

SERVICE TERMS AND CONDITIONS

Service Terms between You and CMLink: Prepaid

What are the CMLink Service Terms?

These Service Terms describe your wireless voice and data services and cover the use of your device and account, billing and warranty information, your privacy rights and service cancellation. As part of our commitment to putting customers first, we want to make sure that we are clear and transparent in helping you fully understand what CMLink provides. By using our services, you agree to the terms and conditions outlined below.

As you read through these Service Terms, please note that:

- “I”, “me”, “your” and “you” refers to CMLink customer who is responsible for the account;
- “We”, “us” and “our” refers to the mobility division of TELUS Communications Inc.;
- “Device” means any type of wireless telecommunications device that you use to access CMLink service including mobile phones, tablets, Internet keys and more.
- “Month” means the thirty day period from the purchase of a rate plan to the expiry of service on that rate plan, and does not vary with the length of calendar months; and
- “Service” means the wireless voice and data services that CMLink provides within the CMLink mobility coverage area, and includes wi-fi Internet access service where available through CMLink’s wireless network access points.

Who is CMLink?

In this Agreement, "CMLink" refers to a trademark being used by China Mobile International (Canada) Limited (“CMI”) and TELUS Communications Inc. (“TELUS”). CMLink is a trade-mark of CMI, and is used by TELUS under license.

How does CMLink prepaid service work?

- With prepaid service, you purchase service credits in advance. You can apply your credits to pay for a rate plan, and then you can add voice or data add-ons if you have enough credits.
- Prepaid service credits are valid for as long as you have a rate plan on the account. Rate plans will expire on the same date of every calendar month, and will be renewed subject to the availability of sufficient balance in the account. Unused credits for prepaid services will carry over if you top up your account with additional credits and purchase a rate plan within ninety days after the expiry of previous plan.
- Add-ons provide access to local voice minutes or data transmission services. The rates and conditions at the time of purchase will apply. Current rates and conditions are available at www.cmlink.com/ca.
- Prepaid service credits are non-refundable. After ninety days with no active rate plan, your account will be automatically deactivated.

Can the terms of service change?

Yes, CMLink has the right to change any of the terms of service at www.cmlink.com/ca, including rates, without notice. By purchasing service after a change is posted, including by continuing to top up your account, you accept the current terms of service. You can cancel service at any time, without penalty or cancellation fees.

Your CMLink Mobile Services

What limits apply to my use of CMLink service?

You can only use CMLink services for your own individual use, with compatible devices and in compliance with the law. You also agree not to:

- Resell service or receive any charge or benefit for the use of the service by any third party;
- Use the service to send any threatening or obscene material or to harass, embarrass or invade the privacy of another person;
- Engage in any activity that could compromise the security of the service or any network or computers on the Internet, or that could interfere with the services of any Internet access provider;
- Use the service in any way that requires excessive network capacity or that may adversely affect other CMLink customers or the service;
- Copy or change the identification functions of the service or your device, or permit anyone other than a CMLink authorized person to do so;
- Threaten, abuse or harass any CMLink customer representative;
- Use a device that has been reported lost or stolen to any wireless service provider;
- Engage in any activity on CMLink or partner networks that is seen as excessive or malicious, as solely determined by CMLink.

Where will I have coverage?

CMLink service covers almost all of the populated areas in Canada. Coverage areas, and the connectivity in these areas, will depend on the availability of network facilities. These are subject to change from time to time, without notice.

Can I stay connected when I travel outside of Canada?

Roaming service on the prepaid platform is available only in the United States, China and Hong Kong on compatible network technology in places where TELUS or CMLink have roaming agreements with other telecommunications companies, within their coverage areas. There may also be times when you are charged for roaming while still within TELUS coverage areas. This will happen if your device's radio signal is picked up by a cell tower located in the coverage area of another wireless service provider.

When you are roaming, you will be connected using the services of another wireless service provider. As a result, you will be responsible for all applicable charges, and are subject to the terms and conditions of the service as imposed by that other provider (these may include limitations of liability and possibly the provision of unwanted services and content). Please keep in mind that special numbers for emergency services and operator assistance may vary by country so dialling the numbers that you use in Canada may not work. It is your responsibility to look up and use country-specific numbers when roaming outside of Canada.

Will my CMLink services always work in CMLink coverage areas?

We monitor our networks to keep them running continuously. However, there are times when CMLink must temporarily suspend or restrict the service to maintain, restore or repair the network. Also, to ensure fair network access to all users, CMLink may manage network resources using methods including, but not limited to:

- Allocation of bandwidth, which may limit the availability or speed of data service;
- Filtering for spam and malicious content, which may occasionally result in unintended blocking of inoffensive content;
- Restricting the network access available to specific transmission protocols;
- Disconnecting voice calls if the usages grossly exceeds typical customer usage and may subject to the monthly cap of 5,000 minutes; and
- Suspending text messaging services if the usages grossly exceeds typical customer usage and may subject to the monthly cap of 2,000 SMS.

For a description of CMLink's network management practices please see www.cmlink.com/ca.

In addition, service failure or interruptions can occur due to events beyond CMLink's reasonable control. These may include:

- Atmospheric conditions (including solar activities);
- Physical obstacles interfering with the transmission of radio signals;
- Limitations on the capacity of the network or carry traffic from all nearby users;
- Technical limitations of the systems of other telecommunications companies or limitations of the interconnection of transmission facilities;
- Defects or failures in network equipment; or
- Emergency or public safety requirements.

Do I own my wireless telephone number?

You have the right to take (or "port") your phone number to another Canadian telecommunications service provider. However, please note that you do not own your number. If you leave CMLink and choose not to take your phone number with you, we have the right to assign your number to another customer.

Your wireless devices(s)

Can I use any device with my CMLink service?

Although CMLink networks are able to support a wide range of devices, not all devices will work on our networks. Your wireless device and software must meet CMLink standards to access our service and operate properly with our service. Such standards may change from time to time at our sole discretion and you are responsible for updating your device and software as necessary to meet these standards. CMLink may also remotely update and change the software and settings on your device at any time without notice to ensure that it continues to operate properly on our service. A device that has been reported lost or stolen cannot be used with the service.

Your CMLink account

Who is responsible if someone else uses my account?

You are responsible for your account and for the activities of anyone who uses it. To prevent unauthorized use, you must maintain the confidentiality of the login names, passwords and other identification methods that you use to access your account.

If any person makes a claim against CMLink in connection with the use of our service or of any device on your account, you will indemnify CMLink against any loss or expense that CMLink may incur, including any judgment made against us.

How does CMLink manage user content?

The internet can be used to spread viruses and other malicious content. TELUS, as your network service provider, has the right, but not obligation, to monitor or log any internet site or use of the service. This allows us to enhance operating efficiencies and to protect CMLink and its customers from spam, malicious content and other unlawful activity. If we believe any internet capability or data accessed through our service is in violation of any of the Service Terms, we have the right to remove or block it.

To enable you to post content to the internet using the service, you grant CMLink and CMLink's service providers a world-wide, royalty-free, unrestricted license to use, copy, adapt, transmit, display, communicate and create compilations and derivative works from this content.

Last update: Jun 17 2020

How long does CMLink keep content on my account?

CMLink may delete, without notice, messages and emails that have been stored on your account for more than thirty days. CMLink may also delete, without notice, any user content stored by or for CMLink that is not accessed in thirty-day period and all third-party content that has not been accessed for more than ninety days. CMLink is not responsible for the actions of any third party service, application or content provider.

How CMLink service are charged

How are voice and data usage calculated?

Voice calls

Charges for voice calls are based on the airtime used when you make and receive calls on your mobile phone. Voice airtime is calculated, for both incoming and outgoing calls, from the time the call is initiated to the time it is disconnected, including the time used to route the call through the network and any ring time. Voice calls are charged on a per minute basis and the airtime for each voice call is rounded up to the nearest minute. Long distance charges are incurred when you make voice calls from one local calling area to another and also for all calls you receive when outside your local calling area. Long distance calls use local airtime minutes, which are charged at the rate specified for the voice service active on your account. If your device's radio signal is picked up by a cellular tower outside of your local calling area, the call may be treated as long distance or roaming, based onto your rate plan

Data

All data usage is rounded up each session to the nearest kilobyte.

What should I do if my device is lost or stolen?

If your device is lost or stolen, please contact CMLink immediately. You will continue to be responsible for pre-authorized top-ups on your account until you notify us. Following notification of the loss or theft, CMLink will suspend pre-authorized payment.

Warranties

Are there any warranties on my CMLink service?

Since wireless telecommunications are delivered by radio waves, they are subject to factors that cannot reasonably be controlled. For this reason, CMLink does not guarantee timely, secure, error-free or uninterrupted service or that you will always receive your messages or data. To the extent permitted by law, legal warranties and conditions (implied or statutory) do not apply to the service.

What limitations apply to any claim made against CMLink?

CMLink is not responsible for:

1. Libel, slander, defamation or the infringement of copyright from material or messages transmitted from your property or premises or recorded by your equipment or CMLink equipment;
2. Damages arising out of your act, default, neglect or omission in the use or operation of equipment provided by CMLink
3. Damages arising out of the transmission of material or messages over CMLink networks on your behalf, which is in any way unlawful; or
4. Any act, omission or negligence of other companies or telecommunications systems in relation to the provision of the service to you, when the facilities of such other companies or telecommunications systems are used to establish connections to or from facilities equipment controlled by you.

To the fullest extent permitted by law, CMLink will not be liable to you or to any other person for any damages or expenses (including loss or profits, loss of earnings, loss of business opportunities, loss of data, economic loss or other similar loss, or punitive damages) arising out of or in connection with the use or failure of the service, whether caused by negligence or otherwise, and whether claimed in contract, tort or otherwise.

These limitations of liability extend to the benefit of third party providers of audio or audiovisual programming services delivered to your device through the service. In the case of the provision of emergency services on a mandatory basis, our liability to you, except in cases where negligence on the part of CMLink results in physical injury, death or damage to your property or premises, is limited to twenty dollars.

None of the limitation of liability stated above apply in cases of deliberate fault, gross negligence or anti-competitive conduct on the part of CMLink or in case of breach of contract where the breach results from our gross negligence.

Your Privacy

How does CMLink protect my privacy?

Your privacy is important to CMLink. We have a long-standing policy of protecting the privacy of our customers in all of our business operations. CMLink Privacy Policy sets out the principles that govern the collection, use and disclosure of our customers' personal information and reflects our continuing commitment to protecting their privacy.

Last update: Jun 17 2020

All information CMLink keeps with respect to you and your service, other than your name and address, is confidential. Unless you provide your express consent or unless disclosure is required under the law, your information may not be disclosed by CMLink to anyone other than:

- You or a person who, in the reasonable judgement of CMLink, is seeking the information as your agent;
- Another telecommunications company, but only if the information is used to establish or to efficiently provide telecommunications service, if the disclosure is made on a confidential basis, and if the information is used solely for the purpose;
- An affiliate involved in supplying you with telecommunications and/or broadcasting services, provided the information is required for that purpose and disclosure is made on a confidential basis with the information used only for that purpose;
- A directory or listing service company for the purpose of listing your name, address and phone number if you consent and if that company agrees to use the information only for that purpose;
- An agent used by CMLink to evaluate your credit or collect outstanding balance to CMLink by you, if the agent requires the information and agrees to use the information only for that purpose;
- A public authority or its agent if CMLink reasonably believes that there is imminent danger to life or property that could be avoided or minimized by disclosure of the information;
- A law enforcement agency if CMLink reasonably believes that you or anyone using your device is engaged in fraudulent or unlawful activities against CMLink.

By “express consent”, we mean:

- Written consent;
- Oral confirmation verified by an independent third party;
- Electronic confirmation through the use of a toll-free number;
- Electronic confirmation via the Internet;
- Oral consent, where an audio recording of the consent is retained by CMLink; or
- Consent through other methods, as long as an objective documented record of your consent is created by you or by an independent third party.

For complete details about our legal obligations and liabilities with respect to your privacy, please refer to the CMLink Privacy Policy available at www.cmlink.com/ca.

CMLink’s liability for disclosure of information contrary to these CMLink Service Terms is not limited by the limitation of liability set out above. You may inspect any CMLink records related to the provision of your service, provided that you pay CMLink’s related extraordinary costs. You may request that your name and address not be included on any list provided to any other person or used by CMLink.

Subject to the above, you agree that CMLink may collect, use and disclose personal information about you for the purposes identified in the CMLink Privacy Policy as it may be amended from time to time. You can view this commitment at www.cmlink.com/ca. You also authorize CMLink to obtain information about your credit history from credit reporting agencies and credit grantors (including other CMLink companies) from time to time, and consent to the disclosure of your credit history with CMLink to them at any time. You agree to provide us with your current email address (and to inform us if that email address changes) so we can provide you with tools and services to manage your CMLink account, communicate with you about account-related items on a timely basis, provide news and offers from CMLink’s companies and its partners, and seek your views on CMLink’s products and services. If you have any questions or concerns about CMLink’s privacy practices, you may call 10086 CMLink customer service hotline or send an email to privacy_ca@cmlink.com.

Why does CMLink collect my personal information?

We collect your information to:

- Establish and maintain a commercial relationship with you and provide ongoing service;
- Understand your needs and preferences;
- Develop, enhance, market or provide products and services;
- Manage and develop our business and operations;
- Meet legal and regulatory requirements.

Ending your services with CMLink

Can I cancel my service at any time?

Yes. To cancel your service, contact CMLink with the date you want the cancellation to be effective.

Can I take my number to another provider?

Yes, you have the right to take or “port” your number to another Canadian telecommunications company.

Can CMLink cancel my service?

CMLink will only suspend or cancel your service if you have not complied with the Service Terms or any other service agreement you have with us (or if CMLink reasonably believes that either may occur). CMLink may also suspend or cancel your service for any reason, upon 30 days’ notice to

Last update: Jun 17 2020

you. Upon suspension or cancellation, CMLink will have no obligation to maintain any voicemail, messages, contact information or other content related to your use of the Service and you agree all such messages, information and content may be deleted immediately without notice to you.

CCTS

Do you have a complaint regarding your telecommunications service that we haven't been able to resolve? The Commissioner for Complaints for Telecommunications Services (CCTS) may be able to assist you: www.ccts-cprst.ca or 1-888-221-1687.

For business customers

What do I need to do to make a claim?

If you are a business customer, any claim, other than the collection of amounts owing to CMLink, relating to (i) your Agreement; (ii) use of the device or the service; (iii) sales materials or advertising relating to the device or the service; or (iv) relationships with third parties arising through use of the service, must be referred to private and confidential arbitration before a single arbitrator chosen by the parties. The expense of arbitration will be shared equally.

Notice to arbitrate a claim should be sent to CMLink, (China Mobile International (Canada) Inc., 60 Centurian Drive, suite 110, Markham, ON L3R 9R2, Canada), Attention: General Counsel. The arbitration will be conducted in accordance with the current rules relating to commercial arbitration in the province in which you reside. Additionally, you waive any right you may have to start or participate in any class action against CMLink or China Mobile, and you agree to opt out of any class proceeding against CMLink or China Mobile.

Service mobile CMLink Canada

Conditions générales du Client

1. Quelles sont les Modalités de service de CMLink ?

- 1.1. Les présentes Modalités de service décrivent vos services voix-données sans fil et couvrent l'utilisation de votre appareil et de votre compte, les informations relatives à la facturation et la garantie, vos droits à la vie privée et l'annulation du service. Dans le cadre de notre engagement à mettre en avant le client, nous souhaitons nous assurer d'être clairs et transparents pour vous aider à comprendre pleinement les services proposés par CMLink. En utilisant nos services, vous acceptez les conditions générales définies ci-dessous.

2. En lisant les présentes Modalités de service, veuillez noter que :

- 2.1. « Je », « moi », « votre » et « vous » font référence au client CMLink responsable du compte ;
- 2.2. « Nous », « notre » et « nos » font référence au service mobilité de TELUS Communications Inc. ;
- 2.3. « Appareil » désigne tout type d'appareil de télécommunication sans fil que vous utilisez pour accéder au service CMLink, incluant les téléphones mobiles, tablettes, clés Internet, etc.
- 2.4. « Mois » désigne la période de trente jours à compter de l'achat d'un forfait jusqu'à l'expiration du service de ce forfait et ne varie pas avec la durée des mois civils ; et
- 2.5. « Service » désigne les services voix-données sans fil proposés par CMLink dans la zone de couverture de CMLink mobilité et comprend le service d'accès à Internet en wifi lorsqu'il est disponible via les points d'accès au réseau sans fil de CMLink.

3. Qui est CMLink ?

- 3.1. Dans le présent Contrat, « CMLink » désigne une marque de commerce utilisée par China Mobile International (Canada) Limitée (« CMI ») et TELUS Communications Inc. (« TELUS »). CMLink est une marque de commerce de CMI utilisée par TELUS sous licence.

4. Comment fonctionne le service prépayé de CMLink ?

- 4.1. Avec le service prépayé, vous achetez des crédits de service à l'avance. Vous pouvez utiliser vos crédits pour payer un forfait puis ajouter des options de voix ou de données, si vous avez suffisamment de crédits.
- 4.2. Les crédits de service prépayés sont valables tant que vous disposez d'un forfait sur votre compte. Les forfaits expireront chaque mois civil à la même date et seront renouvelés sous réserve de la disponibilité d'un solde suffisant sur le compte. Les crédits non utilisés pour les services prépayés seront reportés, si vous rechargez votre compte avec des crédits supplémentaires et si vous souscrivez un forfait dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant l'expiration du précédent forfait.
- 4.3. Les suppléments permettent d'accéder aux minutes d'appels locaux ou aux services de transmission de données. Les tarifs et modalités qui s'appliquent sont ceux en vigueur au moment de l'achat. Ces tarifs et modalités en vigueur sont disponibles sur www.cmlink.com/ca.
- 4.4. Les crédits de service prépayés ne sont pas remboursables. Après quatre-vingt-dix (90) jours sans forfait actif, votre compte sera automatiquement désactivé.

5. Les modalités de service peuvent-elles changer ?

- 5.1. Oui, CMLink a le droit de modifier sans préavis les modalités de service sur www.cmlink.com/ca, notamment les tarifs. En achetant un service après la publication d'une modification, notamment en continuant de recharger votre compte, vous acceptez les modalités de service alors en vigueur. Vous pouvez annuler le service à tout moment, sans pénalité ni frais d'annulation.

Vos services CMLink Mobile

6. Quelles limites s'appliquent à mon utilisation du service CMLink ?

- 6.1. Vous ne pouvez utiliser les services CMLink que pour votre usage personnel, avec des appareils compatibles et conformément à la loi. Vous acceptez également de ne pas :
 - 6.1.1. revendre le service ou recevoir des recharges ou des avantages pour l'utilisation du service par un tiers ;
 - 6.1.2. utiliser le service pour envoyer des documents menaçants, obscènes ou pour harceler, gêner ou envahir la vie privée d'une autre personne ;
 - 6.1.3. participer à toute activité susceptible de compromettre la sécurité du service ou de tout réseau ou ordinateur sur Internet, ou susceptible d'interférer avec les services de tout fournisseur d'accès Internet ;
 - 6.1.4. utiliser le service d'une manière qui nécessite une capacité de réseau excessive ou qui pourrait avoir un effet négatif sur les autres clients CMLink ou sur le service ;
 - 6.1.5. copier ou modifier les fonctions d'identification du service ou de votre appareil, ou permettre à toute personne autre qu'une personne autorisée par CMLink à le faire ;
 - 6.1.6. menacer, abuser ou harceler un représentant du client CMLink ;
 - 6.1.7. utiliser un appareil signalé perdu ou volé par une autorité gouvernementale ou un prestataire de services sans fil ;
 - 6.1.8. participer à toute activité jugée excessive ou malveillante sur CMLink ou des réseaux partenaires, selon le seul jugement de CMLink.

7. Où aurai-je avoir une couverture ?

- 7.1. Le service CMLink couvre presque toutes les régions peuplées du Canada. Les zones de couverture et la connectivité dans ces régions dépendront de la disponibilité des installations du réseau. Celles-ci peuvent faire l'objet de modifications s'il y a lieu, sans préavis.

8. Puis-je rester connecté(e) lorsque je voyage hors du Canada ?

Last update: Jun 17 2020

- 8.1. Le service d'itinérance sur la plate-forme prépayée est disponible uniquement aux États-Unis, en Chine et à Hong Kong, sur la technologie de réseau compatible dans les zones de couverture pour lesquelles TELUS ou CMLink ont conclu des accords d'itinérance avec d'autres entreprises de télécommunications. Il se peut également que vous ayez à payer des frais d'itinérance alors que vous vous trouvez dans des zones de couverture de TELUS. Cela se produira si le signal radio de votre appareil est capté par une tour de relais située dans la zone de couverture d'un autre prestataire de services sans fil.
- 8.2. Lorsque vous êtes en itinérance, vous serez connecté(e) à l'aide des services d'un autre prestataire de services sans fil. Par conséquent, vous serez chargé(e) de régler tous les frais applicables et serez soumis aux modalités du service telles qu'imposées par cet autre prestataire (ils peuvent inclure des limitations de responsabilité et éventuellement la prestation de services et de contenus non désirés). N'oubliez pas que les numéros spéciaux ayant trait aux services d'urgence et à une assistance par opérateur peuvent varier d'un pays à l'autre. Par conséquent, la composition des numéros que vous utilisez au Canada pourrait ne pas fonctionner. Vous êtes chargé(e) de consulter et d'utiliser des numéros spécifiques à un pays lorsque vous êtes en itinérance hors du Canada.

9. Mes services CMLink fonctionneront-ils en permanence dans les zones de couverture CMLink ?

- 9.1. Nous surveillons nos réseaux pour les maintenir continuellement en service. Cependant, CMLink doit parfois suspendre ou restreindre temporairement le service pour maintenir, restaurer ou réparer le réseau. Par ailleurs, pour assurer un accès équitable au réseau à tous les utilisateurs, CMLink peut gérer les ressources réseau à l'aide de méthodes comprenant, entre autres :
 - 9.1.1. une attribution de bande passante pouvant limiter la disponibilité ou la vitesse du service de données ;
 - 9.1.2. le filtrage du courrier indésirable et du contenu malveillant, ce qui peut parfois entraîner le blocage involontaire d'un contenu inoffensif ;
 - 9.1.3. la restriction de l'accès au réseau disponible pour des protocoles de transmission spécifiques;
 - 9.1.4. Déconnexion des appels vocaux si les utilisations dépassent largement l'utilisation typique des clients et peuvent être soumises à un plafond mensuel de 5 000 minutes; et
 - 9.1.5. Suspension des services de messagerie texte si les utilisations dépassent largement l'utilisation typique des clients et peuvent être soumises à un plafond mensuel de 2 000 SMS.
 - 9.1.6. Pour obtenir le descriptif des pratiques de gestion de réseau de CMLink, veuillez consulter www.cmlink.com/ca.
- 9.2. Par ailleurs, des pannes ou des interruptions de service peuvent survenir en raison d'événements indépendants du contrôle raisonnable de CMLink. Ces événements peuvent inclure :
 - 9.2.1. des conditions atmosphériques (incluant toutes activités solaires) ;
 - 9.2.2. des obstacles physiques interférant avec la transmission de signaux radio ;
 - 9.2.3. des limitations sur la capacité du réseau ou l'acheminement du trafic de tous les utilisateurs à proximité ;
 - 9.2.4. des limitations techniques des systèmes d'autres entreprises de télécommunications ou des limitations de l'interconnexion des installations de transmission ;
 - 9.2.5. des malfaçons ou défaillances dans l'équipement de réseau ; ou
 - 9.2.6. des mesures d'urgence ou de sécurité publique.

10. Est-ce que je possède mon numéro de téléphone sans fil ?

- 10.1. Vous avez le droit de transférer (ou « porter ») votre numéro de téléphone vers un autre prestataire de services de télécommunications canadien. Toutefois, veuillez noter que vous n'êtes pas propriétaire de votre numéro. Si vous quittez CMLink et choisissez de ne pas emporter votre numéro de téléphone, nous aurons le droit de l'attribuer à un autre client.

Votre/vos appareil(s) sans fil

11. Puis-je utiliser n'importe quel appareil avec mon service CMLink ?

- 11.1. Bien que les réseaux CMLink puissent prendre en charge une large gamme d'appareils, tous les appareils ne fonctionnent pas sur nos réseaux. Votre appareil sans fil et votre logiciel doivent respecter les normes CMLink pour accéder à notre service et fonctionner correctement avec notre service. De telles normes peuvent varier au fil du temps à notre seule discrétion, et vous êtes chargé(e) d'effectuer la mise à jour de votre appareil et de vos logiciels, si nécessaire, pour respecter ces normes. CMLink peut également à tout moment et sans préavis, actualiser et modifier à distance le logiciel et les paramètres de votre appareil, afin de garantir qu'il continue de fonctionner correctement sur notre service. Un appareil signalé perdu ou volé ne peut pas être utilisé avec le service.

Votre compte CMLink

12. Si quelqu'un d'autre utilise mon compte, qui est responsable ?

- 12.1. Vous êtes responsable de votre compte et des activités de quiconque l'utilise. Pour empêcher toute utilisation non autorisée, vous devez préserver la confidentialité des noms de connexion, des mots de passe et autres méthodes d'identification que vous utilisez pour accéder à votre compte.
- 12.2. Si une personne présente une réclamation à l'encontre de CMLink par rapport à l'utilisation de notre service ou de tout autre appareil de votre compte, vous indemniserez CMLink de toute perte ou dépense que CMLink pourrait encourir, y compris tout jugement rendu à notre égard.

13. Comment CMLink gère-t-il le contenu des utilisateurs ?

- 13.1. Internet peut être utilisé pour propager des virus et autres contenus malveillants. En tant que votre prestataire du service réseau, TELUS a le droit, mais non l'obligation, de surveiller ou d'enregistrer tout site Internet ou toute utilisation du service. Cela nous permet d'améliorer l'efficacité opérationnelle et de protéger CMLink et ses clients contre les spams, contenus malveillants et toute autre activité illégale. Si nous estimons que les fonctionnalités ou les données Internet accessibles via notre service enfreignent les Modalités de service, nous aurons le droit de les supprimer ou de les bloquer.

13.2. Pour vous permettre de publier du contenu sur Internet à l'aide du service, vous accordez à CMLink et aux prestataires de services de CMLink une licence mondiale, dépourvue de redevance et de restriction, pour utiliser, copier, adapter, transmettre, afficher, communiquer et créer des compilations et des œuvres dérivées de ce contenu.

14. Pendant combien de temps CMLink conserve-t-il le contenu de mon compte ?

14.1. CMLink peut supprimer sans préavis les messages et les e-mails stockés sur votre compte depuis plus de trente (30) jours. CMLink peut également supprimer sans préavis tout contenu utilisateur stocké par ou pour CMLink, auquel vous n'auriez pas accédé dans un délai de trente jours, ainsi que tout contenu tiers auquel vous n'auriez pas accédé depuis plus de quatre-vingt-dix (90) jours. CMLink n'est pas responsable des actions d'un prestataire de service, d'application ou de contenu tiers.

Comment les services CMLink sont-ils facturés ?

15. Comment calcule-t-il l'utilisation des voix-données ?

Appels vocaux

15.1. Les frais relatifs aux appels vocaux se basent sur le temps d'antenne utilisé lorsque vous passez et recevez des appels sur votre téléphone portable. Le temps d'appel est calculé à la fois pour les appels entrants et sortants, à partir du moment où l'appel est engagé jusqu'à sa déconnexion, en incluant le temps utilisé pour acheminer l'appel sur le réseau et la durée de la sonnerie. Les appels vocaux sont facturés à la minute et le temps d'antenne de chaque appel vocal est arrondi à la minute la plus proche.

15.2. Des frais d'appels interurbains sont facturés lorsque vous passez des appels d'une zone d'appel locale vers une autre zone et également pour tous les appels que vous recevez alors que vous vous trouvez en dehors de votre zone d'appels locale. Les appels interurbains utilisent des minutes d'antenne locale, facturées au taux spécifié pour le service vocal actif de votre compte. Si le signal radio de votre appareil est capté par une station cellulaire située hors de votre zone d'appels locale, l'appel peut être traité comme un appel longue distance ou en itinérance, selon votre forfait.

Données

15.3. Toute utilisation de données est arrondie à chaque session au kilo-octet le plus proche.

16. Que faire si mon appareil est perdu ou volé ?

16.1. Si votre appareil est perdu ou volé, veuillez contacter immédiatement CMLink. Vous resterez responsable des recharges préautorisées sur votre compte jusqu'à ce que vous nous en informiez. Suite à la notification de la perte ou du vol, CMLink suspendra le paiement préautorisé.

Garanties

17. Existe-t-il des garanties par rapport à mon service CMLink ?

17.1. Étant donné que les télécommunications sans fil sont transmises par ondes radio, elles sont soumises à des facteurs qui ne peuvent pas être contrôlés de manière raisonnable. De ce fait, CMLink ne garantit pas un service rapide, sécurisé, sans erreur ni interruption, ni que vous recevrez toujours vos messages ou vos données. Dans la mesure autorisée par la loi, les garanties et conditions légales (implicites ou légales) ne s'appliquent pas au service.

18. Quelles limitations s'appliquent à toute réclamation présentée à l'encontre de CMLink ?

18.1. CMLink n'est pas responsable des points suivants :

18.1.1. le dénigrement, la calomnie, diffamation ou violation du droit d'auteur dans des documents ou des messages transmis depuis votre propriété ou vos locaux ou enregistrés par votre équipement ou celui de CMLink ;

18.1.2. tous dommages résultant de votre action, défaillance, négligence ou omission dans l'utilisation ou le fonctionnement de l'équipement fournis par CMLink ;

18.1.3. tous dommages résultant de la transmission de documents ou de messages sur les réseaux CMLink pour votre compte, ce qui est de toute façon illégal ; ou

18.1.4. toute action, omission ou négligence d'autres sociétés ou systèmes de télécommunication en relation avec la prestation du service, lorsque les installations de ces sociétés ou systèmes de télécommunication sont utilisées pour établir des connexions vers ou depuis le matériel d'installations que vous contrôlez.

18.1.5. Dans toute la mesure autorisée par la loi, CMLink ne pourra être tenu responsable envers vous ou envers toute autre personne, pour des dommages ou dépenses (y compris des pertes ou profits, pertes de gain, pertes d'opportunités commerciales, pertes de données, pertes économiques ou autres pertes similaires, ou dommages-intérêts punitifs) résultant ou liés à l'utilisation ou à la défaillance du service, qu'ils soient causés suite à une négligence ou de toute autre manière, et qu'ils soient réclamés à titre contractuel, délictuel ou autre.

18.1.6. Ces limitations de responsabilité s'étendent aux prestataires de services de programmation audio ou audiovisuelle tiers proposés sur votre appareil par l'intermédiaire du service. Dans le cas de la prestation obligatoire de services d'urgence, notre responsabilité à votre égard est limitée à vingt dollars, sauf dans les cas où la négligence de CMLink entraîne des dommages corporels, un décès ou des dégâts occasionnés sur votre propriété ou dans vos locaux.

18.1.7. Aucune des limitations de responsabilité énoncées ci-dessus ne s'applique en cas de faute intentionnelle, de négligence grave ou de comportement anticoncurrentiel de la part de CMLink, ou en cas de rupture de contrat lorsque la violation provient de notre négligence grave.

Votre vie privée

19. De quelle manière CMLink protège ma vie privée ?

19.1. Votre vie privée est très importante aux yeux de CMLink. Nous disposons depuis longtemps d'une politique de protection de la vie privée de nos clients dans toutes nos activités commerciales. La Politique de confidentialité de CMLink énonce les principes qui régissent la

Last update: Jun 17 2020

collecte, l'utilisation et la divulgation des données personnelles de nos clients et reflète notre engagement continu à protéger leur vie privée.

- 19.2. Toutes les données conservées par CMLink vous concernant ou concernant votre service, hormis votre nom et votre adresse, sont confidentielles. À moins d'en avoir donné le consentement explicite ou à moins que la divulgation ne soit requise par la loi, CMLink ne peut divulguer vos données à qui que ce soit d'autre que :
 - 19.2.1. vous-même ou une personne qui, selon l'avis raisonnable de CMLink, recherche ces données pour vous en qualité d'agent ;
 - 19.2.2. une autre entreprise de télécommunications, mais uniquement si les données sont utilisées pour établir ou fournir efficacement un service de télécommunication, si la divulgation est effectuée à titre confidentiel et si les données sont utilisées uniquement à cet effet ;
 - 19.2.3. une société affiliée chargée de vous apporter des services de télécommunication et/ou de diffusion, à condition que ces informations soient nécessaires à cette fin et que la divulgation soit effectuée de manière confidentielle, les données étant utilisées uniquement à cette fin ;
 - 19.2.4. une société de services d'annuaire ou d'annonces aux fins d'y inscrire votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone si vous y consentez et si cette société accepte d'utiliser les données uniquement à cette fin ;
 - 19.2.5. un mandataire utilisé par CMLink pour évaluer votre crédit ou recouvrer votre solde impayé auprès de CMLink, si le mandataire a besoin de ces données et accepte de les utiliser uniquement à cette fin ;
 - 19.2.6. une autorité publique ou son mandataire si CMLink a des motifs raisonnables de croire qu'il existe un danger imminent pour la vie ou la propriété qui pourrait être évité ou minimisé en communiquant ces données ;
 - 19.2.7. un organisme d'application de la loi si CMLink a des motifs raisonnables de croire que vous, ou toute personne utilisant votre appareil, participez à des activités frauduleuses ou illégales à l'encontre de CMLink.
- 19.3. Par « consentement exprès », nous entendons :
 - 19.3.1. un consentement écrit ;
 - 19.3.2. une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant ;
 - 19.3.3. une confirmation électronique par l'utilisation d'un numéro vert ;
 - 19.3.4. une confirmation électronique via Internet ;
 - 19.3.5. un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par CMLink ; ou
 - 19.3.6. un consentement obtenu par d'autres méthodes, dans la mesure où un dossier documenté et objectif de votre consentement est créé par vous ou par un tiers indépendant.
- 19.4. Pour plus de précisions sur nos obligations et responsabilités légales en matière de confidentialité, veuillez vous reporter à la Politique de confidentialité de CMLink disponible sur www.cmlink.com/ca.
- 19.5. La responsabilité de CMLink en ce qui concerne la divulgation d'informations contraires aux présentes Conditions de service CMLink, n'est pas restreinte par la limitation de responsabilité susmentionnée. Vous pouvez inspecter tous les registres de CMLink liés à la prestation de votre service, à condition de payer les coûts exceptionnels connexes de CMLink. Vous pouvez demander à ce que votre nom et votre adresse ne figurent pas sur une liste transmise à une autre personne ou utilisée par CMLink.
- 19.6. Sous réserve des points susmentionnés, vous acceptez que CMLink puisse recueillir, utiliser et divulguer vos données personnelles aux fins identifiées dans la Politique de confidentialité de CMLink, telles qu'elles peuvent être modifiées s'il y a lieu. Vous pouvez consulter cet engagement sur www.cmlink.com/ca. Vous autorisez également CMLink à obtenir de temps à autre des données sur vos antécédents de crédit auprès d'agences d'évaluation du crédit et de distributeurs de crédit (notamment d'autres sociétés CMLink), et consentez, à tout moment, à la divulgation de vos antécédents de crédit chez CMLink à ces entités. Vous acceptez de nous fournir votre adresse e-mail actuelle (et de nous informer si cette adresse venait à changer) afin que nous puissions vous fournir des outils et des services vous permettant de gérer votre compte CMLink, communiquer rapidement avec vous au sujet d'éléments concernant votre compte, vous transmettre les actualités et offres provenant des sociétés CMLink et de ses partenaires, et pour vous demander votre avis sur les produits et services CMLink. Si vous avez des questions ou des inquiétudes au sujet des pratiques de confidentialité de CMLink, vous pouvez contacter le service d'assistance clientèle de CMLink au 10086 ou envoyer un e-mail à l'adresse csc@cmlink.com.

20. Pourquoi est-ce que CMLink recueille mes données personnelles ?

- 20.1. Nous recueillons vos données de manière à :
 - 20.1.1. établir et entretenir une relation commerciale avec vous et vous apporter un service continu ;
 - 20.1.2. comprendre vos besoins et préférences ;
 - 20.1.3. développer, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et services ;
 - 20.1.4. gérer et établir nos activités et opérations ;
 - 20.1.5. répondre aux mesures légales et réglementaires.

Mettre un terme à vos services avec CMLink

21. Puis-je annuler mon service à tout moment ?

- 21.1. Oui. Pour annuler votre service, veuillez contacter CMLink en précisant la date à laquelle vous souhaitez que l'annulation soit effective.

22. Puis-je transférer mon numéro chez un autre prestataire ?

- 22.1. Oui, vous avez le droit de transférer ou « porter » votre numéro de téléphone vers un autre prestataire de services de télécommunication canadien.

23. CMLink peut-il annuler mon service ?

- 23.1. CMLink suspendra ou annulera votre service uniquement si vous ne vous êtes pas conformé aux Modalités de service ou à tout autre contrat de service que vous aurez conclu avec nous (ou si CMLink croit raisonnablement que cela peut se produire). CMLink peut également suspendre ou annuler votre service pour quelque raison que ce soit, moyennant un préavis de trente (30) jours. En cas de suspension ou d'annulation, CMLink n'aura aucune obligation de maintenir une messagerie vocale, des messages, des coordonnées de

contact ou tout autre contenu ayant trait à votre utilisation du Service et vous acceptez que tous ces messages, informations et contenus puissent être supprimés immédiatement sans préavis.

CCTS

24. Souhaitez-vous formuler une plainte concernant votre service de télécommunications que nous n'avons pas pu résoudre ?

24.1. Le Commissaire aux plaintes relatives aux Services de télécommunication (Commissioner for Complaints for Telecommunications Services ou CCTS) peut vous aider en ce sens : www.ccts-cprst.ca ou 1-888-221-1687.

Pour les clients commerciaux

25. Que dois-je faire pour présenter une réclamation ?

25.1. Si vous êtes un client professionnel, toute réclamation autre que la collecte des montants dus à CMLink, portant sur (i) votre Contrat ; (ii) l'utilisation de l'appareil ou du service; (iii) de la documentation commerciale ou publicitaire relativement à l'appareil ou au service ; ou (iv) les relations avec des tiers résultant de l'utilisation du service doit être soumise à un arbitrage privé et confidentiel devant un seul arbitre choisi par les parties. Les frais d'arbitrage seront partagés à parts égales.

25.2. La notification portant sur l'arbitrage de la réclamation doit être envoyée à CMLink (China Mobile International (Canada) Inc., 60 Centurian Drive, suite 110, Markham, ON L3R 9R2, Canada), à l'attention du : Conseiller juridique. L'arbitrage se déroulera conformément aux règles en vigueur relatives à l'arbitrage commercial dans la province de votre lieu de résidence. Par ailleurs, vous renoncez à tout droit que vous pourriez avoir d'entamer ou de participer à tout recours collectif à l'encontre de CMLink ou de China Mobile, et vous acceptez de vous retirer de tout recours collectif à leur encontre.