

## **CONTRAT DE TÉLÉPHONIE PAR CÂBLE ET TÉLÉPHONIE NUMÉRIQUE AFFAIRES**

**VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LA PRÉSENTE CONVENTION** : CELLE-CI PRÉVOIT LES MODALITÉS ET CONDITIONS SUIVANT LESQUELLES LE SERVICE DE TÉLÉPHONIE DE VIDÉOTRON EST FOURNI À LA CLIENTÈLE AFFAIRES 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, VOUS RECONNAISSEZ AVOIR PRIS CONNAISSANCE DE LA PRÉSENTE ENTENTE ET ACCEPTEZ D'ÊTRE LIÉ PAR TOUTES ET CHACUNE DE SES DISPOSITIONS.

### **CONVENTION D'ABONNEMENT ET DE LOCATION – SERVICE DE TÉLÉPHONIE AFFAIRES DE VIDÉOTRON**

#### **CONDITIONS ET MODALITÉS**

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

#### **1. DÉFINITIONS**

- 1.1 **Autres Services** – tous les services offerts au Client par Vidéotron autres que les Services de base et tels que ceux-ci sont plus précisément décrits aux paragraphes 2.2 et 2.3 de la présente convention.
- 1.2 **Client** – désigne l'entreprise, la personne morale ou l'entité qui s'adresse au Service de téléphonie Affaires de Vidéotron.
- 1.3 **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.
- 1.4 **Équipement** – réfère aux équipements et logiciels loués et/ou fournis au Client par Vidéotron ou l'un de ses détaillants autorisés, tels modem, batterie, câbles et accessoires.
- 1.5 **Frais minimums** – les frais payables par le Client pour l'abonnement aux Services pour la période minimale d'abonnement choisie.
- 1.6 **Modem** – réfère au modem câble téléphonie loué au Client par Vidéotron ou l'un de ses détaillants autorisés ou tout autre modem câble autorisé par Vidéotron.
- 1.7 **Services** – les Services de base et les Autres Services offerts au Client par Vidéotron.

- 1.8 **Services de base** – le ou les services de télécommunications fournis par Vidéotron au Client, lesquels peuvent inclure, selon le choix du Client, un service de téléphonie par câble ou un service de téléphonie numérique tels que plus précisément décrits aux paragraphes 2.1 et 13 de la présente convention.
- 1.9 **Spécifications** – les spécifications reliées aux Services, au Modem 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.
- 1.10 **Téléphonie Numérique** – Réfère aux services décrits au paragraphe 13.
- 1.11 **Transporteur** – Vidéotron ou tout autre tiers propriétaire d'un réseau par le biais duquel les Services sont fournis au Client, le cas échéant.

## 2. OBJET

- 2.1 **Services de base** – Sous réserve des modalités et conditions de la présente convention, Vidéotron Ltée ou CF Câble TV inc. (individuellement, selon leurs prestations respectives, « Vidéotron ») s'engage à fournir au Client Affaires les Services de base suivants:
  - 2.1.1 un service de téléphonie locale par câble ou numérique destiné uniquement aux Clients Affaires de Vidéotron, ou tout autre service qui pourra de temps à autre être rendu disponible par Vidéotron à ses Clients Affaires, selon les spécifications et selon les modalités associées aux services;
  - 2.1.2 un service de téléphonie interurbaine en autant que le Client soit en tout temps abonné au service de téléphonie locale de Vidéotron;
  - 2.1.3 l'accès au service d'urgence 9-1-1; et
  - 2.1.4 un service de location du Modem et de l'Équipement, le cas échéant.
- 2.2 **Autres Services** – Certains services peuvent également, moyennant certains frais, être ajoutés aux Services de base fournis au Client ou requis par le Client:
  - 2.2.1 un numéro de téléphone attribué par Vidéotron dans le cas où le Client ne demande pas le transfert du numéro de téléphone attribué par un autre fournisseur ou le numéro de téléphone déjà attribué par un autre fournisseur au Client et transféré à Vidéotron (le « Numéro de téléphone»);
  - 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 les cartes d'appel pour le service de téléphonie locale et interurbaine liées au Numéro de téléphone ou au compte du Client;
  - 2.2.4 un service d'installation du Modem et de l'Équipement ainsi que les travaux de branchement, de raccordement, d'installation, de

rebranchement à la suite d'une interruption des Services, et de modifications à l'adresse du Client où les Services sont fournis (« Service d'installation »);

- 2.2.5 un service de support technique en ligne ou par téléphone afin d'assurer le bon fonctionnement des Services ainsi qu'un service d'entretien jusqu'au Point de Démarcation et de réparation à la suite de l'établissement des Services (« Support Technique »);
- 2.2.6 l'inscription des nom, numéro et adresse liés au Numéro de téléphone dans l'annuaire local. Toute inscription supplémentaire ou non publiée sera facturée au Client. Le Client comprend aussi que Vidéotron ne lui remettra aucun exemplaire d'annuaire téléphonique local;
- 2.2.7 l'accès au service d'assistance annuaire téléphonique facturé à l'utilisation;
- 2.2.8 l'accès au service de relais téléphonique pour malentendants ;
- 2.2.9 un Téléphone logiciel devant être téléchargé et installé par le Client; et
- 2.2.10 un service de numéro sans frais (1-800) et les options comprises avec ce service.

2.3 **Service de téléphonie interurbaine** – Le Service interurbain du Client est par défaut acheminé par Vidéotron selon les tarifs de Vidéotron.

- 2.3.1 Dans le cas où le Client ne désire pas adhérer au Service interurbain conformément aux présentes, le Client reconnaît être avisé qu'il est de sa responsabilité de contacter un autre fournisseur interurbain pour ce service. Le Client comprend qu'il sera facturé pour les frais d'interurbain aux tarifs alors en vigueur pendant toute la période où le service interurbain intérimaire est fourni par Vidéotron au Client, et ce, jusqu'à ce que l'autre fournisseur du service interurbain choisi par le Client soit en mesure d'offrir ledit service d'interurbain.
- 2.3.2 Le Client comprend que certains fournisseurs de services interurbains pourraient ne pas acheminer les appels interurbains à partir du réseau de Vidéotron et dégage Vidéotron de toute responsabilité à cet égard.
- 2.3.3 Le Client comprend que certaines composantes et fonctionnalités pourraient ne pas être disponibles (à moins d'un avis contraire de Vidéotron) tels que les appels débutant par 1-900, 1-976 et 1-0-1 et que certaines restrictions pourraient exister sur les terminaux à composition par impulsion.
- 2.3.4 Nonobstant l'article 10 de la convention, le Client peut en tout temps résilier unilatéralement et sans cause le service interurbain décrit aux présentes sous réserves des pénalités applicables.

- 2.4 **Exclusions** – Sont spécifiquement exclus des Services, tous services qui ne sont pas visés par la présente convention.
- 2.5 **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) Vidéotron ne fournit pas de Services dans la région du requérant;
  - (e) Vidéotron doit engager des dépenses inhabituelles que le requérant refuse d'assumer, notamment pour obtenir un droit de passage ou entreprendre des travaux spéciaux de construction;
  - (f) tout autre motif de l'avis de Vidéotron.
- 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/consommateur », celle-ci transmettra au Client un préavis de trente (30) jours à l'effet qu'elle va transférer le Client au service « résidentiel/consommateur ».

### 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 reliés aux Services décrits aux sous-paragraphe 2.2.1 à 2.2.10.

Ces frais 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 sur le site Internet de Vidéotron à [www.videotron.com](http://www.videotron.com) ou en communiquant avec l'équipe Affaires au 1-800-561-4248.

- 3.2 **Taxes** – Toutes les taxes applicables et les frais d'interurbain 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 pour les Services d'installation et de Support 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 non récurrents et 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 3.3 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 également 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 **Enquêtes 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, le tout conformément aux dispositions du paragraphe 12.3 de la présente. 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 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 la présente convention, 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 [www.videotron.com](http://www.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, Service d'installation et Service de Support 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 qui, à son avis, n'ont pas été faits de ses appareils téléphoniques ou par le biais

de sa carte d'appel ou n'y ont pas été acceptés 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. Aucun frais dont la validité est ainsi contestée par le Client ne peut être considéré 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. Le Client est responsable des frais relatifs aux appels placés de son Modem, des appels qui y sont reçus ou acceptés et des appels qui y sont facturés, peu importe qui a effectué de tels appels. Le Client est également responsable pour tous les frais encourus suite à l'utilisation de la carte d'appel téléphonique assignée au Client, code d'accès ou numéro d'identification personnel qui a été assigné au Client ou sélectionné par ce dernier.
- 4.2 **Installation du Modem et de l'Équipement** – Dans certaines circonstances et avec l'autorisation préalable de Vidéotron, le Client pourra procéder à l'installation du Modem et de l'Équipement ou de leur remplacement. Dans le cas de Modem et d'Équipement non installés par Vidéotron, le Client s'engage à aviser Vidéotron dans les cinq (5) jours de la réception du Modem et de l'Équipement de toute

défectuosité sans quoi il sera réputé avoir reçu le Modem et l'Équipement en bon état de fonctionnement et de réparation.

- 4.3 **Utilisation du Modem et de l'Équipement** – Le Client doit utiliser le Modem ainsi que l'Équipement 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 au Modem et à l'Équipement loués mentionnés dans la documentation. En outre, le Client ne peut modifier ni altérer le Modem et l'Équipement ou la configuration du Modem et de l'Équipement loués à défaut de quoi le Client s'exposera à des sanctions de nature civile et pénale.
- 4.4 **Interdiction** – Sauf accord préalable de Vidéotron, le Client ne peut utiliser un modem ou de l'équipement (y compris un logiciel) non autorisé par Vidéotron aux fins de bénéficier des Services. De plus, le Modem et l'Équipement ne pourront être transportés à une autre adresse civique que celle où le Modem et l'Équipement ont été initialement installés lors de l'installation des Services. Le Client comprend que toute contravention à cet égard pourrait avoir comme effet de rendre le service d'urgence 911 indisponible.
- 4.5 **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. Dans l'éventualité où le Client désire revendre les Services ou les fournir à des tiers, le Client devra se qualifier et devra signer une *Entente de revente de service local* départageant les responsabilités du revendeur de service local de celles de Vidéotron en tant qu'entreprise de service locale (ESL).
- 4.6 **Utilisation conforme** – Les Services peuvent être utilisés par le Client et toutes les personnes que ce dernier y autorise pour les fins de son entreprise et de ses activités d'affaires seulement. 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 contraire à la loi ou de façon abusive dont notamment, de façon à mettre en péril le Modem et l'Équipement, 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 logger des appels ou envoyer des messages importuns ou offensants.
- 4.7 **Équipement du Client** – Le Client déclare avoir en sa possession tout l'équipement nécessaire à la connexion des Services au Point de Démarcation tel que défini à l'article 8.1 de la présente convention et reconnaît avoir l'obligation de fournir l'équipement (incluant le filage interne et le câblage) qui satisfait aux exigences minimales nécessaires à l'utilisation des Services, du Modem et de l'Équipement fournis par Vidéotron. L'équipement du Client doit notamment (a) être conforme au document d'Industrie Canada intitulé « Spécification de conformité relative aux équipements terminaux, aux systèmes terminaux, aux dispositifs de protection et aux appareils téléphoniques à combiné qui permettent le couplage avec des prothèses auditives » (SC-03), (b) être enregistré auprès d'Industrie Canada conformément au document "Procédures de déclaration de conformité et d'enregistrement de matériel terminal" (DC-01) et (c) porter un

numéro de certification tel que précisé dans le document d'Industrie Canada intitulé "Automarquage du numéro de certification/d'enregistrement sur le matériel terminal – Procédure de demande et entente". Dans l'éventualité où des Services de Support technique sont fournis par Vidéotron au Client et résultent d'une défektivité de l'équipement appartenant au Client, ou de tout autre équipement au-delà du Point de Démarcation ou que ledit équipement ne respecte pas les exigences minimales nécessaires, des frais de Services d'installation ou de Support technique additionnels pourront alors être facturés au Client par Vidéotron.

- 4.8 **Accès aux emplacements du Client** – Le Client s'engage à donner libre accès, de manière raisonnable et durant les heures normales d'affaires, à un représentant dûment autorisé de Vidéotron à sa place d'affaires et aux lieux où les Services sont ou seront dispensés (les «emplacements du Client») afin de pouvoir installer, inspecter, réparer, entretenir le Modem et l'Équipement ou afin de pouvoir agir sur le réseau de Vidéotron, lors d'un dérangement qui perturbe le réseau ainsi que pour s'assurer du respect des obligations du Client en vertu de cette convention. Avant de pénétrer dans les emplacements du Client, Vidéotron doit obtenir l'autorisation du Client, sauf en cas d'urgence ou lorsque Vidéotron a obtenu une ordonnance judiciaire. Sur demande du Client, le représentant de Vidéotron devra présenter une pièce d'identité valable émise par Vidéotron.
- 4.9 **Restrictions sur le télémarketing** – Le Client reconnaît qu'en vertu des Décisions de télécom CRTC 2004-35, 2004-63, 2007-48 et 2008-6, lesquelles peuvent être amendées ou élargies, le CRTC a imposé des restrictions à l'égard de l'utilisation d'installations de télécommunication en vue de la fourniture de télécommunications non sollicitées, communément désignées comme du télémarketing, incluant l'établissement d'une liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Le Client reconnaît sa seule responsabilité de s'assurer de respecter ces restrictions et est seul responsable de toutes sanctions monétaires administratives pouvant résulter de son défaut de respecter ces restrictions.

## 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, de sa carte d'appel téléphonique ou de son compte. Il incombe au Client d'assurer la sécurité et confidentialité des Numéros de téléphone et cartes d'appel téléphonique, de ses codes d'accès ou d'autorisation ou numéro d'identification personnel (« 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 Support 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 de l'équipement** – En cas de perte ou de non-retour par le Client du Modem et de l'Équipement qui lui est loué ou de bris qui le rend inutilisable, même si cette perte ou ce dommage résultent 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 :

5.3.1 Pour un appareil permettant deux (2) lignes physiques, la somme de cent cinq dollars et trente et un cents (105,31 \$), plus les taxes applicables, par Modem et de vingt-six dollars et trente-trois cents (26,33 \$), plus les taxes applicables, par batterie; et

5.3.2 Pour un appareil permettant trois (3) et quatre (4) lignes physiques, la somme de deux cent soixante-douze dollars et cinq cents (272,05 \$), plus les taxes applicables, par Modem et de vingt-six dollars et trente-trois cents (26,33 \$), plus les taxes applicables, par batterie.

5.4 **Transmission de données** – Le Client reconnaît que dans le cas de la téléphonie numérique 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 puisse en conséquence être garantie, ii) si le Client veut sécuriser davantage 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.

5.5 **Assurances** – Si l'Équipement ou des équipements de Vidéotron sont situés dans les emplacements du Client, le Client doit maintenir en tout temps en vigueur auprès d'une compagnie d'assurance reconnue une police d'assurance responsabilité civile pour un montant minimal de un million de dollars (1 000 000\$) et une police d'assurance tous risques pour un montant au moins équivalent à la valeur de remplacement des équipements de Vidéotron. Une preuve d'assurance doit être fournie à Vidéotron sur demande.

## 6. PROPRIÉTÉ DE VIDÉOTRON

6.1 **Équipement loué** – Il est expressément entendu entre les parties que Vidéotron demeure propriétaire du Modem et de l'Équipement loué et qu'ils demeureront l'entière et unique propriété de Vidéotron.

6.2 **Numéro de téléphone et modification** – Le Client n'a aucun droit de propriété sur le Numéro de téléphone. Au cours de la période où les Services sont fournis

par Vidéotron, le Client détient le droit exclusif d'utilisation du Numéro de téléphone. De façon exceptionnelle, Vidéotron peut changer ce numéro si elle a un motif raisonnable de le faire 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. Si Vidéotron modifie le Numéro de téléphone du Client, elle doit fournir gratuitement un service de renvoi d'appels pendant un (1) mois.

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

## 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. Vidéotron fournit chez le Client toutes ses propres installations incluant le Modem et l'Équipement jusqu'aux prises téléphoniques du Modem, soit l'endroit où le Modem et l'Équipement de Vidéotron se raccordent aux équipements du Client, que celui-ci en soit propriétaire ou non (« Point de Démarcation »), sauf indication contraire. Vidéotron est responsable d'assurer la fourniture des Services uniquement jusqu'au Point de Démarcation. Le Client est responsable de ses équipements, du filage interne, du câblage et des prises au-delà du Point de démarcation, qu'il en soit propriétaire ou non. Vidéotron peut, sans obligation de sa part, installer à la demande du Client le câblage intérieur et les prises et offrir des services de réparation aux frais identifiés par Vidéotron pour ces travaux. Ce point de démarcation est aussi applicable au téléphone logiciel.

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 (incluant le préjudice se rapportant à des logiciels) résultant de (i) l'utilisation, la validité, la qualité, l'interruption, la défektivité ou le ralentissement des Services fournis par Vidéotron, d'une panne électrique, de la défaillance du Modem et de l'Équipement; ii) d'une modification de la configuration des logiciels, ou d'un virus informatique, iii) du contenu, de l'utilisation ou de la validité des Services fournis par l'entremise d'Internet, iv) de la perte ou destruction de données par intrusion ou autrement ou v) de l'interception

non autorisée de communications. Vidéotron n'est pas non plus responsable de la perte, partielle ou totale, de tout programme, donnée ou autre information sauvegardé ou conservé dans l'Équipement, le cas échéant. Par ailleurs, Vidéotron ne sera pas tenue responsable:

- (a) de toute interruption ou non-disponibilité du Service, incluant toute interruption ou non-disponibilité du service d'urgence 911 ou de tout système d'alarme lié à une ligne téléphonique par le biais de laquelle Vidéotron fournit les Services;
- (b) des faits et gestes ou omissions du Client ou du fonctionnement ou de la défaillance des équipements du Client;
- (c) de l'utilisation de la Téléphonie Numérique avec tout autre appareil, équipement, logiciel ou service qui n'est pas fourni par Vidéotron;
- (d) de tout dommage subi par les équipements du Client découlant du branchement ou débranchement du Modem et de l'Équipement loués par Vidéotron au Client.

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 sera 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 bénéfiques 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 et est directement imputable à Vidéotron, 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 avisé 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; etc.) 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 jugée requise par Vidéotron pour procéder à des installations, essais, réparations, vérifications, remplacements ou ajustements de Service.

8.5 **Erreurs et omissions dans l'annuaire** – Dans le cas d'erreurs ou d'omissions dans les inscriptions de l'annuaire téléphonique local, que l'erreur ou omission porte sur le Numéro de téléphone, l'adresse ou le nom du Client, la responsabilité de Vidéotron est limitée au remboursement au Client des frais d'inscription applicables, le cas échéant, pour la période où l'erreur ou l'omission s'est produite.

- 8.6 **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 extrajudiciaire, qu'elle soit fondée ou non (une « Réclamation »), par un tiers contre Vidéotron ou ses sociétés du même groupe résultant de l'utilisation par le Client ou par un tiers des Services, du Modem, 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 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** – La présente convention entre en vigueur à compter de l'activation du premier Service de base du Client. Sous réserve des articles 10.2 à 10.5, la période d'abonnement initiale à un Service de base sera de douze (12), vingt-quatre (24) ou trente-six (36) mois, selon le terme choisi par le Client (la « Période d'abonnement »). À l'expiration de la Période d'abonnement, l'abonnement à un Service de base sera automatiquement renouvelé pour des périodes additionnelles successives de douze (12) mois, aux mêmes conditions, au tarif régulier alors en vigueur pour le Service de base en question, à moins que Vidéotron ne reçoive du Client un avis de non-renouvellement dans les trente (30) jours précédant l'expiration de la Période d'abonnement ou toute période de renouvellement, le cas échéant.
- 10.2 **Période d'abonnement prolongée à tarif réduit** – Selon le Service de base choisi par le Client, une période d'abonnement prolongée à tarif réduit pourra être disponible. Dans ce cas, le Client pourra choisir de s'abonner au Service de base en question pour une durée d'abonnement prolongée de vingt-quatre (24) ou trente-six (36) mois (la « Période d'abonnement prolongée »). À l'expiration de la Période d'abonnement prolongée, l'abonnement à un Service de base sera automatiquement renouvelé, au tarif réduit alors en vigueur pour le Service de base en question, pour des périodes additionnelles successives de vingt-quatre (24) ou trente-six (36) mois, selon la durée de l'abonnement initial, à moins que Vidéotron ne reçoive du Client un avis de non-renouvellement dans les trente (30) jours précédant l'expiration de la Période d'abonnement prolongée ou toute période de renouvellement, le cas échéant.

10.3 **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 »). À l'expiration de la Période de promotion, l'abonnement est automatiquement renouvelé aux mêmes conditions au tarif régulier alors 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 trente (30) jours précédant l'expiration de la Période de promotion.

10.4 **Résiliation avant terme** – Les abonnements effectués aux termes de l'article 10 ne peuvent être résiliés avant terme et le Client renonce expressément et de manière non équivoque à l'application des articles 2125 et suivants du *Code civil* du Québec. Advenant que le Client résilie un abonnement à un Service de base avant terme, le Client devra payer à Vidéotron, pour chaque Service de base résilié, les pénalités suivantes à titre de dommages-intérêts :

10.4.1 **Téléphonie par câble** : une pénalité équivalente à 50 % des mensualités restantes avant l'expiration de l'abonnement.

10.4.2 **Téléphonie numérique** :

- Si le Client donne à Vidéotron un avis de résiliation avant le premier jour du quatrième mois suivant la Date effective, la pénalité sera équivalente à 100 % des mensualités pour les trois (3) premiers mois de l'abonnement; ou
- Si le Client donne à Vidéotron un avis de résiliation à l'intérieur du quatrième mois suivant la Date effective, aucune pénalité ne sera applicable; ou
- Si, pendant la durée de l'abonnement initial ou de tout renouvellement automatique, le cas échéant, le Client donne à Vidéotron un avis de résiliation à partir du premier jour du cinquième mois suivant la Date effective, la pénalité sera équivalente à 50 % des mensualités restantes avant l'expiration de l'abonnement.

10.5 **Résiliation pour modifications** – Dans les cas d'application du paragraphe 3.9, le Client pourra soit résilier cette convention soit demander à Vidéotron qu'elle modifie les Services fournis au Client ou la durée de son abonnement, avec effet à la date de modification, et ce, pourvu que le Client ait transmis un avis écrit à cet effet à Vidéotron dans les trente (30) jours de la réception de l'avis de modification.

## 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 conformément au 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 refuse, à plusieurs reprises, de permettre raisonnablement à Vidéotron de pénétrer dans les lieux, conformément au paragraphe 4.8 de la présente convention;
  - (e) 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;
  - (f) le Client utilise ou permet à qui que ce soit d'utiliser les Services de Vidéotron de manière à empêcher autrui d'en faire un usage juste et proportionné;
  - (g) le Client utilise ou permet à qui que ce soit d'utiliser les services de Vidéotron dans un but ou d'une manière contraire à la loi ou pour loger des appels importuns ou offensants;
  - (h) le Client contrevient aux paragraphes 4.4, 4.5, 4.6 et 4.7 de la présente convention;
  - (i) le Client n'effectue pas le paiement demandé par Vidéotron conformément aux paragraphes 3.1 à 3.13 de la présente convention;
  - (j) une modification réglementaire ou législative ou un changement dans la politique gouvernementale a comme conséquence de rendre la convention ou les Services inexécutables ou illégaux.
- 11.2 Vidéotron n'interrompra pas ni ne résiliera le Service 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 du Service, 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 projetée 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 est en défaut de paiement);
  - (e) les frais de débranchement des Services, le cas échéant;
  - (f) les frais de rétablissement des Services, le cas échéant; et
  - (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 stipulé, Vidéotron verra aussi à aviser le Client ou une autre personne responsable que l'interruption ou la résiliation des Services est imminente, 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 soient 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. Dans les dix (10) jours suivant la résiliation des Services, le Client doit à ses frais retourner à Vidéotron le Modem et l'Équipement en bon état de fonctionnement. Le Client convient de payer à Vidéotron tous les frais encourus par celle-ci pour localiser le Modem et l'Équipement loués ou en obtenir la possession ou pour le recouvrement de toute somme due et impayée en vertu de cette 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. Pour tout commentaire ou renseignement à cet effet, le Client pourra s'adresser à l'équipe Affaires de Vidéotron dont les coordonnées sont indiquées sur le relevé de compte du Client.
- 11.7 Vidéotron rétablira le service 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.
- 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

- 12.1 **Renseignements du Client** – À moins que l'abonné 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 ; ou
- (f) un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire soit créée de manière objective par le Client ou par un tiers indépendant.

12.2 **Renseignements du Client** – Le Client confirme que les renseignements qui le concernent fournis à Vidéotron sont exacts et reconnaît avoir été informé : a) que ces renseignements 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 pour l'équipe Affaires 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 d'examiner les renseignements que Vidéotron détient à son égard.

12.3 **Dossier de crédit** – Le Client autorise 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 les renseignements sur son dossier de crédit. Le Client autorise également Vidéotron à inscrire à son dossier-Client les renseignements de crédit qu'il a obtenu.

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 à l'équipe Affaires de Vidéotron dont les coordonnées sont indiquées sur le relevé de compte du Client

12.5 **Politique de protection des renseignements** – Les renseignements transmis par le Client à Vidéotron sont traités conformément à la politique sur la protection des renseignements de Vidéotron, laquelle est disponible sur demande auprès de l'équipe Affaires de Vidéotron dont les coordonnées sont indiquées sur le relevé de compte du Client.

### 13. AUTRES DISPOSITIONS APPLICABLES AU SERVICE DE TÉLÉPHONIE NUMÉRIQUE

13.1 **Description du Service de téléphonie numérique** – La Téléphonie Numérique consiste en un service téléphonique livré via un logiciel téléchargé (le « Téléphone logiciel) et configuré sur un ordinateur compatible. La Téléphonie Numérique comprend également :

- (a) les services décrits aux paragraphes 2.1 et 2.2 ;
- (b) l'utilisation sous licence et sans frais supplémentaire du logiciel de téléphonie;
- (c) un agent de communication personnel disponible sans frais supplémentaire sur le Web incluant notamment la gestion des appels entrants et un registre d'appel ; et
- (d) les fonctions multimédias entre utilisateurs de Téléphones logiciels, notamment la messagerie instantanée, les communications vidéo et le transfert de fichier.

13.2 **Utilisation exclusive du logiciel de Téléphonie Numérique** – Sans limiter la généralité du paragraphe 4.4, le Client s'engage à utiliser de façon exclusive le logiciel fourni par Vidéotron pour l'emploi de la Téléphonie Numérique.

13.3 **Services d'urgence de la Téléphonie Numérique** – Le service 9-1-1 de la Téléphonie Numérique comporte certaines limites comparativement au service 9-1-1 évolué (E9-1-1) offert avec la plupart des lignes téléphoniques traditionnelles ou par câble. Avec le service E9-1-1, un appel est acheminé directement au centre d'urgence approprié, et le préposé du centre d'urgence peut visualiser le numéro de téléphone et l'adresse de l'appelant. Certaines fonctions de contrôle de l'appel sont également disponibles, tel le rappel automatique. Par contre, les appels 9-1-1 composés à partir du service de Téléphonie Numérique sont premièrement acheminés à un centre d'appels spécialisé. L'appelant doit communiquer son emplacement physique au préposé du centre d'appel spécialisé, qui transférera l'appel au centre d'urgence approprié. L'appelant doit ensuite être prêt à confirmer son emplacement physique et son numéro de téléphone auprès du préposé du centre d'urgence. Ces étapes peuvent allonger le délai de traitement des appels d'urgence 9-1-1. Le rappel automatique n'est également pas disponible avec le service 9-1-1 de Téléphonie Numérique, ce qui oblige l'appelant de ne raccrocher que si on le lui demande.

13.3.1 **Indisponibilité du service** – Le bon fonctionnement du service 9-1-1 de la Téléphonie Numérique dépend du bon fonctionnement de l'ordinateur (y compris les éléments de logiciel qui y sont associés) sur lequel le Téléphone logiciel est installé, ainsi que la largeur de bande et la qualité du service Internet à large bande auquel l'ordinateur est branché. Le service 9-1-1 de la Téléphonie Numérique ne fonctionnera pas dans l'éventualité d'une panne du système d'alimentation électrique ou du service Internet à large bande, lorsque la Téléphonie Numérique ne fonctionne pas, lorsque le Téléphone logiciel n'est pas enregistré de façon appropriée, ou en cas de suspension ou d'interruption du service de Téléphonie Numérique ou du service Internet à large bande. Le service d'urgence 9-1-1 de la Téléphonie Numérique n'est pas disponible en dehors du Canada et dans les régions où ce service n'est pas offert.

13.3.2 **Encombrement du réseau** – Il existe une plus grande possibilité d'encombrement du réseau ou de réduction du débit lors de l'acheminement des appels au service 9-1-1 à partir d'un service de

Téléphonie Numérique qu'à partir d'une ligne téléphonique traditionnelle ou par câble. Par conséquent, lorsque effectué à partir d'un service de Téléphonie Numérique, un appel 9-1-1 peut prendre plus de temps à arriver à un centre d'urgence, la qualité de la voix peut être dégradé, ou l'appel peut être interrompu. Si un appel est interrompu, l'appelant devrait composer le 9-1-1 à nouveau, et devrait être prêt à communiquer à nouveau son emplacement physique et son numéro de téléphone.

- 13.3.3 **Obligation du Client d'informer les autres utilisateurs** – Le Client informera tous les résidents du domicile, de même que les invités, les employés et les autres personnes pouvant être présentes à l'emplacement physique où le Client utilise le service de Téléphonie Numérique, des limites et des différences notables que présente la composition du 9-1-1 à partir du service de Téléphonie Numérique, par comparaison à la composition du 9-1-1 à partir d'une ligne téléphonique traditionnelle ou par câble.
- 13.3.4 **Obligation du Client de fournir un préavis de tout changement à son adresse de service inscrite** – Advenant le cas où l'appelant est incapable de parler lors d'un appel 9-1-1, Vidéotron transmettra au centre d'appel spécialisé l'adresse de service inscrite du Client. Cette adresse fixe est celle associée au service d'Internet par câble de Vidéotron du Client et elle pourrait aider à diriger le personnel d'urgence. Afin de s'assurer que cette adresse soit à jour, le Client doit fournir un préavis de toute intention de déménager son service d'Internet par câble de Vidéotron.
- 13.3.5 **Responsabilité et indemnisation** – Vidéotron, ses administrateurs, les membres de sa direction et autres salariés ne peuvent être tenus responsables de tout sinistre, dommage ou perte, et le Client renonce par la présente à toute réclamation ou droit d'action découlant de l'utilisation du service 9-1-1 de la Téléphonie Numérique, ou relative à celui-ci, sauf en cas de négligence grossière ou de faute lourde. Le Client doit défendre, indemniser et exonérer Vidéotron et les membres de sa direction, administrateurs, salariés, affiliés, agents et tout autre fournisseur offrant des services connexes au service de Téléphonie Numérique, de toute réclamation, perte, amende, pénalité et de tous dommages, frais et dépenses (incluant, mais sans s'y limiter, les honoraires et dépenses juridiques), que ce soit de la part du Client ou par intervention, relativement à l'absence, à une défectuosité ou à une panne du service de Téléphonie Numérique (incluant le service 9-1-1), à un mauvais acheminement des appels au service 9-1-1 et/ou à l'incapacité de pouvoir utiliser le service 9-1-1 de la Téléphonie Numérique ou de pouvoir communiquer avec le personnel des services d'urgence.

## 14. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 14.1 **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.

14.2 **Lois applicables**

14.2.1 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.

14.2.2 Le Client s'engage à respecter toutes les lois et règlements applicables en vigueur dans chacun des pays où le Client utilise les Services.

14.3 **Équipe Affaires** – Toutes questions ou plaintes concernant les Services ou le compte du Client peuvent être adressées à l'équipe Affaires de Vidéotron dont les coordonnées sont indiquées sur le relevé de compte du Client.

14.4 **Cession** – Le Client n'est pas autorisé à céder la présente convention, le Modem 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, du Modem 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.

14.5 **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.

14.6 **Utilisation de l'Équipement et des Services** – Le Client ne peut louer, céder ou prêter le Modem ainsi que tout Équipement loué, ni permettre l'utilisation des Services de façon commerciale ou à des fins de représentation publique.

14.7 **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.

14.8 **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.

14.9 **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