

## CONTRAT TÉLÉDISTRIBUTION AFFAIRES

**VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LA PRÉSENTE CONVENTION** : CELLE-CI PRÉVOIT LES MODALITÉS ET CONDITIONS SUIVANT LESQUELLES LE SERVICE DE VIDÉOTRON EST FOURNI À LA CLIENTÈLE DE VIDÉOTRON AFFAIRES. 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 INCOMPATIBILITÉ ENTRE LES DISPOSITIONS DES PRÉSENTES ET LES RÈGLES ÉDICTÉES PAR LE CRTC, CES DERNIÈRES PRÉVAUDRONT.

EN DEMANDANT L'ACTIVATION DES SERVICES DE TÉLÉDISTRIBUTION DE VIDÉOTRON, VOUS RECONNAISSEZ AVOIR PRIS CONNAISSANCE DE LA PRÉSENTE ENTENTE ET ACCEPTEZ D'ÊTRE LIÉ PAR CHACUNE DES DISPOSITIONS DE LA PRÉSENTE.

### CONDITIONS ET MODALITÉS

#### 1. DÉFINITIONS

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

- 1.1 **Date effective** - la date de commencement de la fourniture des Services fournis par Vidéotron au client, laquelle correspond à la date d'activation des Services et dans l'éventualité où il s'agit de fourniture de Services additionnels, à compter de la date d'activation des Services additionnels par Vidéotron.
- 1.2 **Équipement** - réfère aux équipements loués ou vendus au client par Vidéotron ou l'un de ses détaillants autorisés tels le décodeur, le terminal Videoway ou un terminal numérique ainsi que leurs accessoires tels les télécommandes et les claviers.
- 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 à 2.3 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.

#### 2. OBJET

- 2.1 **Services** - Sous réserve des modalités et conditions de la présente convention, Vidéotron ltée ou CF Cable TV inc. (individuellement, selon leurs prestations respectives, « Vidéotron ») s'engage à fournir au client les Services suivants :
  - 2.1.1 le service de télédistribution et d'interactivité;
  - 2.1.2 un service de location ou, le cas échéant, de vente de l'Équipement.
- 2.2 **Services additionnels** - Vidéotron s'engage également à fournir au client tout autre Service, location ou vente d'Équipement additionnel qui, lorsque requis par le client, seront régis par les modalités et conditions prévues dans la présente convention (les « Services additionnels »).

- 2.3 **Services de support** - Vidéotron s'engage aussi à fournir un service de support technique, d'entretien et de réparation afin de permettre au client de profiter des Services et d'utiliser l'Équipement fourni par Vidéotron (les « Services de support »). Sont spécifiquement exclus des Services de support tous services reliés à de l'Équipement qui n'est pas visé par la présente convention.
- 2.4 **Service d'installation** - Vidéotron s'engage enfin à fournir les services d'installation suivants : travaux de raccordement, d'installation, de rebranchements à la suite d'une interruption des Services, d'installations de prises additionnelles et de modifications de l'emplacement de prises existantes (les « Services d'installation »).
- 2.5 **Obligations de Vidéotron** - Le client reconnaît expressément qu'en ce qui concerne les Services, les obligations de Vidéotron se limitent à lui distribuer les émissions qu'elle reçoit ou produit selon la catégorie de services de télédistribution et précisée aux Spécifications. Vidéotron n'est toutefois pas responsable du contenu des émissions qu'elle reçoit ou produit le tout, tel que stipulé au paragraphe 8.2 de la présente
- 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 minimums** - Vidéotron se réserve le droit, comme condition à la fourniture des Services, d'exiger que le client achète et maintienne un niveau minimum de Service dont le contenu pourra être établi de temps à autre par Vidéotron en fonction des exigences réglementaires et des politiques de Vidéotron.

### 3. PAIEMENT DES SERVICES

- 3.1 **Paiement des Services** - 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 et autres frais applicables indiqués sur le relevé de compte. Le client s'engage également à payer à Vidéotron tous les autres frais reliés aux Services additionnels qui pourraient de temps à autre être requis par le client conformément au paragraphe 2.2, les frais reliés aux Services de support décrits au paragraphe 2.3 ainsi que les frais reliés aux Services d'installation prévus au paragraphe 2.4. Ces frais et tarifs pourront, de temps à autre, être modifiés par Vidéotron conformément au paragraphe 3.7 ci-après. La liste des frais et des tarifs de Vidéotron actuellement en vigueur est disponible en communiquant avec le service à la clientèle Affaires.
- 3.2 **Taxes** - Toutes les taxes applicables sont en sus des frais et tarifs décrits au paragraphe 3.1.
- 3.3 **Facturation** - 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) par paiement autorisé prélevé sur le compte du client ou par débit préautorisé sur la carte de crédit du client. 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 à 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.
- 3.4 **Frais minimums** - Les Frais minimums reliés aux Services sont facturés d'avance pour les Services à être fournis au client, le tout conformément aux Spécifications. 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 3.4 ne s'applique toutefois pas aux frais, tarifs et modalités de paiement qui peuvent être applicables lors de certaines promotions.

- 3.5 **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.
- 3.6 **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.
- 3.7 **Modifications** - Vidéotron pourra, sur préavis d'au moins trente (30) jours à cet effet transmis par la poste au client, modifier les Services ou toute autre disposition de la présente convention y compris les frais et tarifs stipulés au paragraphe 3.1. 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. Il est expressément entendu que certains Services où le remplacement de certains services par d'autres services semblables, sont offerts dans le cadre d'un abonnement global et que des modifications à ces Services n'entraînent pas nécessairement d'ajustement aux frais et tarifs stipulés au paragraphe 3.1. En acquittant le relevé de compte qui accompagne tout avis de modification de la présente convention, le client est irrévocablement présumé avoir accepté la modification. Le client pourra par contre, à l'intérieur du délai de trente (30) jours, résilier la présente entente ou en demander la modification de la manière prévue au paragraphe 10.4 ci-après, à défaut de quoi il sera irrévocablement présumé avoir accepté les modifications visées par l'avis.
- 3.8 **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 ou Service de support jusqu'à paiement complet du compte en souffrance et interrompre les Services conformément aux dispositions du paragraphe 10.7 de la présente.
- 3.9 **Frais payés en trop** - Tous frais payés en trop par le client seront appliqués sur le relevé de compte suivant. 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 **Équipement** - Le client s'engage à aviser Vidéotron sans délai suite à la délivrance de l'Équipement de toute défektivité sans quoi il sera réputé avoir reçu l'Équipement en bon état de fonctionnement et de réparation. De plus, dans l'éventualité où le client n'a pas reçu l'équipement dans un délai de dix (10) jours ouvrables, suite à la commande de l'Équipement par le client à Vidéotron, il s'engage alors à aviser Vidéotron.
- 4.2 **Utilisation de l'Équipement** - Le client doit utiliser l'Équipement loué avec soin, prudence et diligence. Il s'engage également à se conformer aux manuels d'instructions fournis par Vidéotron, le cas échéant, et à toutes directives ou exigences de Vidéotron relativement à l'Équipement loué. En outre, le client ne peut modifier ni altérer l'Équipement loué.

4.3 **Respect des règles d'usage du service Internet de Vidéotron** - Lorsque le client utilise le service interactif comprenant l'accès Internet, il s'engage à respecter les règles d'usage acceptables en matière d'Internet. Vidéotron peut, suite à un avis transmis au client à l'adresse de messagerie Vidéotron, interrompre immédiatement le service d'accès Internet auquel le client est abonné dans l'éventualité où elle est d'avis que le client utilise son compte Vidéotron pour conduire l'une des activités suivantes :

- a) Transmission, ou favorisation de la transmission, de messages non sollicités (« spam »);
- b) Transmission de chaînes de courriels de nature pyramidale;
- c) Téléchargement en amont ou en aval, récupération ou stockage, de toute information, données, ou matériel, qui est de nature diffamatoire ou obscène, contenant de la littérature haineuse, de la pornographie juvénile, ou portant atteinte à la vie privée.
- d) Transmission de tout fichier ou document contenant un virus « ver », « cheval de Troie », ou tout autre élément de nature destructrice.

4.4 **Interdiction** - Le client ne peut relier l'Équipement à un nombre de téléviseurs ou de récepteurs supérieurs au nombre indiqué dans les Spécifications ou procéder lui-même à l'installation de prises additionnelles, à défaut de quoi il s'exposera à des sanctions de nature civile et pénale. Sauf accord préalable écrit de Vidéotron, le client ne peut utiliser de l'Équipement non autorisé par Vidéotron aux fins de bénéficier des Services. De plus, l'Équipement ne pourra être transporté à un autre endroit que celui mentionné aux Spécifications.

La loi interdit de plus la réception de services ou de portion de services sans les avoir payés, sauf avec la permission de Vidéotron. Toute dérogation à la loi peut entraîner des sanctions civiles ou pénales.

4.5 **Accès** - Le client s'engage à laisser libre accès, de manière raisonnable, à un représentant dûment autorisé de Vidéotron durant des heures normales dans les lieux où les Services sont dispensés au client et où est situé l'Équipement afin de s'assurer du respect des obligations du client en vertu de cette convention.

4.6 **Équipement appartenant au client** - le client reconnaît avoir en sa possession tout le système vidéo ou audio nécessaire lequel satisfait aux exigences minimales reliées à l'utilisation des Services et de l'Équipement loué. Ainsi, dans l'éventualité où des Services de support sont fournis par Vidéotron au client et résultent d'une défectuosité du système vidéo appartenant au client ou que ledit système vidéo ou audio ne respecte pas les exigences minimales nécessaires, des frais de Services de support additionnels pourront alors être facturés au client par Vidéotron.

## 5. RESPONSABILITÉS DU CLIENT

5.1 **Perte de l'Équipement** - En cas de perte par le client de l'Équipement loué conformément aux Spécifications ou de bris qui le rend inutilisable, même si cette perte ou ce dommage résulte d'une force majeure ou d'une cause étrangère au client, le client convient de payer à Vidéotron, à titre de dommages et intérêts liquidés l'un ou l'autre des montants suivants, plus les taxes applicables :

Télécommande du terminal Vidéoway : vingt-cinq dollars et vingt et un cents (25.21\$)

Télécommande de l'Enregistreur numérique personnel ou Enregistreur numérique personnel HD: trente-neuf dollars et quatre-vingt-dix-neuf cents (39.99 \$)

Clavier du terminal numérique : trente-neuf dollars et quatre-vingt-quinze cents (39.95 \$)

Câblosélecteur : vingt et un dollars et soixante-quatorze cents (21.74 \$)

Décodeur : quarante-trois dollars et quarante-sept cents (43.47 \$)

Terminal ENPHD : huit cent soixante-neuf dollars et trente-sept cents (869.37\$)

Terminal TVHD : cinq cent soixante-cinq dollars et neuf cents (565.09\$)

Terminal Vidéoway : quatre-vingt-six dollars et quatre-vingt-treize cents (86.93\$)

Terminal numérique standard : trois cent quatre dollars et vingt-huit cents (304.28 \$)

Enregistreur Numérique Personnel : six cent cinquante-deux dollars et trois cents (652.03 \$)

## 6. PROPRIÉTÉ DE L'ÉQUIPEMENT

- 6.1 **Équipement loué** - Il est expressément entendu entre les parties que Vidéotron demeure propriétaire de tout Équipement loué et que celui-ci demeure l'entière et unique propriété de Vidéotron.
- 6.2 **Équipement vendu** - Sujet, le cas échéant, aux dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* (Québec), toute vente d'Équipement au client par Vidéotron est finale. Aucun remboursement ou échange ne sera effectué à moins que Vidéotron n'y ait consenti.

## 7. GARANTIE

- 7.1 **Garantie de base** - Tout Équipement vendu au client est garanti contre tout vice de fabrication pour une période d'une (1) année pour les pièces et la main-d'œuvre. La durée de la garantie est calculée à partir de la date Effective. Vidéotron remplacera tout Équipement défectueux par un équipement identique ou par un autre modèle conformément aux termes de la garantie, pourvu que le client avise Vidéotron de la défectuosité à l'intérieur de la période de garantie. Malgré ce qui précède, la garantie ne s'applique pas à tout bris ou défectuosité résultant d'accidents ou de cas de force majeure, de modifications à l'Équipement sans l'autorisation de Vidéotron, d'une mauvaise utilisation ou d'un usage abusif de celui-ci. En cas de défectuosité de l'Équipement, le client s'engage à aviser Vidéotron dans les meilleurs délais afin qu'un représentant dûment autorisé de Vidéotron puisse procéder aux vérifications nécessaires.
- 7.2 **Garantie prolongée** - Le client peut choisir d'acheter la garantie prolongée offerte par Vidéotron sur l'Équipement vendu au client, dans la mesure où la garantie prolongée est offerte par Vidéotron pour cet Équipement, tel que déterminé par Vidéotron. Cette garantie prolongée offerte par Vidéotron couvre tout vice de fabrication pour une période trois (3) années pour les pièces et la main-d'œuvre. La durée de la garantie est calculée à partir de la date Effective. Vidéotron remplacera l'Équipement défectueux par un équipement identique ou par un autre modèle conformément aux termes de la garantie, pourvu que le client avise Vidéotron de la défectuosité à l'intérieur de la période de garantie. Malgré ce qui précède, la garantie ne s'applique pas à tout bris ou défectuosité résultant d'accidents ou de cas de force majeure, de modifications à l'Équipement sans l'autorisation de Vidéotron, d'une mauvaise utilisation ou d'un usage abusif de celui-ci. En cas de défectuosité de l'Équipement, le client s'engage à aviser Vidéotron dans les meilleurs délais afin qu'un représentant dûment autorisé de Vidéotron puisse procéder aux vérifications nécessaires.
- 7.3 **Aucune représentation ou garantie** - Vidéotron n'offre aucune représentation ou garantie, expresse ou implicite, relativement aux Services et à l'Équipement, au-delà des obligations qui lui résultent de la présente convention. Les Services et l'Équipement sont fournis « tels quels » et dans la mesure où ils sont disponibles.
- 7.4 **Exclusions** - Sans limiter la généralité de ce qui précède, Vidéotron ne garantit pas i) le fonctionnement continu des Services ni de leurs composantes matérielles; et ii) que les Services satisfassent les besoins du client ni la performance, la disponibilité, l'utilisation ou le

fonctionnement ininterrompu du Service et, le cas échéant, que tous les problèmes de fonctionnement puissent être résolus.

- 7.5 **Autres exclusions** - Vidéotron n'effectue aucune déclaration concernant les Services et l'Équipement fourni en vertu de la présente convention. Toutes les déclarations, garanties ou conditions, quelles qu'elles soient, expresses ou implicites, sont, par les présentes, exclues dans la mesure permise par les lois applicables.

## 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 Vidéotron, 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 du contenu, de l'utilisation, de la validité ou de la qualité des émissions qu'elle produit ou distribue par l'intermédiaire des Services ou d'une panne de services. Si Vidéotron devait néanmoins être trouvée responsable d'une perte ou d'un dommage de quelque nature que ce soit, sa responsabilité sera limitée à créditer au client une somme égale aux Frais mensuels payables par ce client pour une période maximale d'un mois.

- 8.3 **Interruption des Services** - Nonobstant le paragraphe 8.2, en cas d'interruption des Services imputables pour quelque cause que ce soit, autre que la faute du client, la responsabilité de Vidéotron se limite à créditer, sur demande écrite 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, et ce calculé sur une base horaire, et ce, dans la mesure où les conditions suivantes sont rencontrées : i) qu'il en ait avisé par écrit Vidéotron; ii) que pour les Services autres que les Services de télévision à la carte, l'interruption ait persisté pendant une période d'au moins quarante-huit (48) heures consécutives après l'avis et que iii) qu'il ait transmis une demande écrite de crédit à Vidéotron dans les quinze (15) jours suivant cet avis.

- 8.4 **Services promotionnels** - Vidéotron peut offrir gratuitement certains Services à des clients actuels ou non aux fins de promotions (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.

## 9. INDEMNISATION PAR LE CLIENT

- 9.1 **Indemnisation** - Le client s'engage à indemniser et à prendre fait et cause pour Vidéotron lors de toute réclamation, action ou poursuite ou mise en demeure y compris les frais de consultation juridique et extra-juridique, qu'une cause soit fondée ou non (une « Réclamation »), par un tiers contre Vidéotron ou ses sociétés du même groupe dans laquelle il est allégué des faits qui constituent ou peuvent 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, et le client s'engage à indemniser Vidéotron ou ses sociétés du même groupe des dommages qu'il leur cause en raison de sa conduite fautive ou de son manquement à ses obligations. Vidéotron a le droit de participer à la défense, à ses frais pour toute Réclamation et d'être représentée par un avocat de son choix.

## 10. DURÉE ET RÉSILIATION

- 10.1 **Durée** - Sous réserve des dispositions ci-après énoncées, 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. Le client pourra, en tout temps, sur préavis écrit d'au moins trente (30) jours à Vidéotron, résilier cette convention ou demander à Vidéotron un abonnement pour une autre catégorie de Services.

- 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'eut 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 est automatiquement renouvelé aux mêmes conditions ou au tarif régulier en vigueur pour ce type d'abonnement selon ce qui est applicable à cette promotion, à moins que Vidéotron ne reçoive du client un avis de non renouvellement dans les dix (10) jours précédant l'expiration de la Période de promotion.
- 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, le client devra payer à Vidéotron, à titre de dommages-intérêts, les pénalités suivantes :
- 10.3.1 Pour le Service de télédistribution et d'interactivité, une pénalité équivalente à 50 % des mensualités restantes au contrat;
- 10.3.2 lorsque l'Équipement est loué, une pénalité équivalente à 50 % des mensualités restantes au contrat;
- 10.3.3 lorsque l'Équipement a été acheté, une pénalité équivalente au rabais consenti au client lors de l'acquisition de l'Équipement.
- 10.4 **Modification** - Dans l'éventualité où les dispositions du paragraphe 3.7 trouve application, le client pourra soit résilier cette convention ou soit demander à Vidéotron qu'elle modifie les Services fournis au client ou la durée de son abonnement, avec effet à la date de transmission du préavis transmis au client et ce, pourvu que le client ait transmis un avis écrit à cet effet à Vidéotron dans les trente (30) jours de la réception du préavis.
- 10.5 **Résiliation des Services** - Sous réserve des dispositions des paragraphes 10.6, 10.7 et 10.8, Vidéotron peut, en tout temps, résilier cette convention sur préavis d'au moins trente (30) jours au client.
- 10.6 **Défaut** - Vidéotron peut, en tout temps, résilier cette convention ou interrompre les Services sans préavis et sans préjudice à tous ses droits au client dans l'éventualité où ce dernier est en défaut de respecter l'une ou l'autre des dispositions de la présente convention.
- 10.7 **Interruption ou résiliation pour compte en souffrance** - Vidéotron peut interrompre les Services ou résilier la présente convention si le client omet de payer un compte à sa date d'échéance et ce, sur préavis écrit d'au moins cinq (5) jours ouvrables au client lui indiquant la raison et la date d'interruption prévue des Services, le montant dû par le client et, le cas échéant, les frais de rétablissement des Services, les frais de résiliation de la convention si le paiement n'est pas effectué par le client à l'intérieur de cette période de cinq (5) jours ouvrables et tous autres frais exigibles par Vidéotron. 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. 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. Le client pourra s'adresser au service à la clientèle de Vidéotron Affaires pour tout commentaire ou renseignement à cet effet.
- 10.8 **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, 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.

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

10.10 **Équipement et Frais de recouvrement** - Dans l'éventualité où la convention est résiliée, le client s'engage à remettre sans délai à Vidéotron tout Équipement loué par lui. Le client convient de payer à Vidéotron tous les frais encourus par celle-ci pour localiser l'Équipement loué ou en obtenir la possession ou pour le recouvrement de toute somme due et impayée en vertu de cette convention.

## 11. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

11.1 **Renseignements personnels du client** - Le client confirme que les renseignements personnels qui le concernent fournis à Vidéotron sont exacts et reconnaît avoir été informé: i) que ces renseignements personnels serviront à la gestion de son dossier-client (crédit, facturation, perception); ii) 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 iii) 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 fourni à Vidéotron.

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

Le client reconnaît et accepte que la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels le concernant puissent être effectuées par les employés, représentants, sous-traitants,

fournisseurs de services, consultants ou autres mandataires de Vidéotron, dans le but d'assister Vidéotron dans l'exercice de ses activités commerciales ou administratives.

- 11.2 **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 3.6 des présentes.
- 11.3 **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.

**Politique de protection des renseignements personnels** - Les renseignements personnels transmis par le client à Vidéotron sont traités conformément au *Code de Vidéotron relatif à la protection des renseignements personnels*, lequel est disponible sur demande au service à la clientèle de Vidéotron par téléphone ou à l'adresse suivante : [serviceclient@videotron.ca](mailto:serviceclient@videotron.ca) ou sur le site [Videotron.com/confidentialite](http://Videotron.com/confidentialite)

## 12. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 12.1 **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.
- 12.2 **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.
- 12.3 **Service à la clientèle** - Toutes questions concernant les Services ou le compte du client peuvent être adressées au service à la clientèle de Vidéotron Affaires.
- 12.4 **Cession** - Le client n'est autorisé à céder la présente convention, ni 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 ou de l'Équipement 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.
- 12.5 **Utilisation de l'Équipement et des Services** - Le client ne pourra louer, céder ou prêter l'Équipement ni permettre l'utilisation des Services dans un but de lucre personnel ou aux fins de représentation publique. Pour plus de précision, le client reconnaît qu'il peut être assujéti à la *Loi sur le droit d'auteur*, notamment mais sans limitation, (i) s'il utilise les Services pour exécuter en public un signal de communication télévisuel, en direct ou enregistré sur Enregistreur Numérique Personnel (ENP) ou Enregistreur Numérique Personnel Haute Définition (ENPHD), en un lieu accessible au public et moyennant un droit d'entrée, ou (ii) s'il utilise les Services pour reproduire, retransmettre ou autrement exécuter en public un signal de communication télévisuel enregistré sur ENP ou ENPHD, le tout sans avoir préalablement obtenu l'autorisation du radiodiffuseur.
- 12.6 **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.
- 12.7 **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 établis à leur bénéfice.

- 12.8 **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 subséquent de même nature ou de nature similaire.
- 12.9 **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.

1<sup>er</sup> septembre 2009