



Service de téléphonie IP de SBSI

Politique d'utilisation normale

SVP, LIRE LES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS CI-DESSOUS.

Les appels illimités sont destinés à un usage normal pour nos forfaits résidentiel et pour nos forfaits pour petites et moyennes entreprises. Une combinaison de facteurs servent à déterminer une utilisation anormale, y compris, sans s'y limiter : le nombre de numéros uniques appelés, d'appels transférés, de minutes utilisées et d'autres facteurs.

Sous réserve de notre politique d'utilisation normale et de nos conditions d'utilisation.

SBSI a préparé cette politique d'utilisation normale (« politique ») pour aider ses clients à comprendre les utilisations prévues et autorisées de son service et pour empêcher l'exploitation, la fraude et l'abus de ces options et forfaits d'appels illimités. Cette politique est basée sur les dispositions pertinentes de nos conditions d'utilisation et s'applique à tous nos services. Nos conditions d'utilisation se trouvent au <http://www.sbsica.ca/telephonie-ip/> pour nos services résidentiels et pour petites et moyennes entreprises.

Utilisation résidentielle normale et raisonnable

Le service de SBSI est un service de téléphonie résidentielle destiné à une seule famille, non pas aux familles étendues ou à plusieurs familles. Ce service est conçu pour traiter et desservir les profils d'activités et les degrés d'utilisation des appels de nos clients résidentiels typiques (aussi appelés « utilisation résidentielle normale » ultérieurement). Le terme « illimité » désigne ce type et ce degré d'utilisation. Le terme « typique » désigne les habitudes d'appel d'au moins 95 % de nos clients ayant un forfait d'appel donné. Les utilisations et les profils d'activité résidentiels normaux ne comprennent pas les lignes d'affaires ou les services interurbains pouvant découler d'une entreprise, d'une famille multiple ou étendue, d'une communauté ou d'une utilisation frauduleuse. Le terme « illimité » ne fait pas référence à ces types ni à ces degrés d'utilisation. L'utilisation d'un téléphone associée à une entreprise non admissible, à plusieurs familles, à une communauté ou à une utilisation frauduleuse, telle que cela est décrit dans les présentes, pour une ligne destinée à un service résidentiel peut entraîner une congestion du réseau qui se manifesterait par une augmentation des signaux d'occupation pour les utilisateurs et pour autrui.

Les options et les forfaits résidentiels illimités de SBSI sont uniquement destinés à une utilisation résidentielle ou personnelle, non commerciale, par une seule famille, non



pas par une famille étendue ou par plusieurs familles. Cela signifie que seul le titulaire du compte, les membres de sa famille qui résident avec ce dernier peuvent utiliser les forfaits de services résidentiels illimités de SBSI. Les membres de la famille comprennent les membres de la famille immédiate qui habitent dans votre domicile personnel - p. ex. époux, compagnon de vie, parent ou enfant. Si votre forfait de service résidentiel vous permet d'étendre le service ou option(s) vers un autre numéro résidentiel ou mobile, son usage doit être groupé et se limiter aux résidences unifamiliales (et non multifamiliales - famille élargie) ou personnel (non commercial).

Utilisation normale et raisonnable des services d'affaires

SBSI évalue l'utilisation du client par rapport aux degrés d'utilisation autorisée typiques des clients légitimes (utilisation résidentielle pour les forfaits résidentiels, utilisation par une petite ou moyenne entreprise pour les forfaits Affaires).

Chacune des utilisations suivantes est inadmissible avec les forfaits résidentiels illimités de SBSI et n'est pas considérée comme étant une utilisation résidentielle (ou personnelle, à des fins non commerciales) normale par une seule famille (non pas une famille étendue ou plusieurs familles) :

- un usage par ou pour d'autres personnes qui ne vivent pas avec vous;
- un usage commercial, même s'il s'agit d'une entreprise à domicile;
- un usage commercial, y compris les organismes sans but lucratif ou gouvernementaux;
- un usage à des fins de centre d'appels;
- la revente du service à d'autres personnes;
- les appels automatisés ou la diffusion en grand nombre de télécopies ou de messages vocaux;
- le télémarketing.

Plus de 95 % des clients du forfait d'appel résidentiel illimité de SBSI utilisent moins de 1500 minutes par mois (ce nombre est de 3500 minutes en moyenne pour nos clients affaires) et n'ont pas d'habitudes d'utilisation inhabituelles en termes de la quantité de numéros uniques appelés, du grand nombre de renvois d'appels et plus encore. L'utilisation totale d'un client peut être considérée comme étant hors de la normale si cette dernière dépasse 1500 minutes par mois pour les clients résidentiels ou 3500 minutes pour nos clients affaires EN COMBINAISON avec un ou plusieurs des éléments suivants consommés avec excès, y compris, mais sans s'y limiter :

- excessives par le nombre de numéros uniques appelés;
- en fonction de la durée des appels;
- renvoi/transfert d'appel;
- en fonction du nombre de conférences téléphoniques;
- excessives par le nombre d'appels de courte durée;
- nombre d'appels effectués durant un mois;



- nombre d'appels effectués à un service de conférence téléphonique durant un mois;
- nombre d'appels effectués durant les heures ouvrables;
- en fonction du nombre d'appels terminés et relancés consécutivement, ce qui, dans l'ensemble, constitue des appels d'une durée excessive pendant un laps de temps défini; ou
- d'autres fréquences d'appels anormales indiquant une tentative de se soustraire à cette politique d'utilisation normale.

En fonction d'une telle combinaison, SBSI peut déterminer qu'une utilisation anormale, irraisonnable ou inadmissible se produit par rapport aux clients typiques ayant le même forfait d'appel et peut prendre les mesures appropriées décrites ci-dessous pour faire respecter cette politique et les conditions d'utilisation (« droits de SBSI »).

Même si le nombre de minutes d'utilisation n'est pas excessif, SBSI peut déterminer que l'usage est anormal, déraisonnable ou inacceptable, et prendre les mesures appropriées décrites ci-dessous si, au cours de plusieurs mois, les habitudes du client se révèlent excessives :

- par le nombre de numéros uniques appelés;
- par la durée des appels;
- par la fréquence de renvoi ou de transfert d'appel;
- par le nombre de conférences téléphoniques;
- par le nombre d'appels de courte durée;
- par le nombre d'appels effectués durant un mois;
- par le nombre d'appels effectués à un service de conférence téléphonique durant un mois;
- en fonction du nombre d'appels effectués pendant les heures ouvrables;
- en fonction du nombre d'appels terminés et relancés consécutivement

À des fins légitimes et appropriées seulement; les droits de SBSI

Vous ne pouvez pas utiliser nos services ou des appareils de manière illégale, frauduleuse, inopportune ou inappropriée. Vous ne pouvez pas manipuler notre service ou l'utilisation de notre service avec des moyens automatisés pour enfreindre une loi, une règle, un règlement ou les droits personnels ou de propriété intellectuelle de tout tiers.

Nous nous réservons le droit d'examiner votre compte et de prendre d'autres mesures, y compris, mais non sans s'y limiter, la suspension immédiate de votre service SBSI si le compte est utilisé hors des normes par rapport aux clients typiques ayant le même forfait d'appel ou si son utilisation est inadmissible, nuit à la capacité des autres clients d'utiliser le service ou affecte négativement nos activités. Nous pouvons



considérer votre usage anormal en comparant vos habitudes d'utilisation à celles des autres clients ayant le ou les mêmes forfaits.

Si nous déterminons que votre utilisation du service est anormale ou inacceptable, nous déploierons tous les efforts raisonnables pour vous en informer et vous donner la possibilité de corriger la situation. Si, après vous avoir donné la possibilité de corriger vos habitudes, vous ne parvenez pas à vous conformer immédiatement à une utilisation adéquate, nous pouvons exercer notre droit de transférer votre service vers un forfait plus approprié, de facturer les tarifs applicables, de mettre en place d'autres limitations, de suspendre ou de mettre fin à votre service, avec ou sans préavis. Si nous croyons que vous avez utilisé le service à des fins illégitimes, nous pouvons immédiatement résilier votre service, avec ou sans préavis. Nous pourrions également transférer les communications et les autres renseignements pertinents aux autorités appropriées afin qu'elles enquêtent et entament des procédures judiciaires. Nous nous réservons l'exercice de tous nos droits reconnus par la loi.

Changements

SBSI se réserve le droit de changer cette politique en tout temps. Les changements entrent en vigueur quand une politique modifiée est publiée sur le site Web de SBSI.

Comment nous joindre

Pour obtenir rapidement des réponses à vos questions ou pour savoir comment communiquer avec nous, visitez notre site à la section « Contactez-nous » de la page d'accueil de notre site Web au www.sbsica.com.

Révision : septembre 2016.

©2016 SBSI. Tous droits réservés.