

Programme d'aide financière – Utilisez vos propres appareils connectés compatibles

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

Lorsqu'elle réfère à l'« aide financière » décrite dans ce programme d'aide financière, Hydro-Québec peut également utiliser le mot « prime », lequel a la même signification.

1. Aide financière

Hydro-Québec offre une aide financière suivant le jumelage de vos Appareils connectés compatibles à l'Application Hilo lorsque l'ensemble des exigences de l'Entente sont respectées.

L'aide financière est indiquée dans [la liste des Appareils connectés compatibles avec le Programme Hilo et approuvés par Hydro-Québec](#).

Le nombre d'Appareils connectés compatibles qui sont admissibles à l'aide financière est limité par adresse et selon les catégories suivantes :

Catégorie d'Appareils connectés	Nombre maximal d'Appareils connectés compatibles par adresse
Thermostats intelligents à tension de secteur (pour plinthes, convecteurs ou planchers chauffants)	10
Thermostats intelligents à basse tension	2
Bornes de recharge intelligente pour véhicule électrique	2
Contrôleurs intelligents pour chauffe-eau électrique (En vigueur à compter du 15 juillet 2025)	2

Le Participant doit jumeler les Appareils connectés compatibles à l'Application Hilo et accepter l'Entente du Programme Hilo. Le Participant qui procède au jumelage d'au moins un Appareil connecté compatible à l'Application Hilo recevra l'aide financière applicable au plus tard lors du prochain versement des Récompenses.

L'aide financière n'est versée qu'une seule fois par Appareil connecté compatible.

2. Critères d'admissibilité du participant

Pour être admissible au programme d'aide financière, le Participant doit :

- 2.1.** se procurer ou posséder au moins un Appareil connecté compatible avec le Programme Hilo et approuvé par Hydro-Québec (les Appareils connectés vendus par Hilo ne sont pas admissibles à ce programme d'aide financière) ;

-
- 2.2.

être admissible au Programme Hilo et respecter l'Entente pendant une durée minimale de 12 mois suivant l'acceptation de ce programme d'aide financière ;
- 2.3.

ne pas refuser plus de 10 Défis Hilo ni s'en désister par Période d'hiver au cours des 12 premiers mois suivant l'acceptation de ce programme d'aide financière.

3. Conditions et engagements

3.1. Engagements et déclarations du Participant

- 3.1.1.

Le Participant déclare que toute l'information contenue dans sa demande d'aide financière et tout document justificatif fourni sont exacts.
- 3.1.2.

Le Participant s'engage à transmettre à Hydro-Québec toutes les preuves supplémentaires et tous les documents que celle-ci pourrait lui demander attestant la présence des Appareils connectés compatibles, installés en bonne et due forme, au lieu de résidence de la demande.
- 3.1.3.

Lorsque l'un ou l'autre des événements suivants se produit :

•

Le Participant résilie l'Entente du Programme Hilo avant la fin d'une durée minimale de 12 mois suivant l'acceptation de ce programme d'aide financière ;

•

Le Participant fait défaut de se conformer aux obligations énoncées dans l'Entente au cours des 12 premiers mois suivant l'acceptation de ce programme d'aide financière ;

•

Le Participant refuse plus de 10 Défis Hilo ou s'en désiste par Période d'hiver au cours des 12 premiers mois suivant l'acceptation de ce programme d'aide financière ;

le Participant s'engage alors à rembourser à Hydro-Québec le pourcentage suivant de l'aide financière reçue aux termes du présent programme d'aide financière :

Nombre de mois suivant l'acceptation du programme d'aide financière	Pourcentage à rembourser de l'aide financière reçue (%)
0-1	97,9
1-2	95,8
2-3	93,8
3-4	91,7
4-5	89,6
5-6	87,5
6-7	85,4
7-8	83,3
8-9	81,3
9-10	79,2
10-11	77,1
11-12	75,0

Cette somme devient immédiatement exigible à la date de prise d'effet de la résiliation.

- 3.1.4.** Si la demande d'aide financière est acceptée, le Participant s'engage à ne pas présenter à des organismes gouvernementaux une autre demande d'aide financière visant les Appareils connectés compatibles pour lesquels une aide financière a été accordée.
- 3.1.5.** Le Participant s'engage à rembourser à Hydro-Québec, dans le délai qui sera indiqué dans l'avis qu'elle transmettra, toute aide financière reçue en trop, si le calcul comporte une erreur, si les critères d'admissibilité n'ont pas été respectés, si le Participant fait une fausse déclaration ou s'il a reçu une aide financière d'un organisme gouvernemental, d'Hydro-Québec ou de l'une ou l'autre de ses filiales pour le même équipement, alors qu'il n'y avait pas droit.
- 3.1.6.** Le Participant s'assure que les Appareils connectés choisis sont admissibles et compatibles au Programme Hilo. Hydro-Québec n'est pas responsable du choix d'Appareils connectés qu'elle n'a pas vendus ni des travaux effectués pour leur installation.
- 3.1.7** Le Participant s'engage à respecter l'ensemble des lois et règlements applicables au Québec en ce qui a trait à l'achat et à l'installation des Appareils connectés compatibles.

3.2. Droits d'Hydro-Québec et limitation de responsabilité

- 3.2.1** Hydro-Québec peut mettre fin au Programme Hilo ou au présent programme d'aide financière ou modifier l'un ou l'autre en tout temps, et ce, sans préavis.
- 3.2.2** Hydro-Québec se réserve le droit d'interpréter les modalités du Programme Hilo ou du présent programme d'aide financière.
- 3.2.3** Hydro-Québec peut refuser la demande d'aide financière du Participant ou exiger le remboursement de l'aide financière reçue si ladite demande ne respecte pas les exigences du Programme Hilo ou du présent programme d'aide financière ou si le Participant ne respecte pas les lois et règlements applicables au Québec. Elle peut également exiger le remboursement de l'aide financière si le Participant a reçu un montant en trop, si le Participant a fait une fausse déclaration, ou s'il a reçu une aide financière d'un organisme gouvernemental, d'Hydro-Québec ou de l'une ou l'autre de ses filiales pour le même équipement, alors qu'il n'y avait pas droit.
- 3.2.4** Hydro-Québec peut exiger du Participant qu'il rembourse à Hydro-Québec la proportion de l'aide financière prévue à l'article 3.1.3 lorsque l'Entente du Programme Hilo est résiliée par le Participant ou en raison d'un défaut du Participant, ou si le Participant refuse plus de 10 Défis Hilo ou s'en désiste par Période d'hiver au cours des 12 premiers mois suivant son acceptation de ce programme d'aide financière. Cette somme devient immédiatement exigible à la date de prise d'effet de la résiliation.
- 3.2.5** Hydro-Québec ne peut être tenue responsable des dommages ou préjudices découlant du Programme Hilo ou du présent programme d'aide financière ou de sa participation à ceux-ci, ni des délais de traitement supérieurs à ceux prévus.
- 3.2.6** Hydro-Québec peut exiger des preuves supplémentaires si celles qui lui ont été transmises ne permettent pas de satisfaire aux exigences énoncées dans le présent programme d'aide financière.
- 3.2.7** La seule obligation d'Hydro-Québec consiste à verser l'aide financière qu'elle aura approuvée selon les exigences du présent programme d'aide financière.

4. Protection des renseignements personnels

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 lors de la demande d'aide financière du Participant sont nécessaires à l'exercice de ses attributions en vertu de la Loi sur Hydro-Québec.

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.

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.

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.](#)

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 de ce programme d'aide financière.

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 demande d'aide financière pourrait être refusée.

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).

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