler lorsque l'Appareil est perdu ou volé. En conséquence, vous devez continuer de réapprovisionner manuellement votre compte prépayé dans les 7 jours civils suivant la fin de la Période d'activité s'appliquant aux fonds prépayés de votre compte, afin de maintenir le solde de votre compte prépayé existant. Les fonds ajoutés à votre compte ne sont pas remboursables (y compris pour les comptes suspendus ou désactivés).
- 35. Qu'est-ce qui arrive si mon Appareil ne fonctionne pas?** Consultez le guide d'emploi de votre Appareil pour prendre connaissance de trucs de dépannage qui pourraient vous aider à régler le problème et communiquer avec le fabricant de votre Appareil pour obtenir de l'aide. Vous trouverez aussi des conseils de dépannage sur notre site Web à [virginmobile.ca/aide](http://virginmobile.ca/aide). Voir l'article 49 (article 64 pour les Membres du Québec) si votre Appareil est couvert par une garantie du fabricant et qu'il doit être réparé. Si vous confiez votre Appareil à Virgin Mobile pour qu'il soit réparé, vous êtes responsable de faire une copie de sauvegarde de tous renseignements personnels et contenus s'y trouvant et que vous voulez préserver, puis de les supprimer (en rétablissant les paramètres par défaut de votre Appareil) avant de le remettre à Virgin Mobile. Visitez [virginmobile.ca/aide](http://virginmobile.ca/aide) pour connaître la marche à suivre.
- 36. Est-ce qu'on me fournira un Appareil de prêt pendant que mon Appareil est en train d'être réparé?** Si l'Appareil a été acheté aux termes de cette Entente et qu'il est toujours garanti par le fabricant ou que vous êtes abonné au forfait Entretien intelligent de Virgin Mobile, on vous fournira gratuitement un Appareil de prêt ainsi que des accessoires connexes (« Appareil de prêt »), si nous en avons un de disponible. Si Virgin Mobile n'est pas en mesure de vous fournir un Appareil de prêt, et que vous deviez autrement payer des Frais d'annulation pour éviter de payer les Services durant cette période de temps, vos Services seront alors suspendus et on ne vous ne les facturera pas pendant que votre Appareil est en train d'être réparé. Durant la période de réparation, les Paiements mensuels de l'Appareil continueront d'être facturés aux Membres payant un Appareil. Si votre Appareil est réparé par Virgin Mobile et qu'il n'est pas couvert par la garantie du fabricant ou le forfait Entretien intelligent de Virgin Mobile, des frais peuvent vous être facturés pour l'Appareil de prêt, majorés des taxes applicables.
- 37. Que dois-je faire de mon Appareil de prêt quand mon Appareil aura été réparé?** Vous n'avez qu'à le retourner au magasin désigné par Virgin Mobile avant la réception de votre Appareil réparé, à moins que Virgin Mobile ne vous donne d'autres instructions. N'oubliez pas que vous devez supprimer tout renseignement personnel ou contenu se trouvant dans l'Appareil de prêt (en rétablissant les paramètres par défaut) avant de le retourner à Virgin Mobile.
- 38. Que se passe-t-il si je perds, endommage ou omets de retourner l'Appareil de prêt?** Vous êtes responsable de l'Appareil de prêt. Si vous ne retournez pas l'Appareil de prêt en bon état de marche et sans défauts ou dommages visibles, des Frais pourraient alors vous être facturés pour remplacer l'Appareil de prêt, tels qu'indiqués à [virginmobile.ca/fraisdereparation](http://virginmobile.ca/fraisdereparation), et ce, sans autre préavis. Ces Frais peuvent être payés en magasin ou, dans certains cas, être portés à votre compte.

# MODALITÉS DE SERVICE

## FACTURATION ET PAIEMENT

**39. Comment Virgin Mobile me facture-t-elle?** Votre entente de facturation varie selon que nous vous fournissons des Services postpayés ou prépayés. Vous devez payer tous les Tarifs, plus les Frais et taxes applicables.

- (a) **Services postpayés** : Si nous vous fournissons des Services postpayés, ils vous seront facturés à l'avance, tous les mois pour les Tarifs récurrents mensuels et en arriérés pour ce qui est des Frais d'Utilisation excédentaire. Votre compte sera assorti d'une date de facture (« **Date de facture** »). Votre première facture fera état des Tarifs applicables à tous les Services fournis entre la date de début et la Date de facture, de sorte que les Tarifs mensuels totaux pourront différer du montant indiqué dans vos Renseignements importants pour le Membre. Votre facture comprendra les Tarifs liés à votre Forfait, à vos Ajouts, à vos Services à l'utilisation, à vos Paiements mensuels de l'Appareil (si vous êtes un Membre payant un Appareil), aux Frais d'Utilisation excédentaire et à tous autres Frais supplémentaires, plus les taxes applicables. Votre facture est payable sur réception. Assurez-vous de payer votre facture à temps, car tout montant exigible impayé ou n'ayant pas été reçu par Virgin Mobile au plus tard à votre prochaine Date de facture, sera considéré comme étant en souffrance. Virgin Mobile vous facturera, et vous devrez payer, de l'intérêt à un taux de **3 %** par mois (**42,586 %** par an) (« **Supplément de retard** ») sur tous les montants en souffrance, tel que calculé et composé mensuellement, à compter de la Date de facture.
- (b) **Services prépayés** : Si nous vous fournissons des Services prépayés, vous ne recevrez pas de facture mensuelle. Vous devez maintenir un solde positif dans votre compte de Services prépayés pour utiliser les Services. Pour ajouter des fonds dans votre compte, vous devez le « réapprovisionner ». Les taxes sont en sus. Les fonds prépayés sont valides durant le nombre de jours précisé, à compter du moment où ils sont versés dans votre compte (« **Période d'activité** »). Les fonds non utilisés expireront à la fin de la Période d'activité. Les fonds prépayés expirés seront remis dans votre compte si vous réapprovisionnez celui-ci dans les **7** jours civils suivant leur expiration. Si vous réapprovisionnez votre compte avant l'expiration (ou l'utilisation) des fonds prépayés s'y trouvant déjà, ce réapprovisionnement s'ajoutera à vos fonds prépayés existants et la Période d'activité afférente au réapprovisionnement s'appliquera au montant combiné des fonds prépayés. Les fonds prépayés ne sont pas remboursables. Tous les fonds prépayés ou les Services qui sont ajoutés à votre compte en vertu d'une promotion auront une Période d'activité de **30** jours civils à compter de la date d'ajout à votre compte, sauf indication contraire, et ne seront pas remis dans votre compte ou prolongés si vous effectuez un réapprovisionnement. Les minutes, les messages textes ou les données qui sont compris dans des Forfaits prépayés ou des Ajouts, mais qui ne sont pas utilisés, ne seront pas reportés au-delà de la période du Forfait ou de l'Ajout applicable. Si vous utilisez un programme de réapprovisionnement automatique pour ajouter des fonds à votre compte de Services prépayés, il peut arriver en de rares occasions que l'activité soit retardée jusqu'à **48** heures, en fonction de votre banque ou de circonstances imprévues. Vous ne pouvez virer à un autre compte des fonds ajoutés dans votre compte de Services prépayés. Consultez la section des Services prépayés sur [virginmobile.ca/recharge](http://virginmobile.ca/recharge) pour de plus amples renseignements.

# MODALITÉS DE SERVICE

**40. Comment puis-je payer Virgin Mobile?** Cela varie selon que nous vous fournissons des Services postpayés ou prépayés. Virgin Mobile peut aussi avoir des exigences précises en matière de mode de paiement.

**(a) Services postpayés :** Votre paiement peut être effectué par prélèvement préautorisé en débitant votre compte bancaire ou certaines cartes de crédit sélectionnées (qui peut être requis pour obtenir certains Services). Vous pouvez également effectuer un paiement unique avec certaines cartes de crédit sur [virginmobile.ca/payerfacture](http://virginmobile.ca/payerfacture) ou en utilisant l'application Mon compte, en faisant parvenir un chèque à Virgin Mobile par la poste, par l'intermédiaire de votre banque en utilisant le site Web de cette dernière ou au moyen d'une opération bancaire par téléphone ou en personne dans la plupart des institutions financières. Si vous fournissez une carte de crédit ou un compte bancaire (ou une autre méthode de paiement préautorisé) à Virgin Mobile pour vos paiements mensuels, vous autorisez Virgin Mobile à imputer à votre carte de crédit ou à porter au débit de votre compte tous les Tarifs impayés, les Frais supplémentaires, les taxes applicables ainsi que les soldes de compte exigibles en vertu de cette Entente, y compris les Suppléments de retard et les Frais d'annulation. Vous confirmez que la carte de crédit ou le compte bancaire sur lequel vous avez autorisé les paiements est à votre nom, est valide et n'est pas expiré. Les renseignements à jour concernant votre carte de crédit autorisée figurent dans votre profil de compte de Membre sur [virginmobile.ca/modespaiement](http://virginmobile.ca/modespaiement) et ceux se rapportant à votre compte de banque courant autorisé figurent sur votre formulaire de débit préautorisé. Pour les Membres de l'extérieur du Québec, Virgin Mobile peut porter à votre compte des Frais, majorés des taxes applicables, si votre paiement est refusé par votre institution financière en raison d'une insuffisance de fonds. Ces Frais serviront à compenser les coûts engagés par Virgin Mobile.

**(b) Services prépayés :** Vous avez diverses options pour réapprovisionner le solde de votre compte. Vous pouvez participer à un programme de réapprovisionnement automatique payé au moyen d'un prélèvement préautorisé sur une carte de crédit ou un compte bancaire, ou en faisant des réapprovisionnements ponctuels à l'aide de votre numéro d'identification personnel. Vous pouvez également faire un réapprovisionnement au moyen d'une carte de crédit ou d'une carte prépayée. Veuillez vous rendre sur [virginmobile.ca/recharge](http://virginmobile.ca/recharge) pour de plus amples renseignements.

**41. Est-ce qu'il pourrait arriver que Virgin Mobile exige un paiement provisoire sur-le-champ?** Oui. Si nous remarquons que votre volume d'utilisation est incompatible avec votre profil d'utilisation habituel, par exemple, Virgin Mobile pourra exiger que vous payiez certains montants exigibles sur-le-champ et de façon provisoire, avant votre prochaine Date de facture. Si cela se produit, vous devrez payer ces montants au plus tard à la date de paiement requise pour éviter la suspension ou l'annulation de vos Services de Virgin Mobile prévue à l'article 58. Si votre compte est assujéti à une limite de crédit, vous devrez voir à ce que vos Tarifs à l'utilisation et les Frais (facturés et non facturés) ne dépassent pas la limite de crédit qui vous est attribuée afin de prévenir la suspension de vos Services.

**42. Que dois-je faire pour corriger une erreur de paiement?** Pour rectifier tout paiement que vous avez fait, y compris en utilisant un moyen électronique (par exemple, Internet, services bancaires téléphoniques, guichet automatique), vous devez demander au responsable de votre institution financière de corriger cette erreur.

**43. Que dois-je faire si j'ai des doutes à propos de certains Tarifs ou Frais?** Vous devez communiquer avec nous dans les **90** jours suivant la Date de facture (pour les Services postpayés) ou la date où les Tarifs ou les Frais ont été engagés (pour les Services prépayés), faute de quoi nous tiendrons pour acquis que vous les acceptez. Tous Tarifs ou Frais que vous contestez ne seront pas considérés comme étant en souffrance, sauf si Virgin Mobile a conclu, après son enquête, que les Tarifs ou Frais sont appropriés et que la contestation n'est pas fondée, ou estime raisonnablement que votre contestation vise à éviter ou à retarder leur paiement. Toute partie non contestée des Tarifs et des Frais et des taxes applicables devra être payée à la date de paiement requise. Tout montant non contesté et impayé sera considéré comme un montant en souffrance. Virgin Mobile vous facturera et vous devrez payer le Supplément de retard applicable. Si vous avez droit à un crédit de Virgin Mobile, vous confirmez que vous n'avez pas fait d'autre réclamation pour vous faire rembourser le même montant par une institution financière. Virgin Mobile affectera tout crédit vous étant dû au paiement de Tarifs et Frais futurs exigibles.

## MODALITÉS DE SERVICE

- 44. Comment fonctionnent les rabais et promotions?** Virgin Mobile appliquera les rabais, incitatifs ou promotions à votre compte tant que : **(a)** Virgin Mobile maintient ces rabais, incitatifs ou promotions; et **(b)** vous répondez aux conditions d'admissibilité (y compris le maintien sans interruption de votre Service). Virgin Mobile peut modifier les rabais, incitatifs ou promotions et les conditions d'admissibilité à tout moment. Des rabais, incitatifs ou promotions peuvent prendre plus d'un cycle de facturation pour être appliqués et figurer sur votre facture, et ils ne seront pas appliqués de façon rétroactive. Avant de modifier vos Services de Virgin Mobile (y compris les fonctions ou le Contenu de Virgin Mobile [défini à l'**article 27**]), nous vous prions de consulter les restrictions applicables et/ou les exigences d'admissibilité, car certaines modifications peuvent entraîner la perte de rabais ou de promotions, ou les modifier. Veuillez noter que les prix promotionnels ne s'appliqueront pas à des périodes de facturation partielles (ainsi, par exemple, si un Service de Virgin Mobile est annulé au milieu d'une période de facturation, vous ne bénéficierez pas du prix promotionnel pour cette période de facturation partielle).
- 45. Pourquoi Virgin Mobile facture-t-elle des frais exigés par des gouvernements pour le Service 9-1-1?** Virgin Mobile ne fournit pas de services d'urgence mais elle offre un Service 9-1-1 pour appuyer le processus d'acheminement des appels d'urgence (tel que décrit à l'**article 9**). En plus des frais du Service 9-1-1 que Virgin Mobile peut vous facturer pour la fourniture de services d'acheminement d'appels d'urgence, Virgin Mobile est tenue, en conformité avec les lois applicables, de remettre les frais 9-1-1 obligatoires à certains gouvernements provinciaux ou territoriaux pour la fourniture de services d'urgence (« **Frais gouvernementaux du Service 9-1-1** »). Vous acceptez de payer tous les Frais gouvernementaux du Service 9-1-1 obligatoires applicables. Visitez [virginmobile.ca/fr/support/911.html](http://virginmobile.ca/fr/support/911.html) pour de plus amples renseignements. Voir l'**article 9** pour de l'information sur les restrictions qui s'appliquent au service d'acheminement des appels d'urgence de Virgin Mobile.
- 46. Virgin Mobile exige-t-elle un dépôt de garantie?** Virgin Mobile peut exiger un dépôt de garantie et, le cas échéant, elle vous indiquera pourquoi. Les dépôts de garantie portent intérêt simple, selon un taux de **1 %** supérieur au taux cible du financement à un jour de la Banque du Canada en vigueur, l'intérêt étant calculé chaque mois le dernier jour du cycle de facturation mensuel et rajusté pour toute fraction de mois durant laquelle Virgin Mobile retient ce dépôt. Si les Services de Virgin Mobile sont annulés ou que l'exigence du dépôt de garantie n'est plus justifiée (après, habituellement, que vous aurez payé en entier et à temps six **(6)** factures mensuelles consécutives), Virgin Mobile appliquera le montant du dépôt de garantie et les intérêts accumulés au paiement de tout montant impayé dû à Bell Mobilité ou à toute autre compagnie de Bell mentionnée à l'**article 47** ci-dessous, puis vous remboursera le solde de ce dépôt, s'il en est, dans les **30** jours civils. Dans le cas d'un compte associé à des abonnés multiples, le dépôt de garantie sera remboursé lorsque tous les abonnés en cause auront annulé les Services ou, si cela survient avant, **6** mois après l'ajout du dernier abonné au compte et que le compte soit demeuré en règle.
- 47. Que se passe-t-il si j'ai des paiements en retard dans un autre compte de Bell?** Si votre compte avec Bell Canada (qui inclut Bell Aliant et Bell MTS), Bell ExpressVu ou une autre marque de Bell Mobilité est en souffrance, Virgin Mobile pourra vous facturer ou percevoir toute somme due à ces compagnies de Bell ou opérer compensation à l'égard d'une telle somme. Virgin Mobile pourra également refuser de vous fournir des Services si vous ne payez pas les sommes dues à ces compagnies.

## GARANTIES ET LIMITATION DE RESPONSABILITÉ (NE S'APPLIQUENT PAS AUX MEMBRES DU QUÉBEC)

- 48. Y a-t-il des garanties sur les Services de Virgin Mobile?** Dans la mesure permise par les lois applicables, Virgin Mobile n'accorde aucune garantie, ne fait aucune représentation ou déclaration et n'impose aucune condition de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, y compris d'adaptation à un usage particulier, de valeur marchande, de titre ou d'absence de contrefaçon, quant aux Services de Virgin Mobile, et elle ne garantit pas non plus que les communications sont privées et sécuritaires. Virgin Mobile n'assume aucune responsabilité à l'égard des réclamations, dommages, pertes ou dépenses imputables ou autrement liés à **(i)** la non-disponibilité de n'importe lequel des Services de Virgin Mobile (y compris en cas de panne ou de perturbation de Service), même si cette non-disponibilité survient après l'activation des Services de Virgin Mobile : et **(ii)** à toute modification des Réseaux ou des zones de couverture géographiques (tant au Canada qu'à l'étranger).

## MODALITÉS DE SERVICE

**49. Y a-t-il des garanties sur les Appareils que j'achète de Virgin Mobile?** Virgin Mobile n'est pas le fabricant de votre Appareil. Tout Appareil que vous achetez auprès de Virgin Mobile est assujéti à la garantie du fabricant, laquelle est habituellement valide durant un an à compter de la date d'achat de votre Appareil, sur présentation du reçu d'origine. Certains Appareils (y compris les Appareils non neufs) sont couverts par une période de garantie différente. Veuillez lire la garantie du fabricant fournie avec votre Appareil ou figurant sur le site Web de ce fabricant afin de comprendre en quoi consistent la protection dont vous jouissez et la durée de la garantie. Dans la mesure permise par les lois applicables et à moins d'une mention explicite écrite de Virgin Mobile, ou tel qu'indiqué ci-dessous, Virgin Mobile ne donne aucune garantie, ne fait aucune déclaration et n'impose aucune condition de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, y compris d'adaptation à un usage particulier, de valeur marchande, de titre ou d'absence de contrefaçon, quant aux Appareils que vous achetez ou dont vous obtenez autrement titre et propriété de Virgin Mobile. Des garanties implicites quant à la qualité ou l'usage particulier peuvent couvrir votre Appareil si vous avisez Virgin Mobile de l'usage particulier pour lequel vous avez besoin de l'Appareil, si vous n'étiez pas en mesure d'examiner l'Appareil pour tout défaut ou si la garantie est une pratique de l'industrie. Pour faire réparer un Appareil iPhone couvert par la garantie du fabricant, communiquez avec le service aux Membres de Virgin Mobile au **1 888 999-2321**. Pour tous les autres Appareils couverts par la garantie du fabricant, veuillez consulter le site Web du fabricant ou apporter votre Appareil à un magasin Virgin Mobile désigné doté d'un centre d'assistance (visitez [virginmobile.ca/zone-conseil](http://virginmobile.ca/zone-conseil)). Veuillez consulter [virginmobile.ca/garantie](http://virginmobile.ca/garantie) pour de plus amples renseignements sur les garanties. Si votre Appareil n'est pas couvert par une garantie de fabricant ou par le forfait Entretien intelligent de Virgin Mobile, Virgin Mobile pourra, sans y être tenue, prendre des arrangements avec le fabricant en votre nom pour qu'il répare l'Appareil hors garantie et elle pourra vous facturer les Frais et les taxes applicables pour ces Services de réparation, lesquels vous seront communiqués avant de vous être facturés.

**50. De quelle façon Virgin Mobile limite-t-elle sa responsabilité? Dans la mesure permise par les lois applicables, la responsabilité de Virgin Mobile en matière de négligence, rupture de contrat, délit ou autre cause d'action, y compris une violation fondamentale, se limite au paiement, sur demande, de dommages-intérêts réels et directs d'un montant maximum égal au plus élevé de 20 \$ et d'un montant correspondant aux Tarifs payables pour les Services durant une panne de Service. Sous réserve du paiement ci-dessus, et dans la mesure permise par les lois applicables, Virgin Mobile n'est pas responsable envers quiconque des dommages subis, qu'ils soient directs, indirects, spéciaux, consécutifs, accessoires, économiques, exemplaires ou punitifs.**

**51. Existe-t-il des circonstances où Virgin Mobile n'est aucunement responsable?** En plus des circonstances décrites ailleurs dans cette Entente où Virgin Mobile a déjà déclaré qu'elle n'est pas responsable des réclamations, pertes, dommages ou frais, dans la mesure permise par les lois applicables, Virgin Mobile n'est pas responsable de toute réclamation, perte ou de tous dommages ou frais relatifs à la distribution de contenu (y compris le Contenu de Virgin Mobile) par vous-même ou toute tierce partie. Plus généralement, dans la mesure permise par les lois applicables, Virgin Mobile n'est pas responsable du défaut de respecter ses obligations pour des causes qui échappent à son contrôle raisonnable, y compris **(a)** des arrêts de travail, conflits de travail et grèves (incluant nos Compagnies); **(b)** des pandémies, guerres, actes de terrorisme et insurrection civile; **(c)** de quelque loi, ordonnance, règlement ou directive d'un gouvernement; **(d)** d'une défaillance du réseau électrique public; **(e)** d'actes illicites; **(f)** d'un manquement de votre part aux dispositions de cette Entente; **(g)** d'un acte ou d'une omission d'un opérateur de télécommunications dont le réseau est utilisé pour établir la connexion à un point que Virgin Mobile ne sert pas directement; ou **(h)** des autres cas fortuits ou de *force majeure*.

## MODIFICATION DE VOTRE ENTENTE

**52. Virgin Mobile peut-elle modifier cette Entente?** Oui. Après vous avoir donné un avis d'au moins **30** (et d'au plus **90**) jours civils avant la date de la modification, Virgin Mobile peut modifier : **(a)** vos Services prépayés et les Tarifs afférents; **(b)** les Services de Virgin Mobile fournis sans durée établie (y compris les Options et les Services à l'utilisation) et les Tarifs afférents; et **(c)** les Frais. Ces modifications peuvent comprendre la modification ou la résiliation d'un Service. Virgin Mobile peut uniquement modifier d'autres Services de Virgin Mobile et les Tarifs afférents en conformité avec les lois applicables. Virgin Mobile vous donnera un avis écrit, en utilisant un moyen raisonnable afin de porter cet avis à votre attention, par exemple en l'affichant sur [virginmobile.ca/nouveautes](http://virginmobile.ca/nouveautes), sur votre facture, ou encore par courriel ou message texte. Cet avis mentionnera clairement le changement et sa date d'entrée en vigueur. En outre, comme l'exige la loi, cet avis énoncera la nouvelle clause ou la clause modifiée et la clause ainsi qu'elle se lisait avant les changements. En ne prenant aucune mesure, vous êtes réputé accepter la modification.



---

# MODALITÉS DE SERVICE

---

- 53. Qu'arrive-t-il si je veux refuser une modification à cette Entente?** Si vous souhaitez refuser la modification, votre recours consiste à annuler le Service de Virgin Mobile touché ou l'Entente (voir l'**article 55**). Pour les Membres du Québec et de Terre-Neuve-et-Labrador, si la modification augmente vos obligations ou réduit les nôtres, vous pouvez résilier l'Entente sans pénalité, en avisant Virgin Mobile au plus tard **30** jours suivant la date d'entrée en vigueur de la modification. Sous réserve du droit de Virgin Mobile de faire de telles modifications, aucune autre déclaration (écrite ou verbale) ne modifiera cette Entente.
- 54. Est-ce que je peux modifier les présentes Modalités de service?** Vous ne pouvez pas modifier les présentes Modalités de service. Toutefois, selon le Service de Virgin Mobile auquel vous êtes abonné et les détails de votre Forfait, vous pouvez ajouter ou retirer certains Services, sous réserve des dispositions de l'**article 19**. Vous devrez vérifier les détails de votre Service pour voir si des Tarifs ou Frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

## ANNULATION DE VOTRE ENTENTE

- 55. Comment puis-je annuler mes Services?** Nous serons désolés de vous voir nous quitter, mais si vous devez le faire, veuillez communiquer avec Virgin Mobile pour annuler vos Services, en totalité ou en partie. Cette annulation entrera en vigueur à la date à laquelle Virgin Mobile recevra votre avis d'annulation (ou à la date à laquelle vous voulez que l'annulation prenne effet) (« **Date d'annulation** »), et nous vous facturerons alors les Tarifs, Frais et taxes applicables jusqu'à la Date d'annulation, que vous devrez payer. Les Cartes SIM seront désactivées et ne pourront être réactivées. Si vous avez un compte de Services prépayés, vous pouvez cesser de le réapprovisionner et votre compte sera alors désactivé comme le prévoit l'**article 58**. Si vous êtes inscrit à un programme de réapprovisionnement automatique, veuillez nous contacter pour annuler le réapprovisionnement automatique.
- 56. Est-ce qu'on me facturera des Frais d'annulation si j'annule mes Services?** Tout dépend. Si vous annulez un Service de Virgin Mobile assujéti à une Période d'engagement avant sa date d'expiration, vous devrez payer à Virgin Mobile des Frais d'annulation. Ces « **Frais d'annulation** » représentent le solde de votre Appareil (ou, pour les Membres payant un Appareil, la somme des Paiements mensuels de l'Appareil restants) au moment de l'annulation, déterminé conformément à la section « **Frais d'annulation** » figurant dans vos Renseignements importants pour le Membre, plus toutes les taxes applicables. Si vous n'avez pas de solde impayé (ou, pour les Membres payant un Appareil, des Paiements mensuels de l'Appareil restants) à l'égard de votre Appareil et que votre Entente ne prévoit pas de durée établie (ou si vous avez un compte de Services prépayés), on ne vous facturera aucuns Frais d'annulation. Ces Frais d'annulation ne constituent pas une pénalité.
- 57. Que se passe-t-il si un crédit est indiqué sur ma facture finale?** Pour les soldes de plus de **10 \$**, mais de moins de **500 \$** figurant à votre facture finale, Virgin Mobile enverra un chèque par la poste à l'adresse de votre choix dans les **90** jours suivant la date de cette facture. Pour tout autre solde, vous devez communiquer avec Virgin Mobile pour demander qu'un chèque vous soit posté à l'adresse de votre choix.
- 58. Est-ce que Virgin Mobile peut suspendre ou débrancher mes Services en cas de non-paiement?** Virgin Mobile peut suspendre ou débrancher tout Service de Virgin Mobile ou annuler cette Entente si : **(a)** vous omettez de payer un compte en souffrance si le montant exigible est supérieur à **50 \$** ou s'il est en souffrance depuis plus de deux mois; **(b)** vous omettez de fournir ou de maintenir un dépôt de garantie raisonnable ou une autre garantie, tel que demandé par Virgin Mobile; ou **(c)** vous avez déjà convenu avec Virgin Mobile d'un plan de paiements reportés et avez omis de vous conformer à ses modalités. Si Virgin Mobile est sur le point de suspendre ou de débrancher votre Service, vous recevrez un préavis d'au moins **14** jours civils à ce sujet, et cet avis fera mention **(i)** du motif de suspension ou de débranchement et du montant dû; **(ii)** de la date de suspension ou de débranchement prévue; **(iii)** de renseignements sur la disponibilité (ou non) de plans de paiements reportés; **(iv)** des frais de rebranchement (s'il y a lieu); et **(v)** des coordonnées d'un représentant de Virgin Mobile avec qui vous pourrez discuter de la procédure de suspension ou de débranchement. Virgin Mobile tentera de vous aviser au moins **24** heures avant la suspension ou le débranchement prévu, sauf si elle a déjà essayé plusieurs fois de communiquer avec vous et qu'elle n'y est pas parvenue. Les suspensions ou les débranchements sont toujours effectués les jours de semaine entre 8 h et 21 h ou la fin de semaine entre 9 h et 17 h (sauf si le jour de semaine ou de fin de semaine en cause précède un jour férié, auquel cas la suspension ou le débranchement ne pourra être effectué passé midi) dans votre province ou territoire de résidence. Voir l'**article 43** si vous contestez des Tarifs ou Frais en souffrance.

## MODALITÉS DE SERVICE

- 59. Y a-t-il d'autres circonstances où Virgin Mobile peut suspendre ou débrancher mes Services?** Oui. Dans la mesure permise par les lois applicables, Virgin Mobile peut annuler tout Service ou cette Entente en vous en donnant un préavis écrit d'au moins **30** jours (**60** jours pour le Québec et Terre-Neuve-et-Labrador), y compris lorsque Virgin Mobile cesse d'offrir un Service auquel vous êtes abonné. De plus, Virgin Mobile peut, sans préavis et pour un motif valable, suspendre, résilier ou refuser de vous fournir les Services de Virgin Mobile (notamment en bloquant les numéros ou les indicatifs régionaux), ou encore désactiver votre Appareil. Parmi les motifs valables, citons les suivants : **(a)** Virgin Mobile devrait engager des dépenses imprévues, non prises en compte, inhabituelles ou déraisonnables pour fournir l'un des Services de Virgin Mobile ou un service de tiers (par exemple des services de conférence, ou des services fournis dans des zones de desserte à coût élevé); **(b)** Virgin Mobile soupçonne raisonnablement que des activités frauduleuses ou d'autres activités illégales ont eu lieu ou auront probablement lieu; **(c)** si le solde de votre compte de Services prépayés se maintient à **0 \$** durant **90** jours civils (ou une autre période applicable) (remarque : vous perdrez aussi votre numéro de service mobile et d'autres identificateurs); **(d)** votre défaut de vous conformer à toute partie de cette Entente, y compris la Politique d'utilisation responsable; ou **(e)** vous utilisez des Services de Virgin Mobile d'une manière incompatible avec votre profil d'utilisation courant.
- 60. Est-ce qu'on me facturera des Frais d'annulation si Virgin Mobile débranche mes Services?** Si Virgin Mobile annule vos services de Virgin Mobile pour un motif valable, des Frais d'annulation seront portés à votre compte.
- 61. Dois-je toujours payer Virgin Mobile si mes Services sont suspendus?** Sauf avis contraire (par exemple, dans les conditions décrites à l'article 36), vous êtes responsable du paiement des Tarifs (y compris les Paiements mensuels de l'Appareil pour les Membres payant un Appareil), même si vos Services de Virgin Mobile sont suspendus. Si vos Services de Virgin Mobile sont suspendus et que le problème à l'origine de la suspension n'a toujours pas été réglé dans les **14** jours civils suivant la date de suspension, Virgin Mobile pourra mettre fin à vos Services de Virgin Mobile. Si vous désirez reprendre votre abonnement à votre Service de Virgin Mobile, vous devrez payer les Frais de (re)branchement applicables établis par Virgin Mobile, en plus des taxes applicables. Vous êtes responsable d'aviser les tiers fournisseurs de services, de marchandises ou de renseignements de l'annulation des Services de Virgin Mobile ou de cette Entente.
- 62. Y a-t-il des parties de cette Entente qui continuent de s'appliquer après l'annulation de mes Services?** Oui. Les droits et obligations qui, par leur nature, se prolongent au-delà de la résiliation survivront et demeureront en vigueur après l'annulation du Service de Virgin Mobile applicable ou de l'Entente. Les articles suivants, entre autres, demeureront en vigueur : les **articles 3 à 6** (Vos renseignements et préférences en matière de communication), les **articles 39 à 47** (Facturation et paiement), les **articles 48 à 51** et **63 à 66** (Garanties et limitation de responsabilité), le présent **article 62** et la page Notre entente.

## CONDITIONS APPLICABLES AUX MEMBRES DU QUÉBEC

- 63. Y a-t-il des garanties sur les Services de Virgin Mobile?** Virgin Mobile ne donne aucune garantie, ne fait aucune déclaration et n'impose aucune condition de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, y compris d'adaptation à un usage particulier, de valeur marchande, de titre ou d'absence de contrefaçon, quant aux Services de Virgin Mobile, et elle ne garantit pas non plus que les communications sont privées ou sécurisées.

## MODALITÉS DE SERVICE

**64. Y a-t-il des garanties sur les Appareils que j'achète auprès de Virgin Mobile?** Virgin Mobile n'est pas le fabricant de votre Appareil. Tout Appareil que vous achetez auprès de Virgin Mobile est assujéti à la garantie du fabricant, laquelle est habituellement valable durant un an à compter de la date d'achat de votre Appareil, sur présentation du reçu original. Certains Appareils (y compris les Appareils non neufs) sont couverts par une période de garantie différente. Veuillez lire la garantie du fabricant fournie avec votre Appareil ou figurant sur le site Web de ce fabricant afin de comprendre en quoi consistent la protection dont vous jouissez et la durée de la garantie. À moins d'une mention explicite écrite de Virgin Mobile, Virgin Mobile ne donne aucune garantie, ne fait aucune déclaration et n'impose aucune condition de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, y compris d'adaptation à un usage particulier, de valeur marchande, de titre ou d'absence de contrefaçon, quant aux Appareils que vous achetez ou dont vous obtenez autrement titre et propriété de Virgin Mobile. Pour faire réparer un Appareil iPhone couvert par la garantie du fabricant, communiquez avec Virgin Mobile au **1 888 999-2321**. Pour tous les autres Appareils couverts par la garantie du fabricant, veuillez consulter le site Web du fabricant ou apporter votre Appareil à un magasin Virgin Mobile désigné doté d'un centre d'assistance (visitez [virginmobile.ca/zone-conseil](http://virginmobile.ca/zone-conseil)). Veuillez consulter [virginmobile.ca/garantie](http://virginmobile.ca/garantie) pour de plus amples renseignements sur les garanties. Si votre Appareil n'est pas couvert par une garantie de fabricant ou par le forfait Entretien intelligent de Virgin Mobile, Virgin Mobile pourra, sans y être tenue, prendre des arrangements avec le fabricant en votre nom pour qu'il répare l'Appareil hors garantie et elle pourra vous facturer les Frais et les taxes applicables pour ces Services de réparation, lesquels vous seront communiqués avant de vous être facturés.

**65. De quelle façon Virgin Mobile limite-t-elle sa responsabilité? La responsabilité de Virgin Mobile en matière de dommages se limite au paiement, sur demande, d'un montant maximum égal au plus élevé de 20 \$ et d'un montant correspondant aux Tarifs payables pour les Services durant une panne de Service.**

**66. Existe-t-il des circonstances où Virgin Mobile n'est aucunement responsable?** Virgin Mobile n'est pas responsable du défaut de respecter ses obligations pour des causes qui échappent à son contrôle raisonnable, notamment **(a)** de quelque loi, ordonnance, règlement ou orientation d'un gouvernement; **(b)** des arrêts de travail, conflits de travail et grèves (incluant ceux impliquant Virgin Mobile et nos Compagnies); **(c)** de la défaillance du réseau électrique public, **(d)** des actes illicites, **(e)** de votre acte ou manquement aux dispositions de cette Entente; **(f)** de tout acte ou omission d'un tiers, y compris un opérateur de télécommunications dont le réseau est utilisé pour établir la connexion à un point que Virgin Mobile ne dessert pas directement; ou **(g)** des autres cas fortuits ou de force majeure. De plus, Virgin Mobile n'est pas responsable dans les circonstances décrites ailleurs dans cette Entente à l'égard desquelles Virgin Mobile a déjà déclaré qu'elle n'était pas responsable.

**67. Qu'arrive-t-il si je suis un Membre payant un Appareil et qui réside au Québec?** Les mentions suivantes peuvent s'appliquer : Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur.

(Clause de déchéance du bénéfice du terme)

Avant de se prévaloir de cette clause, le commerçant doit expédier au consommateur un avis écrit et un état de compte. Dans les **30** jours qui suivent la réception par le consommateur de l'avis et de l'état de compte, le consommateur peut:

- (a)** soit remédier au fait qu'il est en défaut;
- (b)** soit présenter une requête au tribunal pour faire modifier les modalités de paiement prévues au présent contrat;
- (c)** soit présenter une requête au tribunal pour obtenir la permission de remettre au commerçant le bien qui fait l'objet du présent contrat.

Si le consommateur remet le bien au commerçant avec la permission du tribunal, son obligation en vertu du présent contrat est éteinte et le commerçant n'est pas tenu de lui remettre les paiements qu'il en a reçus. Le consommateur aura avantage à consulter les **articles 104 à 110** de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur. (Contrat assorti d'un crédit)

# MODALITÉS DE SERVICE

- (1) Le consommateur peut résoudre, sans frais, le présent contrat dans les **2** jours qui suivent celui où chaque partie prend possession d'un double du contrat, sauf dans les cas de vente d'une automobile neuve dont le consommateur a pris livraison.

Pour résoudre le contrat, le consommateur doit :

- (a) remettre le bien au commerçant ou à son représentant s'il en a reçu livraison au moment où chaque partie a pris possession d'un double du contrat;
- (b) expédier un avis écrit à cet effet, ou remettre le bien au commerçant ou à son représentant s'il n'en a pas reçu livraison au moment où chaque partie a pris possession d'un double du contrat.

- (2) Le contrat est résolu, sans autre formalité, dès que le consommateur remet le bien ou dès qu'il envoie l'avis.

- (3) Dans les plus brefs délais après la résolution, le consommateur et le commerçant doivent se remettre ce qu'ils ont reçu l'un de l'autre.

Le commerçant assume les frais de restitution.

- (4) Le commerçant assume les risques de perte ou de détérioration, même par cas de force majeure, du bien qui fait l'objet du contrat jusqu'à l'expiration du délai de **2** jours qui suivent celui où les parties ont pris possession d'un double du contrat.

- (5) Le consommateur ne peut résoudre le présent contrat si, par suite d'un fait ou d'une faute dont il est responsable, il ne peut restituer le bien au commerçant dans l'état où il l'a reçu.

- (6) Le consommateur peut payer en tout ou en partie son obligation avant échéance.

Le solde dû est égal en tout temps à la somme du solde du capital net et des frais de crédit calculés conformément à la Loi et au Règlement général adopté en vertu de cette Loi.

- (7) Le consommateur peut, une fois par mois et sans frais, demander un état de compte au commerçant; ce dernier doit le fournir ou l'expédier aussitôt que possible mais au plus tard dans les **10** jours de la réception de la demande.

En plus de l'état de compte ci-dessus prévu, le consommateur qui veut payer avant échéance le solde de son obligation peut, en tout temps et sans frais, demander un état de compte au commerçant; ce dernier doit le fournir ou l'expédier aussitôt que possible mais au plus tard dans les **10** jours de la réception de la demande.

Le consommateur aura avantage à consulter les **articles 73, 75 à 79 et 93** de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

## GÉNÉRALITÉS

**68. Qu'arrive-t-il si certaines parties de cette Entente deviennent inapplicables?** Si une partie de cette Entente devient obsolète, illicite ou inapplicable, les parties restantes continueront de s'appliquer à vous et à Virgin Mobile. N'oubliez pas que même si Virgin Mobile n'applique pas une partie de cette Entente pour une période de temps donnée, elle demeure valide et Virgin Mobile peut l'appliquer par la suite.

**69. Quelles lois s'appliquent à cette Entente?** Virgin Mobile étant réglementée par le gouvernement fédéral, cette Entente est régie par les lois et règlements fédéraux du Canada, y compris le Code de conduite à l'intention des fournisseurs de services sans fil du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, dans lequel sont énoncés les droits de base de tous les abonnés à des services sans fil et qui peut être consulté à **crtc.gc.ca**. Cette Entente est également régie par toute loi provinciale (ou toute partie de celle-ci) qui peut s'appliquer à Virgin Mobile dans la province dans laquelle votre Service est fourni.

---

# MODALITÉS DE SERVICE

---

- 70. Que se passe-t-il si Virgin Mobile n'est pas en mesure de résoudre ma plainte?** Si vous avez déposé une plainte que le service à la clientèle de Virgin Mobile (dont les coordonnées figurent plus loin) n'a pas pu régler à votre satisfaction, vous pouvez communiquer avec le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) : C.P. 81088, Ottawa (Ontario) K1P 1B1. Sans frais : **1 888 221-1687**. ATS : **1 877 782-2384**. Télécopieur : **1 877 782-2924**. Courriel : **response@ccts-cprst.ca**. Vous trouverez aussi des renseignements sur le CPRST au **ccts-cprst.ca**.
- 71. Cette Entente peut-elle être transférée?** Virgin Mobile peut transférer ou céder une partie ou l'ensemble de cette Entente (y compris les droits sur les comptes débiteurs) à tout moment. Vous ne pouvez pas transférer ou céder cette Entente, votre compte ou les Services de Virgin Mobile (y compris toute portion non utilisée d'une option) sans avoir obtenu, au préalable, le consentement écrit de Virgin Mobile.
- 72. Cette Entente est-elle disponible en d'autres formats?** Oui. Vous pouvez demander que cette Entente vous soit fournie dans un autre format en communiquant avec le service aux Membres de Virgin Mobile au **1 888 999-2321** du lundi au samedi de 9 h à 21 h dans votre province ou territoire de résidence, ou le dimanche de 10 h à 19 h.
- 73. Qu'arrive-t-il si je préfère avoir la version anglaise de cette Entente?** Vous recevez cette Entente en français, car vous en avez fait la demande. You have requested this agreement in French but if you prefer that it be in English please contact us using the contact information set out at the end of this document.
- 74. Que dois-je savoir à propos des marques de commerce de Virgin Mobile?** Le nom et la marque « Virgin », le nom et le logo « Virgin Mobile » et « Virgin Mobile Canada », et les autres marques utilisées par Virgin Mobile sont les marques de commerce de Virgin Enterprises Ltd. et sont utilisés sous licence par Virgin Mobile. Toute utilisation non autorisée des marques de commerce de Virgin Enterprises Ltd. ou des marques de commerce détenues par d'autres est absolument interdite. Veuillez communiquer avec nous si vous voulez utiliser l'une de ces marques de commerce.

## COORDONNÉES

Nous sommes à votre entière disposition. Si vous avez des questions au sujet de votre Service de Virgin Mobile ou de votre Entente, nous serons heureux de vous aider. Communiquez avec nous en tout temps en ligne à **virginmobile.ca/nousjoindre** ou appelez le service aux Membres de Virgin Mobile au **1 888 999-2321** du lundi au samedi de 9 h à 21 h dans votre province ou territoire de résidence, et de 10 h à 19 h le dimanche. Notre adresse postale est la suivante : 720 King Street West, Suite 905, Toronto (Ontario) M5V 2T3.



# ANNEXE A : ENTRETIEN INTELLIGENT

Les modalités ci-dessous ne s'appliquent à vous que si vous vous êtes abonné à un forfait d'Entretien intelligent (« **Entretien intelligent** » ou « **forfait Entretien intelligent** ») et êtes un Membre actif de Virgin Mobile au moment où vous faites une demande de service. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le forfait Entretien intelligent de Virgin Mobile, visitez [virginmobile.ca/entretienintelligent](http://virginmobile.ca/entretienintelligent). Cette annexe ne s'applique pas aux résidents du Manitoba ou de la Saskatchewan.

- 1. Comment puis-je m'abonner à un forfait Entretien intelligent de Virgin Mobile?** Vous pouvez vous abonner au forfait Entretien intelligent pour obtenir une protection pour votre appareil, y compris un Téléphone de base (« **Téléphone de base** »), une clé de données (« **Clé de données** »), un Téléphone intelligent (« **Téléphone intelligent** ») ou un Téléphone intelligent haut de gamme sélectionné (« **Téléphone intelligent haut de gamme sélectionné** »), une tablette (« **Tablette** »), une tablette haut de gamme (« **Tablette haut de gamme** ») ou un appareil de données seulement (chacun étant un « **Appareil** » aux fins de cette **annexe A**) au moment de l'activation ou du surclassement, ou dans un magasin Virgin Mobile dans les **30** jours civils suivant votre date de début. Virgin Mobile peut vous permettre, à sa discrétion, de vous abonner au forfait Entretien intelligent après l'expiration de ce délai. Une inspection visuelle de l'Appareil peut être requise, car les Appareils précédemment endommagés ne sont pas admissibles au forfait Entretien intelligent. Une fois que vous vous êtes abonné, un appel depuis ou vers l'Appareil doit être fait (ou, pour une Clé de données ou d'autres appareils de données seulement, au moins **1** kilo-octet de données doit être transmis) pour que le forfait Entretien intelligent entre en vigueur (« **Appareil protégé** »). Si vous remplissez les conditions d'admissibilité applicables, Virgin Mobile peut vous autoriser à regrouper votre couverture de forfait Entretien intelligent pour plusieurs Appareils protégés sur le compte afin de bénéficier d'une réduction sur les frais mensuels de vos forfaits Entretien intelligent (« **Rabais multi-appareils** »). Veuillez noter que les cartes SIM ne font pas partie de l'Appareil protégé, et que le forfait Entretien intelligent ne s'appliquera pas à un Appareil dans lequel une carte SIM a été insérée, même si cette carte SIM était associée à un Appareil protégé à l'origine.
- 2. Quelle est la protection offerte par mon forfait Entretien intelligent?** Si votre Appareil protégé fait l'objet d'un défaut de fonctionnement ou de structure en raison d'une défectuosité de matériel ou de fabrication, lequel défaut ne fait pas partie des Éléments exclus de la protection au tableau des Renseignements sur la protection et les frais ci-dessous, après les **12** premiers mois de la garantie limitée du fabricant (« **Défaut** ») et/ou est perdu, volé ou fait l'objet d'un des événements prévus aux Éléments inclus dans la protection dans ce même tableau, Virgin Mobile le remplacera par un Appareil de type et de qualité comparables (« **Appareil de remplacement** »), pourvu que vous : **(a)** n'ayez pas dépassé le nombre maximum de remplacements de vos Appareils protégés (tel qu'établi dans le tableau des Renseignements sur la protection et les frais ci-dessous); **(b)** fassiez une demande de service dans les **30** jours civils suivant le Défaut; **(c)** fournissiez une preuve d'achat de l'Appareil protégé; **(d)** fournissiez une identification si cela est demandé; **(e)** fournissiez une attestation, si cela est demandé; et **(f)** payiez les Frais applicables exigés ci-dessous. **Virgin Mobile ne promet, ne déclare ou ne garantit pas que l'Appareil de remplacement sera neuf, identique à l'Appareil protégé remplacé ou qu'il offrira les mêmes fonctionnalités.** Toutefois, si l'Appareil de remplacement qui vous est remis (qui peut être neuf ou reconditionné) n'est pas du même modèle que l'Appareil protégé ayant fait l'objet d'un Défaut, Virgin Mobile remplacera alors également la pile et/ou le chargeur utilisé avec votre Appareil protégé. La valeur au détail de l'Appareil de remplacement n'excédera pas **1 500 \$**, même si la valeur au détail de l'Appareil protégé est plus élevée.
- 3. Qu'en est-il si mon Appareil protégé fait l'objet d'un défaut pendant la période de garantie initiale de 12 mois du fabricant?** Si **(a)** le défaut survient dans les **12** premiers mois suivant votre activation de l'Appareil protégé sur le Réseau; et **(b)** que le défaut est attribuable à une défectuosité de matériel ou de fabrication, la garantie du fabricant s'appliquera et Virgin Mobile ne remplacera pas l'Appareil protégé en vertu de votre forfait Entretien intelligent. Dans une telle situation, vous devrez plutôt retourner l'Appareil protégé au fabricant pour qu'il le répare en vertu des modalités de sa garantie. Pour plus de renseignements, consultez l'**article 49** (ou l'**article 64** pour les Membres du Québec) des Modalités de service.
- 4. Quand recevrai-je mon Appareil de remplacement si ma demande de service est approuvée?** Si votre demande de service est approuvée, nous vous ferons parvenir un Appareil de remplacement par la poste (habituellement, dans un délai de **2** à **10** jours ouvrables), ou nous pouvons vous demander de prendre possession de l'Appareil de remplacement auprès d'un magasin de votre région.
- 5. Combien de temps ai-je pour accepter la livraison de l'Appareil de remplacement?** Vous devez accepter la livraison de votre Appareil de remplacement dans un délai de **30** jours civils suivant la date à laquelle il vous a été expédié par Virgin Mobile; sinon, Virgin Mobile fermera votre demande d'Appareil de remplacement.

## **ANNEXE A : ENTRETIEN INTELLIGENT**

- 6. Des Frais me seront-ils facturés pour mon Appareil de remplacement?** Oui. Des frais non remboursables (« **Frais de remplacement** ») vous seront facturés pour chaque Appareil de remplacement approuvé, selon le type d'Appareil protégé que vous remplacez. Les Frais de remplacement sont inférieurs à la valeur au détail totale de l'Appareil protégé. Pour connaître le montant des Frais de remplacement qui vous seront facturés, veuillez consulter le tableau des Renseignements sur la protection et les frais ci-dessous.
- 7. Mon Appareil de remplacement est-il accompagné d'une garantie du fabricant?** L'Appareil de remplacement devient immédiatement l'Appareil protégé et il est garanti contre les défauts de matériel et de fabrication pendant une période de **90** jours civils à partir de la date où il vous est envoyé (« **Période de garantie de l'Appareil de remplacement** »). Si, pendant la Période de garantie de l'Appareil de remplacement, celui-ci ne fonctionne pas en raison d'une défectuosité de matériel ou de fabrication, il sera remplacé par un autre Appareil de remplacement de type et de qualité comparables et ce remplacement ne sera pas assujéti à des Frais de remplacement ni pris en compte dans la limite maximale des Appareils de remplacement auxquels vous êtes admissible, comme il est décrit à l'**article 9** ci-dessous.
- 8. Que se passe-t-il si je retourne mon Appareil protégé à Virgin Mobile et que Virgin Mobile détermine que le défaut est exclu de la couverture?** Si Virgin Mobile décide que l'Appareil protégé n'a pas fait l'objet d'un Défaut ou que le défaut n'est pas couvert par votre forfait Entretien intelligent, nous vous le ferons savoir par écrit. Vous serez également tenu de payer les Frais de service non couverts indiqués dans le tableau des Renseignements sur la protection et les frais ci-dessous, où figure aussi la liste des Défauts exclus.
- 9. Y a-t-il un nombre maximum de remplacements d'un Appareil protégé en vertu de mon forfait Entretien intelligent?** Oui. Une fois que vous avez obtenu le nombre maximum de remplacements de vos Appareils protégés tel que décrit sous « **Maximum d'appareils de remplacement** » dans le tableau des Frais d'entretien (cela ne comprend pas les remplacements découlant d'un Défaut survenu pendant la Période de garantie de l'Appareil de remplacement), votre forfait Entretien intelligent pour cet Appareil protégé sera annulé. Au moment de l'annulation, Virgin Mobile mettra fin à tous les frais mensuels subséquents reliés au forfait Entretien intelligent annulé portés à votre compte. Pour les Appareils protégés couverts dans le cadre du Rabais multi-appareils, votre couverture de forfait Entretien intelligent se renouvellera automatiquement au premier des évènements suivants : **(a)** la date de début de l'abonnement au forfait Entretien intelligent pour un nouvel Appareil au compte; ou **(b) 24** mois consécutifs écoulés à compter de la date de confirmation de la commande pour votre premier Appareil de remplacement.
- 10. Que dois-je faire avec l'Appareil protégé qui est remplacé?** L'Appareil protégé qui est remplacé (autre qu'un Appareil protégé qui est remplacé pour perte ou vol) doit être retourné à Virgin Mobile dans l'enveloppe de retour fournie avec votre Appareil de remplacement, dans les **5** jours ouvrables suivant la date à laquelle vous avez reçu l'Appareil de remplacement. Vous pouvez téléphoner à Virgin Mobile au **1 866 213-2143** pour demander une enveloppe de retour prépayée si vous n'en avez pas. L'Appareil protégé qui est remplacé devient la propriété de Virgin Mobile et il ne peut être activé ni sur les Réseaux ni sur d'autres réseaux sans fil. Vous cédez à Virgin Mobile tous les droits et avantages découlant de toute garantie du fabricant ou de toute autre protection relative à l'Appareil protégé qui est remplacé. Vous êtes responsable de sauvegarder toutes les données personnelles et tout le contenu se trouvant dans l'Appareil protégé que vous souhaitez conserver, puis de les supprimer de l'Appareil (en rétablissant les paramètres par défaut), avant de le remettre à Virgin Mobile (pour les instructions, visitez [virginmobile.ca/guidedutilisation](http://virginmobile.ca/guidedutilisation)).
- 11. Que se passe-t-il si je ne retourne pas à Virgin Mobile l'Appareil protégé qui est remplacé ou si je retourne l'Appareil protégé avec mon contenu et mon logiciel de synchronisation ou mon verrouillage d'activation toujours activé?** Vous devrez payer soit les frais pour non-retour (« **Frais pour non-retour** ») soit les frais associés au logiciel de synchronisation et au déverrouillage (« **frais associés au logiciel de synchronisation et au déverrouillage** »), selon le cas, et tels qu'indiqués dans le tableau des Renseignements sur la protection et les frais ci-dessous, qui varient en fonction de l'Appareil protégé.
- 12. Que se passe-t-il si je reçois un Appareil de remplacement en vertu de mon forfait Entretien intelligent pour cause de vol ou de perte de mon Appareil protégé, et que plus tard, je retrouve ou récupère l'Appareil protégé?** Vous devez retourner immédiatement à Virgin Mobile l'Appareil protégé retrouvé. L'Appareil protégé qui a été remplacé devient la propriété de Virgin Mobile et il ne peut être activé ni sur les Réseaux ni sur d'autres réseaux sans fil. Suivez les instructions à l'**article 10** de la présente annexe ou composez le **1 866 213-2143** pour plus de renseignements.

## **ANNEXE A : ENTRETIEN INTELLIGENT**

**13. Comment Virgin Mobile me facture-t-elle les Frais liés au forfait d'Entretien intelligent que j'ai choisi?** Les frais mensuels du forfait Entretien intelligent que vous avez choisi (plus les taxes applicables) apparaîtront sur la facture mensuelle de vos Services Virgin Mobile. Les autres Frais applicables reliés à votre forfait Entretien intelligent (par exemple, les Frais pour non-retour, les Frais de remplacement ou les Frais de service non couverts (exposés ci-dessous) et les taxes applicables) peuvent être ajoutés à votre facture mensuelle ou Virgin Mobile peut décider de vous demander de payer ces Frais avant de vous fournir un Appareil de remplacement.

**Le tableau des Renseignements sur la protection et les frais figure à la page suivante.**

# ANNEXE A : ENTRETIEN INTELLIGENT

Protection et frais (plus les taxes applicables).

La liste complète des Appareils admissibles, de même que les frais mensuels de chacun des forfaits Entretien intelligent, peuvent être consultés à [virginmobile.ca/entretien-intelligent](http://virginmobile.ca/entretien-intelligent) ou dans les magasins Virgin Mobile.

	Renseignements sur la protection
Compris dans la couverture	Défectuosités (pièces et main-d'œuvre) au-delà de la période de garantie initiale du fabricant, Dommage accidentel (y compris l'infiltration de liquide), Surtension, Perte ou vol, Usure normale
Cas non couverts	<p>(a) dommages accessoires ou consécutifs; (b) toutes défauts attribuables à tout acte fortuit ou à toute autre cause indépendante de la volonté de Virgin Mobile, du fabricant de l'Appareil protégé ou de toute autre personne ou entité, y compris, sans s'y limiter, une guerre, un acte d'un ennemi public ou d'un terroriste, des conflits de travail et/ou des ordonnances gouvernementales; (c) utilisation abusive, mauvaise utilisation ou actes intentionnels; (d) Défauts préexistants avant l'abonnement au forfait Entretien intelligent; (e) Défauts qui surviennent dans les <b>12</b> premiers mois suivant la date à laquelle l'Appareil protégé est activé sur le Réseau et qui sont attribuables à des défauts de matériel ou de fabrication; (f) modifications ou rehaussements de la couleur, de la texture ou du fini, expansion, contraction, tout dommage de nature esthétique subi par l'Appareil protégé, quelle qu'en soit la cause, y compris, notamment, les égratignures qui ne nuisent pas au fonctionnement mécanique ou électrique de l'Appareil protégé; (g) Défaut de l'Appareil protégé causé par des virus informatiques ou autres codes ou programmes non autorisés similaires; (h) biens en contrebande ou dans le cadre d'un transport ou d'un commerce illégal; (i) biens qui vous sont envoyés par quelqu'un d'autre que Virgin Mobile; (j) entretien systématique et produits consommables, comme les piles; (k) chargeurs de piles (sauf qu'un chargeur standard sera fourni avec l'Appareil de remplacement si le modèle de celui-ci diffère de celui de l'Appareil protégé ou si le chargeur présente également une défautuosité); (l) antennes; (m) Cartes SIM; et (n) tous accessoires.</p> <p>En outre, le logiciel de l'Appareil et les scénarios relatifs au logiciel ci-dessous sont exclus de la couverture et ne sont pas couverts par votre forfait Entretien intelligent : (a) assistance pour des problèmes de couverture de réseau, p. ex. appels rompus/interruptions de données; (b) mises à jour en direct des systèmes d'exploitation, du micrologiciel ou d'autres logiciels; (c) modification du logiciel du fabricant d'origine (« OEM »); (d) installation d'un logiciel de tiers ou de pilotes OEM non pris en charge par l'Appareil protégé; (e) configuration, soutien ou réparation d'ordinateur; (f) configuration, soutien ou réparation de routeur/modem ou de réseau à domicile ou sans fil; (g) configuration, soutien ou réparation de périphérique; (h) installation d'applications non autorisées; et (i) migration de données de téléphone à téléphone ou d'ordinateur à ordinateur.</p>
Nombre maximum d'Appareils de remplacement	<p><u>Pour les comptes qui ne sont pas admissibles au Rabais multi-appareils</u>, vous pouvez obtenir un maximum de <b>2</b> Appareils de remplacements par Appareil protégé.</p> <p><u>Pour les comptes admissibles au Rabais multi-appareils</u>, vous pouvez obtenir un maximum de <b>5</b> Appareils de remplacement, au total, pour <b>3</b> Appareils protégés (ainsi que <b>1</b> appareil de remplacement supplémentaire pour chaque Appareil protégé supplémentaire ajouté au compte).</p> <p>Chaque Appareil de remplacement peut avoir une valeur maximale de <b>1 500 \$</b>.</p>

## **ANNEXE A : ENTRETIEN INTELLIGENT**

	<b>Renseignements sur la protection</b>
Garantie sur l'Appareil de remplacement	<b>90</b> jours à partir de la date à laquelle Virgin Mobile vous expédie l'Appareil de remplacement
Protection de l'Appareil de remplacement	Oui – la protection du forfait Entretien intelligent s'applique automatiquement
Frais de remplacement	<b>50 \$ à 399 \$</b> – les frais varient selon le modèle d'Appareil choisi
Frais de service non couvert (s'il est établi que le Défaut est une exclusion)	<b>100 \$</b> – Téléphone de base ou Clé de données <b>300 \$</b> – Téléphone intelligent ou Tablette <b>400 \$</b> – Téléphone intelligent haut de gamme sélectionné ou Tablette haut de gamme
Frais pour non-retour (si les Appareils couverts qui sont remplacés ne sont pas retournés)	S'appliquent si l'appareil protégé n'est pas retourné (Appareils perdus ou volés exclus) Appareils protégés - Appareil original ou Appareil de remplacement remis à neuf : <b>100 \$</b> – Téléphone de base ou Clé de données <b>300 \$</b> – Téléphone intelligent ou Tablette <b>400 \$</b> – Téléphone intelligent haut de gamme sélectionné ou Tablette haut de gamme Appareils protégés – nouvel Appareil de remplacement : Plein prix de détail
Frais associés au logiciel de synchronisation et au déverrouillage	S'appliquent si l'Appareil protégé est retourné avec le contenu et le logiciel de synchronisation (tel que Localiser mon téléphone) et l'activation de verrouillage sont activés. <b>300 \$</b> - téléphone intelligent ou tablette <b>400 \$</b> - téléphone intelligent haut de gamme ou tablette haut de gamme



## **ANNEXE B : UTILISATION RESPONSABLE DES SERVICES DE VIRGIN MOBILE**

### **Y a-t-il des règles concernant l'utilisation que je fais des Services de Virgin Mobile, des Réseaux ou de mon Appareil?**

Oui. Virgin Mobile encourage tous ses Membres à utiliser les Services de Virgin Mobile de manière responsable. Un abus ou une mauvaise utilisation des Services de Virgin Mobile, des Réseaux ou des Appareils peut avoir une incidence sur tous les Membres et il s'agit de quelque chose que Virgin Mobile prend très au sérieux – **et qui pourrait entraîner la résiliation de votre Entente avec Virgin Mobile, ou mener à des accusations criminelles ou civiles.** Virgin Mobile peut immédiatement suspendre, restreindre, modifier ou résilier l'ensemble ou une partie de vos Services et modifier ou désactiver votre Appareil sans préavis, ou prendre toute autre mesure de protection jugée nécessaire, si Virgin Mobile a des motifs raisonnables de croire qu'il y a contravention à l'une quelconque des présentes dispositions. Par exemple, il vous est strictement interdit :

- (a) d'utiliser un Service de Virgin Mobile ou votre Appareil, ou d'en permettre ou faciliter l'utilisation dans un but illégal, aux fins d'une infraction pénale ou civile ou d'une violation de droits de propriété intellectuelle, à des fins de harcèlement (notamment la cyberintimidation, les crimes informatiques et les 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;
- (b) d'installer, d'utiliser ou de permettre l'utilisation de tout Service de Virgin Mobile, sans lire et accepter (ou en violant) les conditions de tout contrat de licence distinct ou les conditions d'utilisation pour l'utilisation du logiciel, du contenu (y compris le Contenu de Virgin Mobile) et/ou de la documentation (le cas échéant) relativement aux Services de Virgin Mobile;
- (c) de permettre ou de faciliter la transmission de messages non sollicités comme les polluriels ou l'hameçonnage. Virgin Mobile peut (i) filtrer tout message que Virgin Mobile considère du pourriel provenant de votre boîte de réception vers un dossier antipourriel et supprimer ce message; et (ii) fixer une limite sur le nombre de messages qu'un Membre peut envoyer ou recevoir par courrier électronique;
- (d) de télécharger en aval ou en amont, d'afficher, de transmettre, de publier, de diffuser, de recevoir, de récupérer, de stocker ou de lier ou d'autrement reproduire, offrir, distribuer 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 de propriété intellectuelle, sans l'obtention préalable de l'autorisation du détenteur de ces droits; (ii) est diffamatoire, discriminatoire, violent ou obscène, qui contient de la pornographie juvénile ou de la propagande haineuse, ou (iii) constitue une atteinte à la vie privée, une usurpation, une falsification, une appropriation de la personnalité ou l'établissement d'un lien ou d'un cadrage non autorisé; (iv) est conçu pour aider l'utilisateur à faire échec aux mesures de protection technologiques (comme les Géoblocks), l'enregistrement et tout autre mécanisme antivol ou à utiliser de manière frauduleuse des services de télécommunications et/ou de radiodiffusion;
- (e) d'utiliser ou d'acheter tout Service de Virgin Mobile aux fins de revente, de remise sur le marché, de transfert sans le consentement de Virgin Mobile ou de réception de frais ou d'autres avantages pour l'utilisation d'un Service de Virgin Mobile. Si vous faites l'une de ces activités, vous acceptez de payer intégralement tous les frais qui vous ont été facturés à **30 \$** par méga-octet, plus les taxes applicables, ou tout autre montant que Virgin Mobile estime raisonnablement être ses dommages-intérêts liquidés, selon le montant le moins élevé. Ces frais ne constituent pas une pénalité. Votre paiement de ces frais ne porte pas atteinte au droit de Virgin Mobile de vous réclamer tout montant supplémentaire, y compris au moyen de poursuites en justice, qui peut refléter les autres pertes que Virgin Mobile a subies en raison de votre participation à l'une des activités interdites décrites ci-dessus;
- (f) de tenter de recevoir un Service de Virgin Mobile sans payer les Frais applicables, de modifier ou de désassembler votre Appareil (y compris l'altération, la copie, la reproduction ou la modification des numéros de série électroniques, IMEI ou autres fonctions ou composants d'identification, de signalisation ou de transmission de l'Appareil, de changer tout identificateur émis par Virgin Mobile ou une compagnie de Bell, de tenter de contourner les Réseaux, ou de restructurer, débrancher, retirer, réparer ou autrement perturber tous Services ou l'équipement ou les installations de Virgin Mobile ou de Bell Mobilité;
- (g) d'utiliser les Services de Virgin Mobile d'une façon excessive. Virgin Mobile considère qu'une utilisation de données qui dépasse **25 Go** par cycle de facturation est disproportionnée et excessive pour les fins de gestion du Réseau. À la discrétion de Virgin Mobile, les Services des Membres dont l'utilisation sans fil dépasse ce seuil peuvent être suspendus, interrompus, modifiés ou restreints, ou encore, la vitesse de transmission de données réduite à **16 kbit/s**;

## **ANNEXE B : UTILISATION RESPONSABLE DES SERVICES DE VIRGIN MOBILE**

- (h) 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 de Virgin Mobile (qui sont détenus ou utilisés sous licence par Virgin Mobile) 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 rendus disponibles au moyen des Services de Virgin Mobile ou Bell Mobilité d'utiliser toute indemnité ou propriété intellectuelle, autrement qu'aux fins expresses pour lesquelles cette propriété intellectuelle est rendue disponible, dans le cadre des Services de Virgin Mobile;
- (i) d'afficher ou de transmettre tout contenu, donnée 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 de quelque façon que ce soit (y compris d'analyser ou de pénétrer les mécanismes de sécurité d'un hôte);
- (j) d'avoir, envers les employés, fournisseurs, mandataires ou représentants de Virgin Mobile des propos ou des gestes constituant du harcèlement ou des mauvais traitements, verbaux, écrits ou autres.

---

# L'ENGAGEMENT DE VIRGIN MOBILE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

---

Virgin Mobile s'engage à préserver la confidentialité, l'exactitude et la sécurité de vos renseignements personnels. Selon la Politique de Virgin Mobile sur la protection de la vie privée, les « **renseignements personnels** » sont des renseignements sur vous qui permettent de vous identifier et qui sont protégés par la loi. Cet Engagement en matière de protection des renseignements personnels est un résumé de notre Politique sur la protection de la vie privée et il met l'accent sur les points importants susceptibles de vous intéresser.

- 1. À quels renseignements notre Politique sur la protection de la vie privée s'applique-t-elle?** Tous les renseignements personnels que nous recueillons, utilisons ou divulguons au sujet de nos Membres qui sont des personnes physiques et de nos utilisateurs autorisés sont couverts par notre Politique sur la protection de la vie privée. Ces renseignements peuvent comprendre votre nom, votre adresse postale, votre adresse de courriel, votre numéro de téléphone, des renseignements sur le crédit et des dossiers de facturation ou d'emploi. Les lois applicables prévoient certaines exceptions quant à ce qui est habituellement considéré comme des renseignements personnels.
- 2. À quel moment Virgin Mobile recueille-t-elle des renseignements personnels?** Nous recueillons des renseignements au cours des processus de demande de renseignements, d'activation ou d'achat d'un produit ou service, lorsque nous vous fournissons un service (y compris du soutien technique ou pendant le traitement des réclamations et de services de garantie/réparation), automatiquement lorsque vous utilisez nos produits ou services ou que vous visitez nos sites Web, lorsque vous téléphonez à un centre d'appels et à l'aide des caméras de sécurité lorsque vous magasinez dans l'un de nos commerces de détail et également auprès de tiers, comme les agences d'évaluation du crédit ou les autres tiers avec lesquels vous avez eu une relation de paiement.
- 3. Comment Virgin Mobile utilise-t-elle mes renseignements personnels?** Nous recueillons des renseignements pour :
  - établir et maintenir une relation d'affaires responsable avec vous et vous fournir un service continu;
  - essayer de comprendre les besoins et les préférences de nos Membres et pour déterminer votre admissibilité aux produits et services;
  - recommander des produits et des services qui répondent à vos besoins;
  - concevoir, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et des services;
  - gérer et développer nos activités commerciales; ou
  - satisfaire à nos exigences juridiques et réglementaires.
- 4. À quel moment mes renseignements personnels sont-ils divulgués?** Vos renseignements personnels peuvent être partagés avec les autres compagnies et marques de Bell, telles qu'elles existent au fil du temps, y compris Bell Aliant, Bell Canada, Bell ExpressVu, s. e. c. (Bell Télé Satellite), Bell Média, Bell Mobilité, Bell MTS, La Source, Cablevision du Nord, DMTS, KMTS, NorthernTel, Ontera, Solo Mobile et Télébec. Nous pouvons divulguer vos renseignements personnels dans plusieurs situations et aux fins définies dans notre Politique sur la protection de la vie privée, par exemple lorsque nous avons obtenu votre consentement exprès ou implicite. Au besoin, nous vous demanderons de nouveau votre consentement avant de divulguer des renseignements personnels à toutes fins nouvelles.
- 5. Comment mes renseignements personnels sont-ils protégés?** Nous utilisons des mesures de protection techniques et opérationnelles appropriées qui varient en fonction de la sensibilité des renseignements personnels en question. Tous nos employés qui ont accès à des renseignements personnels sont tenus d'en préserver la confidentialité. Les renseignements personnels que nous divulguons à des tiers sont régis par notre Politique sur la protection de la vie privée, par l'application de mesures de protection comparables dans nos ententes commerciales; ils sont également protégés par des mesures de protection supplémentaires, au besoin, en fonction de la sensibilité des renseignements personnels en cause.
- 6. Puis-je me soustraire à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de mes renseignements personnels par Virgin Mobile?** Dans certains cas. Vous pouvez décider que vos renseignements personnels ne seront pas utilisés pour un éventail de nos communications de marketing, y compris le télémarketing ou le marketing postal, les messages électroniques commerciaux comme les courriels et les messages texte. Toutefois, lorsque l'obtention de vos renseignements personnels est raisonnablement nécessaire pour vous offrir les services que vous avez demandés ou pour le fonctionnement de notre réseau, vous ne pouvez pas continuer à utiliser les services et vous soustraire à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels, car ce sont des conditions de service. Dans ces circonstances, vous devez mettre fin à vos services afin que cessent la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels.

---

# L'ENGAGEMENT DE VIRGIN MOBILE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

---

7. **Où puis-je trouver une copie de la Politique sur la protection de la vie privée?** Vous pouvez obtenir un exemplaire de notre Politique sur la protection de la vie privée de Virgin Mobile en ligne à l'adresse [virginmobile.ca/confidentialite](http://virginmobile.ca/confidentialite) ou en communiquant avec le Bureau de la protection de la vie privée de Virgin Mobile aux coordonnées ci-dessous. Vous pouvez également visiter nos pages sur la protection de la vie privée à l'adresse [virginmobile.ca/confidentialite](http://virginmobile.ca/confidentialite) pour de plus amples renseignements.
8. **Des questions ou des préoccupations concernant nos pratiques en matière de protection de la vie privée?** Si vous avez encore des préoccupations concernant la protection de votre vie privée, vous pouvez communiquer avec nous à [virginmobile.ca/nousjoindre](http://virginmobile.ca/nousjoindre). Si un représentant du service ne peut pas répondre à vos préoccupations à votre satisfaction, veuillez écrire au Bureau de la protection de la vie privée de Virgin Mobile à cette adresse :

160, Elgin St., Ottawa (Ontario) K2P 2C4 ou par courriel à [privacy@virginmobile.ca](mailto:privacy@virginmobile.ca).