

CONVENTION DE TÉLÉPHONIE SANS FIL AFFAIRES

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LA PRÉSENTE CONVENTION : CELLE-CI PRÉVOIT LES MODALITÉS ET CONDITIONS SUIVANT LESQUELLES LE SERVICE DE TÉLÉPHONIE SANS FIL DE VIDÉOTRON EST FOURNI À LA CLIENTÈLE DE VIDÉOTRON. DANS LE CAS OÙ CERTAINS DES SERVICES FOURNIS PAR VIDÉOTRON SONT RÉGIS PAR LE CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES (CRTC) ET QU'IL Y A UNE INCOMPATIBILITÉ ENTRE LES DISPOSITIONS DES PRÉSENTES ET LES RÈGLES ÉDICTÉES PAR LE CRTC, CES DERNIÈRES PRÉVAUDRONT.

EN DEMANDANT L'ACTIVATION DES SERVICES DE TÉLÉPHONIE SANS FIL, VOUS RECONNAISSEZ AVOIR PRIS CONNAISSANCE DE LA PRÉSENTE ENTENTE ET ACCEPTEZ D'ÊTRE LIÉ PAR TOUTES ET CHACUNE DE SES DISPOSITIONS.

CONVENTION - SERVICE DE TÉLÉPHONIE SANS FIL DE VIDÉOTRON

CONDITIONS ET MODALITÉS

Aux fins de la présente convention, les définitions suivantes s'appliquent :

1. DÉFINITIONS

1.1 **Date effective** - la date d'activation des Services fournis par Vidéotron au client et dans l'éventualité où il s'agit de fourniture de Services additionnels à compter de la date de l'activation des Services additionnels par Vidéotron.

1.2 **Équipement** – réfère aux équipements vendus, prêtés ou loués au client par Vidéotron ou l'un de ses détaillants autorisés, tels téléphone sans fil, batterie, carte à puce (carte SIM) et accessoires.

1.3 **Frais minimums** - les frais payables par le client pour l'abonnement aux Services pour la période minimale d'abonnement choisie.

1.4 **Services** - les services offerts au client par Vidéotron tels que plus précisément décrits aux paragraphes 2.1 et 2.2 de la présente convention.

1.5 **Spécifications** - les spécifications reliées aux Services et à l'Équipement requis par le client et fournis par Vidéotron, lesquelles spécifications sont détaillées sur le relevé de compte transmis au client par Vidéotron.

1.6 **Transporteur** – Vidéotron ou tout autre tiers propriétaire du réseau sans fil par le biais duquel les Services sont fournis au client.

2. OBJET

2.1 **Services** - Sous réserve des modalités et conditions de la présente convention, Vidéotron Itée ou CF Câble TV Inc. (individuellement, selon leurs prestations respectives « Vidéotron ») s'engage à fournir au client les Services suivants:

2.1.1 un service de téléphonie sans-fil, ou tout autre service qui pourra de temps à autre être rendu disponible par Vidéotron à ses clients, selon les Spécifications et selon les modalités associées aux Services.

2.2 **Autres Services** - Les Services peuvent également comprendre, moyennant certains frais dans certains cas, les éléments qui suivent lorsqu'ils sont compris dans les Services fournis au client ou requis par le client:

2.2.1 les éléments d'identification qui sont attribués par Vidéotron ou par un autre fournisseur au client et transférés à Vidéotron, tels que numéro de téléphone, numéro de téléphone de transition (utilisé temporairement lors du transfert d'un numéro de téléphone), numéro d'identification personnel (« NIP »), adresse de courriel, adresse IP et adresse de page Web (les « Codes du client »);

2.2.2 les options comprises dans les Services fournis au client ou requises par le client (telles que les fonctions de gestion d'appels, la boîte vocale, etc.);

2.2.3 un service de Soutien technique en ligne ou par téléphone afin d'assurer le bon fonctionnement des Services ainsi qu'un service d'entretien et de réparation à la suite de l'établissement des Services (« Soutien technique »);

2.2.4 l'accès aux services d'urgence 911;

2.2.5 l'accès au service de relais téléphonique pour malentendants;

2.2.6 les autres services facturés à l'utilisation, tels que notamment, sans limitation, l'accès au service d'assistance-annuaire téléphonique, les services interurbains, les services d'itinérance, les services de messagerie texte, les services d'Internet sans fil, ainsi que tout service permettant la transmission de données.

Le client comprend que certaines composantes et fonctionnalités pourraient ne pas être disponibles (à moins d'un avis contraire de Vidéotron) tels que notamment, sans limitation, les appels débutant par 1-900 et 1-976.

2.3 **Exclusions** – Sont spécifiquement exclus des Services, tous services qui ne sont pas visés par la présente convention.

2.4 **Absence d'obligation de fournir les Services** - Vidéotron n'est pas tenue de fournir les Services à un requérant si, notamment mais sans limitation aucune:

(a) Le requérant a, auprès de Vidéotron, un compte en souffrance pour d'autres services;

- (b) Vidéotron a déjà, dans le passé, résilié d'autres services auprès du requérant;
- (c) Le requérant ne donne pas, de l'avis de Vidéotron, de garantie raisonnable en vertu des présentes modalités;
- (d) Les autres produits et services de Vidéotron ne sont pas fournis par Vidéotron dans la région du requérant;
- (e) Tout autre motif de l'avis de Vidéotron.

2.5 **Réseau sans fil** – Vidéotron fournit les Services au client par le biais d'un réseau sans fil propriété du Transporteur.

2.6 **Acquittement du relevé de compte par le client** - L'acquittement par le client de son relevé de compte constitue la confirmation que les Spécifications qui y sont inscrites sont conformes à ce qui a été convenu entre le client et Vidéotron.

2.7 **Services offerts pour la clientèle résidentielle** - Dans l'éventualité où Vidéotron considère que le client doit plutôt bénéficier des services « résidentiel », celle-ci transmettra au client un préavis de trente (30) jours à l'effet qu'elle va transférer le client au service « résidentiel ».

2.8 **Revente interdite** - La revente par le client des Services décrits à la présente convention est interdite. Le client ne peut non plus offrir les Services à des tiers, moyennant une contrepartie ou non.

3. PAIEMENT DES SERVICES

3.1 **Frais payables par le client** - À compter de la Date effective, en considération de la fourniture des Services au client en conformité avec les Spécifications, ce dernier s'engage à payer à Vidéotron le montant représentant les Frais minimums tels qu'indiqués sur le relevé de compte. Le client s'engage également à payer à Vidéotron tous les autres frais liés aux Services décrits aux sous-paragraphe 2.2.1 à 2.2.6.

Les tarifs liés à la transmission de données peuvent différer de ceux mentionnés en raison de règles d'arrondissement. Le surdébit du protocole TCP-IP sera ajouté à toute transmission de données et inclus dans le calcul d'utilisation. Le client convient d'accepter les calculs d'utilisation de Vidéotron, lesquels sont définitifs. Vidéotron ne mettra pas en commun les calculs d'utilisation de différents appareils mis en service au nom du client. La compression pourrait influencer sur le montant total facturé au compte du client. Le réseau peut envoyer de nouveau des paquets de données pour assurer leur envoi complet et les frais liés au renvoi de ces paquets seront facturés au client.

Les frais payables par le client pourront de temps à autre être modifiés par Vidéotron sur préavis d'au moins trente (30) jours au client par la poste ou par courriel électronique. La liste des frais de Vidéotron actuellement en vigueur est disponible ou le sera éventuellement sur le site Internet de Vidéotron à videotron.com ou en communiquant avec le Service à la clientèle au 1 800-561-4248.

3.2 **Taxes** - Toutes les taxes applicables sont en sus des frais et tarifs décrits au paragraphe 3.1.

3.3 **Facturation** - Les Frais minimums reliés aux Services sont facturés d'avance et mensuellement pour les Services à être fournis au client. Les frais non récurrents payables par le client tels que les frais de Soutien technique sont facturés dans les trente (30) jours. Les frais d'utilisation varient en fonction de l'utilisation des Services par le client et en fonction de la tarification établie par Vidéotron et sont facturés mensuellement. Sauf pour les frais d'utilisation, le client reçoit sa facture suivant la fréquence de facturation habituelle de ses autres services de Vidéotron ou selon la fréquence de facturation habituelle choisie s'il n'a pas d'autre service auprès de Vidéotron. Les frais payables pour la fourniture de Services pour une partie de période seront calculés au prorata selon le nombre de jours de disponibilité des Services au client par rapport au nombre total de jours compris dans cette période. Le paiement à l'avance sur une base autre que mensuelle n'est qu'une modalité de paiement et n'accorde au client aucun avantage quel qu'il soit ni protection contre toute augmentation de tarif applicable à toute partie de la période pour laquelle le dernier paiement du client a été reçu. Le présent paragraphe ne s'applique toutefois pas aux frais, tarifs et modalités de paiement qui peuvent être applicables lors de certaines promotions.

3.4 **Frais supplémentaires** - Des frais d'administration seront facturés au client pour tout chèque retourné pour provisions insuffisantes, pour chaque paiement préautorisé refusé par l'institution financière du client ou pour chaque débit sur la carte de crédit du client qui ne serait pas autorisé par l'institution émettrice.

3.5 **Délai de paiement** - Les frais sont payables à la date d'échéance indiquée sur le relevé de compte expédié au client (par la poste ou via le mode de distribution électronique) ou par paiement autorisé prélevé sur le compte du client ou par débit préautorisé sur la carte de crédit du client.

Cependant, dans des circonstances exceptionnelles, par exemple lorsqu'un client a engagé un montant élevé de frais et présente un risque anormal de perte pour Vidéotron, celle-ci peut, avant la date de facturation normale, demander au client un paiement provisoire pour les frais accumulés, en lui donnant des détails sur les services et les frais en question. Dans ces cas, les frais peuvent être considérés en souffrance trois (3) jours après avoir été engagés ou trois (3) jours après que Vidéotron en ait exigé le paiement, selon la dernière éventualité à se produire. Vidéotron peut demander le paiement immédiat dans des situations extrêmes, sous réserve (a) qu'un avis ait été envoyé au client et que le risque anormal de perte se soit sensiblement accru depuis la signification de l'avis; ou (b) que Vidéotron ait des motifs raisonnables de croire que le client a l'intention de la frauder.

3.6 **Intérêt sur compte en souffrance** - Dans l'éventualité où les frais demeurent impayés après la date d'échéance, ceux-ci porteront intérêt au taux de 1,5 % par mois (19,56 % par année) calculé et composé quotidiennement à compter de la date d'échéance. Tant que des frais demeurent impayés, Vidéotron émettra un relevé de compte chaque mois. Tout paiement partiel effectué par le client sera d'abord imputé sur l'intérêt accru puis sur le capital impayé, en commençant par les montants en souffrance dont la date d'échéance est la plus éloignée de la date du paiement.

3.7 **Garanties** – Dans l'éventualité où, de l'avis de Vidéotron, le client représente un risque financier, celle-ci pourra exiger un paiement d'avance sur certains services ou toute autre

garantie que Vidéotron jugera raisonnable. Vidéotron peut aussi, en tout temps et à son entière discrétion, exiger une garantie d'un client lorsque le client n'a pas d'antécédents de crédit auprès de Vidéotron et refuse ou ne peut fournir, de façon satisfaisante, des renseignements sur sa solvabilité, que le client a une cote de solvabilité insatisfaisante auprès de Vidéotron en raison de ses pratiques de paiement relatives aux services de Vidéotron au cours des deux années précédentes ou que le client présente manifestement un risque anormal de perte. Vidéotron doit informer le client du motif précis de l'exigence d'une garantie et des modalités applicables.

3.8 Enquête de crédit - Le client autorise Vidéotron et les personnes agissant au nom de Vidéotron, à vérifier, avant et pendant la durée des Services, son dossier de crédit auprès des institutions pertinentes et autorise en tout temps les institutions financières et autres agences de renseignements à divulguer à Vidéotron et les personnes agissant en son nom les renseignements sur son dossier de crédit. Dans l'éventualité où, de l'avis de Vidéotron, le client représente un risque financier, celle-ci pourra exiger un paiement d'avance sur certains services ou toute autre garantie que Vidéotron jugera raisonnable. Le client déclare qu'il a divulgué tout fait ou renseignement important concernant sa situation financière qui aurait pour effet de modifier sa capacité d'honorer les engagements qu'il a contractés en vertu de la présente convention.

3.9 Modifications - Vidéotron pourra, sur préavis d'au moins trente (30) jours transmis au client par la poste ou par courrier électronique, modifier les Services ou toute autre disposition de la présente convention, y compris les frais et tarifs stipulés au paragraphe 3.1. Le client pourra à l'intérieur du délai de trente (30) jours résilier les Services affectés par la modification, sauf si la modification en question vise une composante obligatoire des Services, tels que le service d'urgence 911 ou les frais de réseau, à défaut de quoi il sera irrévocablement présumé avoir accepté les modifications visées par l'avis. Aucun préavis ne sera toutefois requis à l'égard d'une modification des Services lorsque les prestations de Vidéotron en regard de ceux-ci demeurent semblables et qu'elles n'ont aucune conséquence sur les frais payables par le client. Vidéotron affichera les termes et conditions les plus récents et mis à jour, lesquels seront disponibles sur son site Internet à videotron.com ou donnera avis de toute modification au moyen d'un avis écrit.

3.10 Compte en souffrance - Dans l'éventualité où (i) le compte transmis par Vidéotron au client est en souffrance ou (ii) le client omet de se conformer aux dispositions de la présente convention, Vidéotron pourra refuser de fournir au client tout Service additionnel et Service de Soutien technique jusqu'à paiement complet du compte en souffrance et interrompre les Services conformément aux dispositions du paragraphe 11 de la présente.

3.11 Procédure de contestation - Le client peut contester les frais liés à des appels, transmission de données, téléchargement de services spécialisés, musique, sonneries ou autres en faisant parvenir à Vidéotron un avis à cet effet dans les trente (30) jours de la date de facturation. Le client doit régler la partie non contestée du relevé de compte. Aucuns frais dont la validité est ainsi contestée par le client ne peuvent être considérés être en souffrance à moins que Vidéotron, à son entière discrétion, n'ait de motifs raisonnables de croire que la raison d'être de la contestation est d'éviter ou de retarder le paiement.

3.12 Frais non facturés ou sous-facturés - À moins de tromperie ou fraude de la part du client à l'égard des frais, le client n'est pas tenu de régler des frais jusque-là non facturés ou sous-facturés, sauf lorsque (a) dans le cas de frais payables périodiquement ou de frais relatifs

à un message interurbain international, ces frais ont été correctement facturés dans un délai d'un (1) an à compter de la date où ils ont été engagés ou (b) dans le cas d'autres frais qui ne sont pas payables périodiquement, ces frais ont été correctement facturés dans un délai de cent cinquante (150) jours à compter de la date où ils ont été engagés. Dans ces circonstances, Vidéotron ne peut imputer au client d'intérêt sur le montant corrigé.

3.13 Frais payés en trop - Dans le cas de frais qui ont été facturés par erreur ou facturés en trop, le client est en droit d'obtenir un crédit pour les montants trop payés, et ce, rétroactivement à la date de l'erreur, sous réserve des délais de prescription applicables prévus par la loi. Toutefois, pour se prévaloir de son droit aux montants trop payés, le client doit contester dans un délai d'un (1) an suivant la date du relevé de compte détaillé faisant état du montant correct de ces frais lorsque ces frais sont payables périodiquement ou dans un délai de cent cinquante (150) jours suivant la date du relevé de compte lorsque les frais ne sont pas payables périodiquement. Tout crédit pour des frais facturés par erreur ou facturés en trop donne également droit à un crédit pour les intérêts imputés sur ces frais, à un taux d'intérêt mensuel fixe de 1,5% (ou 19,56 % annuellement). Dans l'éventualité où des frais demeurent payés en trop, que Vidéotron ne fournit plus de Services au client et que ce client ne doit aucune somme à Vidéotron, cette dernière remboursera le client dans les quarante-cinq (45) jours de la terminaison des Services.

4. OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1 Responsabilité découlant des appels et des services - Le client est responsable de tous les frais relatifs à tous les Services et Équipements fournis par Vidéotron. Sans limiter la généralité de ce qui précède, le client est responsable des frais relatifs aux appels placés de son téléphone sans fil, des appels qui y sont reçus ou acceptés et des appels qui y sont facturés, peu importe qui a effectué de tels appels.

4.2 Interdiction - Sauf accord préalable de Vidéotron, le client ne peut utiliser un Équipement non autorisé par Vidéotron aux fins de bénéficier des Services. Le client comprend que toute contravention à cet égard pourrait avoir comme effet de rendre les services d'urgence 911 indisponibles.

4.3 Utilisation conforme – Le client ne peut utiliser les Services ou permettre qu'ils soient utilisés par qui que ce soit dans un but ou d'une manière contraires à la loi ou de façon abusive dont, notamment, de façon à mettre en péril les Services, de manière à nuire à Vidéotron ou à autrui, de manière à empêcher autrui d'en faire un usage juste et proportionné, pour envoyer de façon massive des messages non sollicités, pour loger des appels ou envoyer des messages importuns ou offensants.

5. RESPONSABILITÉS DU CLIENT

5.1 Transfert de fournisseur – Sauf en cas de transfert du numéro de téléphone, le client doit prendre les dispositions nécessaires pour obtenir la terminaison des services fournis par son ancien fournisseur de services, le débranchement des lignes téléphoniques concernées et le renvoi d'appel approprié, le cas échéant. En tout temps, le client demeure responsable des frais et coûts associés à cette responsabilité ainsi que de toutes les sommes dues à son ancien fournisseur de services.

5.2 Utilisation et éléments d'identification - Le client est l'unique responsable de son accès téléphonique et de l'usage qui en est fait. Le client est également l'unique responsable de l'utilisation des Services qui est faite au moyen de son numéro de téléphone ou de son compte. Il incombe au client d'assurer la sécurité et la confidentialité des Codes du client. En conséquence, Vidéotron n'assume aucune responsabilité relativement aux actes ou omissions du client ou de toute personne qui utilise les Codes du client. Dans l'éventualité où la sécurité des informations ou Codes du client serait compromise, il incombe au client de communiquer immédiatement avec Vidéotron au Soutien technique dont les coordonnées sont indiquées sur le relevé de compte du client. Sans limiter la généralité de ce qui précède, le client est responsable de la totalité des frais portés à son compte jusqu'à ce qu'un tel avis ait été donné à Vidéotron.

5.3 Perte, vol, destruction ou non-retour de l'Équipement - Le client doit aviser immédiatement Vidéotron si son Équipement est perdu, volé ou détruit. Le client est responsable de tous les frais engagés jusqu'au moment où Vidéotron est avisée. Le client est également responsable des coûts liés au remplacement de son Équipement. Si le client ne désire pas remplacer son Équipement et si le client décide d'annuler ses Services, le client doit payer à Vidéotron les frais de résiliation applicables. S'il s'agit d'un Équipement qui lui est loué ou prêté, le client convient également de payer à Vidéotron, à titre de dommages et intérêts liquidés, la somme de 200 \$ plus les taxes applicables.

5.4 Contenu - Tous les renseignements, données, textes, logiciels, musiques, sonneries, sons, photographies, graphismes, images vidéo, messages ou tout autre matériel provenant de tierces parties fournisseurs de contenu (ci-après collectivement appelés le « Contenu »), accessibles au moyen des Services, sont sous l'entière responsabilité de la personne qui a émis ce Contenu et qui en est l'auteur. Vidéotron et les fournisseurs de Contenu qui n'en sont pas les auteurs ne pourront, en aucun cas, être tenus responsables du Contenu, y compris mais de façon non limitative, des erreurs ou des omissions, ou de toute perte ou de tout dommage découlant de l'utilisation du Contenu par le client. Ainsi, le client consent par les présentes à évaluer et à assumer tous les risques et les responsabilités liés à l'accès, au visionnement, à la réception, au téléchargement ou à toute autre utilisation du Contenu.

Le Client reconnaît et convient que le Contenu est protégé par le droit d'auteur, le droit des marques de commerce, le droit des marques de services, le droit des brevets et autres droits de propriété intellectuelle ou toute autre loi, que leur application ait été invoquée ou non. Sauf autorisation expresse de Vidéotron ou d'un fournisseur de Contenu, le client s'engage à ne pas modifier, louer, prêter, vendre, distribuer ou créer d'œuvres dérivées basées en tout ou en partie sur le Contenu ou les Services, ni à utiliser le Contenu ou les Services autrement que pour des fins personnelles.

6. PROPRIÉTÉ DE VIDÉOTRON

6.1 Équipement loué ou prêté - Il est expressément entendu entre les parties que Vidéotron demeure propriétaire de l'Équipement loué ou prêté, et qu'en tout temps la carte à puce (carte SIM) demeure la propriété de Vidéotron, incluant la carte à puce (carte SIM) d'un téléphone sans fil qui est vendu au client.

6.2 Numéro de téléphone et modification - Le client n'a aucun droit de propriété sur le numéro de téléphone et autres éléments d'identification attribués par Vidéotron en vertu des présentes et Vidéotron peut changer ou retirer ce numéro de téléphone et ces éléments

d'identification en tout temps en donnant un avis au client à cet effet. Nonobstant ce qui précède, au cours de la période où les Services sont fournis par Vidéotron, le client détient le droit exclusif d'utilisation du numéro de téléphone. Vidéotron peut changer ce numéro si elle a un motif raisonnable de le faire, tel qu'une exigence d'un organisme gouvernemental, et qu'elle donne par écrit un préavis raisonnable au client comportant le motif et la date effective du changement de numéro de téléphone. En cas d'urgence, un avis verbal avec confirmation écrite subséquente suffit.

7. GARANTIE DES SERVICES

7.1 **Aucune représentation ou garantie** - Vidéotron n'offre ni ne fait aucune déclaration, représentation, ni ne donne aucune garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, relativement aux Services et à l'Équipement, au-delà des obligations qui lui résultent de la présente convention. Toute garantie, déclaration ou condition, expresse ou implicite, est, par les présentes, exclue, sous réserve des lois applicables. Les Services et l'Équipement sont fournis « tels quels » et dans la mesure où ils sont disponibles. Sans limiter la généralité de ce qui précède, Vidéotron ne garantit pas a) le fonctionnement continu des Services ni de leurs composantes matérielles; b) que les Services satisfassent les besoins; et c) la performance, la disponibilité, l'utilisation ou le fonctionnement ininterrompu des Services et, le cas échéant, que tous les problèmes de fonctionnement puissent être résolus. Par exemple, lorsque le client utilise les Services à l'extérieur du Canada, il est possible que le client ne puisse pas faire d'appels internationaux.

7.2 **Disponibilité des Services** - Le client reconnaît que les Services sont disponibles seulement lorsque l'Équipement est localisé dans le rayon d'action des installations du réseau sans fil du Transporteur et que les Services peuvent être temporairement refusés, interrompus ou limités en raison de : (i) limitations du réseau sans fil du Transporteur, telle que des limitations de capacité; (ii) limitations de transmission causées par des interférences atmosphériques, topographiques, interférences radio, et autres facteurs raisonnablement hors du contrôle du Transporteur; (iii) modifications, mises à niveau, relocalisations, réparations et autres activités de même nature aux équipements du Transporteur, requises pour le bon fonctionnement ou l'amélioration des Services; ou (iv) la défaillance des installations de communication appartenant à des tiers, qui sont interconnectées aux installations du Transporteur. Les appels du client peuvent être déconnectés temporairement en raison de multiples facteurs tels que, sans limitation, les conditions atmosphériques, la topographie, la faiblesse des batteries, la surcapacité du système, les déplacements à l'extérieur de la localisation géographique où les Services sont disponibles de temps à autre et les intervalles à l'intérieur d'une localisation géographique où les Services sont disponibles de temps à autre.

7.3 **Vie privée** – Le client reconnaît que (i) il est possible pour un tiers de contrôler la voix et les données transmises par le biais des installations du Transporteur et que la vie privée ne peut être garantie; (ii) si le client veut sécuriser la transmission de données, le client doit fournir par lui-même et à ses frais des méthodes de chiffrement de données; et (iii) le client assume l'entière responsabilité pour l'établissement de mesures de sécurité appropriées (incluant, sans limitation, la sélection de mots de passe et autres) pour contrôler l'accès à ses Équipements et informations.

7.4 **Garanties et remboursements** - Si le client n'est pas satisfait de son Équipement, le client peut le retourner à l'endroit où il a été acheté, dans les quinze (15) jours suivant la date d'achat. Le client sera remboursé si l'Équipement n'est pas endommagé et s'il est retourné dans sa boîte d'origine avec tous les accessoires et une preuve d'achat. Le client devra payer les frais d'utilisation jusqu'à la date de retour. Aucuns frais de résiliation ne seront payables par le client.

7.5 **Garantie du fabricant** - Vidéotron ne fabriquant pas elle-même ses Équipements, les seules garanties accordées à leur égard sont celles des fabricants.

7.6 **Réparation** – Durant ou après la période de garantie applicable, un service de prêt de téléphone sans fil est offert par Vidéotron. Un dépôt sera exigé pour le prêt d'un téléphone sans fil si la réparation n'est pas couverte par la garantie. Lorsque le téléphone sans fil du client est réparé, le client doit récupérer son téléphone sans fil dans les trente (30) jours suivant le moment où il est avisé que son téléphone sans fil est réparé et pour remettre à Vidéotron le téléphone sans fil qui lui a été prêté. À l'expiration de cette période de trente (30) jours, les dispositions du paragraphe 5.2 s'appliquent si le téléphone sans fil prêté au client n'est pas retourné à Vidéotron et Vidéotron peut disposer du téléphone sans fil du client à son entière discrétion si le client fait défaut de récupérer son téléphone sans fil.

8. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

8.1 **Obligations de Vidéotron** - Vidéotron exécutera ses obligations en vertu de cette convention avec diligence et au meilleur de son savoir-faire.

8.2 **Exclusions** - Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de sa part-, Vidéotron n'est pas responsable, envers le client ou toute autre personne, des dommages qu'elle ou les personnes sous son contrôle lui causent, quelle qu'en soit la nature. Sans limiter la généralité de ce qui précède, Vidéotron n'est pas responsable du préjudice matériel résultant de l'utilisation, la validité, la qualité, l'interruption, la défectuosité ou le ralentissement des Services fournis par Vidéotron. De plus, en aucun cas Vidéotron ne sera tenue responsable:

- (a) de toute interruption ou non-disponibilité du Service, incluant toute interruption ou non-disponibilité des services d'urgence 911;
- (b) des faits et gestes ou omissions du client ou du fonctionnement ou de la défaillance des Équipements;
- (c) des faits et gestes ou omissions du fabricant.

8.3 **Limitations** - Si Vidéotron devait néanmoins être trouvée responsable d'une perte ou d'un dommage de quelque nature que ce soit, sa responsabilité serait limitée à créditer au client une somme égale aux frais mensuels payables par ce client pour une période maximale d'un (1) mois. Vidéotron ne sera en aucun cas tenue responsable envers le client ou un tiers de quelques dommages indirects, spéciaux ou punitifs, ni de quelque perte économique que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, toute perte de données, d'informations, de revenus ou de bénéfices ou l'impossibilité de réaliser les économies prévues, découlant, de façon directe ou indirecte, de la négligence de Vidéotron.

8.4 Interruption des services - Nonobstant les paragraphes 8.2 et 8.3, en cas d'interruption qui rend les Services inutilisables, la responsabilité de Vidéotron se limite à créditer, sur demande du client, les frais minimums proportionnellement à la durée de l'interruption par rapport à la période totale pour laquelle le client doit acquitter des Frais minimums. Le crédit est calculé à partir du moment où Vidéotron est avisée par le client de l'interruption, et ce, dans la mesure où les conditions suivantes sont rencontrées : a) qu'il en ait rapidement avisé par écrit Vidéotron; b) que l'interruption ait persisté pendant une période d'au moins quarante-huit (48) heures consécutives après l'avis; et c) qu'il ait transmis une demande écrite de crédit à Vidéotron dans les quinze (15) jours suivant cet avis. Aucun crédit ne peut être exigé si l'interruption est causée par toute situation ou tout événement découlant de circonstances hors du contrôle de Vidéotron ou du Transporteur qui ne peuvent raisonnablement être prévus et qui empêchent la fourniture, en tout ou en partie, des Services en vertu des présentes.

8.5 Services promotionnels - Vidéotron peut offrir gratuitement certains Services à des clients actuels ou non aux fins de promotion (les « Services promotionnels »). Lors de telle éventualité, Vidéotron ne sera, en aucun cas, redevable de quelque somme que ce soit envers ses clients qui ne bénéficient pas des Services promotionnels.

8.6 Limitation de responsabilité du Transporteur – Le client comprend et accepte qu'il n'a aucun lien contractuel avec le Transporteur et que le client n'est pas une tierce partie bénéficiaire de toute entente entre Vidéotron et le Transporteur. De plus, le client comprend et accepte que le Transporteur n'assume aucune responsabilité envers le client. Peu importe la cause du recours, que ce soit pour bris de contrat, garantie, négligence, responsabilité civile ou autre, le seul remède du client et la responsabilité totale du Transporteur découlant de quelque façon que ce soit du contrat entre Vidéotron et le Transporteur incluant sans limitation, toute perte ou interruption des Services fournis en vertu des présentes, sont limités au versement d'une somme d'argent au client équivalant à la partie des Frais minimums payés par le client pour les Services, pour la période de service au cours de laquelle les dommages sont survenus.

8.7 Limitation de responsabilité relative à la fourniture obligatoire de services d'urgence aux utilisateurs finals – Les clauses 8.7.1 à 8.7.3 ci-après n'ont pas pour effet de limiter la responsabilité de Vidéotron en cas de faute délibérée, de négligence grave ou de comportement anticoncurrentiel de sa part ou de rupture de contrat résultant de sa négligence grave.

8.7.1 - Sauf dans les cas de décès, de préjudice corporel ou de dommages causés aux biens du client ou à ses locaux, la responsabilité de Vidéotron pour négligence dans la fourniture obligatoire de services d'urgence se limite au plus élevé des deux montants suivants : 20 \$ ou trois fois le montant que toucherait le client s'il avait droit à un remboursement pour service défectueux en application du présent contrat.

8.7.2 - En ce qui concerne la fourniture obligatoire de services d'urgence, Vidéotron n'engage nullement sa responsabilité à l'égard de ce qui suit :

(a) la diffamation écrite ou verbale ou la violation du droit d'auteur résultant de données ou de messages transmis grâce au réseau de télécommunications de Vidéotron ou du Transporteur à partir de l'emplacement ou des locaux du client ou enregistrés à l'aide du matériel du client, de Vidéotron ou du Transporteur;

(b) les dommages résultant d'un acte, d'une omission ou d'une faute du client dans l'utilisation du matériel fourni par Vidéotron ou le Transporteur;

(c) les dommages causés par la transmission de données ou de messages grâce au réseau de télécommunications de Vidéotron ou du Transporteur, pour le compte du client, qui se révèle illicite sous quelque rapport.

8.7.3 - Lorsque les installations d'autres entreprises ou d'autres systèmes de télécommunications sont utilisées pour établir des connexions avec les installations ou le matériel d'un client, ou à partir de ces installations et de ce matériel, Vidéotron n'est pas responsable des actes, des omissions ou des fautes imputables aux autres entreprises ou aux autres systèmes de télécommunications relativement à la fourniture obligatoire de services d'urgence au client.

9. INDEMNISATION PAR LE CLIENT

9.1 **Indemnisation** - Le client s'engage à indemniser et à prendre fait et cause pour Vidéotron et le Transporteur lors de toute réclamation, action ou poursuite ou mise en demeure, y compris les frais de consultation juridique et extrajudiciaire, qu'elle soit fondée ou non (une « Réclamation »), par un tiers contre Vidéotron ou ses sociétés du même groupe et/ou le Transporteur résultant de l'utilisation par le client ou par un tiers des Services, de l'Équipement ou des Codes du client ou pouvant constituer une conduite fautive du client ou, aux termes de cette convention, un défaut du client de respecter l'une ou l'autre de ses obligations. Le client s'engage à indemniser Vidéotron ou ses sociétés du même groupe et/ou le Transporteur des dommages qu'il leur cause en raison de sa conduite fautive ou de son manquement à ses obligations. Vidéotron et/ou le Transporteur ont le droit de participer à la défense, à leurs frais, pour toute Réclamation et d'être représentés par un avocat de leur choix.

10. DURÉE ET RÉSILIATION

10.1 **Durée** - Sous réserve des dispositions ci-après énoncées et de la disponibilité de tels Services, la présente convention entre en vigueur à la Date effective et sera d'une durée minimale de trente (30) jours, laquelle sera reconduite de manière automatique pour des périodes additionnelles successives de trente (30) jours. Sous réserve des dispositions du présent article 10 et de la période minimale d'engagement, le client pourra, en tout temps, sur préavis écrit d'au moins trente (30) jours à Vidéotron, résilier cette convention client ou demander à Vidéotron un abonnement pour une autre catégorie de Services en payant les frais exigibles pour le Service fourni et sa résiliation avant terme.

10.2 **Promotion** - Si l'abonnement est effectué dans le cadre d'une promotion offerte par Vidéotron et en vertu de laquelle le client bénéficie de frais moindres que ceux qu'il aurait dû payer n'eût été de cette promotion, l'abonnement est conclu pour la période visée par la promotion (la « Période de promotion ») et ne peut être résilié avant terme. À l'expiration de la Période de promotion, l'abonnement sera reconduit de manière automatique pour des périodes additionnelles successives de trente (30) jours au tarif régulier alors en vigueur pour ce type d'abonnement, à moins que Vidéotron ne reçoive du client un avis de non-renouvellement dans les trente (30) jours précédant l'expiration de la Période de promotion ou toute période de reconduction, le cas échéant.

10.3 Résiliation dans le cadre d'une promotion - Advenant que malgré les dispositions du paragraphe 10.2, le client résilie un abonnement effectué dans le cadre d'une promotion avant la fin de la Période de promotion ou tout renouvellement, le client devra payer à Vidéotron, à titre de dommages-intérêts, une pénalité établie selon la Période de promotion :

10.3.1 Dans le cas où la Période de promotion est de 36 mois, une pénalité de 300 \$ plus les taxes applicables si le client met fin à son abonnement entre le premier et le douzième mois de la Période de promotion; une pénalité de 200 \$ plus les taxes applicables si le client met fin à son abonnement entre le treizième et le vingt quatrième mois de la Période de promotion; ou une pénalité de 120 \$ plus les taxes applicables si le client met fin à son abonnement entre le vingt-cinquième et le trente-sixième mois de la Période de promotion.

10.3.2 Dans le cas où la Période de promotion est de 24 mois, une pénalité de 200 \$ plus les taxes applicables si le client met fin à son abonnement entre le premier et le douzième mois de la Période de promotion; ou une pénalité de 120 \$ plus les taxes applicables si le client met fin à son abonnement entre le treizième et le vingt-quatrième mois de la Période de promotion.

10.3.3 dans le cas où la Période de promotion est de 12 mois, une pénalité de 120 \$ plus les taxes applicables si le client met fin à son abonnement entre le premier et le douzième mois de la Période de promotion.

10.4 Résiliation pour modifications - Dans les cas d'application du paragraphe 3.9.

11. INTERRUPTION OU RÉSILIATION PAR VIDÉOTRON

11.1 Interruption ou résiliation par Vidéotron - Vidéotron peut interrompre les Services ou résilier la présente convention pour les motifs et circonstances suivants:

- (a) le client omet de payer un compte à sa date d'échéance;
- (b) le client omet de donner une garantie lorsqu'il est requis de le faire en vertu du paragraphe 3.7 de la présente convention;
- (c) le client omet de se conformer aux conditions d'un accord de paiements différés;
- (d) le client est en défaut de se conformer aux dispositions de la présente convention et n'y remédie pas à l'intérieur d'un délai de cinq (5) jours;
- (e) le client utilise ou permet à d'autres personnes d'utiliser les Services de Vidéotron de manière à empêcher autrui d'en faire un usage juste et proportionné;
- (f) le client utilise ou permet à d'autres personnes d'utiliser les Services de Vidéotron dans un but ou d'une manière contraires à la loi ou pour loger des appels importuns ou offensants;
- (g) le client contrevient aux paragraphes 4.2 et 4.3 de la présente convention;
- (h) le client n'effectue pas le paiement demandé par Vidéotron conformément aux paragraphes 3.1 à 3.13 de la présente convention;

- (i) une modification réglementaire ou législative ou un changement dans la politique gouvernementale ont comme conséquence de rendre la convention ou les Services inexécutables ou illégaux;
- (j) la cessation des Services par le Transporteur.

11.2 Vidéotron n'interrompra pas ni ne résiliera les Services dans les circonstances ci-après:

- (a) lorsque le client est disposé à conclure et à respecter un accord raisonnable et mutuellement acceptable de paiements différés; ou
- (b) lorsque le client conteste des frais mais qu'il acquitte les frais exigibles non contestés et que Vidéotron n'a pas de motif raisonnable de croire que la contestation a pour objet d'éviter ou de retarder le paiement.

11.3 Avant de procéder à l'interruption ou à la résiliation des Services, Vidéotron donnera au client un préavis raisonnable indiquant:

- (a) le motif de l'interruption ou de la résiliation prévue;
- (b) tout montant dû à Vidéotron, le cas échéant;
- (c) la date prévue de l'interruption ou de la résiliation;
- (d) la possibilité de conclure un accord raisonnable de paiements différés (lorsque le motif de l'interruption ou de la résiliation est que le client n'a pas réglé des frais);
- (e) les frais de débranchement des Services, le cas échéant;
- (f) les frais de rétablissement des Services, le cas échéant;
- (g) les frais de résiliation des Services, le cas échéant. Les frais de résiliation signifient:
 - i) le montant dû par le client à Vidéotron conformément à la présente convention; et
 - ii) toute somme payable par le client à Vidéotron en vertu de cette convention pour la période non encore écoulée de la présente convention.

11.4 Lorsque Vidéotron n'a pu, malgré des efforts répétés, communiquer avec le client, elle doit envoyer un tel préavis à l'adresse de facturation.

11.5 Outre le préavis ci-haut, Vidéotron verra aussi à aviser le client ou une autre personne responsable que l'interruption ou la résiliation des Services sont imminentes, au moins vingt-quatre (24) heures avant l'interruption ou la résiliation du service, à moins (a) qu'elle n'ait pu le faire malgré des efforts répétés; (b) qu'il ne faille prendre des mesures immédiates pour protéger Vidéotron d'un préjudice pour le réseau résultant d'équipement fourni par l'abonné; ou (c) que l'interruption ou la résiliation ne soit le résultat d'un défaut de paiement sur demande de Vidéotron conformément au paragraphe 3.5.

11.6 L'interruption ou la résiliation des Services par Vidéotron ne dispensent pas ni ne libèrent le client de son obligation de payer tous les frais dus à Vidéotron jusqu'à la date de telle interruption ou cessation. À la suite de la résiliation de la convention, Vidéotron devra

rembourser au client, s'il y a lieu, la portion payée en trop de ses frais mensuels. Pour tout commentaire ou renseignement à cet effet, le client pourra s'adresser au service à la clientèle dont les coordonnées sont indiquées sur le relevé de compte du client.

11.7 Vidéotron rétablira les Services à la demande du client lorsque les motifs de l'interruption ou de la résiliation des Services n'existent plus ou qu'un paiement complet a été effectué. Le client comprend que lors du rétablissement des Services, le numéro de téléphone attribué pourrait ne pas être le même et dégage Vidéotron de toute responsabilité à cet égard et que des frais de rétablissement de services lui seront facturés.

11.8 **Faillite et insolvabilité** - La présente convention est résiliée de plein droit sans qu'aucun avis ne soit nécessaire dans le cas où le client deviendrait insolvable, en faillite, ferait une cession générale de ses biens pour le bénéfice de ses créanciers ou serait déclaré failli, si une ordonnance de séquestre ou mise en liquidation était prononcée contre lui ou s'il tentait de prendre avantage de toute loi en matière d'insolvabilité, de faillite ou d'arrangement avec ses créanciers.

11.9 **Effets de la résiliation** - Lors de la résiliation de la présente convention, toutes les obligations de Vidéotron en vertu de la présente convention cesseront.

12. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

12.1 **Renseignements personnels du client** - À moins que le client ne donne son consentement exprès ou que la divulgation ne soit exigée par les autorités juridiques, tous les renseignements que Vidéotron détient au sujet d'un client, à l'exception du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone inscrit, sont confidentiels, et Vidéotron ne peut les communiquer à nul autre que:

- a) le client;
- b) une personne qui, de l'avis raisonnable de Vidéotron, cherche à obtenir les renseignements en qualité de mandataire du client;
- c) une autre compagnie de téléphone, sous réserve que les renseignements soient requis aux fins de la prestation efficace et rentable du service téléphonique, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;
- d) une compagnie qui s'occupe de fournir au client des services reliés au service téléphonique ou aux annuaires téléphoniques, sous réserve que les renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;
- e) un mandataire de Vidéotron dont les services ont été retenus aux fins d'obtenir le règlement de l'état de compte du client, sous réserve que les renseignements soient requis et ne soient utilisés qu'à cette fin;
- f) une autorité publique ou le mandataire d'une autorité publique, aux fins des alertes publiques d'urgence, si l'autorité publique a conclu être en présence d'un danger imminent ou sur le point de se produire mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout individu et que le danger pourrait être évité ou minimisé par la divulgation de l'information.

Le consentement exprès peut être considéré comme donné par le client lorsque celui-ci donne :

- a) un consentement écrit;
- b) une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant;
- c) une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain;
- d) une confirmation électronique par Internet;
- e) un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par l'entreprise;
- f) un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire est créée de manière objective par le client ou un tiers indépendant.

12.2 **Renseignements personnels du client** - Le client confirme que les renseignements personnels qui le concernent fournis à Vidéotron sont exacts et reconnaît avoir été informé : a) que ces renseignements personnels serviront à la gestion de son dossier-client (crédit, facturation, perception); b) que les renseignements contenus dans son dossier-client seront accessibles seulement lorsque nécessaire en rapport avec l'objet de ce dossier, à des employés ou mandataires de Vidéotron dans l'exercice de leurs fonctions; et c) que son dossier-client sera conservé au Service à la clientèle de Vidéotron dont les coordonnées sont indiquées sur le relevé de compte du client, auprès duquel il devra acheminer toute demande d'accès ou de rectification aux renseignements personnels. Le client s'engage à informer Vidéotron sans délai de tout changement aux renseignements personnels qu'il a fournis à Vidéotron. En tout temps, le client a le droit de consulter les renseignements que Vidéotron détient à son égard.

12.3 **Dossier de crédit** - Le client autorise Vidéotron à inscrire à son dossier-client les renseignements de crédit qu'il a obtenus conformément à l'article 3.8 des présentes.

12.4 **Liste nominative** - Le client autorise Vidéotron à inclure ses nom, adresse et numéro(s) de téléphone à sa liste nominative de clients pour prospection commerciale ou philanthropique, ainsi qu'à communiquer cette liste nominative à des sociétés du même groupe pour les mêmes fins, le client ayant le droit de mettre fin à cette autorisation en tout temps, au moyen d'une demande verbale ou écrite à cet effet au Service à la clientèle de Vidéotron dont les coordonnées sont indiquées sur le relevé de compte du client.

12.5 **Politique de protection des renseignements personnels** - Les renseignements personnels transmis par le client à Vidéotron sont traités conformément à la politique sur la protection des renseignements personnels de Vidéotron, laquelle est disponible sur demande au Service à la clientèle de Vidéotron dont les coordonnées sont indiquées sur le relevé de compte du client.

13. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

13.1 **Extraits et titres** - Lorsque les dispositions des présentes ou certaines d'entre elles apparaissent au verso d'un document autre que la présente convention, elles constituent un rappel de ces conditions de la convention. Les titres sont insérés aux fins de faciliter les références et n'affectent en rien l'interprétation des dispositions de cette convention.

13.2 **Lois applicables** - La présente convention est interprétée selon les lois en vigueur dans la province de Québec et est soumise à la juridiction des tribunaux du district de Montréal.

13.3 **Service à la clientèle** - Toutes questions ou plaintes concernant les Services ou le compte du client peuvent être adressées au Service à la clientèle de Vidéotron dont les coordonnées sont indiquées sur le relevé de compte du client.

13.4 **Cession** - Le client n'est pas autorisé à céder la présente convention et l'Équipement sans avoir au préalable obtenu le consentement de Vidéotron. Toute tentative par le client visant à opérer une cession de la présente convention sans avoir obtenu le consentement préalable de Vidéotron sera nulle et non avenue. Vidéotron est autorisée à céder les droits ou obligations qui lui incombent aux termes de la présente convention ou ses intérêts dans celle-ci.

13.5 **Intégralité des dispositions** - La présente convention énonce l'intégralité des dispositions convenues entre le client et Vidéotron concernant le sujet sur lesquelles elles portent, et elle a préséance sur la totalité des conventions, ententes, engagements, promesses et représentations portant sur ce sujet.

13.6 **Utilisation de l'Équipement et des Services** - Le client ne pourra louer, céder ou prêter tout Équipement acheté, loué ou prêté ni permettre l'utilisation des Services de façon commerciale ou aux fins de représentation publique.

13.7 **Parties liées et parties prenantes** - Les dispositions de la présente convention lient Vidéotron et le client ainsi que leurs ayants cause et successeurs autorisés respectifs et sont établies à leur bénéfice.

13.8 **Effet des renonciations** - Aucune renonciation visant quelque disposition ou modalité de la convention ou visant quelque violation ou défaut s'y rapportant ne peut produire ses effets si elle n'est pas consignée par écrit et signée par la partie qui fait ladite renonciation, et cette dernière ne saurait par ailleurs constituer une renonciation à quelque autre disposition ou modalité de la convention ou à quelque violation ou défaut subséquents de même nature ou de nature similaire.

13.9 **Dissociabilité des dispositions** - Ni l'invalidation ni l'illégalité ni le caractère inexécutoire de l'une ou de plusieurs des dispositions de la présente convention n'a pour effet d'affecter ou d'invalider quelque autre disposition de la présente convention.

15 septembre 2009