

# Koodo Modalités de service

## Quelles sont les modalités de service de Koodo?

*Mise à jour : 15 novembre 2023*

Les présentes modalités de service définissent vos services mobiles de transmission de la voix et de données et portent sur l'utilisation de votre appareil et de votre compte, l'information sur la facturation et la garantie, votre droit à la vie privée et l'annulation du service. Dans le cadre de notre engagement à accorder la priorité aux clients, nous voulons nous assurer de vous aider, avec clarté et transparence, à bien comprendre ce qu'offre Koodo. En utilisant nos services, vous acceptez les modalités énoncées ci-dessous.

Lorsque vous lisez les présentes modalités de service, veuillez noter ce qui suit :

- « je », « moi », « votre », « vos » et « vous » désignent le client de Koodo qui est responsable du compte;
- « nous », « nos » et « notre » désignent la division mobilité de Koodo (un nom commercial enregistré de TELUS Communications inc.);
- « appareil » désigne tout type d'appareil mobile de télécommunication que vous utilisez pour accéder au service de Koodo, notamment les téléphones mobiles, tablettes, montres intelligentes et clés Internet;
- « service » désigne les services mobiles de transmission de la voix et de données offerts par Koodo dans la zone de couverture de Koodo, et comprend l'accès à l'internet par wi fi selon la disponibilité par les points d'accès au réseau sans fil de Koodo; et
- « période de service » désigne la durée de l'entente telle qu'elle est indiquée dans votre entente de service.

Les Modalités de service se combinent avec votre contrat de service à la clientèle, le cas échéant, pour former votre accord complet (« Entente ») avec nous.

## **Les conditions d'utilisation peuvent-elles changer ?**

Koodo peut modifier les services offerts, y compris les prix, et toute modalité de l'entente, en tout temps. Au besoin, nous vous aviserons de ces changements par écrit, au moins 30 jours avant la date d'entrée en vigueur, en utilisant une méthode raisonnable pour les porter à votre attention, par exemple par l'entremise du Libre-service Koodo, sur le site Web koodo.com, par message de facturation, par courriel ou par message texte. En achetant le Service après qu'une modification a été apportée, vous acceptez la modification.

Si vous refusez toute modification, votre recours consiste à annuler le Service ou le Entente concerné.

### **POUR LES RÉSIDENTS DU QUÉBEC SEULEMENT :**

Nous pouvons modifier les Services offerts, y compris les prix, et toute condition de l'Entente à tout moment. Au besoin, nous vous aviserons de ces changements par écrit, au moins 30 jours avant la date d'entrée en vigueur, en utilisant une méthode raisonnable pour les porter à votre attention, par exemple par l'entremise du Libre-service Koodo, sur le site Web koodo.com, par message de facturation, par courriel ou par message texte. L'avis décrira la nouvelle clause ou la clause modifiée et l'ancienne version de la clause, la date d'entrée en vigueur de la modification, ainsi que vos droits si vous n'êtes pas d'accord avec la modification. Si la modification augmente vos obligations ou réduit les nôtres, vous pouvez refuser la modification et annuler l'entente sans pénalité, en nous avisant au plus tard 30 jours après la date d'entrée en vigueur de la modification.

## **Puis-je transférer mon entente à une autre personne?**

Si vous souhaitez transférer votre entente, vous devez obtenir le consentement préalable de Koodo. Vous demeurerez responsable de l'utilisation du service jusqu'au moment du transfert. Koodo peut transférer ou céder la totalité ou une partie de la présente entente, ou l'un de ses droits ou responsabilités en vertu de la présente entente, en tout temps sans votre permission.

## **Qui doit respecter les modalités de service de Koodo?**

Si plusieurs utilisateurs sont inscrits au compte Koodo, il incombe à la fois au titulaire du compte et à l'utilisateur du service de respecter les modalités de service.

## **Est-ce que l'une ou l'autre des présentes modalités de service peut être nulle?**

Il est possible qu'une ou plusieurs modalités de service soient ou deviennent nulles, interdites ou non exécutoires (par exemple, à la suite d'une nouvelle interprétation des lois). Le cas échéant, ces modalités précises ne s'appliqueront pas, mais les autres modalités continueront de lier Koodo et vous-même.

## **Vos services de Koodo**

## **Quelles restrictions s'appliquent à mon utilisation des services de Koodo?**

Vous pouvez utiliser les services de Koodo uniquement à des fins personnelles, à l'aide d'appareils compatibles et conformément aux lois. Vous convenez également de ne pas :

- revendre le service ou recevoir des frais ou des avantages en contrepartie de l'utilisation du service par un tiers;
- utiliser le service pour envoyer des messages menaçants ou obscènes, ou encore pour harceler ou humilier une autre personne ou porter atteinte à la vie privée de celle-ci;
- exercer une activité qui pourrait compromettre la sécurité du service ou de tout réseau ou ordinateur sur Internet, ou nuire aux services de tout fournisseur d'accès à l'Internet;
- utiliser le service d'une façon qui utilise excessivement la capacité du réseau ou qui pourrait nuire à d'autres clients de Koodo ou au service;
- reproduire ou modifier les fonctions d'identification du service ou de votre appareil, ou permettre à une personne autre qu'un représentant autorisé de Koodo d'exercer ces activités;

- menacer, insulter ou harceler tout représentant de Koodo;
- utiliser un appareil perdu ou volé, tel que signalé auprès d'un fournisseur de services mobiles.
- acheminer d'appels vers un secteur desservi par une entreprise de services locaux titulaires dans le but de permettre à cette entreprise de générer des frais.

Un forfait pour tablette ne peut être utilisé qu'avec une tablette et doit être accompagné d'un forfait pour téléphone mobile Koodo en règle. À défaut de combler ces conditions, Koodo peut annuler votre forfait tablette en vertu des modalités de service en vigueur.

## **Où puis-je profiter de la couverture?**

Koodo dessert presque toutes les parties habitées du Canada et vous offre une couverture étendue en itinérance à l'échelle mondiale. Les zones de couverture et la connectivité à l'intérieur de celles-ci dépendent de la disponibilité des installations réseau. Ces zones de couverture peuvent changer de temps à autre, et ce, sans préavis.

## **Puis-je garder ma connexion lorsque je voyage à l'extérieur du Canada?**

Les services d'itinérance sont accessibles à l'aide de technologies réseau compatibles lorsque vous êtes à l'extérieur du Canada, aux endroits où Koodo a établi des ententes d'itinérance avec d'autres entreprises de télécommunications. Les zones de service d'itinérance peuvent varier sans préavis. De plus, il peut parfois arriver que des frais d'itinérance vous soient facturés alors que vous êtes toujours dans une zone de couverture de Koodo. Cette situation se produit lorsque le signal radio de votre appareil est capté par une tour cellulaire située dans la zone de couverture d'un autre fournisseur de services mobiles.

Lorsque vous êtes en itinérance, votre connexion est établie au moyen des services d'un autre fournisseur de services mobiles. Par conséquent, vous devez payer tous les frais applicables et respecter les modalités de service imposées par cet autre fournisseur (notamment en ce qui a trait à la limitation de responsabilité et à la fourniture possible de contenu et de services non sollicités).

Pour vérifier la disponibilité du réseau et les tarifs associés aux différents pays, consultez le site [koodomobile.com/voyages](http://koodomobile.com/voyages). Veuillez garder à l'esprit que les numéros spéciaux des services d'urgence et des services de téléphonistes peuvent varier selon le pays. Ainsi, les numéros que vous utilisez au Canada pourraient ne pas fonctionner. Il vous incombe de rechercher et d'utiliser les numéros en vigueur dans les autres pays pour ce genre de services lorsque vous vous trouvez à l'extérieur du Canada.

## **Mes services de Kodo fonctionneront-ils toujours dans les zones de couverture de Kodo?**

Nous surveillons nos réseaux cellulaires afin qu'ils fonctionnent continuellement. Cependant, Kodo doit parfois suspendre ou limiter temporairement le service pour maintenir, restaurer ou réparer le réseau. De plus, en vue de fournir un accès réseau équitable à tous les utilisateurs, Kodo peut gérer les ressources du réseau à l'aide des méthodes suivantes, mais ne se limitant pas à :

- attribution de bande passante, ce qui peut limiter la disponibilité ou la vitesse du service de transmission de données;
- filtrage des pourriels et du contenu malveillant, ce qui peut parfois entraîner le blocage non intentionnel de contenu inoffensif;
- restriction de l'accès au réseau réservé à certains protocoles de transmission.

Pour une description des pratiques de gestion du réseau de Kodo visitez [koodomobile.com/fr/wireless-video-experience-optimization](http://koodomobile.com/fr/wireless-video-experience-optimization).

De plus, des pannes ou interruptions de service peuvent survenir en raison d'événements indépendants de la volonté de Kodo. En voici quelques exemples :

- conditions atmosphériques (y compris les activités solaires);
- obstacles matériels nuisant à la transmission des signaux radio;
- limites touchant la capacité du réseau d'acheminer le trafic de tous les utilisateurs environnants;

- limites techniques des systèmes d'autres entreprises de télécommunications ou limites touchant l'interconnexion des installations de transmission;
- défauts ou défaillances de l'équipement réseau;
- exigences d'urgence ou de sécurité publique.

## **À quelles vitesses puis-je m'attendre?**

Vous pouvez vous attendre à avoir accès aux technologies réseau et aux vitesses qui étaient disponibles lorsque vous avez activé votre plan actuel. Nous pouvons offrir un service à différentes vitesses, et vous devrez peut-être modifier votre forfait pour avoir accès à de nouvelles technologies, fonctionnalités ou vitesses de réseau. Les vitesses peuvent varier en fonction de votre appareil, du trafic Internet, du lieu, des conditions environnementales et d'autres facteurs.

## **Suis-je propriétaire de mon numéro de téléphone mobile?**

Vous avez le droit de « transférer » votre numéro de téléphone à un autre fournisseur de services de télécommunications du Canada. Cependant, veuillez noter que vous ne détenez aucun droit de propriété sur votre numéro. Ainsi, si vous cessez de faire affaire avec Koodo et choisissez de ne pas transférer votre numéro de téléphone, nous avons le droit d'attribuer votre numéro à un autre client.

Vous n'avez également aucun droit de propriété sur les numéros de Contact Direct (appels de groupe ou privés), les adresses IP, les identificateurs d'équipement réseau, les noms de domaine, les adresses de courriel ou d'autres identificateurs attribués par Koodo. Sur avis préalable d'au moins trente jours, nous pouvons modifier ces numéros sans engager notre responsabilité.

## **Que dois-je savoir si j'utilise le service Koodo Prépayé?**

Les tarifs du service prépayé peuvent être modifiés sans préavis. Vous utilisez le service en appliquant vos crédits de service prépayé à l'achat d'un forfait de base. Les forfaits de base expirent après trente jours ou un an selon le forfait choisi, mais se renouvellent automatiquement si vous avez suffisamment de crédits dans votre compte. Le service sera suspendu si vous n'avez pas de

forfait de base activé dans votre compte. Vous pouvez changer votre forfait de base en tout temps, mais vous ne recevrez pas de crédits pour les jours inutilisés du forfait de base précédent. Des à-côtés sont disponibles pour ajouter des minutes ou des données à un forfait de base activé et ces à-côtés n'expirent pas à moins que le service soit annulé. Si aucun forfait de base n'est activé dans votre compte pendant une période de quatre-vingt-dix jours, il sera automatiquement désactivé et vous perdrez votre numéro de téléphone. Après l'annulation du service, vous ne recevrez pas de crédits pour les minutes ou données qui pourraient rester dans vos à-côtés minutes ou données. Les crédits du service prépayé ne sont pas remboursables; aucune remise en argent n'est faite si le service est annulé. Vous pouvez vérifier votre solde à [kodo.com/libreservice](http://kodo.com/libreservice). Kodo vous fournit les outils dont vous avez besoin pour gérer vos dépenses. Kodo enverra un SMS comprenant des options d'ajout de données ou de minutes au téléphone dont les limites approchent. Un utilisateur autorisé peut acheter plus de données ou de minutes et accepter les frais additionnels immédiatement en répondant au SMS ou en ouvrant une session à [kodo.com/libreservice](http://kodo.com/libreservice).

Vous décidez quels sont les utilisateurs autorisés à accepter des frais additionnels pour votre compte. Ces derniers auront le pouvoir d'acheter des options de données ou d'appels vocaux au-delà des allocations prévues dans le forfait de base.

Si un utilisateur n'a pas été investi de cette autorisation, il peut contacter un utilisateur autorisé du compte pour en obtenir la permission ou demander à un utilisateur autorisé d'ajouter des données ou des minutes à son téléphone. Cela peut être fait en ligne, à [kodo.com/libreservice](http://kodo.com/libreservice). Les frais additionnels seront facturés au coût actuel de l'à-côté Données ou Parler choisi par l'utilisateur.

## **Dois-je payer un dépôt pour utiliser mes services de Kodo?**

Nous pourrions exiger un dépôt de garantie ou appliquer une limite de crédit à votre compte en raison d'une vérification de crédit ou de votre historique de paiement. Si votre compte demeure ouvert et à jour pendant douze mois consécutifs, ce dépôt vous sera remboursé sous la forme d'un crédit sur votre facture. Si vous annulez votre compte Kodo, nous rembourserons le dépôt après avoir déduit les sommes que vous nous devez (ce qui peut comprendre les frais de paiement en retard et les frais d'annulation).

À tout moment, Koodo peut appliquer le dépôt aux montants que vous lui devez pour vos services mobiles, en vertu de la présente entente ou de toute autre entente de service établie avec Koodo. Si votre dépôt sert à payer un compte en souffrance, nous vous enverrons un avis vous informant du paiement. Vous devez ensuite reconstituer votre dépôt et nous vous donnerons un délai de dix jours à partir de la date indiquée sur l'avis pour le faire.

## **Vos appareils mobiles**

### **Puis-je utiliser n'importe quel appareil avec mon service Koodo?**

Bien que les réseaux de Koodo soient en mesure de prendre en charge une vaste gamme d'appareils, ce ne sont pas tous les appareils qui fonctionnent sur nos réseaux. Votre appareil mobile et vos logiciels doivent respecter les normes de Koodo pour accéder à notre service et fonctionner adéquatement avec celui-ci. Ces normes peuvent changer de temps à autre à la seule discrétion de Koodo et vous êtes responsable de la mise à jour de votre appareil et de vos logiciels afin de répondre à ces normes. Si vous ne le faites pas, votre appareil pourrait ne pas être en mesure d'accéder au Service et votre seul recours sera d'annuler le Service. Koodo peut également mettre à jour ou apporter des changements à distance aux logiciels et aux paramètres de votre appareil en tout temps sans préavis pour maintenir leur fonctionnement adéquat avec notre service. Un appareil qui a été déclaré perdu ou volé n'est pas admissible au Service.

## **Votre compte Koodo**

### **Qui est responsable si une autre personne utilise mon compte?**

Vous êtes responsable de votre compte et des activités qui y sont inscrites par toute personne. Pour éviter toute utilisation non autorisée, vous devez maintenir la confidentialité des noms d'utilisateur, des mots de passe et des autres méthodes d'identification que vous utilisez pour accéder à votre compte.

Si une personne adresse une réclamation à Koodo en lien avec l'utilisation de notre service ou de tout appareil figurant dans votre compte, vous indemniserez Koodo pour toutes les pertes ou dépenses qui pourraient nous être occasionnées, y compris tout jugement rendu contre nous.

## **Comment Koodo gère-t-elle le contenu des utilisateurs?**

Internet peut servir à propager des virus et d'autres contenus malveillants. Koodo est en droit, mais sans en avoir l'obligation, de surveiller et d'enregistrer toute activité sur le site Web de Koodo ou toute utilisation du service. Nous pouvons ainsi rehausser l'efficacité de l'exploitation et protéger Koodo et ses clients contre les pourriels, le contenu malveillant et d'autres activités illicites. Si nous estimons qu'une fonction sur Internet ou une donnée consultée au moyen de notre service enfreint l'une ou l'autre des modalités de service énoncées dans la présente entente, nous avons le droit de la supprimer ou de la bloquer.

Pour vous permettre de publier sur Internet du contenu à l'aide du service, vous accordez à Koodo et à ses fournisseurs de services une licence mondiale, illimitée et libre de redevances pour utiliser, copier, adapter, transmettre, afficher, communiquer et créer des compilations et des œuvres dérivées à partir de ce contenu.

## **Pendant combien de temps Koodo conserve-t-elle le contenu de mon compte?**

Koodo peut supprimer, sans préavis, les messages et les courriels qui sont stockés dans votre compte depuis plus de trente jours. Koodo peut également supprimer sans préavis tout contenu d'utilisateur stocké par ou pour Koodo qui n'a pas été consulté pendant une période de trente jours et tout contenu de tiers qui n'a pas été consulté pendant une période de plus de quatre-vingt-dix jours. Koodo n'est pas responsable des actes de tout tiers fournisseur de services, d'applications ou de contenu.

## **Votre facture Koodo**

## **Qu'est-ce qui est inclus dans ma facture mensuelle?**

Votre facture peut comprendre les frais relatifs aux appels vocaux (y compris les appels interurbains), à la messagerie ou à la transmission de données, ainsi que le montant des achats que vous avez autorisés à porter sur votre compte Koodo. Les forfaits et les fonctions que vous avez choisis sont facturés un mois à l'avance. Toute utilisation qui dépasse les limites de votre forfait ou de vos fonctions est portée à une facture subséquente. Vous pouvez également constater d'autres frais relatifs à des services administratifs, notamment les réimpressions de factures que vous demandez.

Les paragraphes suivants expliquent les éléments compris sous les rubriques « appels vocaux » et « données » sur votre facture :

### ***Appels vocaux***

Les frais relatifs aux appels vocaux sont fondés sur le temps d'antenne utilisé pour faire et recevoir des appels à votre téléphone mobile. Le temps d'antenne pour les appels vocaux entrants et sortants est calculé à partir du moment où l'appel est lancé jusqu'au moment où il est interrompu, y compris le temps utilisé pour acheminer l'appel à travers le réseau et la durée de la sonnerie. Le temps d'antenne de chaque appel vocal est arrondi vers le haut à la minute près, à moins que votre forfait ou votre fonction n'indique autre chose.

Les frais d'interurbain s'appliquent lorsque vous faites des appels vocaux d'une zone d'appel locale à une autre et aussi pour tous les appels que vous recevez à l'extérieur de votre zone d'appel locale. Les appels interurbains peuvent utiliser les minutes d'appel local de votre forfait et entraîner des frais liés aux minutes d'appel local qui dépassent le nombre compris dans votre forfait ou vos fonctions. Si le signal radio de votre appareil est capté par une tour cellulaire située à l'extérieur de votre zone d'appel local, votre appel pourrait être considéré comme un interurbain.

### ***Données***

Koodo publicise tous ses tarifs de transmission de données en mégaoctets ou gigaoctets. Afin de facturer avec précision votre utilisation de données, toute utilisation au Canada et aux États-Unis est calculée et facturée en kilo-octets par session (1 024 Ko = 1 Mo). Lorsque vous utilisez les services d'itinérance à l'extérieur du Canada et des États-Unis, chaque session de transmission de données est fractionnée en unités de vingt kilo-octets par session. Les tarifs de transmission de données et la facturation peuvent varier selon votre forfait et vos fonctions.

## **Achats**

Tout achat auprès d'un tiers que vous portez sur votre compte Koodo est assujéti aux modalités imposées par ce tiers. Koodo ne fournit qu'une méthode de paiement, et n'accepte aucune responsabilité pour de tels produits ou services.

## **Comment puis-je payer des achats effectués par des tiers sur ma facture Koodo?**

Lorsque vous facturez un achat d'un tiers (par exemple, une application mobile ou un service complémentaire) à votre compte Koodo, vous autorisez Koodo à se fier aux renseignements que nous recevons du tiers pour débiter votre compte Koodo ou pour appliquer des crédits pour les remboursements. **Si vous voulez arrêter tout paiement récurrent de tiers sur votre compte Koodo, vous devez le faire par l'intermédiaire de ce tiers.** Koodo peut être en mesure d'aider à arrêter les paiements si vous nous fournissez une copie de la demande écrite envoyée à ce titre au tiers. Koodo peut, de temps à autre, faciliter l'annulation de services de tiers par l'entremise du Libre-service Koodo. Si cela est disponible, Koodo vous en informera.

Tous les achats que vous effectuez auprès d'un tiers et que vous portez à votre compte Koodo sont assujétiés aux modalités imposées par ce tiers. Koodo ne fournit qu'un moyen de paiement et n'accepte aucune responsabilité à l'égard du produit ou du service fourni. Toute plainte que vous pourriez avoir concernant des services ou des frais de tiers doit être adressée directement au tiers. Koodo paiera le tiers en votre nom et vous devrez ensuite rembourser à Koodo le montant total des frais dans le mois où ils apparaissent sur votre facture, sans intérêt.

## **Comment facture-t-on les forfaits et les fonctions?**

Les frais récurrents du forfait et des fonctions sont facturés un mois à l'avance. Ainsi, votre facture mensuelle comporte les frais du forfait et des fonctions du mois à venir. Si vous modifiez votre forfait ou vos fonctions pendant votre cycle de facturation, votre prochaine facture comprendra les frais correspondants à la partie du mois durant laquelle le forfait ou la fonction figurait sur votre compte. Votre facture comprendra également les frais mensuels récurrents du prochain mois pour le nouveau forfait ou la nouvelle fonction.

## **Comment fonctionnent les remises et les promotions?**

Nous appliquerons des rabais, des promotions ou des avantages à votre compte tant que nous maintiendrons ces rabais, promotions ou avantages, et tant que vous répondez aux critères d'admissibilité applicables. Nous pouvons modifier les rabais, promotions ou avantages et leurs conditions d'admissibilité à tout moment. Nous pouvons vérifier votre éligibilité de temps à autre, et si vous devenez inadmissible à recevoir un rabais, une promotion ou un avantage pour quelque raison que ce soit, nous pouvons le supprimer sans préavis.

## **Comment facture-t-on l'utilisation excédentaire?**

Les tarifs d'utilisation excédentaire et payables à l'usage s'appliquent à toute utilisation que vous utilisez sur une base par utilisation. Si vous apportez une modification au cours de votre cycle de facturation qui affecte les coûts facturables à l'utilisation applicables, le nouveau prix s'appliquera à compter de la date à laquelle vous effectuez la modification.

## **Quand et comment recevrai-je ma facture?**

Vous recevrez votre facture mensuelle par courrier ou en ligne. Tous les montants à payer à Koodo sont exigibles :

- le jour de la réception de votre facture si vous recevez une facture papier de Koodo;

- le jour de l'affichage en ligne de votre facture si vous recevez une facture électronique (Cyber Facture). Vous pouvez vous inscrire aux avis de facturation, ce qui vous permettra de recevoir un courriel ou un message texte vous informant que votre facture est prête à consulter en ligne.

Votre facture vous indique le montant à payer et la date à laquelle le paiement doit être parvenu à Koodo pour éviter les frais de retard.

### **Que se passe-t-il si je ne paie pas ma facture dans les délais?**

Si nous n'avons pas reçu votre paiement à la date indiquée sur votre facture, des frais de retard s'appliqueront. Ces frais sont de trois pour cent par mois (42,58 % par année) sur le total de votre montant en souffrance. Pour les résidents du Québec, les frais de retard sont de 2% par mois, soit 26,82% par année.

### **Quels sont les frais qui s'appliquent si mon paiement est retourné et porte la mention « impayé »?**

Les paiements retournés pour non-disponibilité ou insuffisance de fonds dans votre compte chèques sont assujettis aux frais de paiement retourné qui sont précisés sur votre facture ou à [koodomobile.com/fraisuniques](http://koodomobile.com/fraisuniques).

### **Que dois-je faire si je ne comprends pas certains frais sur ma facture ou si je m'y oppose?**

Pour nous assurer de vous laisser le temps de confirmer que les frais figurant sur votre facture sont exacts, nous vous donnons un délai de trente jours à partir de la date à laquelle vous recevez votre facture pour examiner vos frais et communiquer avec Koodo pour effectuer toute contestation. Après la période de trente jours, tous les montants figurant sur votre facture sont réputés valables.

## **Comment fonctionne la facturation si je m'inscris aux paiements préautorisés?**

Si vous choisissez les paiements préautorisés, nous prélèverons automatiquement le montant que vous devez à Kodo chaque mois sur votre carte de crédit ou dans votre compte bancaire. Kodo ne vous enverra pas de préavis du montant ou de la date des prélèvements de votre compte, mais vous continuerez de recevoir une facture pour vos dossiers.

## **Dois-je continuer à payer mes factures si mon appareil est perdu ou volé?**

Si votre appareil est perdu ou volé, veuillez communiquer avec Kodo immédiatement. Vous demeurerez responsable de l'utilisation de votre appareil jusqu'à ce que vous nous informiez. Une fois que vous nous avez avisés du vol ou de la perte, vous n'aurez plus à payer les frais d'utilisation. Cependant, vous demeurerez responsable de tous les frais récurrents réguliers, notamment les frais liés à votre forfait.

## **Vos garanties**

### **Mon service de Kodo est-il couvert par une garantie quelconque?**

Puisque les télécommunications mobiles sont transmises par ondes radio, elles dépendent de facteurs qui ne peuvent être raisonnablement contrôlés. Pour cette raison, Kodo ne garantit pas un service opportun, sécurisé, sans erreur ou ininterrompu, ni la réception certaine de vos messages ou de vos données. Dans la mesure permise par la loi, aucune garantie ou condition légale (implicite ou statutaire) ne s'applique au service.

### **L'appareil que j'ai acheté auprès de Kodo est-il couvert par une garantie quelconque?**

Votre appareil est couvert par la garantie du fabricant, qui est incluse dans l'emballage de votre appareil. Veuillez passer en revue les modalités de la garantie du fabricant pour comprendre la protection qu'elle fournit et les actes qui pourraient l'annuler.

## **Quelles restrictions s'appliquent à toute réclamation formulée contre Koodo?**

Koodo ne peut être tenue responsable de ce qui suit :

- la diffamation écrite ou verbale ou la violation du droit d'auteur découlant de contenus ou de messages transmis à partir de vos biens ou de vos locaux ou enregistrés à l'aide de votre matériel ou de celui de Koodo;
- les préjudices découlant d'un acte, d'une omission ou d'une faute de votre part dans l'utilisation du matériel fourni par Koodo;
- les préjudices causés par la transmission de contenus ou de messages grâce au réseau de Koodo en votre nom, qui se révèlent illicites sous quelque rapport;
- les actes, les omissions ou les fautes attribuables aux autres entreprises ou aux autres systèmes de télécommunications lorsque les installations d'autres entreprises ou d'autres systèmes de télécommunications sont utilisées pour établir des connexions avec vos installations ou votre matériel, ou à partir de ces installations et de ce matériel.
- toute modification non autorisée de votre compte ou appareil, ou l'utilisation de votre compte ou appareil par d'autres personnes pour authentifier, accéder, utiliser ou apporter des modifications à un compte tiers, tel qu'un compte financier, de médias sociaux ou de crypto-monnaie, y compris la modification des mots de passe ou le transfert ou le retrait de fonds.

Dans les limites permises par la loi, Koodo ne saurait engager sa responsabilité envers vous ou quiconque pour les dommages ou dépenses (y compris les pertes de profits, manques à gagner, pertes d'occasions d'affaires, pertes de données, pertes économiques ou autres pertes semblables et dommages punitifs) qui découlent de l'utilisation ou d'une panne du service ou qui y sont liés,

qu'ils soient causés par une négligence ou autrement, et qu'ils soient réclamés en responsabilité contractuelle, délictuelle ou autre.

Ces limitations de responsabilité s'étendent aux tiers fournisseurs de services de programmation audio ou audiovisuelle fournis sur votre appareil au moyen du service. En ce qui concerne la fourniture obligatoire de services d'urgence, notre responsabilité à votre égard, sauf lorsque la négligence de Koodo entraîne le décès, un préjudice corporel ou des dommages causés à vos biens ou à vos locaux, est limitée à vingt dollars ou à trois fois le montant auquel vous auriez droit pour le remboursement du service défectueux en vertu de votre entente, selon le montant le plus élevé.

Aucune des restrictions énoncées ci-dessus ne s'applique en cas de faute délibérée, de négligence grave ou de comportement anticoncurrentiel de la part de Koodo, ou en cas de violation de contrat si celle-ci découle de faute lourde de notre part.

## **Votre vie privée**

### **Comment Koodo protège-t-elle ma vie privée?**

La protection de votre vie privée est importante pour Koodo. Nous appliquons depuis longtemps une politique de protection de la vie privée des clients dans tous nos secteurs d'activités. La Politique en matière de protection de la vie privée de Koodo définit les principes régissant la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels de nos clients, et reflète notre engagement permanent à protéger leur vie privée. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la politique de confidentialité de Koodo disponible à l'adresse suivante :

<https://www.koodomobile.com/fr/privacy>

## **Fin de vos services de Koodo**

**Si j'ai un contrat à terme avec Koodo, mon service s'annule-t-il automatiquement à la fin de la période de service?**

Non. Votre service continuera sur une base mensuelle jusqu'à ce que vous avisiez Koodo de votre intention d'annuler le service ou de renouveler votre entente. Les modalités de votre entente, y compris tous les tarifs et les frais, s'appliqueront à votre service sur une base mensuelle. Les fonctions promotionnelles offertes gratuitement ou à un tarif réduit pendant votre période de service ne seront pas renouvelées automatiquement avec votre service sur une base mensuelle.

### **Puis-je annuler mon service en tout temps?**

Oui. Pour annuler votre service, communiquez avec Koodo pour lui indiquer la date à laquelle vous souhaitez que l'annulation prenne effet. Des frais d'annulation peuvent s'appliquer.

### **Puis-je transférer mon numéro à un autre fournisseur?**

Oui, vous avez le droit de « transférer » votre numéro à une autre entreprise canadienne de télécommunications.

### **Koodo peut-elle annuler mon service?**

Koodo suspendra ou annulera votre service si vous n'avez pas respecté les modalités de la présente entente ou de tout autre entente de service établie avec Koodo (ou si Koodo a des motifs raisonnables de croire que l'une ou l'autre des situations pourrait survenir). Lorsque votre service est suspendu, vous demeurez responsable de tous les frais récurrents réguliers. Des frais de branchement vous seront également facturés, au montant précisé sur votre facture, pour rétablir le service suspendu. Koodo peut également suspendre ou annuler le service afin d'installer, d'entretenir, de mettre à l'essai, de réparer, de retirer, de remplacer, de modifier, de mettre à niveau ou d'améliorer le fonctionnement des services ou du réseau. En cas de suspension ou d'annulation, Koodo n'aura aucune obligation de conserver les messages vocaux, les coordonnées ou tout autre contenu lié à votre utilisation du service, et vous acceptez que tous ces messages, renseignements et contenus puissent être supprimés immédiatement sans préavis.

### **Quels sont les frais à acquitter au moment de mettre fin à mon service Koodo?**

Si vous ou Koodo annulez votre service pour quelque raison que ce soit, vous serez responsable du remboursement du solde de la Balance (sous réserve des ajustements applicables) et de la Balance Petit plus et de toutes sommes facturables jusqu'au moment où le service a été annulé. Tous les coûts facturés à l'avance au début du cycle de facturation seront partiellement remboursés de manière à ce que vous payiez pour la période où le service était actif seulement.

## **Pour les clients d'affaires**

### **Que dois-je faire pour présenter une réclamation?**

Si vous êtes un client d'affaires, toute réclamation que vous avez contre nous, ou que nous avons contre vous, concernant les services ou la présente entente doit être soumise à un arbitrage privé et confidentiel devant un arbitre unique, conformément aux règles de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada. Le présent paragraphe ne s'applique pas au recouvrement des sommes que vous pourriez devoir à TELUS ni à vos droits de déposer une plainte auprès de toute autorité administrative ayant compétence sur TELUS ou les services. L'avis d'arbitrage d'une réclamation doit être envoyé à TELUS, 510, rue Georgia Ouest, 7e étage, Vancouver (C.-B.), V6B 0M3, à l'attention de l'avocat général, avec copie par courriel à [affairesjuridiques@telus.com](mailto:affairesjuridiques@telus.com)