

## RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS POUR LES MEMBRES.

Chez Virgin Plus, vous n'êtes pas un client. Vous êtes un Membre.  
Et être Membre a bien des avantages.



N° de la commande : 137613606  
Date : 16 décembre 2023  
Type : Nouvelle activation

Magasin : DRC97 - Direct Channel - Virgin  
Numéro de téléphone du magasin : (888) 999-2321

### VOS RENSEIGNEMENTS

Nom du Membre : Mr ADRIAN NGUYEN  
Numéro de compte : 550095935  
Numéro de téléphone temporaire: (226) 753-3621  
Numéro de téléphone: (519) 577-6555  
Mot de passe de la boîte vocale : 8005  
Adresse : 2045 BOURBONNIÈRE APT 303  
MONTRÉAL, QC  
H1W3N8

Mode de paiement mensuel : Facture mensuelle  
Première date de facturation : 18 décembre 2023  
Identifiant du client : 55009593UOV581  
(Numéro de 14 chiffres servant aux opérations bancaires en ligne/télébancaire)

### VOS INFOS D'APPAREIL

Modèle : Inconnu  
Numéro de série : 11111111111119  
Numéro de carte SIM : 89302610102369852413

**Période d'engagement : 30 jours**  
Date de début : 16 décembre 2023  
Date de fin : 15 janvier 2024  
Votre service continuera au mois à la fin de votre période d'engagement.

**Frais d'annulation anticipée :**  
Il n'y a pas de frais d'annulation anticipée pour mettre fin à cette entente.

*Vous pouvez retourner ou échanger votre Appareil dans les 15 jours après la date de début de la Période d'engagement (30 jours si vous signalez avoir un handicap) où vous l'avez acheté dans un état « comme neuf » avec son emballage. Nous refuserons votre Appareil si l'utilisation est excessive (voir notre Politique d'utilisation responsable). Des frais de service s'appliqueront avant le retour.*

### RENSEIGNEMENTS SUR VOTRE FORFAIT

Forfait : AVT 34\$ - 40Go

Frais mensuels minimums : 34,00 \$

- Minutes illimités
- Appels partout au Canada
- TXT Canada, É-U.
- SMS illimitée à l'intern. du Can.
- Textos entrants illimités
- Données - 40 Go sur le réseau LTE 4G (Jusqu'à 150 Mbps)
- Vidéo de définition standard (480p)
- Afficheur inclus
- Boîte vocale 3 incluse
- L'appel en attente et la conférence à trois

*Si vous dépassez l'utilisation incluse dans votre forfait ou si vous modifiez votre forfait, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Les frais d'utilisation excédentaire peuvent être modifiés avec le temps. Votre utilisation de tout service « illimité » est soumise à notre politique d'utilisation responsable des services de Virgin Plus. Pour les détails et frais des forfaits actuels, visitez le [virginplus.ca/forfaits](https://virginplus.ca/forfaits). Visitez [virginplus.ca/moncompte](https://virginplus.ca/moncompte) en tout temps pour consulter les détails de votre forfait actuel.*

### VOS AJOUTS

- |                                   |         |                             |         |
|-----------------------------------|---------|-----------------------------|---------|
| • Données-vitesse jusqu'à 150Mbps | 0,00 \$ | • Déf vidéo standard (480p) | 0,00 \$ |
| • Messagerie Photo & Vidéo Illim  | 0,00 \$ |                             |         |

*Si vous dépassez l'utilisation incluse dans votre ajout, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Les frais d'ajout peuvent être modifiés avec le temps. Pour les détails et frais des ajouts actuels, visitez le [virginplus.ca/ensembles](https://virginplus.ca/ensembles).*

### NOUS SOMMES À VOTRE DISPOSITION

Communiquez avec nous sur [virginplus.ca/nousjoindre](https://virginplus.ca/nousjoindre)  
ou composez le 611 sur votre appareil mobile.

## PROMOTIONS

- |   |         |
|---|---------|
| • Crédit de connexion de 30\$ (1-2 facture) | 0,00 \$ |
| • Expire : 15 mars 2024                     |         |
| • 1000min interurb si admissible            | 0,00 \$ |
| • 50Mo téléch. Mon Compte-1 jour            | 0,00 \$ |
| • Expire : 17 décembre 2023                 |         |

*Des réductions promotionnelles peuvent être appliquées sur vos factures. Si vous dépassez l'utilisation comprise dans vos promotions, des frais d'utilisation excédentaire peuvent s'appliquer. Ces frais excédentaires peuvent changer au fil du temps. Consultez la page [virginplus.ca](http://virginplus.ca) pour voir les frais en vigueur.*

## TOTAL DES FRAIS MENSUELS

Total des frais mensuels : **34,00 \$**

*Taxes et frais d'utilisation excédentaire en sus.*

## FRAIS UNIQUES

Frais d'activation :	60,00 \$
Frais mensuels partiels de forfait :	2,27 \$

*La date de votre première facture est le 18 décembre 2023. Les frais mensuels sont établis au prorata pour les 2 jours entre la date du début de vos services et la date de votre première facture. Votre première facture différera des suivantes. Pour savoir pourquoi, visitez [virginplus.ca/premierefacture](http://virginplus.ca/premierefacture).*

En apposant vos initiales, vous acceptez les frais uniques indiqués ci-dessus. \_\_\_\_\_

## CODE SUR LES SERVICES SANS FIL

Nous adorons nos Membres et nous voulons que vous connaissiez vos droits conformément au Code sur les services sans fil. Visitez le [crtc.gc.ca](http://crtc.gc.ca) pour consulter le Code sur les services sans fil plus en détail.

Pour toute question concernant le Code sur les services sans fil, composez le 611 à partir de votre appareil mobile, le 1 888 999-2321, ou en visitant [virginplus.ca/nousjoindre](http://virginplus.ca/nousjoindre).

Si votre problème n'a pas été résolu, vous pouvez communiquer avec le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST) au 1 888 221-1687.

## NOS ENTENTES



Merci d'avoir choisi Virgin Plus! Veuillez confirmer vos préférences de livraison et accepter votre ou vos Ententes d'adhésion Virgin Plus ci-dessous.

Initiales du  
Membre

Vous acceptez que votre ou vos Ententes d'adhésion Virgin Plus (et les documents connexes) soient envoyées à votre adresse courriel confirmée qui est liée à votre compte. Vous êtes responsable des ressources techniques ou autres (dont le logiciel Adobe Reader) qui sont requises pour avoir accès à ces documents et les imprimer. À moins que vous nous avisiez dans les 48 heures précédant la transaction, nous tenons pour acquis que vous avez reçu les documents en question. Il n'est pas garanti que l'acheminement par courriel soit fiable et sécuritaire. Une copie de votre ou vos Ententes de Membre avec Virgin Plus (et les documents connexes) sont accessibles sur [virginplus.ca/monappareil](https://virginplus.ca/monappareil).

**Mon autorisation :** En signant ci-dessous, vous reconnaissez :

(a) avoir lu et compris les Renseignements importants pour les Membres, la page Nos ententes, le Récapitulatif des Renseignements importants pour le Membre, les Modalités de service sans fil ainsi que les Ententes de versements Doux paiement de Virgin Plus, et/ou les autorisations de prélèvement automatique (collectivement, « **Ententes d'adhésion** »);

(b) être lié par toutes les modalités figurant dans votre ou vos Ententes d'adhésion; et

(c) être responsable des frais engagés conformément à votre ou vos Ententes d'adhésion, et les paierez, y compris les frais engagés par d'autres utilisateurs utilisant vos services ou votre appareil.

**De plus, vous consentez à ce que nous puissions enquêter sur votre crédit ainsi que recueillir et utiliser des renseignements sur vos antécédents de crédit et de paiements provenant d'autres entreprises 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. Vous acceptez également que, de temps à autre, nous puissions divulguer vos antécédents de crédit et de paiements auprès d'autres entreprises Bell à des agences d'évaluation de crédit ou à des fournisseurs de crédit, afin de nous aider à évaluer votre solvabilité, et à des agences de recouvrement, afin de nous aider à recouvrer des sommes dues.**

Signature du Membre

Initiales du représentant

## MERCI DE VOUS JOINDRE À VIRGIN PLUS !



### BIENVENUE!

Consultez [virginplus.ca/bienvenue](https://virginplus.ca/bienvenue) pour obtenir une foule de renseignements pratiques et rendez-vous à l'adresse [virginplus.ca/guidesdutilisation](https://virginplus.ca/guidesdutilisation) pour vous familiariser avec votre appareil.

Maintenant que vous êtes Membre, vous avez accès à des offres des marques les plus populaires et à des expériences mémorables. Consultez [virginplus.ca/avantages](https://virginplus.ca/avantages) ou téléchargez l'appli Mes avantages.

### POUR DÉBUTER

#### 1. Gérez votre compte en tout temps avec Mon Compte.

Payez votre facture, vérifiez votre utilisation, ou gérez facilement vos options avec Mon Compte. Rendez-vous à l'adresse [virginplus.ca/inscription](https://virginplus.ca/inscription) pour vous inscrire.

#### 2. Configurez votre téléphone en choisissant l'une des options suivantes :

Si vous activez un nouveau numéro de téléphone :  
Une fois que vous aurez reçu votre carte SIM de Virgin Plus, assurez-vous que votre téléphone est éteint, puis insérez la carte SIM. Une fois la carte SIM insérée, vous pourrez appeler et texter. Pour plus d'information, visitez [virginplus.ca/cartesim](https://virginplus.ca/cartesim).

Si vous transférez votre numéro de téléphone :  
Lorsque vous recevrez votre commande, visitez [virginplus.ca/transfertdenumero](https://virginplus.ca/transfertdenumero). Vous aurez besoin de votre numéro de téléphone temporaire qui se trouve à la première page de ce document (voir la section « Vos renseignements »). Pour toute question, appelez-nous **1 866 413-0642**.

### CONFIGUREZ VOTRE COMPTE.

Votre appareil est équipé d'une garantie limitée du fabricant. Pour que vous ayez l'esprit en paix, Virgin Plus offre l'Entretien intelligent, une garantie prolongée contre la perte, le vol et les dommages qui couvre jusqu'à deux remplacements d'appareil. Des frais de service allant jusqu'à **599 \$** s'appliquent à chaque remplacement. Offert dans les provinces sélectionnées. Consultez [virginplus.ca/entretienintelligent](https://virginplus.ca/entretienintelligent) pour connaître les conditions applicables, y compris la couverture et les frais.

En apposant vos initiales, vous reconnaissez avoir lu les modalités de votre forfait d'Entretien de téléphone intelligent et vous acceptez d'y être lié.

# RÉCAPITULATIF DES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS POUR LE MEMBRE.



## VOS INFOS D'APPAREIL

Numéro de téléphone temporaire: (226) 753-3621  
Numéro de téléphone: (519) 577-6555

### Période d'engagement : 30 jours

Date de début : 16 décembre 2023

Date de fin : 15 janvier 2024

Votre service continuera au mois à la fin de votre période d'engagement.

### Frais d'annulation anticipée :

Il n'y a pas de frais d'annulation anticipée pour mettre fin à cette entente.

## RENSEIGNEMENTS SUR VOTRE FORFAIT

Forfait : AVT 34\$ - 40Go

Frais mensuels minimums : 34,00 \$

- Minutes illimités
- TXT Canada, É-U.
- Textos entrants illimités
- Vidéo de définition standard (480p)
- Boîte vocale 3 incluse
- Appels partout au Canada
- SMS illimitée à l'intern. du Can.
- Données - 40 Go sur le réseau LTE 4G (Jusqu'à 150 Mbps)
- Afficheur inclus
- L'appel en attente et la conférence à trois

Si vous dépassez l'utilisation incluse dans votre forfait ou si vous modifiez votre forfait, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Les frais d'utilisation excédentaire peuvent être modifiés avec le temps. Pour les détails et frais des forfaits actuels, visitez le [virginplus.ca/forfaits](https://virginplus.ca/forfaits). Visitez [virginplus.ca/moncompte](https://virginplus.ca/moncompte) en tout temps pour consulter les détails de votre forfait actuel.

## VOS AJOUTS

- Données-vitesse jusqu'à 150Mbps 0,00 \$
- Messagerie Photo & Vidéo Illim 0,00 \$
- Déf vidéo standard (480p) 0,00 \$

Si vous dépassez l'utilisation incluse dans votre ajout, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Les frais d'ajout peuvent être modifiés avec le temps. Pour les détails et frais des ajouts actuels, visitez le [virginplus.ca/ensembles](https://virginplus.ca/ensembles).

## PROMOTIONS

- Crédit de connexion de 30\$ (1-2 facture) 0,00 \$
  - Expire : 15 mars 2024
- 1000min interurb si admissible 0,00 \$
- 50Mo téléch. Mon Compte-1 jour 0,00 \$
  - Expire : 17 décembre 2023

Des réductions promotionnelles peuvent être appliquées sur vos factures. Si vous dépassez l'utilisation comprise dans vos promotions, des frais d'utilisation excédentaire peuvent s'appliquer. Ces frais excédentaires peuvent changer au fil du temps. Consultez la page [virginplus.ca](https://virginplus.ca) pour voir les frais en vigueur.

## TOTAL DES FRAIS MENSUELS

Total des frais mensuels : 34,00 \$

Taxes et frais d'utilisation excédentaire en sus.

## FRAIS UNIQUES

Frais d'activation : 60,00 \$ Frais mensuels partiels de forfait : 2,27 \$

La date de votre première facture est le 18 décembre 2023. Les frais mensuels sont établis au prorata pour les 2 jours entre la date du début de vos services et la date de votre première facture. Votre première facture différera des suivantes. Pour savoir pourquoi, visitez [virginplus.ca/premierefacture](https://virginplus.ca/premierefacture).

## Que trouve-t-on dans les modalités de service de Virgin Plus?

### Notre contrat avec vous

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

### Vos renseignements et vos préférences de communication

6. Êtes-vous responsable de mes renseignements personnels?
7. Est-ce que vous collectez, utilisez ou communiquez les renseignements relatifs à mon crédit?
8. Comment puis-je m'assurer que vous disposez des coordonnées exactes pour mon compte?
9. Comment puis-je gérer mes préférences de communication?
10. Qu'arrive-t-il à mes renseignements personnels si je change d'équipement ou mon Appareil?

### Facturation et paiement

11. Comment me facturez-vous les Services?
12. Quand mon paiement est-il dû?
13. Comment un compte est-il facturé pour les Services sans fil prépayés?
14. Quand allez-vous facturer ma carte de crédit ou débiter mon compte bancaire?
15. Comment puis-je contester des Frais sur ma facture?
16. Comment fonctionnent les offres?
17. Comment est facturé l'utilisation d'Internet?
18. Comment calculez-vous mes Frais d'utilisation des Services sans fil?
19. Comment fonctionne le partage des données des Services sans fil?
20. Que se passe-t-il si je dépasse les limites d'utilisation?
21. Est-ce qu'un dépôt ou un paiement provisoire peut être exigé?
22. Que se passe-t-il si j'ai un autre compte avec une société de Bell qui est en retard de paiement?
23. Fournissez-vous des outils pour aider à gérer mes factures?

### Services

24. Dans quelles circonstances n'êtes-vous pas en mesure d'installer les Services résidentiels tels que commandés?
25. Où les Services sans fil sont-ils disponibles?
26. Quels facteurs peuvent avoir un impact sur la performance des Services?
27. Quel est l'impact d'une panne de courant sur mes Services résidentiels?
28. Y a-t-il des moments où l'accès au 9-1-1 n'est pas disponible?
29. Êtes-vous responsable des alertes d'urgence?
30. Est-ce que le numéro de téléphone ou les identifiants que vous m'attribuez m'appartiennent?
31. Comment puis-je transférer les Services (y compris un numéro de téléphone)?
32. Comment gérez-vous mon contenu?
33. Comment est-ce que Virgin Plus assure l'accès équitable au réseau, le fonctionnement efficace et l'utilisation responsable des Services?
34. Comment suis-je responsable de mon compte?
35. Est-ce qu'il peut arriver que Virgin Plus remplace ses équipements ou ses réseaux?
36. Est-ce que vous modifiez les logiciels?

### Contenu ou programmation TV

37. Est-ce que je peux rediffuser, partager ou copier le contenu ou la programmation TV?
38. Le contenu ou la programmation TV auquel je suis abonné est-il toujours disponible?
39. Est-ce que je peux regarder le contenu ou la programmation TV auquel je suis abonné sur mes appareils personnels?
40. Puis-je faire des changements à ma programmation TV?
41. Une période minimale d'abonnement est-elle requise pour certaines programmations TV?

### Équipement pour les Services résidentiels

42. Comment puis-je obtenir l'équipement auprès de vous et comment est-il installé?
43. Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur. (Contrat de louage à long terme)
44. Et si je choisis l'auto-installation?
45. Quand avez-vous besoin d'accéder à mes lieux?
46. Quand faut-il que je retourne l'équipement de Virgin Plus?

### Votre Appareil pour les Services sans fil

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

### Garanties et notre responsabilité

50. Quelles sont les garanties sur l'équipement ou les Appareils?
51. Donnez-vous des crédits en cas de panne de service?
52. Quelle est la responsabilité de Virgin Plus?

### Annulation et suspension des Services

53. Comment puis-je annuler mes Services?
54. Que dois-je payer sur ma facture finale?
55. Pouvez-vous annuler ou suspendre mes Services ou mettre fin au Contrat?
56. Qu'arrive-t-il si mes Services sont suspendus?
57. Est-ce qu'une partie de ce Contrat continue de s'appliquer après l'annulation des Services?

### Pour en savoir plus/Communiquer avec nous

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

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

VIRGIN et les logos VIRGIN PLUS et VIRGIN sont des marques de commerce de Virgin Enterprises Limited utilisées sous licence.

# Modalités de service de Virgin Plus

Le contrat est entre vous et Virgin Plus, une marquée opérée par :

- **Bell Canada** pour l'Internet et la TV (« Services résidentiels »);
- **Bell Mobilité inc.** pour les services mobiles (« **Services sans fil** »)

(« **Virgin Plus** » ou « **nous** »).

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

## Notre contrat avec vous

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

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

Le Contrat couvre les Services résidentiels et sans fil que nous vous fournissons, y compris :

  - votre forfait et toutes les fonctionnalités qui y sont liées;
  - la programmation TV;
  - l'équipement ou les installations qui nous appartiennent et l'équipement que nous vous louons (« **Notre équipement** »); et
  - tout appareil sans fil utilisé avec les Services sans fil (« **Appareil** »)

(ensemble, « **Services** »; les références à « équipement » désignent à la fois Notre équipement et votre équipement).
- 2. Est-ce que Virgin Plus peut modifier le Contrat?**

Si une Période d'engagement s'applique (voir l'**article 4**), nous ne modifierons pas un élément essentiel du Contrat, notamment la nature de l'équipement ou du Service faisant l'objet du Contrat, le prix de cet équipement ou de ce Service et, le cas échéant, la durée de la Période d'engagement. Mais nous pouvons modifier les autres éléments du Contrat, y compris la fourniture des Services de même que la gestion de votre compte et de vos renseignements.

S'il n'y a pas de Période d'engagement, nous pouvons modifier toute modalité du Contrat y compris ces éléments :

  - les Services;
  - l'équipement;
  - les Frais de Service et d'équipement (voir l'**article 11**);
  - les garanties et notre responsabilité; et
  - la gestion de votre compte et de vos renseignements.

Au moins **30** jours avant l'entrée en vigueur de la modification, nous vous transmettrons un avis écrit, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la modification et vos droits relatifs à la modification. Vous pouvez refuser cette modification et résilier le Contrat sans indemnité de résiliation (voir l'**article 54**), en nous transmettant un avis à cet effet au plus tard **30** jours suivant l'entrée en vigueur de la modification, si la modification entraîne l'augmentation de votre obligation ou la réduction de la nôtre.
- 3. Est-ce que je peux faire des modifications?**

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

Vous pourriez être en mesure d'ajouter, de changer ou de retirer un Service. Dans certaines circonstances, vous pourriez avoir à payer des Frais d'annulation (voir l'**article 54**). Pour savoir si des frais additionnels s'appliquent, vérifiez les détails de votre forfait ou encore, allez sur Mon compte (téléchargez l'appli ou en ligne [virginplus.ca/moncompte](http://virginplus.ca/moncompte)), [virginplus.ca](http://virginplus.ca) ou communiquez avec nous.

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

Il n'y a pas de durée établie, sauf si vous acceptez une durée de plus de **1** mois (« **Période d'engagement** »). À la fin de la Période d'engagement, nous continuerons de vous fournir le Service sans durée établie, aux prix alors en vigueur.
- 5. Est-ce que le Contrat ou les Services peuvent être transférés?**

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

## Vos renseignements et vos préférences de communication

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

Nous sommes responsables de la manière dont nous collectons, utilisons et divulguons vos renseignements personnels. Notre Engagement sur la protection de la vie privée, à la fin de ces modalités, est un résumé de notre Politique sur la protection de la vie privée et présente les points importants qui pourraient vous intéresser. Voir notre Politique sur la protection de la vie privée sur [virginplus.ca/confidentialite](http://virginplus.ca/confidentialite).

7. **Est-ce que vous collectez, utilisez ou communiquez les renseignements relatifs à mon crédit?**
- Pour évaluer votre solvabilité, mettre à jour vos renseignements, activer les Services ou pour contribuer aux efforts de recouvrement, nous pouvons :
- effectuer des vérifications de crédit;
  - collecter et utiliser des renseignements sur votre crédit et vos antécédents de paiement auprès de Nos sociétés, d'agences d'évaluation du crédit ou de fournisseurs de crédit ; ou
  - divulguer votre crédit et vos antécédents de paiement à Nos sociétés, aux agences d'évaluation du crédit ou aux fournisseurs de crédit.
- Nous pouvons aussi exiger un dépôt de garantie (voir l'**article 21**).
- « **Nos sociétés** » incluent :
- Bell Canada, et les autres marques qu'elle opère (Bell Aliant, Bell Aliant Maison intelligente, Bell MTS, DMTS, EBOX, KMTS, Ontera et Virgin Plus);
  - Bell Maison intelligente et Bell Sécurité et Domotique opérées par Les Industries AlarmForce inc.;
  - Bell MTS Maison intelligente opérée par AAA Alarm Systems Ltd.;
  - Bell Télé Satellite opérée par Bell ExpressVu SEC;
  - Bell Mobilité inc. et les autres marques qu'elle opère (Lucky Mobile, Solo Mobile et Virgin Plus);
  - Bell Média inc.; et
  - d'autres affiliées et les marques qu'elles opèrent (Cablevision du Nord de Québec, Groupe Maskatel SEC, NorthernTel SEC, Northwestel inc. et Télébec SEC).
8. **Comment puis-je m'assurer que vous disposez des coordonnées exactes pour mon compte?**
- Vous êtes responsable de tenir à jour :
- vos coordonnées y compris, pour les Services résidentiels, l'adresse des lieux où les services sont fournis (« **Adresse de service** »);
  - votre adresse courriel; et
  - vos informations de paiement.
- Vérifiez sur Mon compte (téléchargez l'appli ou en ligne [virginplus.ca/moncompte](http://virginplus.ca/moncompte)) ou appelez-nous pour confirmer que les renseignements dont nous disposons sont exacts.
9. **Comment puis-je gérer mes préférences de communication?**
- Vous pouvez vous désabonner ou gérer vos préférences de communication pour les messages commerciaux électroniques sur [virginplus.ca/preferencesdecommunication](http://virginplus.ca/preferencesdecommunication). Vous pouvez vous soustraire aux messages de télémarketing en appelant au 1 866 580-3625.
- Même si vous choisissez de ne plus recevoir de communications marketing, vous continuerez de recevoir les communications relatives aux Services.
10. **Qu'arrive-t-il à mes renseignements personnels si je change d'équipement ou mon Appareil?**
- Vous êtes responsable de supprimer tout renseignement personnel contenu sur l'équipement ou l'Appareil.

## Facturation et paiement

11. **Comment me facturez-vous les Services?**
- Les frais (plus les taxes applicables) pour les Services peuvent inclure et sont facturés comme suit :
- votre forfait mensuel, qui peut être assujéti à une Période d'engagement, à l'avance;
  - les options mensuelles, comme des données additionnelles, qui ne sont pas assujetties à une Période d'engagement, à l'avance;
  - payables à l'utilisation ou l'utilisation additionnelle, au tarif en vigueur lors de l'achat ou de l'utilisation;
  - les frais non-récurrents lorsque vous les engagez, comme les frais d'administration, de traitement de paiement, de transaction, d'activation ou d'annulation (pour en savoir plus, pour les Services sans fil, voir [virginplus.ca/fraisnonrecurrents](http://virginplus.ca/fraisnonrecurrents) et, pour les Services résidentiels, voir [virginplus.ca/fraisuniques](http://virginplus.ca/fraisuniques));
  - les frais mensuels de location de Notre équipement, à l'avance;
  - les frais d'Appareil, comme les versements mensuels Doux Paiement; et
  - les frais de tiers, comme les frais du gouvernement pour le 9-1-1, à l'avance ou lorsqu'engagés;
- (ensemble, « **Frais** »).
12. **Quand mon paiement est-il dû?**
- Nous vous facturons tous les mois et votre paiement est dû dès réception. Votre facture indique les méthodes de paiement acceptées. Si votre compte est pour des Services sans fil prépayés, voir l'**article 13**.
- Si vous ne payez pas dans les **30** jours suivant la date de la facture, vous devrez payer des intérêts sur le solde dû, au taux d'intérêt de **3 %** par mois (**42.576 %** par an), calculés et composés mensuellement à partir de la date de la facture (« **Frais de retard** »). Nous pouvons référer votre compte à des agences de recouvrement si vous ne payez pas les Frais dus à Nos sociétés mentionnées à l'**article 7**.



- 13. Comment un compte est-il facturé pour les Services sans fil prépayés?**
- Vous ne recevrez pas de facture chaque mois. Les Frais suivants sont débités des fonds que vous déposez dans votre compte :
- votre forfait et les options, à l'avance;
  - les Frais uniques, lorsque vous les engagez, comme les frais de transaction ou d'activation; et
  - les Frais à l'utilisation, au fur et à mesure.

Les fonds prépayés ne sont pas remboursables. Les fonds de votre compte sont disponibles pour le nombre de jours que nous spécifions (« **Période active** »). Dans les **7** jours suivant la fin de la Période active, ces fonds peuvent être restaurés si vous déposez des fonds additionnels. Vous pouvez ajouter de nouveaux fonds en « rechargeant » et la nouvelle Période active s'applique à tous les fonds à partir du moment où vous les rechargez.

- 14. Quand allez-vous facturer ma carte de crédit ou débiter mon compte bancaire?**
- Vous nous autorisez à facturer votre carte de crédit ou débiter votre compte bancaire de tous les Frais lorsque :
- vous établissez le paiement préautorisé;
  - vous effectuez un paiement; ou
  - si votre compte est pour des Services sans fil prépayés, vous « rechargez » de nouveaux fonds.

- 15. Comment puis-je contester des Frais sur ma facture?**
- Si vous contestez quelque Frais que ce soit, vous pouvez le faire dans les **90** jours suivant la date de la facture. Les Frais contestés ne sont pas considérés comme étant en souffrance, sauf si nous concluons que les Frais sont corrects. Vous devez payer toutes les parties non contestées des Frais dans les **30** jours suivant la date de la facture originale, faute de quoi vous devrez payer des Frais de retard pour la partie non contestée.

- 16. Comment fonctionnent les offres?**
- Nous pouvons appliquer tous crédits, primes ou offres (y compris pour les Services groupés ou multiples) à votre compte tant que :
- nous maintenons ces crédits, primes ou offres; et
  - vous rencontrez les conditions d'admissibilité.

Avant d'apporter des modifications aux Services (y compris à la programmation TV ou aux fonctionnalités), consultez les restrictions et les conditions d'admissibilité, car certaines modifications peuvent entraîner la perte de ou des modifications aux crédits ou offres.

Les crédits peuvent ne pas s'appliquer aux périodes de facturation partielles. Cela signifie, par exemple, que si un Service est annulé au milieu d'une période de facturation, vous ne bénéficierez pas du crédit pour cette période de facturation partielle.

Les fonds promotionnels fournis aux comptes de Services sans fil prépayés ne modifient pas la Période active de votre solde existant.

- 17. Comment est facturé l'utilisation d'Internet?**
- L'utilisation des données est arrondie au kilooctet supérieur le plus proche (par exemple, un téléchargement de **0,25** Ko sera arrondi à **1** Ko).

- 18. Comment calculez-vous mes Frais d'utilisation des Services sans fil?**

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



- 19. Comment fonctionne le partage des données des Services sans fil?** Pour les utilisateurs de votre compte avec un forfait admissible, les données partageables des forfaits admissibles sont combinées et disponibles selon le principe du premier arrivé, premier servi.
- 20. Que se passe-t-il si je dépasse les limites d'utilisation?** Vous êtes responsable de toute utilisation. Cette utilisation inclut celle générée automatiquement par l'équipement, votre Appareil ou les applications. Vous serez facturé pour toute utilisation qui dépasse les limites d'utilisation de votre forfait ou vos options aux taux fixés dans le Contrat, sur Mon compte (téléchargez l'appli ou en ligne [virginplus.ca/moncompte](http://virginplus.ca/moncompte)), [virginplus.ca](http://virginplus.ca) ou, pour les Services sans fil, [virginplus.ca/tarifs](http://virginplus.ca/tarifs).
- 21. Est-ce qu'un dépôt ou un paiement provisoire peut être exigé?** Un dépôt peut être exigé et si tel est le cas, nous vous en donnerons la raison.
- Nous utiliserons le dépôt et tout intérêt accumulé pour payer les Frais impayés ou d'autres montants que vous nous devez ou que vous devez à l'une de Nos sociétés. Nous vous rembourserons le solde du dépôt, le cas échéant, lorsque :
- les Services sont annulés; ou
  - les conditions requises pour le dépôt ne s'appliquent plus (généralement, **6** mois à compter de la date de réception du dépôt si toutes les factures sont payées en totalité et à temps).
- Pour les comptes de Services sans fil avec plusieurs dépôts, nous vous rembourserons le solde, le cas échéant :
- lorsque tous les Services du compte sont annulés;
  - généralement, **6** mois à compter de la date de réception du dernier dépôt si toutes les factures sont payées en totalité et à temps.
- Dans des circonstances exceptionnelles, nous pouvons également vous demander de payer les Frais sur une base provisoire. Dans ce cas, vous devez payer ces Frais au plus tard à la date d'échéance requise pour éviter l'annulation ou la suspension des Services.
- 22. Que se passe-t-il si j'ai un autre compte avec une société de Bell qui est en retard de paiement?** Si vous avez un autre compte avec l'une de Nos sociétés qui est en souffrance, nous pouvons vous facturer, percevoir ou compenser les montants dus. Si vous ne payez pas ces montants en souffrance, nous pouvons également refuser de vous fournir les Services.
- 23. Fournissez-vous des outils pour aider à gérer mes factures?** Allez sur [virginplus.ca](http://virginplus.ca) et Mon compte (téléchargez l'appli ou en ligne [virginplus.ca/moncompte](http://virginplus.ca/moncompte)) pour trouver des outils pour vous aider à gérer vos factures, y compris, le cas échéant, des notifications sur l'utilisation de données, l'itinérance, les limites de données et des outils de surveillance d'utilisation.

## Services

- 24. Dans quelles circonstances n'êtes-vous pas en mesure d'installer les Services résidentiels tels que commandés?** Il peut arriver que nous ne soyons pas en mesure d'installer les Services ou de continuer à les fournir dans certaines circonstances, y compris :
- la disponibilité du réseau;
  - la congestion ou l'interférence sur le réseau;
  - la géographie;
  - les restrictions ou limitations imposées par des tiers;
  - l'inaccessibilité des lieux; ou
  - l'état des lieux, qui sont votre responsabilité, y compris le câblage et votre équipement.
- Dans de tels cas, il se peut que nous ayons à apporter des changements aux Services ou mettre fin au Contrat.
- 25. Où les Services sans fil sont-ils disponibles?** Nous et nos partenaires d'itinérance pouvons apporter des modifications aux réseaux ou aux zones de couverture géographique (tant au Canada qu'à l'étranger). Voir [virginplus.ca/couverture](http://virginplus.ca/couverture) pour nos plus récentes zones de couverture de Service.
- 26. Quels facteurs peuvent avoir un impact sur la performance des Services?** La performance, la vitesse ou la disponibilité des Services peuvent être affectées par plusieurs facteurs, notamment :
- la configuration, la compatibilité et l'emplacement de l'équipement, du réseau ou de votre Appareil;
  - les conditions météorologiques ou la géographie;
  - les restrictions ou limitations imposées par des tiers;
  - les changements au réseau ou aux zones de couverture géographique;
  - la congestion ou l'interférence sur le réseau;
  - les pannes de réseau, y compris pendant les mises à niveau planifiées du matériel ou des logiciels;
  - les pannes de courant (pour les Services résidentiels, voir aussi l'article 27);
  - la défaillance de l'équipement ou de l'Appareil, notamment s'il a été modifié ou endommagé; ou
  - le redémarrage du modem, qu'il soit spontané ou pour toute autre raison.
- Nous ne sommes pas responsables des autres services que vous avez et qui pourraient être affectés par la performance, la vitesse ou la disponibilité des Services, par exemple :
- les services de communication ou équipements de tiers; ou
  - les systèmes d'alarme surveillés ou des appareils médicaux surveillés (y compris ceux que nous surveillons).
- En raison des limitations de l'équipement ou de l'Appareil, les Services peuvent ne pas atteindre les vitesses maximales.
- 27. Quel est l'impact d'une panne de courant sur mes Services résidentiels?** Les Services résidentiels ne fonctionneront pas durant une panne de courant s'il n'y a pas de pile de secours ou si la pile est épuisée. Il est aussi possible que les services de communication ou équipements de tiers, les systèmes d'alarme surveillés ou des appareils médicaux surveillés (y compris ceux que nous surveillons) ne fonctionnent pas dans ces circonstances.

28. **Y a-t-il des moments où l'accès au 9-1-1 n'est pas disponible?** L'accès aux services d'urgence 9-1-1 peut ne pas fonctionner lorsque les Services ne sont pas disponibles (voir l'**article 26**).
29. **Etes-vous responsable des alertes d'urgence?** Les alertes d'urgence sont requises par la loi et nous ne sommes pas responsables de ces alertes, y compris leur contenu, du moment de leur envoi ou de leur réception.
30. **Est-ce que le numéro de téléphone ou les identifiants que vous m'attribuez m'appartiennent?** Vous n'êtes pas propriétaire d'un numéro de téléphone ou identifiant qui vous est assigné.
31. **Comment puis-je transférer les Services (y compris un numéro de téléphone)?** Lorsque vous vous abonnez à nos Services, dites-nous que vous souhaitez transférer les services et votre numéro de téléphone de votre fournisseur actuel. Nous pouvons alors contacter ce fournisseur en votre nom pour annuler les services et effectuer le transfert. La plupart des numéros de téléphone peuvent être transférés, mais pas tous.
- Lorsque vous transférez vos Services vers un nouveau fournisseur, le transfert peut provoquer l'interruption ou la déconnexion de tout service ou la perte de tout crédit ou offre. Le « transfert » d'un numéro de téléphone ne comprend pas le transfert des services rattachés, y compris les messages vocaux et applications. Avant que votre nouveau fournisseur n'annule un Service en votre nom, vous avez la responsabilité d'examiner l'impact que cette annulation peut avoir sur votre admissibilité à tout crédit ou offre. Pour en savoir plus, voir [virginplus.ca/transferabilite](http://virginplus.ca/transferabilite).
32. **Comment gérez-vous mon contenu?** Nous supposons que vous êtes propriétaire ou que vous avez les droits d'utilisation de tout contenu que vous téléchargez ou transmettez de toute autre manière en utilisant les Services. Nous pouvons utiliser votre contenu afin de fournir les Services.
33. **Comment est-ce que Virgin Plus assure l'accès équitable au réseau, le fonctionnement efficace et l'utilisation responsable des Services?** Nous pouvons utiliser des méthodes de gestion de nos réseaux telles que la priorisation ou la dépriorisation et des pratiques de gestion du trafic Internet, qui peuvent inclure :
- l'allocation de la bande passante (qui peut avoir un impact sur les vitesses);
  - le filtrage du matériel et du contenu malveillant ou illicite;
  - les mécanismes antivirus; ou
  - des mesures visant à protéger l'intégrité de nos réseaux (telles que le blocage de votre trafic ou autre en cas d'attaque par déni de service).
- Pour une description de nos pratiques de gestion du trafic Internet, voir [virginplus.ca/PGTI](http://virginplus.ca/PGTI).
- Vous devez respecter, et nous appliquons, les règles de la « **Politique d'utilisation responsable** » à l'**Annexe A**. Nous avons le droit (mais pas l'obligation) de surveiller les Services, y compris votre utilisation des Services et l'emplacement de l'équipement qui reçoit les Services et votre Appareil.
- Nous pouvons surveiller ou investiguer tout contenu, utilisation de la programmation TV ou votre utilisation de nos réseaux, y compris l'utilisation de la bande passante et comment elle affecte les Services ainsi que le fonctionnement et l'efficacité de notre réseau.
- Nous pouvons divulguer toute information nécessaire pour nous assurer que les Services ne sont pas utilisés de manière contraire à la Politique d'utilisation responsable ou conformément à notre Politique sur la protection de la vie privée.
34. **Comment suis-je responsable de mon compte?** Vous êtes responsable :
- de la protection de vos comptes et mots de passe;
  - pour toute utilisation de votre compte et des Services, par vous-même et par tout autre utilisateur;
  - de la désignation d'utilisateurs autorisés sur votre compte et de nous informer si vous souhaitez ajouter ou retirer des utilisateurs; et
  - du paiement de tous les Frais facturés à votre compte, qu'ils aient été autorisés par vous ou non.
- Si vous n'accédez pas au contenu rattaché à votre compte, comme les courriels ou les messages vocaux, à l'intérieur d'un certain temps ou si le Service est annulé, nous pouvons le supprimer.
35. **Est-ce qu'il peut arriver que Virgin Plus remplace ses équipements ou ses réseaux?** Pour continuer à fournir les Services, nous pouvons remplacer, modifier ou mettre à niveau Notre équipement, nos réseaux et plateformes. Plutôt que de maintenir la technologie existante, nous pouvons choisir de la remplacer par une autre technologie et il se peut que vous ayez à nous donner accès à vos lieux (voir l'**article 45**).
- Vous devez vous assurer que votre équipement et votre Appareil restent compatibles avec les Services. Si ce n'est pas le cas, vous devrez annuler les Services sinon, ils continueront à vous être facturés.
36. **Est-ce que vous modifiez les logiciels?** Nous pouvons modifier nos logiciels (ou ceux de tiers) sur l'équipement et votre Appareil dans la mesure où ces modifications sont raisonnablement nécessaires pour le fonctionnement efficace et continu des Services. Nous pouvons aussi être amenés à le faire pour nous assurer que les logiciels restent compatibles et fonctionnent correctement avec les améliorations technologiques apportées aux Services. Ces modifications peuvent être nécessaires pour que vous puissiez continuer à recevoir les Services.

## Contenu ou programmation TV

37. **Est-ce que je peux rediffuser, partager ou copier le contenu ou la programmation TV?** Nous pouvons fournir du contenu ou de la programmation TV provenant de Nos sociétés ou de tiers. Vous ne pouvez pas rediffuser, copier, partager ou transmettre tout contenu ou programmation TV peu importe la forme, ni facturer ou recevoir de frais pour ceux-ci.
- La programmation TV est pour votre visionnement privé à votre Adresse de service, à l'exception de ce qui est autorisé sur certains appareils personnels (voir l'**article 39**).

38. **Le contenu ou la programmation TV auquel je suis abonné est-il toujours disponible?** Tout le contenu ou la programmation TV est fourni sous réserve de disponibilité. Tout remboursement ou crédit pour les interruptions ou la non-disponibilité est à notre discrétion.
39. **Est-ce que je peux regarder le contenu ou la programmation TV auquel je suis abonné sur mes appareils personnels?** Lorsque le fournisseur de contenu ou de programmation TV le permet, vous pouvez visionner certains contenus ou programmation TV sur votre Appareil et certains autres appareils personnels.
- Le visionnement du contenu ou de la programmation TV peut être assujéti à des frais d'utilisation de données. Les services interactifs et les applications peuvent également entraîner des frais additionnels d'utilisation de données. Vous êtes responsable de tous les frais d'utilisation de données.
- Une limite peut s'appliquer au nombre et au type d'appareil pouvant être utilisé. Voir, par exemple, [virginplus.ca/appareilscompatibles](http://virginplus.ca/appareilscompatibles).
40. **Puis-je faire des changements à ma programmation TV?** Vous pouvez commander une nouvelle programmation TV (et obtenir des informations sur les Frais applicables) ou changer votre programmation TV en ligne au moyen de Mon compte (téléchargez l'appli ou en ligne [virginplus.ca/moncompte](http://virginplus.ca/moncompte)) ou en communiquant avec nous.
41. **Une période minimale d'abonnement est-elle requise pour certaines programmations TV?** Certaines programmations TV peuvent être soumises à une période minimale d'abonnement. Si vous annulez la programmation TV, nous la supprimerons à compter de la date de la période de facturation qui suit votre demande, sans crédit ni remboursement.

## Équipement pour les Services résidentiels

42. **Comment puis-je obtenir l'équipement auprès de vous et comment est-il installé?** Vous pouvez être en mesure :
- d'acheter certains équipements; ou
  - de louer Notre Équipement.
- Notre Équipement nous appartient. Nous pouvons remplacer toute partie de Notre Équipement par un équipement neuf ou remis à neuf. Notre Équipement ne peut être installé et activé qu'à l'Adresse de service. Si vous louez Notre équipement et qu'il est perdu ou volé, vous êtes responsable de tous les coûts reliés au remplacement que nous devons faire.
43. **Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur. (Contrat de louage à long terme)** Le consommateur ne détient aucun droit de propriété sur le bien loué. Le commerçant assume les risques de perte ou de détérioration par cas de force majeure du bien qui fait l'objet du contrat, sauf si le consommateur détient le bien sans droit ou, le cas échéant, après que la propriété du bien lui a été transférée par le commerçant. Le consommateur bénéficie des mêmes garanties à l'égard du bien loué que le consommateur propriétaire d'un tel bien. Si le consommateur n'exécute pas son obligation de la manière prévue au présent contrat, le commerçant peut : (a) soit exiger le paiement immédiat de ce qui est échu; (b) soit reprendre possession du bien qui fait l'objet du contrat. Avant de reprendre possession du bien, le commerçant doit donner au consommateur un avis écrit de **30** jours pendant lesquels le consommateur peut, à son choix : (a) soit remédier au fait qu'il est en défaut; (b) soit remettre le bien au commerçant. Le consommateur peut par ailleurs, en tout temps pendant la période de location et même s'il n'a pas reçu d'avis de reprise, remettre le bien au commerçant. Lorsque le consommateur remet le bien au commerçant, le contrat est résilié de plein droit. Le commerçant n'est alors pas tenu de remettre au consommateur le montant des paiements échus déjà perçus et il ne peut lui réclamer que les seuls dommages-intérêts réels qui soient une directe et immédiate de la résiliation du contrat. Le commerçant a l'obligation de minimiser ses dommages. Le consommateur aura avantage à consulter les articles 103, 150.10, 150.11 et 150.13 à 150.17 de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.
44. **Et si je choisis l'auto-installation?** Vous êtes responsable de l'installation et de l'activation. Si vous n'installez ou n'activez pas l'équipement dans le délai que nous avons spécifié, nous pouvons annuler votre commande et vous devez retourner Notre équipement (voir l'article 46).
45. **Quand avez-vous besoin d'accéder à mes lieux?** Vous devez nous donner (y compris à nos agents ou sous-traitants tiers) l'accès à vos lieux, que ce soit pour votre bénéfice ou celui d'autres personnes, pour installer, entretenir, remplacer ou mettre à niveau :
- Notre Équipement;
  - les Services; ou
  - nos réseaux.
46. **Quand faut-il que je retourne l'équipement de Virgin Plus?** En cas d'annulation, vous devez retourner Notre équipement, en bon état, dans les **30** jours.
- De plus, à la fin de la durée de vie utile de Notre équipement, nous pouvons :
- retirer Notre Équipement;
  - abandonner Notre Équipement; ou
  - vous demander de retourner Notre équipement.
- Vous êtes responsable de tout dommage causé à Notre équipement.

## Votre Appareil pour les Services sans fil

- 47. Quelles sont les options d'Appareil?** Vous pouvez :
- apporter votre propre Appareil; ou
  - acheter votre Appareil auprès de nous, avec l'option de paiements échelonnés Doux Paiement.
- 48. Quelle est votre politique de retour d'Appareil?** Vous pouvez retourner un Appareil acheté auprès de nous (jusqu'à **2** fois par Appareil activé sur votre compte) à condition que l'Appareil soit retourné :
- dans un délai de **15** jours de la date de début;
  - dans un état « comme neuf » avec l'emballage, les manuels et les accessoires d'origine; et
  - avec le reçu original du magasin d'achat ou à l'adresse indiquée pour les retours si vous avez acheté l'Appareil en ligne ou par téléphone.
- Les cartes SIM ne peuvent pas être retournées une fois que l'emballage est ouvert ou que la carte SIM est activée.
- Pour les comptes de Services sans fil postpayés, vous êtes responsable de tous les Frais engagés avant le retour de votre Appareil. Nous n'accepterons pas les retours d'Appareils qui ont fait l'objet d'utilisation excessive, en violation de notre Politique d'utilisation responsable. Si vous êtes une personne handicapée, les mêmes conditions s'appliquent, mais vous pouvez retourner votre Appareil dans les **30** jours suivant la date de début.
- Pour les comptes de Services sans fil prépayés, vous n'accepterons pas les retours d'Appareils si l'utilisation dépasse **30** minutes de voix ou **50** Mo de données. Les fonds ajoutés à votre compte ne sont pas remboursables. Si vous êtes une personne handicapée, les mêmes conditions s'appliquent; toutefois, vous pouvez retourner votre Appareil dans les **30** jours suivant la date de début et jusqu'au double de l'utilisation autorisée énoncée ci-dessus.
- 49. Que se passe-t-il si mon Appareil est perdu ou volé?** Si votre Appareil est perdu ou volé, vous devez nous aviser et nous pouvons suspendre les Services sans fil ainsi que, si votre compte est pour des Services sans fil prépayés, le programme de recharge automatique.
- Si vous retrouvez votre Appareil, et vous souhaitez rétablir les Services sans fil, vous devez nous en aviser; sinon, après une période déterminée, l'Appareil peut être désactivé de façon permanente. Dans ce cas, les Frais suivants s'appliquent :
- Pour les comptes de Services sans fil postpayés :**
- tous les Frais engagés jusqu'au moment où vous nous avez avisé de la perte ou du vol de l'Appareil; et
  - soit les Frais mensuels minimum indiqués dans le Sommaire des informations essentielles (si vous poursuivez le Contrat) ou les Frais d'annulation applicables, si vous annulez le Contrat (voir l'article 54).
- Pour les comptes de Services sans fil prépayés :** La Période active (voir l'article 13) continue de courir quant à votre solde. Si vous souhaitez conserver votre compte, vous devez continuer à le recharger. Les fonds ajoutés à votre compte ne sont pas remboursables.

## Garanties et notre responsabilité

- 50. Quelles sont les garanties sur l'équipement ou les Appareils?** L'équipement et les Appareils que vous achetez auprès de nous peuvent faire l'objet d'une garantie du fabricant ou une autre garantie. Pour comprendre quelles protections ces garanties offrent et pendant combien de temps, voir [virginplus.ca/support](http://virginplus.ca/support) ou consulter toute garantie du fabricant fournie avec l'équipement ou l'Appareil.
- 51. Donnez-vous des crédits en cas de panne de service?** Tout crédit ou remboursement en cas de non-disponibilité ou panne de service est à notre discrétion.
- 52. Quelle est la responsabilité de Virgin Plus?** Pour les dommages dus à notre faute, notre responsabilité correspond au paiement des Frais (à l'exclusion des Frais d'Appareil) payables pendant toute panne de Service.
- Nous ne sommes pas responsables du défaut de respecter nos obligations suite à une force majeure ou pour des causes indépendantes de notre contrôle raisonnable, y compris :
- arrêt de travail ou conflit de travail (y compris ceux impliquant Nos sociétés);
  - catastrophe naturelle, pandémie, guerre, terrorisme ou insurrection civile;
  - toute loi, ordre, règlement ou directive de tout gouvernement;
  - panne de courant;
  - tout acte ou omission illicite; ou
  - tout acte ou omission d'un tiers, tel qu'un autre utilisateur du réseau ou un fournisseur de télécommunications dont le réseau est utilisé pour fournir les Services.

## Annulation et suspension des Services

- 53. Comment puis-je annuler mes Services?** Communiquez avec nous pour annuler tout Service en indiquant la date à laquelle vous souhaitez que l'annulation soit effectuée.
- Pour les comptes de Services sans fil prépayés, vous pouvez communiquer avec nous ou encore, votre compte et les Services seront désactivés s'il n'y pas suffisamment de fonds dans votre compte pendant **90** jours (voir l'article 55).

**54. Que dois-je payer sur ma facture finale?**

Vous devez payer tous les montants, y compris :

- les Frais pour les Services au prorata jusqu'au dernier jour de service;
- les Frais de périodes minimales d'abonnement pour certaines programmations TV et pour les forfaits de programmation de sports; et
- les Frais pour votre Appareil (conformément à votre entente Doux Paiement);

Si un Service ou un forfait est soumis à une Période d'engagement, qu'il soit annulé avant sa date de fin par vous ou par nous conformément à l'**article 55**, vous devez alors payer les frais d'annulation pour ce Service indiqués dans les détails de votre service (« **Frais d'annulation** »). Si vous annulez le Service à la suite d'une modification apportée par nous, voir l'**article 4**.

Si vous avez un solde créditeur sur votre compte pour des soldes égaux ou supérieurs à **10 \$** et inférieurs à **500 \$**, nous vous enverrons un chèque par la poste dans les **90** jours suivant la date de la facture, à l'adresse que nous avons dans nos dossiers. Pour tout autre solde, communiquez avec nous.

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

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

- vous ne payez pas vos Frais (y compris tout montant différé en vertu d'un accord de paiement ou dû à l'une de Nos sociétés);
- vous ou tout utilisateur des Services, autorisé ou non, ne respectez pas la Politique d'utilisation responsable;
- les Services sont utilisés d'une manière qui n'est pas conforme à un usage ordinaire; ou
- pour les comptes de Services sans fil prépayés, il n'y pas suffisamment de fonds dans votre compte pendant

**90** jours.

En prenant toute mesure en vertu du présent **article 55**, nous nous conformerons au Code sur les débranchements et les dépôts du CRTC et au Code sur les services Internet, selon le cas.

**56. Qu'arrive-t-il si mes Services sont suspendus?**

Si le motif de la suspension n'est pas résolu dans les **14** jours suivant la date de suspension, nous pouvons mettre fin les Services (voir l'**article 55**). Pour reprendre les Services, vous devez payer tous les montants dus.

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

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

- les articles 6 à 10 (Vos renseignements et vos préférences de communication);
- les articles 11 à 23 (Facturation et paiement);
- l'article 28 (Accès au 9-1-1);
- les articles 42 à 46 (Équipement pour les Services résidentiels);
- l'article 49 (Votre Appareil pour les Services sans fil);
- les articles 50 à 52 (Garanties et notre responsabilité); et
- cet article 57.

## Pour en savoir plus/Communiquer avec nous

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

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

- sur [virginplus.ca/accessibility](http://virginplus.ca/accessibility);
- par courriel à [accessible@virginplus.ca](mailto:accessible@virginplus.ca);
- par téléphone au 1 800 800 -6878 et demander le Centre de services d'accessibilité; ou
- au moyen d'un téléscripteur : 1 800 800 -6476.

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

Si vous (ou un membre de votre foyer) êtes un utilisateur de l'Internet ou de la TV avec un handicap, vous avez droit à une période d'essai de **30** jours pour déterminer si vos besoins sont satisfaits. Pendant cette période d'essai, votre capacité d'utilisation de l'Internet est égale à la capacité d'utilisation mensuelle de votre forfait sélectionné. Pour en savoir plus, communiquez avec le Centre de services d'accessibilité (voir ci-dessus) ou rendez-vous sur [virginplus.ca/accessibility](http://virginplus.ca/accessibility). Si vous êtes un utilisateur des Services sans fil avec un handicap, vous avez aussi droit à une période d'essai (voir l'**article 48**).

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

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

### Coordonnées

**Par téléphone :** 1 888 999-2321

Du lundi au samedi, de 9 h à 21 h  
Dimanche, de 10 h à 19 h

**En ligne :** [virginplus.ca/nouscontacter](http://virginplus.ca/nouscontacter)

**Par la poste :** 15 av. Asquith, 6e Étage, Toronto, ON M4W 1J7



## Engagement sur la protection de la vie privée

Voici notre engagement envers vous :

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

## Annexe A – Politique d'utilisation acceptable

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

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

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

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

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

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

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

- suspendre, restreindre, modifier ou annuler tout ou partie des Services;
- modifier ou désactiver Notre Équipement, votre équipement ou Appareil;
- réduire les vitesses de transmission des données, par exemple, jusqu'à aussi peu que **16 Kbps** pour les Services sans fil;
- mettre fin à votre Contrat (voir l'article 55).

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

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

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

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

# IMPORTANT MEMBER INFO.



**With Virgin Plus you're not just a customer. You're a Member.**  
**And Membership certainly has its benefits.**

**Order Number:** 137613606  
**Date:** December 16, 2023  
**Type:** New activation

**Store:** DRC97 - Direct Channel - Virgin  
**Store Phone Number:** (888) 999-2321

## YOUR INFO

Member Name: Mr ADRIAN NGUYEN  
Account Number: 550095935  
Temporary Phone Number: (226) 753-3621  
Phone Number: (519) 577-6555  
Default Voicemail Password: 8005  
Address: 2045 BOURBONNIÈRE APT 303  
MONTREAL, QC  
H1W3N8

Monthly payment method: Monthly Bill  
First bill date: December 18, 2023  
Client ID: 55009593UOV581  
(14-digit number for online/telebanking)

## YOUR DEVICE INFO

Model: Unknown  
Serial Number: 11111111111119  
SIM Number: 89302610102369852413

**Commitment Period: 30 Days**  
Start Date: December 16, 2023  
End Date: January 15, 2024  
*Your service will continue month-to-month after your Commitment Period.*

**Early Exit Charge:**  
There is no early exit charge to end this agreement.

*You may return or exchange your Device within 15 days from the Commitment Period start date (30 days if you self-identify with a disability) where you purchased it in 'like new' condition with its packaging. We will refuse your Device if usage is excessive (see our Responsible Use Policy). Service charges before the return will apply.*

## YOUR PLAN INFO

**Plan:** BYOP \$34 - 40GB

**Minimum Monthly Charge: \$34.00**

- Unlimited anytime minutes
- Canada-Wide Calling Included
- Unlimited Text to Canada & U.S.
- Unlimited Worldwide Texts from Can
- Unlimited Incoming Text
- Data - 40GB on 4G LTE Network (up to 150Mbps)
- Standard Definition Video (480p)
- Call Display
- Voicemail 3
- Call Waiting & 3-Way Calling

*If you exceed the usage allowed in your plan or change plans, additional charges may apply. Additional usage charges may change over time. Your use of any "unlimited" services is subject to our Responsible Use of Virgin Plus Services Policy. For all current price plan details and charges, visit [virginplus.ca/plans](http://virginplus.ca/plans). Visit [virginplus.ca/myaccount](http://virginplus.ca/myaccount) at any time to review your existing plan details.*

## YOUR ADD-ON FEATURES

- |                                   |        |                             |        |
|-----------------------------------|--------|-----------------------------|--------|
| • Data speeds up to 150 Mbps      | \$0.00 | • Standard Def Video (480p) | \$0.00 |
| • Unltd Picture & Video Messaging | \$0.00 |                             |        |

*If you exceed the usage allowed in your add-on feature, additional charges may apply. Add-on charges may change over time. For all current add-on details and charges, visit [virginplus.ca/features](http://virginplus.ca/features).*

**WE'RE HERE  
TO HELP.**

Contact us online at [virginplus.ca/contactus](http://virginplus.ca/contactus) or dial 611 on your mobile device.

Effective on July 23, 2023



## PROMOTIONS

- \$30 Conn. charge waived 1st/2nd bill  
• Expires: March 15, 2024 \$0.00
- 1000 LD Mins if eligible \$0.00
- 50MB My Account Download-1 Day \$0.00  
• Expires: December 17, 2023

*Promotional discount(s) will appear on your bill(s). If you exceed the usage allowed in your promotions, additional usage charges may apply. Additional usage charges may change over time. See [virginplus.ca](http://virginplus.ca) for current charges.*

## TOTAL MONTHLY CHARGE

Total Monthly Charge: **\$34.00**

*Taxes and additional usage charges are extra.*

## ONE-TIME CHARGES

Connection Charge: \$60.00  
Partial Monthly Plan Charge: \$2.27

*Your first bill date is December 18, 2023. This charge is a proration of your Minimum Monthly Charge for 2 days between your Start Date and first bill date. Your first bill will be different than the rest, find out why at [virginplus.ca/firstbill](http://virginplus.ca/firstbill).*

By initialing, you agree to the one-time charges indicated above. \_\_\_\_\_

## THE WIRELESS CODE OF CONDUCT

We love our Members and want you to be informed of your rights under the Wireless Code. Visit [crtc.gc.ca](http://crtc.gc.ca) to review the Wireless Code in greater detail.

If you ever have a concern under the Wireless Code, please contact us by calling 611 from your mobile device, 1-888-999-2321 or visiting [virginplus.ca/contactus](http://virginplus.ca/contactus).

If we haven't been able to resolve your issue, you can contact the Commissioner for Complaints for Telecommunications Services (CCTS) at 1-888-221-1687.

# OUR AGREEMENT(S)



Thank you for choosing Virgin Plus! Please confirm your delivery preference and accept your Virgin Plus Membership Agreement(s) as requested below.

You agree that your Virgin Plus Membership Agreement(s) (and related documents) will be sent to your confirmed email address of record for your account. You are responsible for any technical or other resources (including Adobe Reader software) required to access and print these documents. Unless you notify us within 48 hours of completing your transaction, we will assume you have received your documents. Remember that there is no guarantee that email is reliable or secure. A copy of your Virgin Plus Membership Agreement(s) (and related documents) is available at [virginplus.ca/mydevice](http://virginplus.ca/mydevice).

Member's  
Initials

**My authorization:** By signing below, you agree:

(a) you have read and understood the Important Member Info, this Our Agreement(s) page, the Important Member Info. Recap, Wireless Terms of Service, and any attached Virgin Plus Sweet Pay Installment Agreement and/or Preauthorized Debit Authorization (together called the "**Membership Agreement(s)**");

(b) you are bound by all terms and conditions contained in your Membership Agreement(s); and

(c) you are responsible for and will pay all charges incurred in accordance with the Membership Agreement(s), including charges incurred by others using your services or device.

In addition, you consent to our conducting credit checks on you, and our use and collection of your credit and payment history from another Bell company, credit reporting agencies or other credit grantors to assess your creditworthiness, update your information, activate your ordered services, or to assist in collection efforts, all from time to time. You also consent to our disclosure of your credit and payment history with other Bell companies to credit reporting agencies and credit grantors to assist with assessing your creditworthiness, and to collection agencies and/or to any subscribers on your account to assist with the collection of monies owed, all from time to time.

Member's Signature

Consultant's Initials

## THANKS FOR JOINING VIRGIN PLUS!



### WELCOME

Visit [virginplus.ca/welcome](http://virginplus.ca/welcome) for tons of useful info and visit [virginplus.ca/userguides](http://virginplus.ca/userguides) to get to know your device.

Now that you're a Member, you get deals on the hottest brands and shots at amazing experiences. Visit [virginplus.ca/benefits](http://virginplus.ca/benefits) or download the My Benefits app.

### GETTING STARTED

**1. Manage your account 24/7 with My Account.** Pay your bill, check your usage or manage your add-ons easily with My Account. Head to [virginplus.ca/register](http://virginplus.ca/register) to get set up.

**2. Set up your phone by choosing one of the following:**

If you are activating a new phone number:  
Once you receive your Virgin Plus SIM card, power off your device and insert your SIM card. Once inserted, you can talk and text away. For more info, visit [virginplus.ca/SIM](http://virginplus.ca/SIM).

If you're transferring your number to Virgin Plus:  
Once you receive your order, visit [virginplus.ca/numbertransfer](http://virginplus.ca/numbertransfer). You'll need your temporary phone number, which can be found on the first page of this document (see Your Info). If you have any questions, please call 1 866 413-0642.

### EXTRA LOVE FOR YOUR DEVICE

Your device comes with a limited manufacturer's warranty. For extra peace of mind, Virgin Plus offers extended coverage against loss, theft, and damage through Virgin Plus SmartCare. It includes up to two device replacements. A Service Replacement Fee of up to **\$599** applies for each replacement. Available in select provinces. See [virginplus.ca/smartcare](http://virginplus.ca/smartcare) for the applicable terms including coverage and fees.

By initialing, you agree you have read and are bound by the terms of your SmartCare plan.

# IMPORTANT MEMBER INFO. RECAP



## YOUR DEVICE INFO

Temporary Phone Number: (226) 753-3621  
Phone Number: (519) 577-6555

### Commitment Period: 30 Days

Start Date: December 16, 2023

End Date: January 15, 2024

Your service will continue month-to-month after your Commitment Period.

### Early Exit Charge:

There is no early exit charge to end this agreement.

## YOUR PLAN INFO

Plan: BYOP \$34 - 40GB

Minimum Monthly Charge: \$34.00

- Unlimited anytime minutes
- Unlimited Text to Canada & U.S.
- Unlimited Incoming Text
- Standard Definition Video (480p)
- Voicemail 3
- Canada-Wide Calling Included
- Unlimited Worldwide Texts from Can
- Data - 40GB on 4G LTE Network (up to 150Mbps)
- Call Display
- Call Waiting & 3-Way Calling

If you exceed the usage allowed in your plan or change plans, additional charges may apply. Additional usage charges may change over time. For all current price plan details and charges, visit [virginplus.ca/plans](https://virginplus.ca/plans). Visit [virginplus.ca/myaccount](https://virginplus.ca/myaccount) at any time to review your existing plan details.

## YOUR ADD-ON FEATURES

- |                                   |        |                             |        |
|-----------------------------------|--------|-----------------------------|--------|
| • Data speeds up to 150 Mbps      | \$0.00 | • Standard Def Video (480p) | \$0.00 |
| • Unltd Picture & Video Messaging | \$0.00 |                             |        |

If you exceed the usage allowed in your add-on feature, additional charges may apply. Add-on charges may change over time. For all current add-on details and charges, visit [virginplus.ca/features](https://virginplus.ca/features).

## PROMOTIONS

- |   |        |
|---|--------|
| • \$30 Conn. charge waived 1st/2nd bill | \$0.00 |
| • Expires: March 15, 2024               |        |
| • 1000 LD Mins if eligible              | \$0.00 |
| • 50MB My Account Download-1 Day        | \$0.00 |
| • Expires: December 17, 2023            |        |

Promotional discount(s) will appear on your bill(s). If you exceed the usage allowed in your promotions, additional usage charges may apply. Additional usage charges may change over time. See [virginplus.ca](https://virginplus.ca) for current charges.

## TOTAL MONTHLY CHARGE

Total Monthly Charge: \$34.00

Taxes and additional usage charges are extra.

## ONE-TIME CHARGES

Connection Charge:	\$60.00	Partial Monthly Plan Charge:	\$2.27
--------------------	---------	------------------------------	--------

Your first bill date is December 18, 2023. This charge is a proration of your Minimum Monthly Charge for 2 days between your Start Date and first bill date. Your first bill will be different than the rest, find out why at [virginplus.ca/firstbill](https://virginplus.ca/firstbill).

# What's in the Virgin Plus Terms of Service?

## Our Agreement with You

1. How do I accept this Agreement and what does it cover?
2. Can Virgin Plus make changes to the Agreement?
3. Can I make changes?
4. How long is the Agreement term?
5. Can the Agreement or Services be transferred?
6. What if I prefer this Agreement to be in French?

## Your Information and Communication Preferences

7. Are you accountable for my personal information?
8. Do you collect, use or disclose my credit information?
9. How can I be sure that you have accurate contact information for my account?
10. How can I manage my communication preferences?
11. What happens to my personal information if I change equipment or my Device?

## Billing and Payment

12. How do you bill me for the Services?
13. When is my payment due?
14. How is a prepaid Wireless Services account billed?
15. When can you charge my credit card or debit my bank account?
16. What if I dispute a Charge on my bill?
17. How do offers work?
18. How is Internet usage billed?
19. How do you calculate my Wireless Services usage Charges?
20. How does data sharing for Wireless Services work?
21. What happens if I go over my usage limits?
22. Will a deposit or interim payment ever be required?
23. What if I have another account with a Bell Company that is in arrears?
24. Do you provide tools to help manage my bills?

## Services

25. Are there circumstances when you cannot install or provide the Residential Services as ordered?
26. Where are the Wireless Services available?
27. What factors can impact the performance of the Services?
28. How does a power outage impact my Residential Services?
29. Are there any times when access to 9-1-1 is not available?
30. Are you responsible for emergency alerts?
31. Do I own the phone number or identifiers that you assign to me?
32. How do I transfer the Services (including a phone number)?
33. How do you manage my content?
34. How does Virgin Plus help to ensure fair network access, efficient operation and the responsible use of the Services?
35. How am I responsible for my account?
36. Will Virgin Plus ever replace its equipment or networks?
37. Do you modify software?

## Content or TV Programming

38. Can I rebroadcast, share or copy the content or TV programming?
39. Is the content or TV programming I subscribe to always available?
40. Can I watch the content or TV programming I subscribe to on my personal devices?
41. Can I make changes to my TV programming?
42. Is there a minimum subscription period for certain TV programming?

## Equipment for Residential Services

43. How do I get equipment from you and how is it installed?
44. Clause required under the Consumer Protection Act. (Long-term contract of lease)
45. What if I choose self-installation?
46. When do you need access to my premises?
47. When do I return Virgin Plus's Equipment?

## Your Device for Wireless Services

48. What are the Device options?
49. What is your Device return policy?
50. What happens if my Device is lost or stolen?

## Warranties and Our Liability

51. Are there any warranties on equipment or Devices?
52. Are credits issued for service outages?
53. What is Virgin Plus's liability?

## Cancelling and Suspending the Services

54. How can I cancel my Services?
55. What will I owe on my final bill?
56. Can you cancel or suspend my Services or terminate the Agreement?
57. What happens if my Services are suspended?
58. Does any part of the Agreement continue after cancellation of the Services?

## Get More Information/Contact Us

59. Is the Agreement available in alternative formats?
60. If I have a disability, am I entitled to a trial period?
61. What if I have an unresolved complaint?

## Commitment to Privacy

### Schedule A – Responsible Use Policy

VIRGIN, VIRGIN PLUS and the Virgin Signature logo are trademarks of Virgin Enterprises Limited used under licence.

# Virgin Plus Terms of Service

The agreement is between **you** and **Virgin Plus**, a brand operated by:

- **Bell Canada** for Internet and TV ("**Residential Services**");
- **Bell Mobility Inc.** for mobile services ("**Wireless Services**")

("Virgin Plus", "we" or "us").

We are federally regulated and the Agreement is governed by the federal laws of Canada, including the CRTC's Internet Code, Television Service Provider Code and Wireless Code. More information about these Codes can be found at [crtc.gc.ca](http://crtc.gc.ca). Provincial laws may also apply.

## Our Agreement with You

- 1. How do I accept this Agreement and what does it cover?**

Your service details, these terms of service and any attached schedule form your agreement with us ("**Agreement**"). You accept the terms of the Agreement by using or subscribing to the Services.

The Agreement covers the Residential and Wireless Services we provide to you, including:

  - your plan and all associated service features;
  - TV programming;
  - equipment or facilities we own and equipment we rent to you ("**Our Equipment**"); and
  - any wireless device used with the Wireless Services ("**Device**")

(together, "**Services**"; references to "**equipment**" mean both Our Equipment and your equipment).
- 2. Can Virgin Plus make changes to the Agreement?**

If a Commitment Period applies (see **Section 4**), we will not change an essential element of the Agreement, particularly the nature of the equipment or the Services that are the object of the Agreement, the price of the equipment or Services or, if applicable, the Commitment Period. But we may change other elements of the Agreement, including the provision of the Services as well as the management of your account and information.

If there is no Commitment Period, we may change any term of the Agreement including these elements:

  - the Services;
  - the equipment;
  - the Charges for the Services and the equipment (see **Section 12**);
  - the warranties and our liability; and
  - the management of your account and information.

We will send you, at least **30** days before the amendment comes into force, a written notice drawn up clearly and legibly, setting out exclusively the new clause, or the amended clause and the clause as it read formerly, the date of the coming into force relating to the amendment and your rights relating to the amendment. You may refuse the amendment and cancel the Agreement without a cancellation indemnity (see **Section 55**) by sending us a notice to that effect no later than **30** days after the amendment comes into force, if the amendment entails an increase of your obligations or a reduction of ours.
- 3. Can I make changes?**

You may not make any changes to these terms of service.

You may be able to add, change or remove a Service. In certain circumstances, you may have to pay an Early Exit Charge (see **Section 55**). Check your plan details, My Account (download the app or see [virginplus.ca/myaccount](http://virginplus.ca/myaccount)), [virginplus.ca](http://virginplus.ca) or contact us to see if additional charges apply.

If you move, you may need to change your Services, plan, or phone number. Certain Services and plans are available only in certain locations.
- 4. How long is the Agreement term?**

There is no set period unless you agree to a term of greater than **1** month ("**Commitment Period**"). At the end of any Commitment Period, we will continue to provide the Service to you without a set period, at the then-applicable rates.
- 5. Can the Agreement or Services be transferred?**

You may not transfer or assign the Agreement, your account or the Services (including monthly minutes or data) without our written consent. We may transfer or assign all or part of the Agreement (including any rights to accounts receivable). We may also move the Services to other networks or platforms, or change suppliers.
- 6. What if I prefer this Agreement to be in French?**

You are receiving this Agreement in English as requested by you. *Vous avez demandé que ce contrat ainsi que tous les documents en faisant partie soient en anglais mais si vous souhaitez qu'il soit en français, communiquez avec nous.*

## Your Information and Communication Preferences

- 7. Are you accountable for my personal information?**

We are accountable for how we collect, use and disclose your personal information. Our Commitment to Privacy, at the end of these terms, is a summary of our Privacy Policy and highlights important points that may be of interest to you. See our Privacy Policy at [virginplus.ca/privacy](http://virginplus.ca/privacy).

8. **Do you collect, use or disclose my credit information?**
- To assess your creditworthiness, update your information, activate the Services or to assist in collection efforts, we may:
- perform credit checks;
  - collect and use information about your credit and payment history from Our Companies, credit reporting agencies or credit grantors; or
  - disclose your credit and payment history to Our Companies, credit reporting agencies or credit grantors.
- We may also require a security deposit (see **Section 22**).
- “**Our Companies**” include:
- Bell Canada, and other brands it operates (Bell Aliant, Bell Aliant Smart Home, Bell MTS, DMTS, EBOX, KMTS, Ontera and Virgin Plus);
  - Bell Smart Home and Bell Security and Automation operated by AlarmForce Industries Inc.;
  - Bell MTS Smart Home operated by AAA Alarm Systems Ltd.;
  - Bell Satellite TV operated by Bell ExpressVu LP;
  - Bell Mobility Inc. and other brands it operates (Lucky Mobile, Solo Mobile and Virgin Plus);
  - Bell Media Inc.; and
  - other affiliates and the brands they operate (Cablevision du Nord de Québec, Groupe Maskatel LP, NorthernTel LP, Northwestel Inc. and Télébec LP).
9. **How can I be sure that you have accurate contact information for my account?**
- You are responsible for updating:
- your contact information including, for Residential Services, the address of the premises where the Services are provided (“**Service Address**”);
  - your email address; and
  - your payment information.
- Check My Account (download the app or see [virginplus.ca/myaccount](http://virginplus.ca/myaccount)) or call us to confirm the information we have is correct.
10. **How can I manage my communication preferences?**
- You can unsubscribe or manage your communication preferences for commercial electronic messages on [virginplus.ca/communicationpreferences](http://virginplus.ca/communicationpreferences). You can opt out from telemarketing messages by calling 1 866 580-3625.
- You will continue to receive Service related communications even if you choose not to receive marketing communications.
11. **What happens to my personal information if I change equipment or my Device?**
- You are responsible for deleting any personal information on the equipment or Device.

## Billing and Payment

12. **How do you bill me for the Services?**
- The charges (plus applicable taxes) for the Services may include and are billed as follows:
- your monthly plan, which may be subject to a Commitment Period, in advance;
  - monthly add-ons, such as additional data, that are not subject to a Commitment Period, in advance;
  - pay per use or additional usage, at the rate in effect when purchased or used;
  - one-time charges when you incur them, such as administrative, payment processing, transaction, activation or cancellation charges (for more information, for Wireless Services, see [virginplus.ca/onetimecharges](http://virginplus.ca/onetimecharges) and, for Residential Services, see [virginplus.ca/onetimecharges](http://virginplus.ca/onetimecharges));
  - monthly rental charges for Our Equipment, in advance;
  - Device charges, such as monthly Sweet Pay instalments, in advance;; and
  - third-party charges, such as government 9-1-1 charges, in advance or as incurred;
- (together, “**Charges**”).
13. **When is my payment due?**
- We bill you monthly and your payment is due upon receipt. Your bill sets out acceptable payment methods. If your account is for prepaid Wireless Services, see **Section 14**.
- If you don’t pay within **30** days of the bill date, you will be charged interest on the balance owing, at the interest rate of **3%** per month (**42.576%** per year), calculated and compounded monthly from the bill date (“**Late Payment Charge**”). We may refer your account to collection agencies if you fail to pay the Charges owing to Our Companies referred to in **Section 8**.
14. **How is a prepaid Wireless Services account billed?**
- You will not receive a monthly bill. The following Charges are debited from the funds you deposit in your account:
- your plan and add-ons, in advance;
  - one-time Charges when you incur them, such as transaction and activation charges; and
  - pay-per-use Charges as incurred.
- Prepaid funds are non-refundable. The funds in your account are available for the number of days we specify (“**Active Period**”). Within **7** days of expiry of the Active Period, those funds can be restored if you deposit additional funds. You may add new funds by “topping up” and the new Active Period will apply to all funds from the moment you top up.
15. **When can you charge my credit card or debit my bank account?**
- You allow us to charge your credit card or debit your bank account for all Charges when:
- you set up pre-authorized payment;
  - you make a payment; or
  - if your account is for prepaid Wireless Services, you top up.

- 16. What if I dispute a Charge on my bill?** If you dispute any Charges, do so within **90** days of the bill date. Disputed Charges are not considered past due unless we conclude that the Charges are correct. You must pay all undisputed portions of the Charges within **30** days of the original bill date, failing which you will be charged the Late Payment Charge for the undisputed portion.
- 17. How do offers work?** We may apply any credits, incentives or offers (including for bundles of Services or multiple Services) to your account while:
- we maintain these credits, incentives or offers; and
  - you meet the eligibility requirements.
- Before you make changes to the Services (including TV programming or features), review the restrictions and eligibility requirements, as certain changes may result in loss of, or changes to, credits or offers.
- Credits may not apply to partial billing periods. This means, for example, if a Service is cancelled in the middle of a billing period, we will not apply the credit for that partial billing period.
- Promotional funds provided to prepaid Wireless Services accounts will not change the Active Period of your existing balance.
- 18. How is Internet usage billed?** Data usage is rounded up to the nearest kilobyte (for example a **0.25** KB download will be rounded up to **1** KB).
- 19. How do you calculate my Wireless Services usage Charges?**
- |  |   |
|--|---|
| <b>Voice (local and long distance calls)</b> | Both local and long distance calls are rounded up to the nearest minute (for example a <b>9</b> minute and <b>14</b> second call will be rounded up to <b>10</b> minutes). If you call a phone number outside of your local coverage area or if you receive a phone call when outside your local coverage area, you will be charged for long distance. For an explanation of local and long distance coverage areas, see <a href="http://virginplus.ca/coverage">virginplus.ca/coverage</a> . Additional charges may apply to calls to special phone numbers, including those beginning with a “#” or a “*” or short codes (billed per call). |
| <b>Text messages</b>                         | Billed per text message, whether received or sent. An additional charge may apply for certain text messages such as: <ul style="list-style-type: none"> <li>• premium texts;</li> <li>• text messages sent or received from a messaging application or landline; or</li> <li>• text messages received while roaming or from a U.S. or international phone number.</li> </ul>  |
| <b>Data</b>                                  | Data usage is rounded up to the nearest kilobyte (for example a <b>0.25</b> KB download will be deemed <b>1</b> KB). Charges apply from the moment a data transmission starts whether or not it was successfully sent or received. Certain apps may generate data usage even when you are not actively engaged in using them. Certain plans and add-ons do not include data for modems or tethering.  |
| <b>Roaming</b>                               | Roaming occurs (in Canada or internationally) when your Device uses another wireless service provider’s network to send or receive voice, text or data transmissions. For current roaming rates, see <a href="http://virginplus.ca/roaming">virginplus.ca/roaming</a> . Rounding practices for U.S. and international roaming may vary.   |
- 20. How does data sharing for Wireless Services work?** Shareable data from eligible plans is combined and made available on a first-come, first-served basis to users on your account with an eligible plan.
- 21. What happens if I go over my usage limits?** You are responsible for all usage. This includes usage generated automatically by the equipment, your Device or apps. You will be billed any usage that goes over the usage limits of your plan or add-ons at the rates set out in the Agreement, My Account (download the app or see [virginplus.ca/myaccount](http://virginplus.ca/myaccount)), [virginplus.ca](http://virginplus.ca) or, for Wireless Services, [virginplus.ca/rates](http://virginplus.ca/rates).
- 22. Will a deposit or interim payment ever be required?** A deposit may be required and if so we will provide you with the reason.
- We will apply the deposit and any earned interest against the outstanding Charges or other amounts you owe to us and/or any of Our Companies. We will refund the balance of the deposit, if any, when:
- the Services are cancelled; or
  - the conditions requiring the deposit no longer apply (typically **6** months from the date the deposit was received if all bills are paid in full and on time).
- For Wireless Services accounts with multiple deposits, we will refund you the balance, if any:
- when all Services on the account are cancelled; or
  - typically after **6** months from the date the last deposit was received if all bills are paid in full and on time.
- In exceptional circumstances, we may also require you to pay the Charges on an interim basis. If this happens, you must pay these Charges on or before the required due date to avoid cancellation or suspension of the Services.
- 23. What if I have another account with a Bell Company that is in arrears?** If you have another account with one of Our Companies that is in arrears, we may bill you for, collect or set off any amounts owed. If you don’t pay these arrears, we may also refuse to provide you with Services.
- 24. Do you provide tools to help manage my bills?** Go to [virginplus.ca](http://virginplus.ca) and My Account (download the app or see [virginplus.ca/myaccount](http://virginplus.ca/myaccount)) to find tools to help you manage your bills, including, as applicable, notifications on data usage, roaming, data caps and usage monitoring tools.



## Services

25. **Are there circumstances when you cannot install or provide the Residential Services as ordered?**
- We may not be able to install or continue to provide the Services in certain circumstances, including:
- network availability;
  - network congestion or interference;
  - geography;
  - third-party restrictions or limitations;
  - inaccessibility of premises; or
  - condition of premises, which you are responsible for, including wiring and your equipment.
- In such cases, we may need to make changes to the Services or cancel the Agreement.
26. **Where are the Wireless Services available?**
- We and our roaming partners may change networks or geographical coverage areas (both in and out of Canada). See [virginplus.ca/coverage](https://virginplus.ca/coverage) for our latest Service coverage areas.
27. **What factors can impact the performance of the Services?**
- The performance, speed, or availability of the Services may be impacted by several factors, including:
- the configuration, compatibility and location of the equipment, network or your Device;
  - weather conditions or geography;
  - third party restrictions or limitations;
  - network changes or changes to geographical coverage areas;
  - network congestion or interference;
  - network outages, including during planned hardware or software upgrades;
  - power outages (for Residential Services, see also **Section 28**);
  - equipment or Device failure, including due to tampering or damage; or
  - a modem reboot/restart whether spontaneous or otherwise.
- We are not responsible for other services you have that may be impacted by the performance, speed, or availability of the Services, for example:
- third-party communications services or equipment; or
  - monitored security alarms or monitored medical devices (including some monitored by us).
- Due to equipment or Device limitations, Services may not achieve peak speeds.
28. **How does a power outage impact my Residential Services?**
- The Residential Services will not work during a power outage if there is no battery backup or once the battery is depleted. Third-party communications services or equipment, monitored security alarms or monitored medical devices (including some monitored by us) may also not work in such circumstances.
29. **Are there any times when access to 9-1-1 is not available?**
- Access to 9-1-1 emergency services may not work when the Services are not available (see **Section 27**).
30. **Are you responsible for emergency alerts?**
- Emergency alerts are required by law and we are not responsible for them, including the content, timing or receipt of an alert.
31. **Do I own the phone number or identifiers that you assign to me?**
- You do not own any assigned phone number or identifier.
32. **How do I transfer the Services (including a phone number)?**
- When you subscribe to our Services, tell us you wish to transfer the services and your phone number from your existing provider. We can then contact that provider on your behalf to cancel the services and complete the transfer. Most phone numbers can be transferred but not all.
- When you transfer your Services to another provider, the transfer may cause interruption or disconnection of any service or loss of any credit or offer. A "transfer" of a phone number does not include the transfer of any associated services, including voicemails and apps. Before your new provider cancels a Service on your behalf, it is your responsibility to review the impact such cancellation may have on your eligibility for any credit or offer. For more information, see [virginplus.ca/portability](https://virginplus.ca/portability).
33. **How do you manage my content?**
- We assume that you own or have the rights to use any content you upload or otherwise transmit using the Services. We may use your content in order to provide the Services.
34. **How does Virgin Plus help to ensure fair network access, efficient operation and the responsible use of the Services?**
- We may use methods to manage our networks such as the prioritization or deprioritization and Internet traffic management practices, which may include:
- allocation of bandwidth (which may impact speeds);
  - filtering for spam and malicious or illicit content;
  - anti-virus mechanisms; or
  - measures to protect the integrity of our networks (such as the blocking of your traffic or other traffic in the event of denial of service attacks).
- For a description of our Internet traffic management practices, see [virginplus.ca/ITMP](https://virginplus.ca/ITMP).
- You must comply with and we enforce the rules in the "**Responsible Use Policy**" in **Schedule A**. We have the right (but not the obligation) to monitor the Services, including your use of the Services and the location of the equipment receiving the Services and your Device.
- We may monitor or investigate any content, use of TV programming or your use of our networks, including bandwidth usage and how it affects Services and our network operation and efficiency.
- We may disclose any information required to ensure the Services are not being used contrary to the Responsible Use Policy or in accordance with our Privacy Policy.

- 35. How am I responsible for my account?**
- You are responsible for:
- the protection of your accounts and passwords;
  - for all use of your account and the Services by yourself and any other users;
  - designating authorized users on your account and notifying us if you wish to add or remove users; and
  - payment of all Charges billed to your account whether authorized by you or not.
- If you don't access content associated with your account, such as emails or voicemails, within a certain period of time or if the Service is cancelled, we may delete that content.
- 36. Will Virgin Plus ever replace its equipment or networks?**
- As part of the ongoing provision of Services, we may replace, modify or upgrade Our Equipment, our networks and platforms. Rather than maintain existing technology, we may choose to replace it with alternative technology and you may need to provide us access to your premises (see **Section 46**).
- You must ensure that your equipment and Device remain compatible with the Services. If not, you will have to cancel the Services or you will continue to be billed.
- 37. Do you modify software?**
- We can modify our (or third party) software on the equipment and your Device to the extent these modifications are reasonably necessary for the continued efficient operation of the Services. We may also do so to ensure the software remains compatible and functions properly with technological improvements to the Services. These modifications may be required for you to continue receiving the Services.

## Content or TV Programming

---

- 38. Can I rebroadcast, share or copy the content or TV programming?**
- We may provide content or TV programming from Our Companies or third parties. You may not rebroadcast, copy, share or transmit any content or TV programming in any form, or charge or receive a fee for same.
- TV programming is restricted for your private viewing at your Service Address, other than as authorized on certain personal devices (see **Section 40**).
- 39. Is the content or TV programming I subscribe to always available?**
- All content or TV programming is provided on a "subject to availability" basis. Any refund or credit for interruptions or unavailability is at our discretion.
- 40. Can I watch the content or TV programming I subscribe to on my personal devices?**
- Where permitted by the content or TV programming provider, you may view select content or programming on your Device and certain other personal devices.
- Viewing content or TV programming may be subject to data usage charges. Interactive services and applications may also incur additional data usage charges. You are responsible for any data usage charges.
- A limit may apply on the number and type of devices that can be used. See, for example, [virginplus.ca/supporteddevices](http://virginplus.ca/supporteddevices).
- 41. Can I make changes to my TV programming?**
- You may order new TV programming (and obtain information about applicable Charges) or change your TV programming online through My Account (download the app or see [virginplus.ca/myaccount](http://virginplus.ca/myaccount)) or by contacting us.
- 42. Is there a minimum subscription period for certain TV programming?**
- Certain TV programming may be subject to a minimum subscription period. If you cancel, we will remove this TV programming as of the next billing period date after your request without credit or refund.

## Equipment for Residential Services

---

- 43. How do I get equipment from you and how is it installed?**
- You may be able to:
- buy certain equipment; or
  - rent Our Equipment.
- Our Equipment remains our property. We may replace any part of Our Equipment with new or refurbished equipment. Our Equipment can only be installed and activated at the Service Address. If you rent Our Equipment and it is lost or stolen, you are responsible for all costs associated with us replacing Our Equipment.

**44. Clause required under the Consumer Protection Act. (Long-term contract of lease)**

The consumer has no right of ownership in the goods leased. The merchant shall assume the risk of loss or deterioration by superior force of the goods forming the object of this contract except where the consumer withholds the goods without right or, where such is the case, after ownership of the goods has been transferred to him by the merchant. The consumer benefits from the same warranties respecting the leased goods as a consumer owning such goods. Where the consumer is in default to perform his obligation in the manner prescribed in this contract, the merchant may: (a) either exact immediate payment of that which is due; (b) or retake possession of the goods forming the object of the contract. Before retaking possession of the goods, the merchant must give the consumer a notice in writing of **30** days, during which time the consumer may, as he chooses: (a) remedy the fact that he is in default; (b) return the goods to the merchant. The consumer may also return the goods to the merchant at any time during the leasing period even if he has not received a notice of repossession. If the consumer returns the goods to the merchant, the contract is rescinded of right. In such a case, the merchant is not bound to return to the consumer the amount of the payments due he has already received, and he cannot claim any damages other than those actually resulting, directly and immediately, from the rescission of the contract. The merchant is bound to minimize his damages. It is in the consumer's interest to refer to sections 103, 150.10, 150.11 and 150.13 to 150.17 of the Consumer Protection Act (chapter P-40.1) and, where necessary, to communicate with the Office de la protection du consommateur.

**45. What if I choose self-installation?**

You are responsible for installation and activation. If you do not install or activate the equipment within the time we specified, we may cancel your order and you must return Our Equipment (see **Section 47**).

**46. When do you need access to my premises?**

You must give us (including our third-party agents or contractors) access to your premises, whether for your benefit or the benefit of others, to install, maintain, replace or upgrade:

- Our Equipment;
- the Services; or
- our networks.

**47. When do I return Virgin Plus's Equipment?**

Upon cancellation, you must return Our Equipment in good condition within **30** days.

In addition, at the end of Our Equipment's useful life, we may:

- remove Our Equipment;
- abandon Our Equipment; or
- request that you return Our Equipment.

You are responsible for any damage you cause to Our Equipment.

### **Your Device for Wireless Services**

**48. What are the Device options?**

You may be able to:

- bring your own Device; or
- purchase your Device from us, with the option of Sweet Pay instalments.

**49. What is your Device return policy?**

You may return a Device purchased from us (up to **2** times per Device activated on your account) if the Device is returned:

- within **15** days of the start date;
- in "like new" condition with the original packaging, manuals and accessories; and
- with the original receipt from the store of purchase or to the address specified for returns if you purchased the Device online or by phone.

SIM cards cannot be returned once the packaging is opened or the SIM card is activated.

For postpaid Wireless Services accounts, you are responsible for all Charges incurred prior to the return of your Device. We will not accept returns for Devices with excessive usage in violation of our Responsible Use Policy. If you are a person with a disability, the same conditions apply; however, you may return your Device within **30** days of the start date.

For prepaid Wireless Services accounts, we will not accept returns of Devices if usage exceeds **30** minutes of voice usage or **50** MB of data. Funds added to your account are non-refundable. If you are a person with a disability, the same conditions apply; however, you may return your Device within **30** days of the start date and double the permitted usage set out above.

- 50. What happens if my Device is lost or stolen?** If your Device is lost or stolen, you must notify us and we can suspend the Wireless Services as well as, if your account is for prepaid Wireless Services, any automatic top up program.
- If you find your Device, and you wish to restore the Wireless Services, you must notify us; otherwise, after a specified period, the Device may be permanently disabled. In such case, the following Charges apply:
- For postpaid Wireless Services accounts:**
- all Charges incurred before you notified us that the Device was lost or stolen; and
  - either the minimum monthly Charges set out in your Critical Information Summary (if you continue the Agreement) or the applicable Early Exit Charge, if you cancel the Agreement (see **Section 55**).
- For prepaid Wireless Services accounts:** The Active Period (see **Section 14**) continues to run on your balance. If you wish to maintain your account, you must continue to top it up. Funds added to your account are non-refundable.

## Warranties and Our Liability

- 51. Are there any warranties on equipment or Devices?** The equipment and Devices you buy from us may be covered by a manufacturer's or other warranty. To understand what protections such warranties offer and how long they last, see [virginplus.ca/support](http://virginplus.ca/support) or review any warranty document provided with the equipment or Device.
- 52. Are credits issued for service outages?** Any credit or refund for any service unavailability or service outage is at our discretion.
- 53. What is Virgin Plus's liability?** For damages due to our fault, our liability is the payment up to a maximum amount equal to the Charges (excluding the Device Charges) payable during any Service outage.
- We are not responsible for failing to meet obligations due to force majeure or causes beyond our reasonable control, including:
- work stoppage or labour dispute (including those involving Our Companies);
  - act of nature, pandemic, war, terrorism or civil insurrection;
  - any law, order, regulation or direction of any government;
  - power outage;
  - any unlawful act or omission; or
  - any act or omission of a third party, such as another network user or telecommunications provider whose network is used to provide Services.

## Cancelling and Suspending the Services

- 54. How can I cancel my Services?** Contact us to cancel any Service with the date on which you want the cancellation to be effective.
- For prepaid Wireless Services accounts, you can contact us or your account and the Services will be deactivated if there are insufficient funds in your account for **90** days (see **Section 56**).
- 55. What will I owe on my final bill?** You must pay all amounts owing including:
- Charges for Services prorated to the last day of service;
  - Charges for minimum subscription periods for certain TV programming; and
  - Charges for your Device (as per your Sweet Pay agreement).
- If a Service or plan is subject to a Commitment Period, whether cancelled by you prior to its end date or by us according to **Section 56**, then you must pay the cancellation charge set out in your service details ("**Early Exit Charge**"). If you cancel the Service as a result of us making a change, see **Section 2**.
- If you have a credit on your account for balances equal to or above **\$10** and under **\$500**, we will mail you a cheque within **90** days of the date of the bill at the address we have on record. For other balances, contact us.
- 56. Can you cancel or suspend my Services or terminate the Agreement?** We can suspend or cancel any order, the Services in whole or in part, disable the equipment or Device or terminate the Agreement, without notice, if you breach or fail to comply with any part of the Agreement, including if:
- you fail to pay your Charges (including any deferred amounts under any payment arrangement or owing to any of Our Companies);
  - you or any user of the Services, authorized or not, fail to comply with the Responsible Use Policy;
  - the Services are used in a way which is inconsistent with ordinary usage patterns; or
  - for Wireless Services prepaid accounts, there are insufficient funds in your account for **90** days.
- In taking any action under this **Section 56**, we will comply with the CRTC's Deposit and Disconnection Code and the Internet Code, as applicable.
- 57. What happens if my Services are suspended?** If the reason for suspension is not resolved within **14** days from the suspension date, we may cancel the Services (see **Section 56**). To resume the Services, you must pay any amounts owing.

**58. Does any part of the Agreement continue after cancellation of the Services?**

The rights and obligations which by their nature continue beyond cancellation of a Service or the Agreement will remain in effect, including:

- Sections 7 to 11 (Your Information and Communication Preferences);
- Sections 12 to 24 (Billing and Payment);
- Section 29 (Access to 9-1-1);
- Sections 43 and 47 (Equipment for Residential Services);
- Section 50 (Your Device for Wireless Services);
- Sections 51 to 53 (Warranties and Our Liability), and
- this Section 58.

### Get More Information/Contact Us

**59. Is the Agreement available in alternative formats?**

You can request alternative formats and find more information about our accessibility services through our Accessibility Services Centre:

- at [virginplus.ca/accessibility](http://virginplus.ca/accessibility);
- via email at [accessible@virginplus.ca](mailto:accessible@virginplus.ca);
- by calling 1 800 668-6878 and asking for the Accessibility Services Centre; or
- using a TTY: 1 800 361-6476.

**60. If I have a disability, am I entitled to a trial period?**

If you (or a member of your household) are an Internet or a TV user with a disability, you are entitled to a trial period of **30** days to determine if your needs are met. During this trial, your available Internet usage is equal to the monthly Internet usage of your selected plan. For more information, contact the Accessibility Services Centre (see above) or see [virginplus.ca/accessibility](http://virginplus.ca/accessibility). If you are a Wireless Services user with a disability, you are entitled to a trial period as well (see **Section 49**).

**61. What if I have an unresolved complaint?**

If you have a complaint that we have been unable to resolve, you can contact the Commission for Complaints for Telecom-television Services (CCTS): P.O. Box 56067 – Minto Place RO, Ottawa, Ontario, K1R 7Z1. Toll-free: 1 888 221-1687. TTY: 1 877 782-2384. Fax: 1 877 782-2924. Email: [response@cctscprst.ca](mailto:response@cctscprst.ca). CCTS website: [ccts-cprst.ca](http://ccts-cprst.ca).

#### Contact Information

**By phone:** 1 888 999-2321

Monday to Saturday, from 9 a.m. to 9 p.m.

Sunday, from 10 a.m. to 7 p.m.

**Online:** [virginplus.ca/contact](http://virginplus.ca/contact)

**By mail:** 15 Asquith Avenue, 6th Floor, Toronto, ON M4W 1J7

### Commitment to Privacy

This is our commitment to you:

1. We commit to being accountable to you for how we collect, use and disclose your personal information.
2. We will inform you of the ways your personal information is being collected, used or disclosed. We may do this through our Privacy Policy, our Terms of Use or our websites.
3. We only collect, use or disclose your personal information if we have your consent, or in circumstances where your consent isn't necessary (such as an emergency situation).
4. We only collect your personal information in fair and legal ways. We limit our collection of your personal information to the purposes identified in advance to you.
5. We use or disclose your personal information for the reasons it is collected, when it is otherwise allowed, or as required by law. We keep the information only as long as we need to, or as required by law.
6. We correct your personal information when you inform us of mistakes or let us know updates are required.
7. We do our best to keep your personal information safe, and ensure we use appropriate physical, technical and administrative safeguards appropriate to the sensitivity of the information. If we transfer your personal information to our suppliers we ensure your information is appropriately protected.
8. We make information available to you about our information management policies and practices.
9. We will provide you with access to the personal information we hold about you upon written request, unless restricted by law.
10. We are here to listen, and to help. If you have concerns, please contact us at [privacy@virginplus.ca](mailto:privacy@virginplus.ca).

## Schedule A – Responsible Use Policy

---

### Are there any rules regarding my use of the Services?

Everyone using our Services must do so responsibly. This means any use shall:

- be for the Services' intended purposes, which is for your private use;
- respect the rights of others, including other members;
- respect the integrity of our networks;
- comply with all laws.

In this policy, "use" includes but is not limited to enabling, facilitating, permitting or attempting. You are responsible for any use made through your account whether authorized by you or not.

**You cannot abuse or misuse the Services or our networks.** For example, you engage in abuse or misuse when you:

- use it for an illegal or malicious purpose;
- don't use as authorized anything protected by intellectual property rights (such as software or content) or otherwise infringe these rights;
- circumvent, breach or attack any security or protection measures, including breaching an Internet host's policies or propagating malware, viruses, worms or "Trojan horse" programs;
- send or relay unsolicited messages, such as spamming or phishing;
- invade someone's privacy, harass or intimidate others;
- distribute content that is defamatory, discriminatory, violent, obscene, child exploitation/pornography or hate propaganda;
- resell, transfer or share the Services, with or without fees, in which case we may, in addition to other remedies, if applicable, charge you the lesser of **\$30** per MB or another amount we reasonably estimate as liquidated damages;
- share your account identifiers and passwords;
- interfere with our networks, including preventing use by others, such as when your use is disproportionate or inconsistent with ordinary usage patterns (for example, use of wireless data in excess of **25** GB per billing period);
- modify, tamper or disassemble the equipment or Devices authorized on our networks (including IMEI or other identification);
- harass or be abusive to us or our representatives.

If you abuse or misuse the Services or our networks we may, immediately and without notice:

- suspend, restrict, change or cancel all or part of the Services;
- modify or deactivate Our Equipment, your equipment or Device;
- reduce the data speeds, for example, to as low as **16** Kbps for Wireless Services;
- terminate your Agreement (see **Section 56**).

### How does Virgin Plus help to ensure fair network access, efficient operation and the responsible use of the Services?

We may use methods to manage our networks such as the prioritization or deprioritization and Internet traffic management practices, which may include:

- allocation of bandwidth (which may impact speeds);
- filtering for spam and malicious or illicit content;
- anti-virus mechanisms; or
- measures to protect the integrity of our networks (such as the blocking of your traffic or other traffic in the event of denial of service attacks).

For a description of our Internet traffic management practices, see [virginplus.ca/ITMP](http://virginplus.ca/ITMP).