

Entente du participant (contrat) - Livraison

PROGRAMME HILO

Le présent document (l'« Entente ») prévoit les conditions de participation au programme Hilo (le « Programme Hilo »), tel que celui-ci est offert par Hydro-Québec. Les termes et expressions comportant une majuscule sont définis dans [le Glossaire](#) >

1. Admissibilité au Programme Hilo

- 1.1** La personne qui souhaite participer au Programme Hilo (le « Participant ») doit en tout temps satisfaire aux conditions suivantes pendant toute la durée de l'Entente :
 - 1.1.1** être un client d'Hydro-Québec titulaire, cotitulaire ou mandataire d'un abonnement au tarif D (tarif de base), sans l'option de crédit hivernal, pour usage résidentiel, comme locataire ou comme propriétaire du Logement ;
 - 1.1.2** posséder un appareil mobile intelligent sur lequel il peut télécharger et utiliser l'Application Hilo (voir le Site Web pour le détail des versions compatibles).
- 1.2** De plus, le Logement visé doit remplir les conditions suivantes pendant toute la durée de l'Entente :
 - 1.2.1** être équipé d'une Passerelle Hilo (une seule Passerelle est nécessaire pour bénéficier du Programme Hilo) ;
 - 1.2.2** être équipé d'un compteur communicant d'Hydro-Québec ;
 - 1.2.3** être équipé d'installations électriques et de plomberie conformes en tout temps aux normes électriques et de plomberie, selon le cas, et aux lois applicables en vigueur ;
 - 1.2.4** disposer d'une connexion Internet à haute vitesse et d'un réseau sans fil (notamment Zigbee, Wifi ou autres réseaux sans fil) fonctionnel qui prend en charge tous les Appareils connectés ;
 - 1.2.5** être de type maison unifamiliale, jumelée (semi-détachée), en rangée, ou bien se trouver dans un immeuble de deux logements ou plus.
- 1.3** Le Participant doit également s'assurer de se conformer aux exigences suivantes relatives aux Solutions Hilo :
 - 1.3.1** En ce qui concerne la Solution intelligente pour chauffage, le Logement doit être doté, pendant toute la durée de l'Entente, d'appareils de chauffage électrique reliés à des thermostats connectés fonctionnels et compatibles avec la Solution intelligente pour chauffage (et affichés comme tels sur le Site Web) pendant toute la durée de l'Entente.
 - 1.3.2** En ce qui concerne la Solution intelligente pour chauffe-eau, le Participant doit avoir un système de chauffe-eau électrique fonctionnel et compatible et un Logement compatible avec la Solution intelligente pour chauffe-eau (et affichés comme tels sur le Site Web) pendant toute la durée de l'Entente.

- 1.3.3** En ce qui concerne la Solution intelligente pour recharge de véhicules électriques, le Participant doit avoir une borne de recharge fonctionnelle et compatible avec la Solution intelligente pour recharge de véhicules électriques (et affichée comme telle sur le Site Web) pendant toute la durée de l'Entente.
- 1.3.4** Si le Participant se procure un ou plusieurs Appareils connectés auprès de tiers, certaines exigences ou restrictions additionnelles pourraient s'appliquer. Hydro-Québec n'a aucun ascendant sur les exigences ou restrictions de ces tiers et ne peut pas être tenue responsable du fait que le Participant ne pourrait pas avoir accès aux Solutions Hilo en raison de telles exigences ou restrictions.

2. Défis Hilo

- 2.1** La veille de chaque Défi Hilo, le Participant reçoit un avis de Défi Hilo au moyen de l'application mobile Hilo. Le Participant peut :
- 2.1.1** refuser le Défi Hilo en tout temps. Le Participant doit manifester son refus, avant le Défi Hilo ou pendant qu'il est en cours, au moyen de l'Application Hilo. Le Participant ne pourra plus modifier son choix à partir de 23 h 59 la veille du Défi Hilo refusé ;
 - 2.1.2** accepter le Défi Hilo. Le Participant n'a aucune mesure à prendre, car, s'il ne refuse pas de participer à un Défi Hilo au moyen de l'Application Hilo, le Défi Hilo sera considéré comme ayant été accepté.
- 2.2** Le Participant peut en tout temps modifier les Consignes Hilo (au moyen notamment de l'Application Hilo, d'une fonctionnalité programmée dans l'Application Hilo, de l'Appareil connecté ou d'assistants vocaux) ou exclure l'Appareil connecté (au moyen de l'Application Hilo). Cela dit, la modification des Consignes Hilo ou l'exclusion d'un Appareil connecté pendant qu'un Défi Hilo est en cours : (i) pourrait entraîner des répercussions sur les résultats du Défi Hilo et, par conséquent, sur le calcul de toute Récompense éventuelle et (ii) aura pour effet d'exclure les Appareils connectés concernés des Consignes Hilo. Le Participant qui choisit d'exclure un ou des Appareils connectés d'un Défi Hilo ne pourra plus modifier son choix durant ce Défi Hilo. S'il le souhaite, il pourra inclure manuellement ces Appareils connectés dans les Consignes Hilo après le Défi Hilo. Hydro-Québec n'est pas responsable si une Solution Hilo ou un Appareil connecté n'est pas inclus dans un Défi Hilo en raison de la modification d'une Consigne Hilo ou de l'exclusion d'un Appareil connecté par le Participant.

Participation aux Défis Hilo

- 2.3** Le Participant s'engage à accepter autant de Défis Hilo que possible pendant la durée de l'Entente. Hydro-Québec se réserve le droit d'effectuer des tests en dehors de la Période d'hiver visant chacune des Solutions Hilo. La veille de chaque test, le Participant reçoit un avis de test au moyen de l'application mobile Hilo. Le Participant peut à son entière discrétion accepter ou refuser de participer à chacun de ces tests en suivant la méthode prévue à l'article 2.1 des présentes. Le refus du Participant de participer à l'un ou à plusieurs des tests ne sera pas pris en compte dans le calcul du nombre de refus pour la Période d'hiver.
- 2.4** Hydro-Québec se réserve le droit de ne pas solliciter le Participant ou de solliciter sa participation partielle lors d'un ou de plusieurs Défis Hilo. Hydro-Québec se réserve également le droit de ne pas inclure des Solutions Hilo ou des Appareils connectés d'une même Solution Hilo du Logement ou d'inclure seulement certains d'entre eux lors d'un ou de plusieurs Défis Hilo.

- 2.5** Le Participant consent à ce que, malgré son acceptation d'un Défi Hilo concernant la Solution intelligente pour chauffe-eau, Hydro-Québec ne puisse pas inclure la Solution intelligente pour chauffe-eau dans le cadre du Défi Hilo, si les exigences et les directives de toute autorité gouvernementale, notamment celles émanant de la Direction générale de la santé publique du Québec, n'ont pas été respectées préalablement au Défi Hilo. Ces exigences et directives sont assujetties à des changements sans préavis. Dans un tel cas, la Solution intelligente pour chauffe-eau ne sera pas prise en compte durant le Défi Hilo, ce qui pourrait avoir une incidence sur la Récompense.
- 2.6** Le nombre maximal de Défis Hilo est de deux (2) par jour et de trente (30) par Période d'hiver.

Calcul des Récompenses

- 2.7** Hydro-Québec remet des Récompenses aux Participants qui y ont droit. Ces Récompenses sont versées une fois par année, après la Période d'hiver de l'année de référence. Hydro-Québec peut, à sa discrétion, remettre les Récompenses au Participant par chèque, virement bancaire ou par tout autre moyen.
- 2.8** Le Participant recevra 0,55 \$ par kilowattheure économisé pendant les phases de réduction des Défis Hilo qui ont été acceptés au cours de cette Période d'hiver. Aucune Récompense ne sera versée pour les Défis Hilo refusés.
- 2.9** Dans le cas où Hydro-Québec n'arrive pas à obtenir la consommation d'énergie du Logement (par exemple, parce que la Passerelle ne peut pas communiquer adéquatement avec le compteur intelligent d'Hydro-Québec associé au Programme Hilo), elle pourra tout de même inviter le Participant à participer aux Défis Hilo ; toutefois, la Récompense sera calculée comme suit :
- 2.9.1** Pour la Solution intelligente pour chauffage : 0,40 \$ par thermostat connecté par Défi Hilo accepté. À ce montant, s'ajoutera une somme forfaitaire (i) de 3,00 \$ si le Participant accepte un Défi Hilo et choisit le mode de participation « extrême », (ii) de 1,50 \$ s'il accepte un Défi Hilo et choisit le mode de participation « audacieux », ou (iii) de 0,50 \$ s'il accepte un Défi Hilo et choisit le mode de participation « modéré » et, dans tous les cas, si au moins un (1) thermostat est connecté pendant toute la durée du Défi Hilo.
- 2.9.2** Pour la Solution intelligente pour chauffe-eau : 0,40 \$ par chauffe-eau connecté par Défi Hilo accepté.
- 2.9.3** Pour la Solution intelligente pour recharge de véhicules électriques : 0,40 \$ par borne connectée par Défi Hilo accepté.
- Aux fins du calcul de la Récompense prévue à la clause 2.9, seuls les Appareils connectés pendant toute la durée du Défi Hilo seront comptabilisés. Le Participant doit donc éviter de retirer ses Appareils connectés avant ou pendant le Défi Hilo ou de changer les Consignes Hilo pendant la durée du Défi Hilo afin d'obtenir le plus de Récompenses possible.
- 2.10** Le Participant qui a refusé plus de dix (10) des Défis Hilo proposés durant une Période d'hiver donnée n'aura droit à aucune Récompense au cours de cette Période d'hiver, et pourrait voir l'Entente résiliée conformément à la clause 7.3 de l'Entente. Le refus de participer à tout test en dehors de la Période d'hiver n'est pas pris en compte dans le calcul du nombre de Défis Hilo refusés.
- 2.11** Si Hydro-Québec constate que le Programme Hilo ou le Logement ont été manipulés de manière à altérer, à truquer ou à entraver la consommation d'électricité du Logement ou le mesurage de la consommation d'électricité du Logement, les Récompenses du Participant peuvent être plafonnées ou revues par Hydro-Québec, ou les deux. De plus, Hydro-Québec pourra mettre fin à la présente Entente conformément à la clause 7.3 ou 7.4 de l'Entente, ou aux deux.

- 2.12** Hydro-Québec se réserve le droit d'opérer compensation relativement à toutes sommes dues par le Participant relativement au Programme Hilo.

Économies d'énergie non garanties

- 2.13** Hydro-Québec ne garantit pas des économies d'énergie ou d'autres avantages liés au Programme Hilo. Hydro-Québec ne peut être tenue responsable de la hausse d'une facture d'électricité, car l'augmentation peut être attribuable notamment à la météo, à des habitudes de consommation du Participant, à un mauvais usage du Programme Hilo ou à une faible participation aux Défis Hilo.

3. Engagements

- 3.1** Le Participant s'engage en tout temps :

- 3.1.1** à maintenir sa connexion Internet à haute vitesse et à avoir un réseau sans fil (notamment Zigbee, Wifi ou autres réseaux sans fil) fonctionnel qui prend en charge tous ses Appareils connectés ;
- 3.1.2** à télécharger l'Application Hilo sur un appareil mobile intelligent, et à ne pas la désinstaller ;
- 3.1.3** à effectuer les mises à jour de l'Application Hilo en temps opportun ;
- 3.1.4** à s'assurer que, lorsque les Appareils connectés ont été installés par un tiers, l'ensemble des Appareils connectés sont fonctionnels, mis en service et jumelés à la Passerelle dans les trente (30) jours suivant la date de réception de la Passerelle par la poste.

4. Utilisation du Programme Hilo

- 4.1** L'utilisation directe ou indirecte, par quelque moyen que ce soit, du Programme Hilo aux termes suivants est strictement interdite :

- 4.1.1** toute utilisation à des fins commerciales ;
- 4.1.2** toute utilisation à des fins illégales ;
- 4.1.3** toute utilisation comportant des perturbations informatiques et qui nuit à la sécurité des Appareils connectés ou de leurs données ou qui comprend le décodage des données.

- 4.2** Hydro-Québec n'est responsable (A) ni des dommages ni des inconvénients occasionnés par (i) un dysfonctionnement du Programme Hilo qui ne résulte pas de ses agissements ou du fait personnel de son représentant ou de sa représentante ou de ses partenaires ou (ii) la manipulation des Appareils connectés par le Participant, y compris l'interruption du Programme Hilo ; des retards, des défaillances, des omissions ou des pertes d'information ; ou une mauvaise connexion avec les assistants vocaux, les réseaux de ses partenaires ou entre l'Application Hilo, la Passerelle et les Appareils connectés ou (B) si une Solution Hilo ou un Appareil connecté ne peut être inclus dans des Défis Hilo en raison d'une modification des réglages ou de l'Installation de ladite Solution Hilo ou dudit Appareil connecté, laquelle modification ou installation a été faite par le Participant ou, à sa demande, par un tiers non autorisé par Hydro-Québec ou par Hilo. À cet effet, le Participant s'engage notamment à ne pas modifier la température de son chauffe-eau. Le Participant comprend qu'Hydro-Québec ne peut garantir que sa participation aux Défis Hilo ne sera jamais interrompue, indisponible, inaccessible, instable ou limitée.

- 4.3** Le Participant est responsable en tout temps de suivre les recommandations et les mises en garde du fabricant de son chauffe-eau notamment concernant la température recommandée et la salubrité de l'eau du chauffe-eau. Il est important d'éviter en tout temps des déficits d'eau chaude. Il est conseillé d'attendre un minimum de 24 heures après le redémarrage manuel du chauffe-eau avant de consommer l'eau chaude. Il est déconseillé de couper manuellement l'alimentation au chauffe-eau en cas d'une absence de moins d'une semaine. L'interruption manuelle du chauffe-eau peut notamment nuire à la salubrité de l'eau et à toute participation aux Défis Hilo et entraîner une augmentation du risque de manquer d'eau chaude. Le Participant pourra consulter le Site Web pour se renseigner davantage sur la façon dont la Solution intelligente Hilo pour chauffe-eau respecte le critère de salubrité de l'eau du chauffe-eau.
- 4.4** Dans l'éventualité où la Passerelle ne réussirait pas à communiquer adéquatement avec un Appareil connecté, notamment un compteur intelligent d'Hydro-Québec, il se pourrait que certaines fonctionnalités du Programme Hilo ne fonctionnent pas, en tout ou en partie, correctement, y compris la lecture de la puissance du Logement à un moment précis.
- 4.5** En acceptant d'être engagé par la présente Entente, le Participant convient qu'il est également lié par les documents suivants (voir hiloenergie.com et hydroquebec.com) :
- [Politique de confidentialité du Site Web](#) ;
 - [Conditions d'utilisation du Site Web](#) ;
 - [Politique de confidentialité de l'Application Hilo](#) ;
 - [Conditions d'utilisation de l'Application Hilo](#) ;
 - [Conditions d'utilisation et politique de confidentialité des assistants vocaux](#) ;
 - [Conditions d'utilisation des plateformes numériques et politique de confidentialité](#) ;
 - [Notre engagement relativement à votre vie privée](#).

5. Propriété intellectuelle et licence

- 5.1** L'ensemble des droits, titres et intérêts relatifs au Programme Hilo, à l'Application Hilo et au Site Web (y compris leur code de programme) ainsi qu'aux marques et au logo Hilo appartient à Hydro-Québec et/ou à Hilo et est protégé par la législation relative à la propriété intellectuelle. Le Participant ne peut utiliser, reproduire, traduire, publier, transmettre ou diffuser aucun de ces éléments, en tout ou en partie, sans l'autorisation écrite d'Hydro-Québec ou d'Hilo ou des deux. Ni la présente Entente, ni les conditions d'utilisation de l'Application Hilo et du Site Web, ni l'inscription au Programme Hilo n'ont pour effet de conférer ou d'accorder au Participant quelque droit que ce soit sur un tel élément de propriété intellectuelle, autrement que ce qui est expressément prévu aux présentes.
- 5.2** Sous réserve du respect par le Participant de la présente Entente et des conditions d'utilisation de l'Application Hilo et du Site Web, une licence non transmissible, incessible, non exclusive, révocable et gratuite lui est accordée pour le téléchargement et l'utilisation de l'Application Hilo, et pour l'accès à celle-ci et au Site Web, exclusivement à des fins d'usage personnel (résidentiel). Aucun autre usage n'est autorisé.

6. Renseignements personnels

- 6.1** Hydro-Québec est assujettie à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Les renseignements personnels qu'elle recueille pendant la durée du Programme Hilo sont nécessaires à l'exercice de ses attributions en vertu de la Loi sur Hydro-Québec.
- 6.2** Afin de bénéficier du Programme Hilo et lorsque le Participant télécharge l'Application Hilo ou s'inscrit à l'infolettre, des renseignements personnels sont recueillis et utilisés par Hydro-Québec ; par exemple, les nom et prénom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse courriel et la consommation d'électricité réelle ainsi que l'utilisation d'Appareils connectés et d'assistants vocaux du Participant.

- 6.3** Hydro-Québec utilise aussi les renseignements personnels qu'elle détient relativement au compte d'Hydro-Québec du Participant, y compris le numéro de compte, le statut de responsable du compte et le tarif d'électricité associé au compte ainsi que l'emplacement, la compatibilité et le numéro du compteur communicant, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse courriel et le type de chauffage de sa maison.
- 6.4** Hydro-Québec tient au respect de la vie privée et invite le Participant à consulter les politiques suivantes afin de prendre connaissance des renseignements recueillis, de l'utilisation prévue de ceux-ci, ainsi que des pratiques en matière de protection des renseignements personnels :
- [Politique de confidentialité de l'Application Hilo](#) ;
 - [Notre engagement relativement à votre vie privée](#) ;
 - [Conditions d'utilisation et politique de confidentialité des assistants vocaux](#).
- 6.5** Hydro-Québec, Hilo, leurs fournisseurs de services ou leurs partenaires peuvent utiliser à des fins de recherche et de développement les renseignements personnels énoncés aux paragraphes précédents ainsi que les données concernant l'état, le fonctionnement et les commandes des Appareils connectés qui sont installés, y compris les données de ces Appareils connectés, les données et statistiques concernant l'utilisation par le Participant de l'Application Hilo ainsi que les réponses, commentaires et autres renseignements que le Participant fournit, notamment dans le cadre de tout échange avec Hydro-Québec dans le contexte du Programme Hilo. Hydro-Québec peut également analyser les renseignements personnels ou données recueillis afin d'offrir des conseils personnalisés et d'aider le Participant à mieux consommer.
- 6.6** L'accès aux renseignements personnels du Participant sera accordé uniquement aux personnes autorisées dont les fonctions requièrent qu'elles y aient accès. Si le Participant omet de fournir ces renseignements, sa participation au Programme Hilo pourrait être refusée.
- 6.7** Le Participant peut accéder à ses renseignements personnels ou les rectifier en communiquant avec le service à la clientèle du Programme Hilo au 1 844 500-HILO (4456).

7. Durée et résiliation

- 7.1** L'Entente entre en vigueur à partir du moment où le Participant accepte les présentes conditions.
- 7.2** Le Participant peut mettre fin à l'Entente ou à l'une des Solutions Hilo en tout temps. Il pourrait toutefois ne plus être admissible aux Récompenses pour la Période d'hiver en cours au moment de la résiliation de l'Entente ou de l'une des Solutions Hilo.
- 7.3** Hydro-Québec peut mettre fin à la présente Entente de façon unilatérale en informant le Participant par écrit au moins soixante (60) jours à l'avance. Ce délai sera de quinze (15) jours si Hilo met fin à l'Entente dans l'un des cas suivants :
- 7.3.1** le Participant refuse plus de dix (10) fois de participer aux Défis Hilo au cours d'une Période d'hiver donnée ;
 - 7.3.2** à plusieurs reprises, le Participant ne réduit pas suffisamment sa consommation d'électricité pendant un Défi Hilo accepté ; par exemple, s'il a utilisé des appareils énergivores comme des électroménagers, ou si sa consommation est au-delà de sa consommation de référence pendant les Défis Hilo acceptés ou refusés ;
 - 7.3.3** le Participant ne respecte pas ses engagements tels qu'ils sont prévus aux présentes ;

- 7.3.4** le Participant retire son consentement aux dispositions énoncées aux clauses 6.2 à 6.6 de l'Entente au sujet des renseignements personnels le concernant ;
- 7.3.5** le Participant déménage ou décède, et aucune solution n'est mise en place conformément à la clause 8 de l'Entente (Déménagement et transfert de l'Entente).
- 7.4** Hydro-Québec peut mettre fin à la présente Entente de façon unilatérale sans envoyer préalablement au Participant un avis dans l'un des cas suivants :
- 7.4.1** Hydro-Québec doit prendre des mesures immédiates pour protéger son réseau ou le réseau de l'un de ses partenaires ;
- 7.4.2** le Participant fait un mauvais usage du Programme Hilo, notamment des Appareils connectés et des services à la clientèle, y compris toute manipulation du Programme Hilo ou du Logement de manière à altérer, à truquer ou à entraver la consommation d'électricité du Logement ou le mesurage de la consommation d'électricité du Logement ;
- 7.4.3** le Participant fait usage du Programme Hilo, y compris des Appareils connectés, d'une manière contraire à la loi ou aux règlements.
- 7.5** En cas de résiliation, les fonctionnalités de l'Application Hilo seront désactivées.
- 7.6** Le consentement fourni par le Participant aux dispositions énoncées aux clauses 6.2 à 6.6 survit jusqu'à la fin de la Période d'hiver en cours, au moment de la résiliation de l'Entente aux fins du calcul des Récompenses auxquelles a droit le Participant, le cas échéant.
- 7.7** Après une période de vingt-quatre (24) mois suivant la résiliation de la présente Entente, Hydro-Québec se réserve le droit, sans renoncer à ses autres droits, d'annuler les Récompenses auxquelles le Participant avait droit à l'égard des Périodes d'hiver précédentes, mais qu'il n'a pas encore encaissées. Hydro-Québec enverra au Participant un avis, 30 jours avant la date de péremption des Récompenses.

8. Déménagement et transfert de l'Entente

- 8.1** Si le Participant déménage, il doit aviser le service à la clientèle du Programme Hilo au moins trente (30) jours avant la date prévue du déménagement. Sous réserve de ce qui précède, Hydro-Québec peut, sans y être obligée, proposer au Participant des solutions, telles un transfert de l'Entente, afin que l'Entente ne soit pas résiliée. Le Participant demeure le seul responsable envers Hydro-Québec de l'ensemble de ses obligations en vertu de l'Entente jusqu'à ce que la solution proposée par Hydro-Québec et acceptée par le Participant soit pleinement déployée en conformité avec les instructions dictées par Hydro-Québec.
- 8.2** Le Participant ne peut pas transférer son Entente à un tiers sans en informer préalablement Hydro-Québec.
- 8.3** Si le Participant décède, l'Entente ne peut être transférée qu'à un tiers résidant à la même adresse, avec le consentement d'Hydro-Québec et sur présentation des pièces justificatives nécessaires. Pour obtenir les Récompenses auxquelles avait droit le Participant décédé, le liquidateur ou la liquidatrice de la succession ou le représentant ou la représentante des héritiers et héritières, selon le cas, doit remplir le formulaire de transfert des récompenses et fournir une copie du certificat de décès du gouvernement provincial ou de la déclaration de décès du salon funéraire.
- 8.4** Une somme de cinquante dollars (50 \$), plus les Taxes applicables, pourra être facturée au Participant à titre de frais de traitement de la solution convenue avec Hydro-Québec.

9. Modification de l'Entente

- 9.1** Sous réserve de la loi et de la clause 9.2, Hydro-Québec se réserve le droit de modifier unilatéralement, de temps à autre, l'une ou l'autre des dispositions de cette Entente, étant entendu qu'une telle modification ne pourra réduire les Récompenses déjà accumulées par le Participant.
- 9.2** En cas de modification des dispositions prévues à cette Entente, Hydro-Québec en informera le Participant au moyen d'un avis écrit, soixante (60) jours avant l'entrée en vigueur des dites modifications, et ce, en utilisant un moyen raisonnable pour le porter à son attention. Cet avis mentionnera clairement les modifications proposées et la date de leur entrée en vigueur. Le Participant aura le choix de refuser les modifications qui ont pour effet d'augmenter les obligations du Participant ou de réduire les obligations d'Hydro-Québec et de mettre fin à l'Entente en transmettant un avis à cette fin à Hydro-Québec, au plus tard, trente (30) jours suivant l'entrée en vigueur des modifications. L'absence d'avis de refus dans le délai prévu constitue l'acceptation par le Participant de l'ensemble des modifications.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les termes et expressions comportant une majuscule sont définis dans [le Glossaire](#) >

1. ACHAT D'APPAREILS CONNECTÉS

Pour faire l'achat d'Appareils connectés, le Participant doit être admissible au Programme Hilo.

Confirmation de la commande

- 1.1** La confirmation de la réception de la commande par Hilo n'est pas une confirmation de la vente des Appareils connectés visés par la commande. Hilo ne peut garantir que les Appareils connectés annoncés sur son Site Web ou par le service à la clientèle seront disponibles au moment de la commande ou par la suite.
- 1.2** Hilo se réserve le droit d'annuler une commande et de ne pas la traiter, même si elle l'avait déjà acceptée, notamment, lorsque les Appareils connectés ne sont pas installés dans le Logement du Participant dans les 45 jours suivant la date de la commande, et ce, pour des raisons qui ne sont pas attribuables à Hilo. Dans ce cas, le Participant sera avisé de l'annulation et du fait qu'aucun montant ne lui sera facturé ou qu'un remboursement lui sera accordé, selon ce qui correspond à la situation.
- 1.3** Avant d'accepter de traiter une commande, Hilo peut exiger du Participant qu'il fournisse des renseignements supplémentaires.

Modification de la commande

- 1.4** Le Participant qui souhaite apporter une modification à sa commande avant la date d'installation prévue ou avant la date d'expédition prévue doit communiquer avec le service à la clientèle du Programme Hilo. Hilo se réserve le droit de ne pas accepter la demande de modification du Participant.

Annulation de la commande

- 1.5** Le Participant peut annuler sa commande sans frais jusqu'à deux (2) jours avant la date d'expédition prévue.

2. FACTURATION

- 2.1** Après la transaction, une confirmation de commande sera envoyée par courriel au Participant. Une facture détaillant le prix, les Taxes et les frais afférents à payer, le cas échéant, sera envoyée par courriel au Participant. Cette confirmation de commande et cette facture font partie intégrante de ces Conditions générales de vente.

3. GARANTIES ET RESPONSABILITÉS

- 3.1** Les Appareils connectés, la Passerelle et les produits distribués directement par Hilo ou indirectement par un tiers affilié au Programme Hilo qui sont de marque Hilo sont garantis trois (3) ans contre les défauts de fabrication comme suit :

- dans le cas d'une installation faite par Hilo, à compter de la date d'installation ;
- dans le cas d'une installation faite par un tiers affilié autorisé dans une construction neuve, à compter de la date de prise de possession du Logement par le Participant ;
- dans le cas d'un envoi postal par Hilo, à compter de la date de la commande du Participant.

La garantie du fabricant des Appareils connectés de marque Hilo ou de la Passerelle ne s'applique pas si l'équipement est brisé ou défectueux pour l'une des raisons suivantes :

3.1.1 un accident ;

3.1.2 un cas de force majeure ;

3.1.3 la modification d'un Appareil connecté ou de la Passerelle sans l'autorisation d'Hilo ;

3.1.4 la mauvaise utilisation ou l'utilisation abusive de l'Appareil connecté ou de la Passerelle.

- 3.2** Les Appareils connectés et les produits qui ne sont pas de marque Hilo et qui sont distribués directement par Hilo, ou indirectement par un tiers affilié au Programme Hilo sont couverts par la garantie du fabricant. Le Participant doit s'assurer de consulter le manuel d'utilisation ou la fiche technique de ces Appareils connectés et de ces produits sur le Site Web.

- 3.3** Hilo n'offre aucune garantie pour des Appareils connectés achetés auprès d'un tiers qui ne sont pas (i) de marque Hilo ou (ii) distribués directement par Hilo ou indirectement par un tiers affilié au Programme Hilo. Le Participant doit s'assurer de consulter le manuel d'utilisation ou la fiche technique de ces Appareils connectés et de ces produits vendus par des tiers.

- 3.4** Le Participant a la responsabilité de s'assurer que les Appareils connectés et la Passerelle (notamment le détecteur de fumée et le chauffe-eau) sont conformes à toutes les exigences d'utilisation pertinentes, y compris en ce qui concerne les manuels d'utilisation, les fiches techniques, les normes, les codes et les lois applicables (municipales et autres). Le Participant s'engage à assumer la responsabilité découlant du non-respect des exigences d'utilisation pertinentes par lui ou toute tierce personne.

- 3.5** Seuls les Appareils connectés (i) de marque Hilo ou (ii) qui ne sont pas de marque Hilo, mais qui sont approuvés par Hydro-Québec et affichés comme tels sur le Site Web, sont fonctionnels et compatibles avec la Passerelle et l'Application Hilo. Plus précisément, Hydro-Québec et Hilo ne garantissent ni le

fonctionnement des Appareils connectés qui ne sont pas de marque Hilo, et qui n'ont pas été approuvés ou affichés comme tels par Hydro-Québec (sur le Site Web), ni leur compatibilité avec la Passerelle et l'Application Hilo. Par conséquent, à la demande d'Hydro-Québec, le Participant devra supprimer et déconnecter tout autre appareil de l'Application Hilo et de la Passerelle, et ce, afin d'assurer le bon fonctionnement du Programme Hilo. Les Appareils connectés qui ne sont pas de marque Hilo, mais qui sont compatibles avec le Programme Hilo sont assujettis à des changements sans préavis.

- 3.6** Hilo ne s'engage aucunement à fournir des pièces de rechange et des services de réparation après la période de validité de la garantie, ni, en tout temps, si le Participant ne respecte pas les dispositions de la clause 3.4 de ces Conditions générales de vente.

4. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- 4.1** Des renseignements personnels sont recueillis et utilisés par Hilo ; par exemple, les nom et prénom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse courriel et la consommation d'électricité réelle ainsi que l'utilisation d'Appareils connectés et d'assistants vocaux du Participant.
- 4.2** Hilo utilise aussi les renseignements personnels détenus par Hydro-Québec relativement au compte d'Hydro-Québec du Participant, y compris le numéro de compte, le statut de responsable du compte, le tarif d'électricité associé au compte ainsi que l'emplacement, la compatibilité et le numéro du compteur communicant, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse courriel et le type de chauffage de sa maison.
- 4.3** Hilo tient au respect de la vie privée et invite le Participant à consulter les politiques suivantes afin de prendre connaissance des renseignements recueillis, de l'utilisation prévue de ceux-ci ainsi que des pratiques en matière de protection des renseignements personnels :
- [Politique de confidentialité de l'Application Hilo ;](#)
 - [Notre engagement relativement à votre vie privée ;](#)
 - [Conditions d'utilisation et politique de confidentialité des assistants vocaux.](#)
- 4.4** Hydro-Québec, Hilo, leurs fournisseurs de services ou leurs partenaires peuvent utiliser à des fins de recherche et de développement les renseignements personnels énoncés aux paragraphes précédents ainsi que les données concernant l'état, le fonctionnement et les commandes des Appareils connectés qui sont installés, y compris les données de ces Appareils connectés, les données et statistiques concernant l'utilisation par le Participant de l'Application Hilo ainsi que les réponses, commentaires et autres renseignements que le Participant fournit, notamment dans le cadre de tout échange entretenu avec Hydro-Québec dans le contexte du Programme Hilo.
- 4.5** L'accès aux renseignements personnels du Participant sera accordé uniquement aux personnes autorisées dont les fonctions requièrent qu'elles y aient accès.
- 4.6** Le Participant peut accéder à ses renseignements personnels ou les rectifier en communiquant avec le service à la clientèle du Programme Hilo au 1 844 500-HILO (4456).
- 4.7** Le Participant comprend que les renseignements personnels mentionnés dans les présentes Conditions générales de vente seront traités par Hilo conformément à la législation applicable en matière de protection des renseignements personnels.

GLOSSAIRE

Appareil connecté : Dispositif, équipement ou matériel de type Internet des objets faisant partie d'une Solution Hilo ou étant complémentaire du Programme Hilo, de marque Hilo ou non, fourni par Hilo dans le cadre du Programme Hilo et géré par le Participant à l'aide de l'application mobile Hilo et de la Passerelle.

Certains Appareils connectés peuvent être obtenus par le Participant par l'intermédiaire d'un tiers. Le cas échéant, ces Appareils connectés doivent être compatibles avec le Programme Hilo et approuvés par Hydro-Québec. La liste complète et détaillée des Appareils connectés compatibles peut être consultée à partir du Site Web.

Application Hilo : Application mobile téléchargée par le client ou la cliente sur son appareil mobile intelligent, laquelle servira à piloter les Appareils connectés dans le cadre du Programme Hilo.

Consignes Hilo : Action, consigne ou réglage automatique qui s'applique aux Solutions Hilo du Participant, programmé par Hydro-Québec en prévision d'un Défi Hilo ou d'un test. Ces actions, consignes ou réglages concernent, entre autres, la température de consigne des thermostats connectés, l'activation et la désactivation du contrôleur de charge connecté du chauffe-eau électrique et la puissance maximale de la borne de recharge.

Crédit : Bénéfice pécuniaire sous forme d'une remise partielle, calculé conformément à l'article 4 des Conditions générales de vente et d'installation, consentie au Participant par Hilo en considération de l'Entente.

Défi Hilo : Événement ponctuel dans le cadre duquel sont mises en place les Consignes Hilo visant les Solutions Hilo du Participant pour réduire la consommation d'électricité du Participant pendant une période de pointe ou la déplacer en dehors de cette période, laquelle peut survenir le matin, le soir, ou à ces deux moments. Des renseignements plus détaillés sur les Défis Hilo peuvent être obtenus sur le Site Web.

Entente : Conditions de participation au Programme Hilo.

Gestion de la reprise après panne : Fonction permettant, après la fin d'une panne de courant, de rétablir, graduellement et/ou avec un délai, la puissance consommée des Appareils connectés concernés, par le biais d'un algorithme intégré à ces Appareils connectés.

Hilo : Personne morale dont le nom complet est Services Hilo inc., filiale d'Hydro-Québec.

Installateur : Électricienne qualifiée ou électricien qualifié, plombière qualifiée ou plombier qualifié, frigoriste qualifiée ou frigoriste qualifié ou tout autre installateur qualifié ou installatrice qualifiée, selon le cas, en vertu des lois applicables. L'Installateur est désigné par l'entité responsable de l'installation soit, selon le cas, Hilo ou un tiers affilié au Programme Hilo.

Logement : Domicile où le Programme Hilo est installé.

Participant : Personne qui est inscrite au Programme Hilo d'Hydro-Québec.

Passerelle : Dispositif qui centralise et gère certains Appareils connectés du Logement et qui permet de communiquer avec le compteur communicant d'Hydro-Québec pour obtenir la puissance appelée du Logement du Participant à un moment précis.

La Passerelle doit être compatible avec le Programme Hilo, et elle peut être fournie par Hilo ou par un tiers approuvé par Hydro-Québec. Une seule Passerelle est nécessaire pour que le Programme Hilo soit fourni.

Période d'hiver : Période allant du 1er décembre au 31 mars inclusivement.

Programme Hilo : Ensemble des services fournis par Hydro-Québec dans le cadre du service de maison intelligente, qui permet à tout Participant de réduire sa consommation d'électricité, de mieux connaître ses habitudes de consommation pendant la Période d'hiver et d'obtenir des Récompenses lorsqu'il accepte et relève des Défis Hilo, conformément à l'Entente.

Grâce au programme Hilo, le Participant peut suivre sa consommation d'électricité, gérer et surveiller les Appareils connectés et participer à des Défis Hilo.

À la fin de chaque Période d'hiver, le Participant reçoit le total des Récompenses qu'il a accumulées selon un mode de paiement déterminé par Hydro-Québec. Les Récompenses sont versées uniquement à la fin de chaque Période d'hiver.

Afin de bénéficier du Programme Hilo, le Participant doit posséder au moins une des Solutions Hilo.

Récompense : Somme d'argent offerte par Hydro-Québec au Participant, selon son degré de réussite aux Défis Hilo. Le calcul de la Récompense peut varier et tient compte des économies réalisées sur la consommation réelle du Logement par rapport à la consommation de référence du Logement déterminée par Hydro-Québec, entre autres sur la base de la consommation historique ajustée du Logement.

Les économies peuvent varier selon :

- le mode de participation au Défi Hilo choisi par le Participant (s'il y a lieu) ;
- le type de Solution Hilo ou le nombre de Solutions Hilo lors de la participation au Défi Hilo ;
- le nombre d'Appareils connectés lors du Défi Hilo pendant toute sa durée ;
- le nombre de Défis Hilo que le Participant a acceptés pendant une Période d'hiver ;
- l'effort de réduction de la consommation d'électricité des appareils ne faisant pas partie d'une des Solutions Hilo ;
- la météo, les habitudes de consommation du Participant ou un mauvais usage du Programme Hilo.

Représentant désigné : Personne autorisée par le Participant à le représenter pendant l'installation des Appareils connectés.

Site Web : Site Web hiloenergie.com.

Solution intelligente pour chauffage : Solution de domotique d'Hydro-Québec composée de divers Appareils connectés, notamment de thermostats connectés, permettant de gérer la consommation d'électricité du système de chauffage d'un Logement à l'aide de la Passerelle et de l'application mobile Hilo.

Solution intelligente pour chauffe-eau : Solution de domotique d'Hydro-Québec composée de divers Appareils connectés, notamment de contrôleurs de charge et d'appareils de plomberie, permettant de gérer la consommation d'énergie du chauffe-eau électrique d'un Logement à l'aide de la Passerelle et de l'application mobile Hilo. La Solution intelligente pour chauffe-eau n'inclut pas le chauffe-eau électrique. Le Participant doit posséder un chauffe-eau compatible.

Solution intelligente pour recharge de véhicules électriques : Solution de domotique d'Hydro-Québec, comportant notamment la commande d'une borne de recharge à distance, permettant aux propriétaires de véhicules électriques de participer automatiquement aux Défis Hilo. La Solution intelligente pour recharge de véhicules électriques n'inclut pas la borne de recharge. Le Participant doit posséder une borne de recharge

compatible (et affichée comme telle sur le Site Web).

Solution Hilo : Solution intelligente pour chauffage, Solution intelligente pour chauffe-eau ou Solution intelligente pour recharge de véhicules électriques ou pour une combinaison de celles-ci.

Taxes : La taxe sur les produits et services (T.P.S.) et la taxe de vente du Québec (T.V.Q.) qui pourraient être applicables.

Pour toute question, prière de communiquer avec le service à la clientèle du Programme Hilo :

Courriel : serviceclient@hiloenergie.com

Site Web : www.hiloenergie.com

Téléphone : 438 289-HILO (4456) ou, sans frais, 1 844 500-HILO (4456)

Adresse : 1200, avenue McGill College, 6e étage, Montréal (Québec) H3B 4G7, Canada