

## Conditions générales de votre service de télématique Lexus Enform

En vigueur à partir du 5 avril 2017

Bienvenue aux services télématiques, qui vous sont fournis par Lexus, une division de Toyota Canada, Inc. (« Lexus »). Les présentes conditions générales sont une entente juridique entre vous et Lexus (« nous » et « nos »). Les présentes conditions générales incorporent la politique de confidentialité de Toyota et la convention de service de CVT, et englobent votre entente d'abonnement aux services (l'« entente »). **Vous pouvez nous contacter à tout moment en appelant Lexus au 1 888 265-3987, en visitant [www.lexus.ca](http://www.lexus.ca) et en cliquant sur le bouton « Nous joindre » ou en nous écrivant à Toyota Canada, One Toyota Place, Toronto, ON, M1H 1H9.**

DANS LA PRÉSENTE ENTENTE, LES TERMES « SAFETY CONNECT », « LEXUS ENFORM » OU « SERVICE(S) » SIGNIFIENT L'ENSEMBLE DES SERVICES QUE NOUS VOUS FOURNISONS DANS LE CADRE DE VOTRE FORFAIT (« FORFAIT »). SAUF INDICATION CONTRAIRE, TOUS LES TERMES UTILISÉS DANS LES PRÉSENTES CONDITIONS ONT LA MÊME SIGNIFICATION QUE DANS L'ENTENTE D'ABONNEMENT AUX SERVICES.

VEUILLEZ LIRE LA PRÉSENTE ENTENTE AVANT D'UTILISER LES SERVICES. LES DOCUMENTS SAFETY CONNECT OU TOYOTA ENFORM QUI VOUS SONT REMIS OU ENVOYÉS SUR LESQUELS IL EST INDICÉ QU'ILS FONT PARTIE DE VOTRE ENTENTE SAFETY CONNECT OU LEXUS ENFORM FONT PARTIE DE LA PRÉSENTE ENTENTE SI VOUS ACCEPTEZ OU SI VOUS UTILISEZ LES SERVICES QU'ILS DÉCRIVENT.

### 1. DÉMARRAGE DE VOTRE SERVICE

Vous ne pouvez obtenir et utiliser ces services qu'en acceptant la présente entente. Pour obtenir ces services, votre véhicule doit être équipé d'un système de télématique installé en usine (le « système »). Si vous n'acceptez la présente entente, veuillez nous en aviser immédiatement en appelant le numéro de téléphone indiqué plus haut ou en appuyant sur la touche SOS dans votre véhicule, et nous annulerons vos services. **L'omission d'annuler vos services dans un délai de 15 jours suivant la réception des présentes conditions d'utilisation vaut acceptation de la présente entente, et ce, même si vous n'avez pas signé l'entente de services d'abonnement.** L'abonnement d'essai inclus est disponible uniquement pour l'achat de véhicules neufs et commence à la date d'enregistrement de la garantie de votre nouveau véhicule. Nous pouvons modifier la présente entente à tout moment et à notre seule et entière discréction, en vous en informant au préalable. L'entente la plus récente est disponible sur notre site Web à : [www.lexus.ca/enform](http://www.lexus.ca/enform).

### 2. DURÉE DES SERVICES

Vous continuerez à bénéficier des services prévus dans le cadre de la présente entente pendant toute la durée de votre forfait.

### 3. PAIEMENT DE VOS SERVICES AU-DELÀ DE LA PÉRIODE D'ABONNEMENT D'ESSAI INITIALE

Si vous choisissez de renouveler automatiquement vos services au-delà de la période d'abonnement d'essai initiale, vous prenez un forfait (« forfait ») et vous êtes tenu de payer le coût de vos services par carte de crédit.

**Conditions de renouvellement automatique – Annuel.** Si vous fournissez un numéro de carte de crédit et que vous choisissez d'acheter un forfait avec l'option de paiement annuel, vous nous autorisez à renouveler automatiquement votre service pour une période d'un an ou de plusieurs années à compter de la date d'expiration prévue et chaque année par la suite, en débitant votre compte des frais d'abonnement annuels alors en vigueur, sauf si vous annulez votre abonnement en nous appelant au 1 800 265-3987.

**Conditions de renouvellement automatique – Mensuel.** Si vous fournissez un numéro de carte de crédit et que vous choisissez d'acheter un forfait avec l'option de paiement mensuel, vous nous autorisez à renouveler automatiquement votre service pour une période d'un mois à compter de la date d'expiration prévue et chaque mois par la suite, conformément au calendrier de paiement décrit sans la présente, en débitant votre compte du montant des frais d'abonnement mensuels alors en vigueur, sauf si vous annulez votre abonnement en nous appelant au 1 800 265-3987. Si vous choisissez l'option de paiement mensuel, votre date de renouvellement tombera à la même date de chaque mois subséquent que la date du mois à laquelle vous avez pris le forfait. Si la date d'entrée en vigueur de votre forfait tombe le 29, le 30 ou le 31 d'un mois, votre première facture sera calculée au prorata au début du mois suivant (1-3 jours plus tard), après quoi votre abonnement sera renouvelé le 1<sup>er</sup> de chaque mois.

Cette autorisation mensuelle ou annuelle demeurera en vigueur jusqu'à indication contraire de votre part. Si vous annulez votre forfait, la politique de remboursement décrite à l'article 8 (ci-dessous) s'appliquera. Les renseignements de votre carte de crédit sont conservés en toute sécurité. Aux termes du forfait, vous êtes tenu de payer directement à d'autres parties (par exemple, les services d'urgence) la totalité des frais pour les services fournis par ces parties qui ne sont pas couverts expressément par votre forfait. Vous n'êtes pas tenu de payer toute somme pour vos services qui dépasse le montant stipulé aux articles 5 et 6 de l'entente de service pour le forfait.

### 4. TAXES ET AUTRES FRAIS (ABONNEMENTS PAYANTS)

Si vous avez un forfait, vous promettez de payer la totalité des taxes, frais et suppléments imposés par le gouvernement et facturés par nous. Il se peut que nous ne vous informions pas à l'avance des changements à ces éléments. Les taxes, frais et suppléments seront ajoutés au coût de votre forfait.

## 5. LITIGES CONCERNANT LES PAIEMENTS (ABONNEMENTS PAYANTS)

Si vous avez un forfait, le prix de votre forfait peut changer avec le temps et après la date d'expiration de votre forfait, nous utiliserons les tarifs en vigueur à ce moment-là pour la période de paiement applicable. Sauf si la loi l'interdit, si vous vous opposez aux frais pour les services facturés par nous ou par notre intermédiaire, vous devez nous en aviser par écrit dans les 30 jours suivant la date de l'avis de facturation. Si vous ne vous opposez pas pendant cette période, VOUS RENONCEZ AU LITIGE.

## 6. VOTRE DROIT D'ANNULER ET DE TRANSFÉRER VOTRE SERVICE

Vous pouvez annuler votre forfait à tout moment en nous appelant au 1 800 265-3987 et en informant un agent du service à la clientèle que vous souhaitez annuler votre forfait. Si vous annulez votre forfait, nous avons le droit de désactiver vos services. L'annulation prend effet à compter de la date à laquelle vous nous informez de votre souhait d'annuler le forfait. Une fois que votre appareil Safety Connect est éteint, votre véhicule n'enverra plus de données à Lexus. Votre appareil peut être désactivé immédiatement ou cela peut prendre plusieurs jours, selon la connectivité avec votre véhicule. Si vous annulez votre forfait, la politique de remboursement décrite à l'article 8 (ci-dessous) s'appliquera.

Vous ne pouvez pas transférer votre forfait à un autre véhicule. Si vous vendez votre véhicule ou résiliez votre location pendant la durée du forfait, vous devez annuler vos services en nous contactant par téléphone. Si vous vendez votre véhicule ou résiliez votre location et que vous ne nous contactez par téléphone, vous resterez responsable de tous les frais de votre forfait. Le nouveau propriétaire de votre véhicule ne peut pas assumer la période de service restante dans le cadre de votre forfait. L'annulation du forfait est gratuite. Nous nous réservons le droit d'annuler votre forfait après avoir été informé de la vente de votre véhicule par vous, d'autres abonnés, un concessionnaire ou le nouveau propriétaire.

## 7. NOTRE DROIT D'ANNULER OU DE SUSPENDRE VOTRE SERVICE

**SANS MOTIF.** Nous pouvons résilier votre forfait sans motif. Si nous résiliions votre forfait sans motif, nous vous donnerons un préavis de 30 jours avant la date d'entrée en vigueur de la résiliation, après quoi votre compte sera désactivé et vos services résiliés. Cela signifie que nous pouvons cesser de fournir les services à tout moment et sans motif, même pour des motifs sans rapport avec vous ou votre compte chez nous. Dans tel cas, nous vous rembourserons les sommes que vous avez payées à l'avance pour un abonnement annuel ou pluriannuel.

**AVEC MOTIF.** Nous pouvons résilier votre forfait sans préavis pour tout autre motif important. Cela signifie, par exemple, que nous pouvons résilier immédiatement votre service si vous enfreignez quelque partie que ce soit de la présente entente, ne payez pas les montants que vous nous devez, à nous ou à l'un de nos fournisseurs de services tiers, tel que défini à l'article 13 ci-après, entravez nos efforts pour vous fournir le service, entravez nos activités ou si vous utilisez les services à des fins illégitimes ou inappropriées. Vous n'avez pas le droit de réactiver le service, même si vous réglez ces problèmes. Nous pouvons, à notre seule discrétion, autoriser la réactivation du service. Nous pouvons suspendre le service pour quelque motif que ce soit ou nous pouvons le résilier.

## 8. REMBOURSEMENTS (ABONNEMENTS PAYANTS)

Si vous avez un forfait et qu'il est annulé pour quelque motif que ce soit, par Lexus ou par vous, nous calculerons au prorata le montant dû ou remboursable à compter de la date de l'annulation, sans aucune déduction. Nous traiterons immédiatement tout remboursement. Si vous nous fournissez le numéro de votre carte de crédit, nous créditerons le montant de votre remboursement sur le compte que vous avez utilisé initialement pour acheter votre forfait. Vous ne serez pas remboursé au prorata si vous payez pour vos services sur une base mensuelle. Vos services se poursuivront jusqu'à la fin du mois au cours duquel vous avez annulé, puis ils cesseront.

## 9. CHANGEMENTS APPORTÉS PAR VOUS À VOS SERVICES

Vous seul(e) pouvez demander à activer votre forfait. Cependant, tout abonné supplémentaire désigné par vous dans l'entente de service (« abonnés supplémentaires ») peut annuler ou modifier votre forfait en nous contactant par téléphone ou en ligne sur notre site Web, le cas échéant.

## 10. CHANGEMENTS APPORTÉS PAR NOUS À VOS SERVICES

NOUS POUVONS MODIFIER VOS SERVICES À TOUT MOMENT MOYENNANT UN PRÉAVIS DE 30 JOURS. Après réception d'un préavis de changement, vous pouvez annuler votre entente de service ou accepter les changements. Si vous n'annulez pas votre entente de service en nous contactant dans les 30 jours suivant la date du préavis (le cachet de la poste faisant foi), vous acceptez les changements et il devient partie intégrante de l'entente entre vous et nous. Vous n'avez aucun droit sur le numéro de téléphone sans fil affecté à votre système. Nous pouvons modifier ce numéro à tout moment.

## 11. DONNÉES SUR LE VÉHICULE ET INFORMATIONS RELATIVES AU JOURNAL DE L'ÉCRAN

Cette fonctionnalité n'est pas disponible au Canada à l'heure actuelle.

## 12. LOCALISATION DU VÉHICULE

Votre système intègre un dispositif électronique qui nous permet de localiser votre véhicule dans les circonstances précises suivantes, en conformité avec la politique de confidentialité de Toyota.

*Il est possible que les services ne soient pas tous disponibles sur votre véhicule.*

**a. Notification automatique de collision** Si le capteur des coussins gonflables se déclenche ou en cas de collision arrière violente, votre véhicule transmettra un signal électronique à notre centre de réponse, et enregistrera et communiquera votre latitude et votre longitude (« localisation »), afin que nous puissions partager vos données et votre localisation avec les services de secours et vous venir en aide. Les appels téléphoniques seront enregistrés à des fins d'assurance de la qualité pour garantir que toutes les données pertinentes sont communiquées en cas d'urgence.

**b. Urgence et assistance routière.** En cas d'urgence ou si vous avez besoin d'assistance routière, vous pouvez nous appeler 24 heures sur 24 en appuyant sur la touche SOS qui se trouve dans votre véhicule. Si vous nousappelez en appuyant sur la touche SOS, votre véhicule transmettra un signal électronique à notre centre de réponse, et enregistrera et communiquera votre localisation, afin que nous puissions partager vos données et votre localisation avec les services de secours et vous venir en aide. Notre Centre de réponse vous mettra en relation avec le fournisseur d'assistance routière de TCI chargé de vous fournir les services prévus par votre programme d'assistance routière de base ou de Protection Extra-Attentive (PEA). Les appels téléphoniques seront enregistrés à des fins d'assurance de la qualité pour garantir que toutes les données pertinentes sont communiquées en cas d'urgence.

**c. Localisation de véhicule volé** Votre véhicule contient un dispositif électronique que nous pouvons utiliser en cas de vol de votre véhicule. Si nous recevons les informations que nous demandons, y compris un rapport de police de vol de véhicule, nous pouvons essayer de retrouver votre véhicule.

**1. Vol.** En cas de vol de votre véhicule, nous pouvons essayer de le localiser et de partager sa position avec les autorités locales. Vous devez nous appeler au numéro fourni dans le premier paragraphe des présentes conditions et nous fournir les informations que nous vous demandons, dont le rapport de police, afin de confirmer le vol. Nous pouvons collaborer avec les autorités locales pour retrouver votre véhicule au moyen du localisateur GPS. Nous ne pouvons pas vous garantir que nous retrouverons votre véhicule. Si vous ne nous fournissez pas les informations que nous demandons, nous avons le droit de refuser de localiser votre véhicule.

**2. Localisation de personnes disparues.** Vous pouvez nous contacter pour nous demander de localiser votre véhicule afin de vous aider à retrouver des personnes disparues et partager cette position avec les autorités locales. Vous devez nous appeler au numéro fourni dans le premier paragraphe des présentes conditions et nous fournir les informations que nous vous demandons, dont le rapport de police, afin de confirmer la personne disparue. Nous pouvons collaborer avec les autorités locales pour retrouver votre véhicule au moyen du localisateur GPS. Nous ne pouvons pas vous garantir que nous retrouverons votre véhicule. Si vous ne nous fournissez pas les informations que nous demandons, nous avons le droit de refuser de localiser votre véhicule. Nous ne sommes pas obligés de localiser votre véhicule afin de retrouver des personnes disparues.

**3. Sur demande de votre détenteur de privilège/bailleur, Toyota Crédit Canada Inc. (« TCCI »).** Si votre détenteur de privilège/bailleur est TCCI et que TCCI nous demande de retrouver votre véhicule en raison (1) d'une fraude présumée ou (2) d'une violation de votre contrat de location, contrat de vente au détail ou prêt de véhicule auprès de TCCI, nous pouvons essayer de localiser votre véhicule et de partager sa position avec TCCI. TCCI sera tenue de nous contacter directement et de nous fournir les informations que nous demandons pour vérifier la fraude ou la violation de votre contrat de location, contrat de vente au détail ou prêt de véhicule.

**Usage des données.** Lexus peut aussi utiliser les données, les enregistrements vocaux et l'historique de signaux décrits dans le présent article 12 aux fins d'amélioration de la qualité, de l'analyse de données, de développement et de recherche sur les produits, et d'autres usages internes.

**Partage de données.** Lexus peut également partager les données, les enregistrements vocaux et l'historique de signaux associés à votre NIV, décrits dans le présent article 12 avec sa société mère, ses sociétés affiliées, ses fournisseurs tiers et ses partenaires commerciaux aux fins décrites dans le présent article 12. Nous pouvons également partager les données, les enregistrements vocaux et l'historique de signaux décrits dans le présent article 12 si la loi, une procédure judiciaire ou un processus litige nous y contraint, ou aux fins de service à la clientèle.

**Conservation des données.** Pour la Notification automatique de collision, la Localisation de véhicule volé, la Touche d'assistance d'urgence, l'Assistance routière et Destination Assist (voir ci-dessous), nous conservons l'historique des signaux électroniques de votre véhicule pendant sept ans, sauf si nous sommes contraints par la loi, une procédure judiciaire ou un processus de litige à les conserver plus longtemps. L'historique des signaux nous permet de savoir quand ou vous ou votre véhicule nous avez contacté et de connaître la position de votre véhicule au début du signal. Si vous discutez avec le centre de réponse depuis votre véhicule, votre conversation peut être enregistrée. Nous pouvons conserver l'enregistrement pendant sept ans ou une transcription de l'enregistrement pendant deux ans tel que la loi l'exige, et pour répondre aux demandes de clients et des organismes d'application de la loi.

**e. Destination Assist** vous permet de communiquer avec un opérateur connecté en direct du service d'assistance-destination. Que vous soyez stationné ou en train de rouler, vous pouvez entrer en contact directement avec un agent du centre de réponse et lui demander de vous aider à trouver des points d'intérêts locaux. Lorsque vous appuyez sur la touche Destination Assist sur le système de navigation de votre véhicule, celui-ci enverra un signal électronique au centre de réponse, lequel transmettra votre position à l'agent qui répond à votre appel. L'agent du centre de réponse peut alors envoyer la destination de votre choix, sans fil, à votre système de navigation.

## 13. FONCTIONNEMENT DE NOTRE SERVICE, RESTRICTIONS ET LIMITES DU SYSTÈME

### 1. Fonctionnement des services

Votre véhicule est doté d'un module de communication numérique (« DCM ») qui reçoit des signaux du système de positionnement global (« GPS ») et du réseau sans fil pour communiquer avec notre réseau et nos centres de réponse.

### 2. Limites de la couverture

La position de votre véhicule, en particulier dans les régions éloignées ou les espaces clos (par exemple : tunnels, montagnes, collines, immeubles, stationnement souterrain), peut affecter la disponibilité des services. Il est possible que certains services ne soient pas disponibles dans les zones géographiques non desservies par notre fournisseur de services sans fil.

### 3. Disponibilité des services

Tous les services ne sont pas disponibles sur tous les véhicules ou dans toutes les régions. L'équipement peut varier selon le modèle et l'année de votre véhicule. Pour de plus amples informations sur les services disponibles sur votre véhicule, veuillez consulter la section de votre Manuel du propriétaire consacrée à Lexus Enform ou adressez-vous à votre concessionnaire.

### 4. Disponibilité des services à l'étranger

Les services pour les véhicules fabriqués pour le Canada peuvent être limités, ou ne pas fonctionner en dehors du Canada.

### 5. Limites du système

- En vertu de la présente entente, votre véhicule ne peut pas recevoir d'appels du centre de réponse, mais seulement en passer.
- Votre véhicule doit être équipé d'un système électrique en état de marche, y compris une batterie suffisamment puissante pour le système.
- Les données relatives aux itinéraires que nous vous fournissons reposent sur les informations cartographiques les plus récentes dont nous disposons, mais elles peuvent être inexactes ou incomplètes. Il est possible qu'elles ne tiennent pas compte d'informations sur les voies à sens unique, les restrictions relatives aux virages, les chantiers de construction, les routes saisonnières ou les nouvelles routes.

### 6. Les services pourraient ne pas fonctionner si :

- Le matériel ou le logiciel de votre système a été modifié ou trafiqué, ou des dispositifs ont été branchés dans le système électrique ou le port de diagnostic du véhicule.
- Votre véhicule n'est pas conforme à la loi ou à la réglementation en vigueur.
- Votre véhicule a subi des dommages susceptibles de restreindre les services, les communications sans fil ou les signaux du GPS.
- Les signaux du téléphone cellulaire numérique sont restreints ou interrompus

### 7. Les services peuvent être défectueux ou retardés pour les raisons suivantes :

Catastrophes naturelles, ou forces ou causes indépendantes de notre volonté, y compris, mais sans s'y limiter, des intempéries et leurs conséquences, des pannes d'électricité, des actes de guerre, des mesures gouvernementales, des actes de terrorisme, des troubles civils, la congestion du réseau sans fil ou des pannes de système touchant le réseau Internet, l'équipement informatique, les télécommunications) ou d'autres pannes de système.

## 14. FOURNISSEURS DE SERVICES TIERS ET BÉNÉFICIAIRES

Nous collaborons avec un large éventail de sociétés, d'individus et d'entités gouvernementales pour vous fournir vos services. Plus précisément, nous pouvons engager Sirius XM Connected Vehicles Services Inc., SYKES Assistance Services Corporation, et d'autres fournisseurs de services pour assurer le soutien à la clientèle et les autres services qui font partie de votre système et de votre forfait. À l'avenir, nous pourrons engager d'autres fournisseurs de services tiers pour assurer la prestation des services. Dans la présente entente, « fournisseur de services tiers » signifie toute personne, entreprise ou entité chargée d'assurer la prestation des services, systèmes ou installations en relation avec vos services. Nous déploierons des efforts raisonnables pour contacter les fournisseurs de services tiers appropriés lorsque vous demandez de l'aide ou que le système installé dans votre véhicule signale qu'il a besoin d'aide, mais nous ne sommes pas en mesure de garantir des réponses rapides de la part des fournisseurs de services tiers. Les fournisseurs de services tiers impliqués dans la prestation de vos services sont les bénéficiaires prévus des protections de la présente entente, y compris, mais sans s'y limiter, Sirius XM Connected Vehicles Services Inc., et toutes les filiales directes et indirectes de sa société mère, Sirius XM Radio, Inc., SYKES Assistance Services Corporation, et Toyota Motor Sales, USA, notre fournisseur de services sans fil/mobiles commercial (« fournisseur de services sans fil sous-jacents ») et ses sociétés affiliées. La présente entente ne vous confère aucun droit à l'encontre des fournisseurs de services sans fil sous-jacents ou d'autres fournisseurs de services tiers. Les exonérations de responsabilité, les garanties, les limitations de responsabilité et les autres protections prévues par la présente entente s'appliquent également à ces bénéficiaires tiers.

## 15. VOS OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS

Il est de votre responsabilité de vous assurer que votre véhicule et votre système sont en bon état de marche. Vous pouvez toujours appuyer sur la touche SOS pour confirmer que votre système est actif. Si le voyant à côté de la touche SOS est rouge ou éteint, cela signifie que votre système ne fonctionne pas correctement ou qu'il est inactif, et qu'il doit être inspecté par un concessionnaire. **UN VOYANT VERT À CÔTÉ DE VOTRE TOUCHE SOS SIGNIFIE QUE VOTRE SYSTÈME FONCTIONNE MAIS N'INDIQUE PAS SI VOUS AVEZ UN ABOUNEMENT ACTIF. SI VOTRE PÉRIODE D'ESSAI INITIALE A PRIS FIN ET QUE VOUS N'AVEZ PAS SOUSCRIT AUX SERVICES DU FORFAIT, LE VOYANT VERT PEUT RESTER ALLUMÉ, MAIS VOUS N'AUREZ PAS ACCÈS AUX SERVICES.**

VOUS ASSUMEZ L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE TOUTE UTILISATION DES SERVICES DANS VOTRE VÉHICULE, MÊME SI CE N'EST PAS VOUS QUI LES UTILISEZ, ET MÊME SI VOUS AFFIRMEZ PLUS TARD QUE VOUS N'AVEZ PAS AUTORISÉ LEUR UTILISATION. VOUS ÊTES AUSSI SEUL RESPONSABLE DES SERVICES DEMANDÉS PAR VOUS OU PAR TOUTE PERSONNE QUI UTILISE VOTRE VÉHICULE. Nous n'avons, ni nous ni aucun fournisseur de services tiers, l'obligation de se renseigner sur l'autorisation de quiconque à utiliser votre véhicule. Nous n'avons, ni nous ni aucun fournisseur de services tiers, l'obligation de se renseigner sur l'autorisation de quiconque à utiliser vos renseignements personnels afin d'identifier votre compte pour demander les services pour votre véhicule. Si vous-même ou le conducteur de votre véhicule utilisez les services ou le système pour commettre un crime ou pour tout autre usage inapproprié, vous serez responsables des dommages dus par nous qui découlent de cet usage. Vous assumez l'entièvre responsabilité de toute transaction avec qui que ce soit en relation avec votre utilisation des services, et toute utilisation que vous faites des renseignements obtenus par le biais des services. Vous agissez à vos propres risques.

Lorsque vous utilisez les services, vous vous engagez à :

1. ne pas utiliser la touche d'assistance en cas d'urgence et l'assistance routière, sauf en cas d'urgence réelle ou de besoins réels d'assistance routière;
2. ne pas utiliser vos services à des fins frauduleuses, illégales ou abusives, ou de quelque manière pouvant compromettre la fourniture des services à nos autres clients;
3. ne rien faire qui pourrait nuire aux activités commerciales, aux services, à la réputation, aux employés, aux installations ou aux fournisseurs de vos services;
4. ne pas utiliser le contenu que vous recevez par le biais des services, sauf en cas d'autorisation expresse de notre part;
5. ne pas revendre, copier, stocker, reproduire, distribuer, modifier, afficher, publier, exécuter, transmettre, diffuser ou créer d'œuvres dérivées de tout contenu que vous recevez par le biais des services; et
6. ne pas utiliser le contenu que vous recevez par le biais des services à des fins commerciales.

Si vous commettez l'un des actes énoncés ci-dessus, vous serez responsables des montants qui nous sont réclamés ou qui sont réclamés à nos fournisseurs tiers par autrui ainsi que des frais découlant en totalité ou en partie d'une telle utilisation des services ou de vos actes.

**Vous êtes responsable de l'assurance de votre véhicule.** Ces services n'offrent pas d'assurance sur votre véhicule et ne sont pas non plus un produit d'assurance. Les paiements que vous versez au titre de votre forfait n'ont aucun lien avec la valeur de votre véhicule ni avec les biens qui s'y trouvent, ou avec le coût des blessures ou des préjudices subis par vous ou toute autre personne.

**Vous êtes tenu d'informer les personnes avec qui vous partagez votre véhicule des caractéristiques connectées du véhicule.** Vous promettez de divulguer à toutes les personnes avec qui vous partagez votre véhicule que leur position et leurs comportements de conduite sont recueillis et partagés dans le cadre de ces services, tel que décrit aux articles 11 et 12 de la présente entente.

Vous êtes tenu d'informer toute personne conduisant votre véhicule que les données sur la position de votre véhicule sont recueillies et utilisées par Lexus, et partagées avec des tierces parties, tel que décrit aux articles 11 et 12 de la présente entente.

## 16. VOTRE SÉCURITÉ

### **Sécurité des réseaux sans fil.**

Vos services étant assurés par des réseaux sans fil, nous ne sommes pas en mesure de garantir que vos communications ne seront pas interceptées par autrui. Vous convenez que nous ne sommes pas responsables des dommages découlant de toute atteinte à la vie privée survenant lors des communications sur de tels réseaux. Si vous omettez de nous aviser de la vente ou de la cession de votre véhicule, nous pourrons continuer à envoyer des rapports ou d'autres informations concernant le véhicule ou le compte de votre forfait à l'adresse de facturation qui figure actuellement dans nos dossiers. Dans tel cas, nous ne sommes pas responsables des dommages liés au respect de la vie privée que vous pourriez subir.

### **Utilisation du centre de réponse.**

Il est entendu que, à des fins d'assurance de la qualité, nous (y compris nos fournisseurs de services tiers) pouvons surveiller et enregistrer les conversations entre nos (y compris nos fournisseurs de services tiers) centres de réponse respectifs et les occupants de votre véhicule. Nous (y compris nos fournisseurs de services tiers) pouvons également surveiller et enregistrer les appels reçus par notre (y compris nos fournisseurs de services tiers) centre de réponse de sources diverses. Nous pouvons également surveiller de manière aléatoire vos interactions avec nos services automatisés, le cas échéant, qui surveilleront les messages que vous ouvrez pour en savoir plus sur vos préférences. Par conséquent, pour vous-même, les occupants de votre véhicule et toute personne qui nous contacte en votre nom, vous : i) consentez à la surveillance et à l'enregistrement en question, ii) nous dégagiez, nous, nos bénéficiaires tiers et le(s) fournisseur(s) de services sous-jacents, de toutes responsabilités, réclamations et pertes pouvant découler de telles conversations surveillées et/ou enregistrées.

**SÉCURITÉ DES INFORMATIONS RECUEILLIES.** Nous prenons la sécurité des informations très au sérieux, et nous efforçons sans relâche de protéger vos renseignements personnels et les données sur le véhicule en employant les meilleures pratiques de l'industrie par le biais de notre programme de sécurité formel. Nous avons conçu la technologie des services connectés qui équipe votre véhicule de manière à résister aux failles de sécurité. Nous employons plusieurs couches de défense pour favoriser de solides pratiques de protection, y compris, mais sans s'y limiter : examens des codes et de la conception, essais de sécurité à intervalles réguliers, pare-feu, système de détection des intrusions, chiffrement.

Votre véhicule est conçu pour répondre uniquement à nos commandes, et seulement pour les caractéristiques en option fournies par nous, telles que la localisation de véhicule.

Veuillez noter, toutefois, que nous ne sommes pas en mesure de garantir complètement la sécurité des informations qui nous sont transmises par vous ou votre véhicule. L'utilisation des services connectés du véhicule est à vos propres risques. Vous avez l'option de désactiver les services connectés en nous contactant (vous trouverez nos coordonnées dans le premier paragraphe de la présente entente).

Vous pouvez accéder aux détails concernant la collecte, l'utilisation, le partage et la conservation de vos renseignements personnels, y compris vos nom, adresse et numéro de téléphone, et les données sur votre véhicule à [www.lexus.ca/lexus/fr/privacy](http://www.lexus.ca/lexus/fr/privacy).

## 17. AUCUNE GARANTIE SUR LES INFORMATIONS OU LES SERVICES.

Les garanties sont un genre de promesse particulière. Votre véhicule peut être couvert par une garantie limitée incluant votre système. Cependant, ni Toyota Canada Inc. ni ses bénéficiaires tiers n'offrent de GARANTIES OU DE CONDITIONS, EXPRESSES OU IMPLICITES, quant aux services (y compris le contenu ou d'autres informations qui vous sont fournies dans le cadre des services), au service sans fil utilisé en relation avec votre système, y compris toute garantie de qualité marchande ou d'aptitude à des fins particulières. TOUTES LES DONNÉES ET INFORMATIONS VOUS SONT FOURNIES « TELLES QUELLES ». Cela signifie que nous n'offrons aucune garantie ou condition relativement à la qualité, l'exactitude, l'exhaustivité, la fiabilité, la valeur marchande ou l'aptitude à des fins particulières du contenu. Toutes les garanties et conditions relatives aux services, au service sans fil ou à tout système utilisé par un fournisseur de services tiers sont expressément déclinés et exclus de la présente entente.

## 18. LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ, DOMMAGES-INTÉRÊTS ET INDEMNISATION

Nous renonçons, vous et nous, à des droits importants.

### Limitation de responsabilité par nous.

Nous ne pouvons pas obtenir de vous des (1) dommages punitifs, (2) des dommages triplés, directs, indirects ou spéciaux ni des (3) honoraires d'avocat.

**NOUS RENONÇONS, DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI, AUX RÉCLAMATIONS DE DOMMAGES AUTRES QUE DES DOMMAGES DIRECTS ET INDEMNISABLES, TEL QUE STIPULÉ DANS LA PRÉSENTE ENTENTE.**

Nous, le fournisseur de services sans fil, nos fournisseurs de services tiers et nos bénéficiaires ne sauraient être tenus responsables envers vous ou un tiers de tous dommages spéciaux, accessoires, indirects ou punitifs (y compris, mais sans s'y limiter, la perte de bénéfices) en relation avec les services, même si nous, le fournisseur de services sans fil, nos fournisseurs de services tiers ou nos bénéficiaires sont informés de la possibilité de tels dommages. Ces limites s'appliquent à toutes les réclamations, y compris, mais sans s'y limiter, les réclamations en responsabilité contractuelle et délictuelle (telles que négligence, responsabilité en matière de produit et responsabilité absolue). Certaines provinces ne permettent pas l'exclusion ou la limitation des dommages indirects ou accessoires; par conséquent, certaines des limitations précitées pourraient ne pas s'appliquer à vous. Si le fournisseur de services sans fil sous-jacents résilie ou limite le service sans fil compatible avec votre véhicule, les services ne seront pas disponibles; dans tel cas, une partie ou la totalité de vos services pourront être suspendus ou résiliés sans préavis ou sans engager notre responsabilité ou celle de nos fournisseurs de services tiers, de notre fournisseur de services sans fil sous-jacents et de leurs bénéficiaires. Si vous avez un forfait, les services déjà fournis ne seront pas remboursés.

Si notre responsabilité ou celle de notre fournisseur de services sans fil sous-jacents ou de nos fournisseurs de services tiers et de leurs bénéficiaires est engagée à votre égard pour quelque raison que ce soit, vous convenez que la responsabilité cumulée de toutes ces parties à votre égard pour toute réclamation se limite au montant total payé par vous pour les services au cours des six mois précédent l'incident pour lequel la responsabilité a été reconnue. Ni nous, ni le fournisseur de services

sans fil sous-jacents ou les fournisseurs de services tiers et leurs bénéficiaires n'auraient accepté de vous fournir leurs services si vous n'aviez pas accepté cette limitation de responsabilité. Ce montant est la seule et exclusive responsabilité de nous, du fournisseur de services sans fil, nos fournisseurs de services tiers et nos bénéficiaires. Il est payable à titre de dommages-intérêts et non pas comme une pénalité. Sauf si la loi l'interdit, vous ne pouvez pas porter réclamation à l'encontre de nous ou du fournisseur de services sans fil, ou de nos bénéficiaires après un délai de deux (2) ans. Nous déclinons toute responsabilité pour les interruptions de service de moins de 24 heures. Pour recevoir un crédit de service pour des interruptions de plus de 24 heures, vous devez nous prévenir dans un délai de 60 jours suivant le début de l'interruption. À l'exception des crédits fournis par nous pour des interruptions d'appels ou de service, personne n'est responsable envers vous pour les interruptions d'appels ou de service, ou pour les problèmes occasionnés, directement ou indirectement par vous, des tierces parties, des tunnels, des collines, des immeubles, des intempéries ou toute autre cause indépendante de notre volonté et de celle de fournisseurs de services tiers.

#### **Limitation de responsabilité par vous**

Pour vous-même et toute personne portant réclamation en votre nom, vous acceptez de libérer et d'exonérer par la présente Toyota Canada, Inc. et ses fournisseurs de services tiers ainsi que leurs sociétés mères, sociétés affiliées et filiales, et leurs administrateurs, dirigeants et employés respectifs, et le fournisseur de services sans fil et chaque bénéficiaire tiers, à l'égard et contre la totalité des réclamations, responsabilités et pertes se rapportant aux services, y compris, mais sans s'y limiter, les réclamations pour préjudice personnel ou matériel découlant de l'arrêt total ou partiel des services et/ou l'inexécution totale ou partielle des services, même si celle-ci est fondée sur la négligence, la négligence grave, la responsabilité en matière de produit et la responsabilité absolue, des violations de la loi nationale contre les pratiques commerciales trompeuses et déloyales, la mauvaise foi, ou une rupture de garantie ou des conditions d'utilisation ou le mauvais fonctionnement du système. VOUS ACCEPTEZ DE NOUS INDEMNISER, LE FOURNISSEUR DE SERVICES SANS FIL ET CHAQUE BÉNÉFICIAIRE TIERS À L'ENCONTRE DES RÉCLAMATIONS, RESPONSABILITÉS ET PERTES QUI SONT LE FAIT DE TIERCES PARTIES. Vous convenez également que cette exonération s'applique à toute partie portant réclamation en votre nom et qu'aucune compagnie d'assurance n'aura un droit de subrogation.

Vous déclinez toute responsabilité pour les interruptions de service de moins de 24 heures.

**VOUS RENONCEZ, DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI, AUX RÉCLAMATIONS DE DOMMAGES AUTRES QUE DES DOMMAGES DIRECTS ET INDEMNISABLES, TEL QUE STIPULÉ DANS LE PRÉSENT CONTRAT.**

Vous convenez que vous n'avez aucune relation contractuelle avec notre ou nos fournisseurs de services sans fil sous-jacents et que vous n'êtes pas un bénéficiaire tiers d'une entente entre nous et notre ou nos fournisseurs de services sans fil sous-jacents. De plus, vous convenez expressément qu'aucun de nos fournisseurs de services sans-fil sous-jacents n'a aucune responsabilité légale, morale ou autre envers vous. Vous renoncez à toutes réclamations ou demandes pour une telle responsabilité.

Sauf indication contraire dans la présente entente, il est entendu que notre responsabilité maximale envers vous, en vertu de toute théorie de responsabilité (y compris, mais sans s'y limiter, la fraude, les fausses déclarations, la rupture de contrat, le préjudice personnel ou la responsabilité des produits) se limite aux frais que vous nous devez.

Il est entendu que les limitations de responsabilité et les indemnisations prévues aux présentes survivront même après la résiliation de l'entente. Ces limitations de responsabilité s'appliquent non seulement à vous, mais également à quiconque utilise votre véhicule, à quiconque présentant une réclamation en votre nom, à toute réclamation présentée par votre famille, vos employés ou vos clients ainsi qu'à toute autre personne, le cas échéant, découlant des services ou du système, ou s'y rapportant.

#### **19. RÉSOLUTION DE DIFFÉRENDS.**

En cas de différend entre nous concernant les services, nous essaierons de le régler par le dialogue. Si cela n'est pas possible, NOUS CONVENONS, DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI, DE RECOURIR À L'ARBITRAGE, PLUTÔT QU'À DES PROCÈS (sauf s'il s'agit de litiges portés devant la Cour des petites créances, tel que décrit ci-après) POUR RÉGLER NOTRE DIFFÉREND. Bien sûr, il est toujours possible pour l'une ou l'autre partie de s'adresser à un organisme gouvernemental ou à une autorité réglementaire. Voici les modalités de l'arbitrage privé :

Vous convenez que, en dehors des réclamations que vous pourriez porter devant la Cour des petites créances, l'arbitrage final et exécutoire s'avère le seul forum et recours afin de traiter un différend ou une réclamation qui ne peut pas se résoudre de manière informelle, ayant trait ou découlant de votre utilisation des services ou aux conditions énoncées dans ce contrat, ou toute convention de service antérieure avec nous ou l'une nos sociétés affiliées, l'un de nos prédecesseurs ou fournisseurs de services tiers, ou tout produit ou service fourni en vertu ou en relation avec le présent contrat ou un contrat antérieur, ou toute publicité pour lesdits produits ou services, sauf dans la mesure où vous auriez de quelque manière porté atteinte ou violé, ou menacé de porter atteinte ou de violer des brevets, des droits d'auteur, des marques de commerce, des secrets commerciaux, des protection des renseignements personnels ou de publicité; dans un tel cas, vous reconnaissiez que l'arbitrage ne serait pas un recours judiciaire approprié et que nous et/ou une tierce partie applicable pourrions nous prévaloir d'un recours en injonction ou de quelque autre recours approprié devant un tribunal ou auprès d'un arbitre. Nous reconnaissons et vous reconnaissiez que la *Loi de 1991 sur l'arbitrage (Ontario)*, 1991, S.O. 1991, chap. 17 ainsi que les lois fédérales en matière d'arbitrage régissent les arbitrages se rapportant au présent contrat (malgré toute autre disposition sur le choix du droit applicable en la matière). Dans toute la mesure où la *Loi de 1991 sur l'arbitrage (Ontario)* et les lois fédérales en matière d'arbitrage ne prévoient pas de règles de droit matériel pour le règlement des différends ou des réclamations, les

lois de la province de l'Ontario s'appliqueront, sauf que les lois provinciales concernant le choix des lois ou le conflit de lois ne s'appliquent pas si elles entraînent l'application du droit matériel d'un autre territoire. Dans la mesure où les parties plaident leurs différends ou des réclamations devant les tribunaux, y compris, mais sans s'y limiter, pour demander des mesures provisoires d'aide ou d'arbitrage, la confirmation d'une décision et l'application d'un jugement, les lois de la province de l'Ontario s'appliqueront, sauf que les lois provinciales concernant le choix des lois ou le conflit de lois ne s'appliquent pas si elles entraînent l'application du droit matériel d'un autre territoire. L'arbitrage se déroulera en anglais.

L'arbitrage sera dirigé par le Centre canadien d'arbitrage commercial (CCAC). Nous renoncerons à notre droit d'arbitrage de vos réclamations sur une base individuelle (par opposition à l'arbitrage collectif) ou nous maintiendrons l'affaire devant la Cour des petites créances tant qu'elle restera une réclamation individuelle.

Pour plus de détails sur les règles et les frais, consulter le site du CCAC (<http://www.ccac-adr.org>). Vous renoncez expressément au droit de demander ou de maintenir une procédure d'arbitrage collective même si les règles ou les procédures du CCAC l'autorisent (voir ci-après, « Renonciation au recours collectif »). En contrepartie, nous paierons les frais (si vous en faites la demande à l'avance) des droits de dépôt qui vous sont facturés par le CCAC pour l'arbitrage d'un différend entre nous, à condition que vous ayez tenté de bonne foi de résoudre nos différends avant de faire une demande d'arbitrage. Si le CCAC donne suite à votre demande d'arbitrage, nous paierons également (si vous en faites la demande) les frais d'administration et d'arbitrage qui vous seront facturés ultérieurement. Un arbitre pourra ensuite répartir les frais différemment en cas de décision. L'arbitre pourra vous accorder les frais nécessaires pour l'application de cette disposition de l'arbitrage.

Il n'y a pas de juge ou de jury dans l'arbitrage, et l'examen est limité, mais un arbitre peut accorder les mêmes dommages-intérêts et les mêmes recours, et doit respecter les mêmes limites prévues au présent contrat qu'un tribunal. Vous convenez et nous convenons de payer nos propres honoraires, dépenses et frais, y compris ceux se rapportant aux avocats, experts et témoins requis, le cas échéant. Vous convenez que toute réclamation ou attribution des honoraires d'avocat, y compris les réclamations ou attributions conformes aux *Règles de procédure civile de l'Ontario, Règlement de l'Ontario 193/15*, est abandonnée.

Toute décision d'arbitrage survenant à l'issue d'une procédure d'arbitrage est finale et exécutoire, et peut être confirmée par n'importe quel tribunal compétent, sauf dans les cas où la décision de l'arbitre est de 0 \$ en faveur d'une partie ou supérieure à 100 000 \$ aux dépens d'une partie, ou si l'arbitrage comprend un recours en injonction aux dépens d'une partie, auxquels cas cette partie peut demander qu'un nouvel arbitrage soit dirigé par l'organisme d'arbitrage choisi par un jury composé de trois arbitres. Toute décision et tout jugement confirmant cette décision s'appliquent seulement à l'arbitrage correspondant et ne peuvent être utilisés dans aucune autre affaire sauf pour appliquer la décision.

Si un tribunal ou un arbitre détermine qu'une partie de cet accord d'arbitrage, autre que la Renonciation au recours collectif, n'est pas exécutoire, le reste de l'accord d'arbitrage est exécutoire.

Si, pour une raison ou une autre, les exigences de cet arbitrage ne s'appliquent pas, ou si une réclamation est examinée par la Cour des petites créances, nous renonçons et vous renoncez à un procès devant jury. Aucune réclamation, action ou poursuite de votre part ayant trait de quelque manière aux services, au présent contrat ou à tout contrat antérieur ne saurait en aucun cas être intentée plus de deux (2) ans après la naissance de la cause d'action. Le présent contrat d'arbitrage reste en vigueur après la fin de notre relation contractuelle.

## 20. DIVERS

**LOI RÉGISSANT NOTRE RELATION.** Dans toute la mesure permise par la loi, et à l'exception de ce qui est prévu expressément aux présentes, le présent contrat et tout litige en découlant ou s'y rapportant, seront régis par les lois de la province de l'Ontario, sauf que les lois de l'Ontario concernant le choix des lois ou le conflit de lois ne s'appliquent pas si elles entraînent l'application du droit matériel d'un autre territoire. Malgré ce qui précède, l'article 19 sera régi par la Loi de 1991 sur l'arbitrage (Ontario) et les lois de la province de l'Ontario, le cas échéant, telles qu'énoncées dans la présente.

**FORCE MAJEURE.** Nous ne saurions, ni nous, ni le fournisseur de services sans fil sous-jacents et les fournisseurs de services, être tenus responsables du défaut de fourniture des services pour l'une des causes suivantes : tout acte ou omission (y compris l'interruption du service cellulaire) d'un fournisseur de services tiers; des pannes système ou des pénuries; des dommages à notre centre de réponse désigné, tout réseau de communication terrestre ou sans fil du système GPS; des catastrophes naturelles, des grèves ou des conflits armés; ou tout autre acte ou événement indépendant de notre volonté. **DANS CES CIRCONSTANCES, NOUS POUVONS, À NOTRE GRÉ, SUSPENDRE OU RÉSILIER L'ENSEMBLE OU UNE PARTIE DES SERVICES, OU RÉSILIER LA PRÉSENTE ENTENTE SANS PRÉAVIS ET SANS RESPONSABILITÉ ENVERS VOUS; DE PLUS, VOUS N'AUREZ PAS DROIT À UN REMBOURSEMENT OU À UN CRÉDIT.**

**COMMENT NOUS COMMUNIQUONS ENTRE NOUS.** Tout avis écrit de votre part requis par la présente entente sera réputé donné une fois qu'il a été reçu à l'adresse fournie dans le premier paragraphe des présentes conditions. Tout avis écrit de notre part requis par la présente entente sera réputé donné lors de son envoi par courriel à l'adresse de courriel que vous nous avez fournie, ou deux jours après son envoi par la poste (le cachet de la poste faisant foi) à l'adresse de facturation la plus récente qui figure dans nos dossiers. Tout avis oral sera réputé donné lorsque nous vous appelons ou que vous nous appelez au numéro fourni dans le premier paragraphe des présentes conditions.

**AUTRES PARTIES COUVERTES PAR LA PRÉSENTE ENTENTE.** Nos fournisseurs de services tiers et nos sociétés affiliées sont les bénéficiaires prévus de la présente entente. Vous acceptez d'informer chaque passager, invité ou conducteur de votre véhicule de nos droits et des limites de cette entente.

**NOTRE RELATION AVEC VOUS.** Malgré les provisions de la présente entente, celle-ci ne crée pas de rapports fiduciaires entre vous et nous, ou entre vous et Toyota Canada Inc. et ses fournisseurs de services tiers. Elle ne crée pas non plus de relation de mandataire et mandaté, de partenariat ou d'employeur et d'employé.

**NOUS POUVONS CÉDER LA PRÉSENTE ENTENTE.** Nous pouvons céder cette entente ou vos obligations financières, en tout ou en partie, à toute personne de notre choix. Vous ne pouvez pas céder la présente entente ou vos obligations à quiconque sans obtenir notre accord préalable.

**LA PRÉSENTE ENTENTE CONSTITUE L'ENTENTE COMPLÈTE.** La présente entente (les conditions générales et tous autres documents qui y sont incorporés) constitue l'entente complète entre vous et nous. Elle annule et remplace toutes les ententes et déclarations passées ou présentes entre nous (sous forme écrite ou orale). Si une partie de la présente entente est considérée comme non valide par un tribunal ou un arbitre, le reste de l'entente reste applicable. Même après l'échéance de la présente entente, ses dispositions continueront de régir les différends qui en découlent ou qui y sont liés (sauf si elle a été remplacée par une nouvelle entente entre nous). Elle aura également force obligatoire pour vos héritiers et ayants droit et nos ayants droit. La renonciation à une disposition de la présente entente ou à toute infraction à celle-ci, dans quelque circonstance que ce soit, n'implique pas la renonciation à d'autres dispositions ou à des infractions à ces dernières. **DANS CERTAINS CAS, IL EST POSSIBLE QUE NOUS DÉCIDIIONS DE VOUS FOURNIR LE SERVICE VOLONTAIREMENT, MÊME SI VOUS N'ÉTIEZ NORMALEMENT PAS ADMISSIBLE.** CELA NE CONSTITUERA PAS UNE RENONCIATION OU NE NOUS OBLIGERA PAS À VOUS FOURNIR VOLONTAIREMENT LE SERVICE DE NOUVEAU. VOUS CONVENEZ QUE NOUS NE SAURONS ÊTRE TENUS RESPONSABLES D'AVOIR FOURNI CE SERVICE VOLONTAIREMENT.