SERVICE AFFAIRES

VIDÉOTRON

QUEBECOR MEDIA

Téléphonie Affaires de Vidéotron

Guide de l'utilisateur

TELA-GDB(F)-PRO-001-0606

Pour nous joindre

	Équipe affaires	Soutien technique
Montréal	(514) 380-7000	(514) 380-7000
Sans frais	1 800 561-4248	1 800 561-4248

Heures d'ouverture

Lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h 00

infoaffaires@videotron.com

Heures d'ouverture

24 heures sur 24, 7 jours sur 7

staffaires@videotron.com

videotron.com

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 4
LES SERVICES D'ASSISTANCE 5
- Équipe Affaires 5
- Soutien technique et réparations (611) 5
- Service de téléphoniste (0) 5
- Service d'assistance-annuaire (411) 5
- Service de relais pour malentendants 6
- Services d'urgence (911) 6
- Inscription à l'annuaire 6

NOS SERVICES TÉLÉPHONIQUES 7
- Le service local 7
- La composition locale à 10 chiffres 7
- Les services optionnels 7
- Les services interurbains 8
- Appels outre-mer 8
- Carte d'appel 8

LES SERVICES OPTIONNELS 9
- La Messagerie vocale 9
  - Initialisation du service 9
  - Accès à la boîte vocale 10
  - Numéros d'accès à distance 11
  - Personnalisation de la Messagerie vocale 12
  - Vue d'ensemble de la Messagerie vocale 13
- L'Afficheur 14
- Le Blocage de l'affichage *67 14
- Le Renvoi automatique *72 15
- L'Appel en attente 16
- L'Affichage de l'appel en attente 17
- La Cascade 18
- Le Rappel du dernier demandeur *69 19
- La Recomposition continue *66 19
- La Conférence à trois *71 20
- Le Dépisteur *57 21
- Tableau récapitulatif 22

FACTURATION ET AUTRES 23
MISE EN GARDE – SYSTÈME D'ALARME 23
MODEM CÂBLE MULTIFONCTION 24
- Description générale 24
- Panneau avant 25
- Panneau arrière 27
- Panne de courant 27

DÉPANNAGE TECHNIQUE 30
CONTRAT D'ABONNEMENT 31

Bienvenue dans l'univers de la téléphonie Affaires de Vidéotron

Votre ligne téléphonique Affaires est maintenant branchée au réseau de Vidéotron ; vos appareils et prises téléphoniques sont reliés à notre centrale téléphonique. Le branchement à notre réseau se fait par l'entremise du câble qui vous donne accès à nos services de télédistribution et d'Internet.

Le signal acheminé par le câble est traité par un modem câble multifonction installé dans votre entreprise. Ce modem fait le lien entre le câble de Vidéotron et vos appareils téléphoniques. Il est essentiel au bon fonctionnement de votre service téléphonique : ne le débranchez pas ! Notez qu'il est muni d'une batterie qui assurera le maintien du service en cas de panne électrique.

Ce même modem fournit aussi l'accès à Internet par câble de Vidéotron. Votre service téléphonique est indépendant du service Internet et l'utilisation de ce dernier n'affectera pas vos conversations téléphoniques.

La façon de composer vos appels téléphoniques est identique à celle que vous connaissez déjà. Décrochez et composez !

Équipe Affaires

Si vous avez des questions concernant votre service téléphonique, ou encore pour toute information sur votre compte Vidéotron, n'hésitez pas à communiquer avec notre Équipe Affaires au :

(514) 380-7000 ou **1 800 561 4248**
du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h
ou par courriel à : **infoaffaires@videotron.com**

6 1 1 Soutien technique et réparations

Afin de vous garantir un service optimal, notre réseau est étroitement surveillé, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Appelez-nous si vous éprouvez des difficultés avec votre ligne téléphonique ou si vous avez des questions d'ordre technique.

Pour nous joindre : 6 1 1 à partir d'une ligne du réseau de Vidéotron, **(514) 380-7000** ou **1 800 561-4248** à partir de tout autre réseau, ou par courriel à : **staffaires@videotron.com**

0 Service de téléphoniste

Si vous avez besoin d'aide pour établir vos communications, vous pouvez compter sur notre service de téléphoniste, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Il suffit de faire le 0 .

Plusieurs services vous sont offerts, incluant l'appel de personne à personne et l'appel assisté ; des frais sont exigibles. Notez que les appels effectués à l'aide du téléphoniste sont plus coûteux que ceux faits par l'interurbain automatique. En plus des frais d'interurbain, ils comprennent un supplément pour l'intervention du téléphoniste.

Pour faire un appel à frais virés ou porté à un troisième numéro, vous pouvez utiliser le service de téléphoniste automatisé en composant le 0 suivi du numéro de téléphone à 10 chiffres que vous désirez joindre.

4 1 1 Service d'assistance-annuaire

Si vous avez besoin d'aide pour trouver un numéro de téléphone, faites appel à notre service d'assistance-annuaire ; des frais seront portés à votre compte pour chaque utilisation.

Pour obtenir un numéro dans votre secteur d'appel local ou dont l'indicatif régional est identique au vôtre, composez le 4 1 1 .

Pour obtenir un numéro dont l'indicatif régional est différent du vôtre, composez le 1 + l'indicatif régional + 5 5 5 - 1 2 1 2 .

Pour joindre l'assistance-annuaire internationale, faites le 0 .

Service de relais pour malentendants

Le service de relais est un service adapté aux besoins des personnes ayant des problèmes auditifs qui utilisent un appareil de télécommunications pour sourds (ATS), un téléimprimeur ou d'autres types d'appareils spécialisés pour établir ou recevoir des appels.

Les personnes entendantes voulant joindre des personnes malentendantes par le service de relais peuvent le faire en composant le numéro sans frais **1 800 855-0511**.

Il n'y a pas de frais pour les appels locaux.

9 1 1 Services d'urgence

Pour joindre les services d'urgence (pompiers, police, ambulance), composez le 9 1 1 si ce service est disponible dans votre municipalité.

Le service téléphonique Affaires de Vidéotron supporte intégralement les services d'urgence 9 1 1 en rendant disponibles vos nom, adresse et numéro de téléphone au centre d'urgence qui dessert votre municipalité.

Important :
En vertu du contrat d'abonnement au service de téléphonie Affaires de Vidéotron, il est interdit de déménager votre modem câble multifonction à une autre adresse civique. Comme l'acheminement des appels aux services d'urgence 911 est relié à l'adresse d'installation du modem, son déménagement à une autre adresse pourrait mettre en péril la sécurité de vos proches.

Inscription à l'annuaire

Si vous avez demandé une inscription à l'annuaire téléphonique de votre région (pages blanches et pages jaunes), vos nom et numéro y figureront comme à l'habitude selon l'information que vous nous avez fournie lors de votre abonnement. Ces renseignements demeureront accessibles via le service d'assistance-annuaire et les sites de recherche de numéros sur Internet, selon la fréquence de leur mise à jour.

Chaque ligne téléphonique Affaires de Vidéotron inclut une inscription de base gratuite dans les pages blanches et dans les pages jaunes de votre annuaire. D'autres types d'inscriptions à l'annuaire sont également disponibles (inscription supplémentaire ou non publiée). Pour en savoir davantage, informez-vous auprès de notre Équipe Affaires.

Le service local

Grâce à la téléphonie de Vidéotron, vous trouvez réponse à tous vos besoins en communication sous un même toit. Qu'il s'agisse du service local de base, des services optionnels comme l'Afficheur ou encore de services interurbains, Vidéotron vous donne accès à une vaste gamme de services adaptés à vos besoins.

Le service téléphonique Affaires de Vidéotron comprend :

- Le service de base
- L'inscription de vos nom et numéro de téléphone à l'annuaire pages blanches
- L'inscription aux pages jaunes
- La composition à clavier (Touch-Tone[MC])
- Les services d'urgence 911
- Le service de relais pour malentendants

La composition locale à 10 chiffres

La composition locale à 10 chiffres : c'est pour bientôt. À compter d'octobre 2006, les abonnés des secteurs desservis par le 450, 514 et 819 devront composer 10 chiffres (l'indicatif régional suivi du numéro de téléphone) pour effectuer un appel local. De plus, un nouvel indicatif, le 438, sera introduit dans le territoire du 514. Pour plus d'information, rendez-vous sur www.10chiffres.ca

Les services optionnels

Vidéotron vous offre une variété de services optionnels pour accroître votre efficacité au bureau. Pratiques, ils deviendront rapidement des outils indispensables. Ils peuvent vous aider à mieux gérer votre temps et vos déplacements, à assurer la confidentialité ou, tout simplement, vous permettre d'avoir un meilleur contrôle de vos communications.

Les tarifs

Pour obtenir des informations sur la tarification en vigueur de nos services locaux et interurbains, nous vous invitons à consulter notre site à l'adresse suivante : **videotron.com**

Équipements compatibles

- Terminal point de vente
- Système d'alarme
- Système téléphonique
- Télécopieur

Les services interurbains

En tant que client de la téléphonie par câble Affaires, vous avez la possibilité de jumeler nos services interurbains à votre service local de Vidéotron. Nos services interurbains vous permettent de faire des appels au Québec, dans les autres provinces canadiennes, ailleurs en Amérique et à l'étranger.

Plans interurbains

Vidéotron vous propose des taux avantageux pouvant répondre à vos besoins. Renseignez-vous auprès de notre Équipe Affaires.

Appels outre-mer

Il est possible de faire des appels outre-mer à partir de votre ligne téléphonique de Vidéotron. Vous trouverez les codes d'accès et les tarifs sur **videotron.com**
Vous pouvez aussi communiquer avec notre Équipe Affaires pour obtenir ces renseignements.

Composition des appels outre-mer

Composez le 0 1 1 + l'indicatif de pays + l'indicatif de ville + le numéro désiré

(exemple : 0 1 1 + 3 3 + 4 + 5 5 5 - 5 5 5 5)

Carte d'appel

La Carte d'appel Affaires de Vidéotron est l'outil idéal pour effectuer vos appels locaux ou interurbains lors de vos voyages d'affaires ou sur la route! La Carte d'appel Affaires de Vidéotron vous permet de faire facilement vos appels **lorsque vous êtes en déplacement au Canada ou aux États-Unis**, peu importe que ce soit à partir d'une chambre d'hôtel, d'un centre des congrès, d'un bureau ou d'un téléphone public.

Vous recevrez par la poste deux cartes d'appels et des cartes supplémentaires vous seront envoyées sur demande.

*98

La Messagerie vocale

Elle prend vos messages lorsque vous êtes en ligne.

Vidéotron offre une variété de services optionnels correspondant à tous les besoins d'affaires et convenant à tous les budgets. Pratiques, ils deviendront rapidement des outils indispensables !

Avec la *Messagerie vocale*, vos appels sont dirigés vers votre boîte vocale Vidéotron lorsque vous êtes au téléphone ou quand vous êtes dans l'impossibilité de répondre. Vous avez accès à vos messages à partir de n'importe quel téléphone.

Initialisation du service

Pour que le service de *Messagerie vocale* soit fonctionnel, vous devez tout d'abord l'initialiser. L'initialisation se fera uniquement la première fois que vous accéderez à votre boîte vocale.

Le système automatisé de la messagerie vous demandera d'abord votre mot de passe temporaire. Votre mot de passe temporaire correspond aux quatre derniers chiffres de votre numéro de téléphone, suivis de **99**. Exemple : pour **(514) 380-7000**, le mot de passe temporaire sera le **700099**.

Par la suite, le système vous demandera d'effectuer les opérations suivantes en vous guidant avec des instructions précises :

- Modifier votre mot de passe
- Enregistrer votre nom
- Enregistrer votre message d'accueil personnel

Votre boîte vocale sera alors prête à prendre automatiquement vos messages.

Vous savez que vous avez des messages lorsque vous décrochez le combiné et que vous entendez une tonalité saccadée ou lorsque le voyant lumineux indiquant un message clignote (sur certains appareils téléphoniques).

CE SERVICE EST OFFERT, EN FORFAIT OU EN OPTION, SUR UNE BASE MENSUELLE SEULEMENT.

La Messagerie vocale

Accès à votre boîte vocale

Voici trois façons pratiques d'accéder à votre boîte vocale :

De votre bureau	Composez * 9 8. Entrez ensuite votre mot de passe.
À distance	Composez votre numéro de téléphone. Faites le 1 dès que vous entendez votre message d'accueil et suivez les instructions.
À distance sans faire sonner votre téléphone	Composez le numéro d'accès de la *Messagerie vocale* et suivez les instructions. Composez ensuite votre numéro de téléphone à 10 chiffres et entrez votre mot de passe.

CONSULTEZ LA LISTE DES NUMÉROS D'ACCÈS À DISTANCE À LA PAGE CI-CONTRE.

Gestion des messages

Après avoir accédé à votre boîte vocale, de votre domicile ou à distance, composez 1 1 pour écouter vos nouveaux messages.

Commandes d'écoute

	Pendant l'écoute d'un message	Après l'écoute d'un message
1	Saut en arrière	–
2	Pause/continuer	–
3	Saut en avant	–
4	–	Écouter le message de nouveau
5	Date/heure/durée	Date/heure/durée
6	–	Retransmettre[1]
7	–	Effacer le message
8	–	Répondre[1]
9	–	Sauvegarder le message
0	Aide	Aide
*	Menu principal	Menu principal
#	Sauter le message en cours	–

[1] Pour retransmettre des messages ou répondre à des messages d'autres abonnés de la *Messagerie vocale* de Vidéotron seulement. Il n'est pas possible pour le moment d'échanger des messages avec les abonnés d'autres systèmes de messagerie.

La Messagerie vocale

Quelques trucs pour...

Sauter le message d'accueil d'un autre abonné du service	Appuyez sur # au début du message d'accueil et laissez votre message après la tonalité.
Annuler le message que vous êtes en train d'enregistrer	Appuyez sur *.
Savoir qui a laissé le message et quand	Appuyez sur 5 en cours d'écoute ou à la fin du message pour connaître la date, l'heure, la provenance et la durée du message ainsi que le numéro du demandeur, s'il est disponible.
Avancer à la fin du message	Composez 3 3 pour aller directement à la fin du message. Vous pourrez ensuite y répondre, l'acheminer de nouveau, l'effacer ou le sauvegarder.
Effacer le message en cours d'écoute	Composez 7 7 pour effacer le message que vous êtes en train d'écouter. Vous passerez automatiquement au suivant.

Numéros d'accès à distance à la Messagerie vocale

Région de	Numéro d'accès	Région de	Numéro d'accès
Alma	(418) 212-6666	Saint-Félicien	(418) 307-6666
Chicoutimi	(418) 612-6666	Saint-Hyacinthe	(450) 484-6666
Drummondville	(819) 390-6666	Saint-Jean	(450) 515-6666
Granby	(450) 574-6666	Saint-Jérôme	(450) 553-6666
Hull	(819) 503-6666	Sherbrooke	(819) 575-6666
Joliette	(450) 960-6666	Trois-Rivières	(819) 601-6666
Montréal	(514) 380-6666	Victoriaville	(819) 980-6666
Québec	(418) 380-6666	Waterloo	(450) 574-6666

La Messagerie vocale

Personnalisation de la Messagerie vocale

Modifier le délai de réponse de la Messagerie vocale

Composez * 9 4. Attendez la tonalité et entrez le nombre de **sonneries** souhaité (entre 0 et 9) avant que le système ne prenne le message. Deux bips suivis de la tonalité de composition confirmeront la commande. Le réglage par défaut est de quatre sonneries.

Modifier votre message d'accueil

Composez * 9 8 puis votre mot de passe.
Suivez les instructions dans la séquence suivante :
4, 3, 1, 2, *, enregistrez, #.

Modifier le nom enregistré

Composez * 9 8 puis votre mot de passe.
Suivez les instructions dans la séquence suivante :
4, 3, 3, nouveau nom, #.

Modifier votre mot de passe

Composez * 9 8 puis votre mot de passe.
Suivez les instructions dans la séquence suivante :
4, 2, 1, nouveau mot de passe, #.

Désactiver le service

Lorsque vous ne pouvez répondre, afin d'éviter que les appels ne soient transférés à la boîte vocale.

Composez * 9 3. Après les deux bips, raccrochez.
Pour réactiver le service, composez * 9 2.
Après les deux bips, raccrochez.

Désactiver le service

Lorsque vous êtes en ligne, afin d'éviter que les appels ne soient transférés à la boîte vocale.

Composez * 9 1. Après les deux bips, raccrochez.
Pour réactiver le service, composez * 9 0.
Après les deux bips, raccrochez.

Vue d'ensemble de la Messagerie vocale

Accès à votre boîte vocale

1. Composez * 9 8
2. Entrez votre mot de passe

Menu principal

- Écouter les nouveaux messages 1
- Envoyer un message vocal 2
- Options personnelles 4
- Quitter *

Commandes d'écoute

Pendant l'écoute		Après l'écoute	
Saut en arrière	1	Écouter de nouveau	4
Pause/continuer	2	Date/heure/durée	5
Saut en avant	3	Retransmettre	6
Date/heure/durée	5	Effacer	7
Effacer	7 7	Répondre	8
Aide	0	Sauvegarder	9
Menu principal	*	Aide	0
Sauter	#	Menu principal	*

Options personnelles

- Options de gestion 2
- Messages d'accueil 3
- Quitter *

Options de gestion

- Mot de passe 1
- Options de lecture 4
- Lecture automatique 6
- Langue de la boîte vocale 8
- Langue du répondeur téléphonique 9

Messages d'accueil

- Messages personnalisés 1
- Enregistrer le nom 3

Messages personnalisés

- Système 1
- Messages personnels 2

Options de lecture

- Messages urgents en premier 1
- Nouveaux messages en premier 2
- Mode écoute 3

L'Afficheur

L'*Afficheur*, comme son nom l'indique, vous permet de voir le numéro de téléphone et le nom de la personne qui tente de vous joindre avant de répondre à l'appel.

Le service *Afficheur* requiert l'utilisation d'un téléphone avec écran d'affichage. Lorsque le téléphone sonne, le numéro et le nom du demandeur s'affichent à l'écran de votre appareil entre la première et la deuxième sonnerie.

Le service *Afficheur*, lorsqu'on l'utilise avec certains types de téléphone, présente la liste des demandeurs ainsi que la date et l'heure des appels reçus.

Si des mentions telles que « Nom confidentiel et/ou Numéro confidentiel » apparaissent à l'écran d'affichage, cela signifie que le demandeur a intentionnellement bloqué la transmission de son numéro et/ou de son nom.

Il est à noter que, pour certains appels provenant de téléphones publics, d'entreprises, de téléphonistes, d'outre-mer, de certains réseaux ou de téléphones cellulaires, le numéro et/ou le nom risquent de pas être affichés ou de comporter des erreurs.

Finalement, si vous utilisez l'option du *Renvoi automatique* vers un autre numéro, les appels initialement destinés à votre ligne ne pourront être affichés.

Sachez qui appelle avant de répondre.

CE SERVICE EST OFFERT, EN FORFAIT OU EN OPTION, SUR UNE BASE MENSUELLE SEULEMENT.

Le Blocage de l'affichage

Le service *Blocage de l'affichage* est offert sur votre ligne téléphonique. Il vous permet d'éviter que la personne que vous appelez voie votre nom et votre numéro s'afficher à l'écran de son téléphone.

Voici comment utiliser le Blocage de l'affichage :

- Décrochez et composez * 6 7 puis le numéro de téléphone de la personne que vous désirez appeler.
- Un message « Nom confidentiel - Numéro confidentiel » s'affichera sur l'appareil destinataire.

CE SERVICE EST GRATUIT.

*72

Le Renvoi automatique

Faites suivre vos appels au numéro que vous désirez.

Vous êtes souvent en déplacement et difficile à joindre ? Grâce au *Renvoi automatique*, vous pouvez faire suivre vos appels au numéro de téléphone de votre choix et même à celui de votre appareil cellulaire ou de votre téléavertisseur.

Lorsque le *Renvoi automatique* est activé et que quelqu'un tente de vous appeler, votre téléphone sonne brièvement afin de vous rappeler que le service est activé. Vous pouvez continuer à faire des appels, mais ne pouvez en recevoir.

Si vous ne répondez pas aux appels qui vous sont transférés, ces derniers ne seront pas envoyés à votre *Messagerie vocale*.

Si vous faites suivre vos appels à un numéro de téléphone situé à l'extérieur de votre zone locale d'appel, les frais habituels d'interurbain vous seront facturés s'il y a une réponse à ce numéro.

Ce service peut être activé uniquement à partir de votre ligne téléphonique.

Voici comment utiliser le Renvoi automatique :

Pour activer le service

- Décrochez le combiné et composez *72.
- Composez le numéro de téléphone où vous voulez faire suivre vos appels.
- Si quelqu'un répond, restez en ligne pendant au moins cinq secondes pour que le service puisse s'activer.

Si la ligne est occupée ou qu'il n'y a pas de réponse

- Décrochez le combiné et composez de nouveau *72.
- Recomposez le numéro de téléphone où vous voulez faire suivre vos appels.
- Vous entendrez deux bips de confirmation.
- Raccrochez. Le *Renvoi automatique* est activé.

Pour confirmer que le Renvoi automatique est activé

- Composez *72. La tonalité occupation confirme que le *Renvoi automatique* est activé.

Pour désactiver le service

- Décrochez le combiné, attendez la tonalité et composez *73.
- Attendez les deux bips et raccrochez.

CE SERVICE EST OFFERT, EN FORFAIT OU EN OPTION, SUR UNE BASE MENSUELLE SEULEMENT.

L'Appel en attente

Le service *Appel en attente* vous évite de rater un appel quand vous êtes au téléphone. Une brève tonalité vous avertit de l'arrivée d'un autre appel lorsque vous êtes en ligne. Ce service permet aussi, par des tonalités différentes, de déterminer si l'appel en attente est un appel local ou interurbain. Les appels entrants auront également une sonnerie distinctive afin de déterminer s'il s'agit d'un appel local ou d'un appel interurbain.

Ne manquez pas d'appels lorsque vous êtes au téléphone.

Pour répondre à un appel en attente, vous avez trois choix :

Terminer la conversation en cours

Terminez rapidement la conversation en cours et raccrochez. Votre appareil sonnera aussitôt et vous pourrez répondre à l'appel en attente.

Mettre en attente la conversation en cours afin de prendre un deuxième appel

Appuyez brièvement sur le commutateur ou sur la touche LIAISON ou FLASH de votre appareil. Vous serez automatiquement mis en communication avec votre second interlocuteur.

Chaque fois que vous appuierez sur le commutateur ou sur la touche LIAISON ou FLASH, vous passerez d'un interlocuteur à l'autre. Si vous raccrochez pour mettre fin à l'une de vos deux conversations, votre appareil sonnera et vous pourrez reprendre contact avec l'interlocuteur que vous aviez mis en attente.

Ne pas répondre à l'appel en attente

Si vous êtes abonné à la *Messagerie vocale* de Vidéotron, l'appel sera transféré dans votre boîte vocale.

À retenir

- Si vous perdez un appel en attente, raccrochez le combiné. La ligne sonnera et vous pourrez reprendre votre conversation.
- Ce service ne fonctionne pas si vous utilisez l'option *Conférence à trois*. Les appels seront transférés à votre *Messagerie vocale* ou, le cas échéant, une tonalité d'occupation se fera entendre par la personne qui vous appelle.

L'Appel en attente

Désactivation de l'Appel en attente

Dans certaines situations, vous voudrez peut-être éviter d'être dérangé par l'arrivée d'un autre appel.

Pour désactiver <u>temporairement</u> le service <u>avant de faire un appel</u> :

- Décrochez le combiné et composez *70.
- Vous entendrez deux brèves tonalités suivies d'une tonalité continue.
- Faites votre appel.
- Le service *Appel en attente* sera automatiquement réactivé lorsque vous raccrocherez.

CE SERVICE EST OFFERT, EN FORFAIT OU EN OPTION, SUR UNE BASE MENSUELLE SEULEMENT.

L'Affichage de l'appel en attente

Le service *Affichage de l'appel en attente* vous permet de voir, à l'écran de votre téléphone, le nom et le numéro de téléphone de la personne en attente lorsque vous êtes déjà en ligne. Ce service combine l'option *Afficheur* et l'option *Appel en attente*.

Votre téléphone doit être compatible avec le service *Affichage de l'appel en attente*.

La marche à suivre pour désactiver temporairement ce service avant une conversation est la même que pour l'option *Appel en attente*.

CE SERVICE EST OFFERT GRATUITEMENT **SUR DEMANDE** AUX CLIENTS ABONNÉS À L'*AFFICHEUR* ET À L'*APPEL EN ATTENTE*.

Voyez à l'écran le nom et numéro de téléphone de la personne qui tente de vous joindre pendant que vous êtes au téléphone.

La Cascade

Lorsque vous ne voulez pas manquer un appel important ou ne pas interrompre un appel en cours, la *Cascade* permet de grouper vos deux lignes lorsque votre première ligne est occupée.

Voici le fonctionnement:

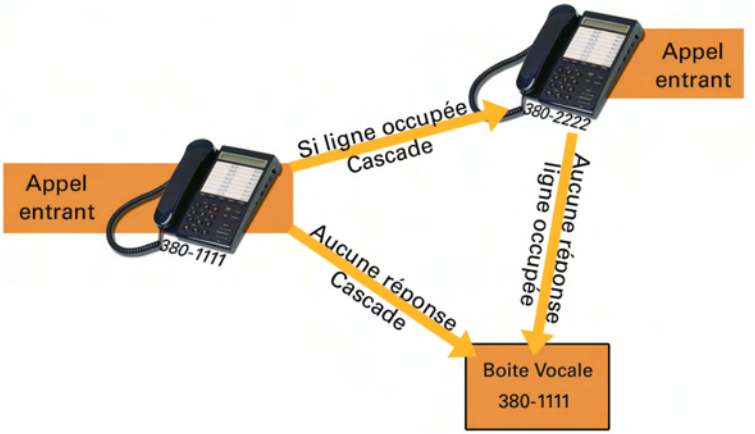
Vous êtes en conversation avec un client sur votre première ligne, un autre appel entrant sur celle-ci sera transféré automatiquement sur votre seconde ligne sans délai supplémentaire. Si personne ne peut répondre sur la deuxième ligne, l'appel sera acheminé à votre boîte vocale, la même que vous utilisez pour votre première ligne. Votre client n'y verra aucune différence !

Ne perdez plus de ventes !

Comment obtenir la *Cascade* ?

La fonction *Cascade* se programme directement à notre centrale téléphonique et sera active en permanence sur vos lignes. Communiquez avec notre Équipe Affaires pour faire activer cette fonction au (514) 380-7000 ou au 1 800 561-4248.

LE SERVICE *CASCADE* EST GRATUIT !



* 6 9

Le Rappel du dernier demandeur

Obtenez le numéro du dernier demandeur.

Cette fonction vous permet d'obtenir et de faire recomposer automatiquement le numéro de téléphone de la dernière personne qui vous a appelé.

Voici comment utiliser le Rappel du dernier demandeur:

- Pour connaître le numéro du dernier appel reçu, appuyez sur * 6 9 .
- Un message vous fournira le numéro du dernier appel reçu et vous proposera que le système recompose ce numéro en appuyant sur le 1; des frais peuvent être exigibles.
- Si la ligne est occupée, un message vous proposera de surveiller la ligne pour vous pendant 30 minutes et de vous aviser lorsqu'elle se libère. Vous n'aurez ensuite qu'à décrocher le combiné de votre téléphone et le système composera automatiquement le numéro.
- Pour annuler le *Rappel du dernier demandeur*, décrochez et composez * 8 9. Un message vous confirmera alors que le service a été désactivé.

À retenir

- Ce service ne fonctionne pas si vous utilisez la *Conférence à trois*.
- Si vous avez fait plus d'une demande de *Rappel du dernier demandeur*, le service vous fera savoir au fur et à mesure qu'un correspondant se libère. À moins d'être abonné à l'*Afficheur*, vous ne pourrez pas savoir lequel de vos correspondants s'est libéré puisque la composition se fait automatiquement.

CE SERVICE EST OFFERT SUR UNE BASE MENSUELLE OU FACTURÉ À L'UTILISATION.

* 6 6

La Recomposition continue

Le service de *Recomposition continue* permet de faire surveiller une ligne occupée pendant 30 minutes. Dès que la ligne se libère, votre téléphone sonnera de façon caractéristique.

Voici comment utiliser la Recomposition continue :

- Lorsqu'un numéro composé vous donne la tonalité occupée, raccrochez.
- Décrochez, composez * 6 6 et raccrochez de nouveau. La ligne sera surveillée pendant les 30 prochaines minutes.
- Dès que la ligne se libère, votre téléphone sonnera de façon caractéristique. Décrochez le combiné et le système composera automatiquement le numéro pour vous.
- Pour annuler la *Recomposition continue*, décrochez et composez * 8 6. Un message vous confirmera alors que le service a été désactivé.

CE SERVICE EST OFFERT SUR UNE BASE MENSUELLE OU FACTURÉ À L'UTILISATION.

*71

La Conférence à trois

Ajoutez une troisième personne à votre conversation.

Ce service vous permet de discuter avec deux personnes en même temps, peu importe où elles se trouvent.

Voici comment fonctionne la Conférence à trois :

- En conversation avec une première personne, demandez-lui de demeurer en ligne.
- Appuyez brièvement sur le commutateur ou sur la touche LIAISON ou FLASH de votre appareil.
- Attendez la tonalité, composez * 7 1 puis le numéro de la troisième personne.
- Lorsque la troisième personne répond, vous êtes en communication privée.
- Appuyez sur le commutateur ou sur la touche LIAISON ou FLASH de votre appareil pour établir la communication à trois.
- Si cette troisième personne ne répond pas à l'appel, appuyez deux brèves fois sur le commutateur ou sur la touche LIAISON ou FLASH, vous reviendrez ainsi à votre interlocuteur initial.
- Pour mettre fin à la conversation avec la troisième personne seulement, invitez-la à raccrocher ou appuyez de nouveau sur le commutateur ou sur la touche LIAISON ou FLASH de votre appareil.

À retenir

- Les personnes en conférence téléphonique, à l'exception de celle qui a procédé à l'appel, peuvent raccrocher à n'importe quel moment sans interrompre la communication. Si la personne qui a procédé à l'appel raccroche, elle mettra fin à la conférence.
- L'utilisation de cette option annule les options *Appel en attente* et *Affichage de l'appel en attente* durant votre *Conférence à trois*. Ces services seront rétablis dès que vous terminerez votre conférence.
- Des frais d'interurbain seront facturés si vous contactez des personnes à l'extérieur de votre zone d'appel locale lors d'une *Conférence à trois*.

CE SERVICE EST OFFERT SUR UNE BASE MENSUELLE, EN FORFAIT OU EN OPTION, OU FACTURÉ À L'UTILISATION.

* 5 7

Le Dépisteur

Retracez les appels importuns.

Lorsque vous êtes embêté par des appels indésirables, le service *Dépisteur* vous permet de passer à l'action et de faire retracer ces appels. Le service *Dépisteur* ne devrait être utilisé que dans des situations graves. Si vous recevez de nombreux appels importuns, vous devez être prêt à appeler la police afin qu'elle puisse mener son enquête.

Voici comment utiliser le Dépisteur :

- Raccrochez après avoir répondu à l'appel.
- Décrochez le combiné et attendez la tonalité.
- Composez * 5 7 et attendez le message vocal indiquant que l'appel a été retracé.

Ce service vous permet de ne retracer que le dernier appel reçu. Il fonctionne même pour les appels dont l'affichage a été bloqué par le demandeur.

Vidéotron ne dévoile les informations fournies par le *Dépisteur* qu'aux autorités dûment mandatées. Veuillez communiquer avec les autorités policières de votre municipalité; vous devrez leur indiquer la date et l'heure de l'appel dépisté.

DES FRAIS SONT EXIGIBLES POUR CHAQUE UTILISATION DU SERVICE (QUE VOUS FASSIEZ OU NON APPEL À LA POLICE).

Tableau récapitulatif

Service optionnel	Activation ou comment y accéder	Désactivation	Remarques
Messagerie vocale *(p. 9)* • lorsque vous ne pouvez répondre • lorsque vous êtes en ligne	*98 *92 *90	- *93 *91	En forfait ou en option, sur base mensuelle seulement.
Afficheur *(p. 14)*	-	-	En forfait ou en option, sur base mensuelle seulement.
Blocage de l'affichage *(p. 14)*	*67	-	Ce service est **gratuit**.
Appel en attente *(p. 16)*	-	*70	En forfait ou en option, sur base mensuelle seulement.
Affichage de l'appel en attente *(p. 17)*	-	-	**Gratuit** si abonné à l'*Afficheur* et à l'*Appel en attente*.
Cascade *(p. 18)*	-	-	Ce service est **gratuit**.
Renvoi automatique *(p. 15)*	*72	*73	En forfait ou en option, sur base mensuelle seulement.
Rappel du dernier demandeur *(p. 19)*	*69	*89	Sur base mensuelle ou facturé à l'utilisation.
Recomposition continue *(p. 19)*	*66	*86	Sur base mensuelle ou facturé à l'utilisation.
Conférence à trois *(p. 20)*	*71	-	En forfait ou en option, sur base mensuelle, ou facturé à l'utilisation.
Dépisteur *(p. 21)*	*57	-	Facturé à l'utilisation. Maximum 10 $/mois.

Pour obtenir des informations sur la tarification en vigueur de l'ensemble de nos services locaux et interurbains, nous vous invitons à consulter notre site à l'adresse suivante: **videotron.com**

Modalités de facturation

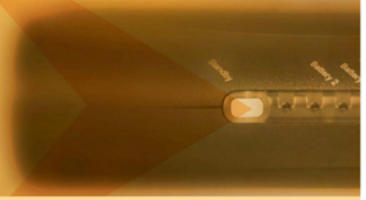
Votre relevé de compte pour vos services téléphoniques de Vidéotron vous sera envoyé sur une base mensuelle ou à la même fréquence que vos autres services. Vous y trouverez le détail des frais à payer pour votre ligne téléphonique, vos services optionnels (tarification mensuelle et à l'utilisation), vos appels interurbains, l'utilisation des services de téléphoniste et d'assistance-annuaire ainsi que les taxes.

Si vous êtes un client Affaires de Vidéotron abonné à Internet et/ou à un service de télédistribution, vous recevrez une seule facture pour vos services téléphoniques, d'Internet et de télédistribution.

Si vous avez des questions concernant votre facture, n'hésitez pas à communiquer avec notre Équipe Affaires.

Mise en garde – Système d'alarme

Si votre lieu d'affaires est équipée d'un système d'alarme relié à une centrale de télésurveillance, un technicien a fait les raccordements en conformité avec les normes d'installation en vigueur. **Ne déplacez pas** le modem câble multifonction et **ne le reliez pas** à une autre prise téléphonique que celle utilisée par le technicien lors de l'installation du service car le fonctionnement de votre système d'alarme pourrait en être altéré. Veuillez communiquer avec notre service de Soutien technique avant d'entreprendre des modifications à l'installation téléphonique de votre lieu d'affaires.



Description générale

Le modem câble multifonction* peut fournir deux lignes téléphoniques distinctes pouvant être utilisées pour votre télécopieur, votre terminal point de vente (TPV), votre système téléphonique, en plus du service d'accès Internet par câble. Le modem câble multifonction est essentiel à votre service téléphonique. Ne débranchez pas la fiche d'alimentation électrique ni la prise téléphonique car votre service téléphonique pourrait être interrompu.

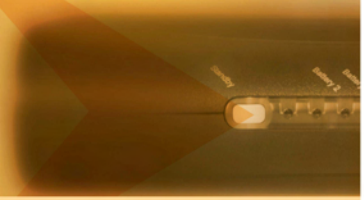
Ce modem a la particularité de bien s'adapter à votre espace de travail. Il est conçu pour être placé à l'horizontale, à la verticale (fig.1) ou fixé sur un mur à l'aide des vis fournies.

Il est aussi muni d'une batterie qui assurera le service téléphonique en cas de panne électrique pour une période d'environ 8 heures, selon l'usage qui est fait de la ligne téléphonique. Cette batterie, insérée sur le côté du modem (fig. 2), n'est pas chargée lorsqu'elle est neuve. Il est donc probable que le voyant lumineux ***Battery 1*** clignote après l'installation, et ce, pour une période d'environ 18 heures. N'interrompez pas l'alimentation électrique durant cette période afin de vous assurer que la batterie se charge pleinement.

Figure 1

Figure 2

* Votre modem câble multifonction peut différer du modèle illustré dans ce guide.



Panneau avant

Le panneau avant de certains modems câble multifonction est muni d'un bouton ***Standby*** et de voyants lumineux qui identifient le statut du modem. La touche ***Standby*** permet de suspendre la liaison avec le réseau Internet sans interrompre la liaison téléphonique. En appuyant sur le bouton ***Standby***, le modem agira de la façon suivante :

- **Mode inactif** (normal) : le modem est en liaison avec le réseau Internet de Vidéotron.
- **Mode actif** : la liaison du modem avec le réseau Internet de Vidéotron est suspendue; par contre, la liaison téléphonique est fonctionnelle.

  Les voyants lumineux ***DS*** et ***US*** clignotent et le voyant ***Online*** est éteint.

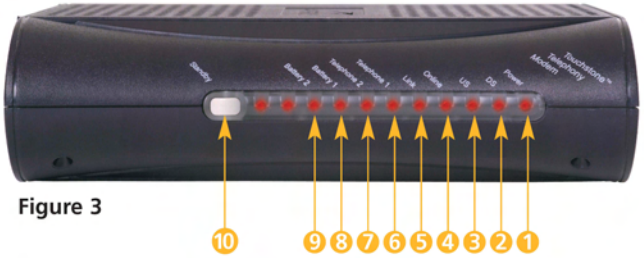
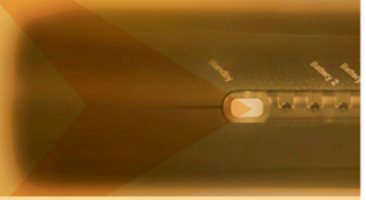


Figure 3

Description des voyants lumineux (fig.3)

1 ***Power*** *(Alimentation du courant)*	Indique que le modem est alimenté par une source de courant. La lumière clignotera après une coupure de courant électrique d'une minute.
2 ***DS*** *(Transfert de données en aval)*	La voie d'entrée de données est fonctionnelle. Le voyant clignote lorsque le modem n'est pas raccordé au service Internet de Vidéotron ou quand le bouton de suspension est activé.
3 ***US*** *(Transfert de données en amont)*	La voie de sortie de données est fonctionnelle. Le voyant clignote lorsque le modem n'est pas raccordé au service Internet de Vidéotron ou quand le bouton de suspension est activé.



Panneau avant

4	***Online*** *(Réseau Internet)*	Le modem est raccordé au réseau de Vidéotron.
5	***Link*** *(Raccordement ordinateur)*	Le modem est raccordé à un ordinateur, soit par le câble réseau Ethernet, soit par le câble USB.
6	***Telephone 1 ou Tel 1*** *(Téléphone 1)*	La ligne téléphonique N° 1 de Vidéotron est active. Ce voyant clignote lorsque la ligne téléphonique est en utilisation.
7	***Telephone 2 ou Tel 2*** *(Téléphone 2)*	La ligne téléphonique N° 2 de Vidéotron est active. Ce voyant clignote lorsque la ligne téléphonique est en utilisation.
8	***Battery 1*** *(Batterie 1)*	La batterie est prête à être utilisée. Le voyant clignote quand celle-ci est faible ou en train de se recharger.
9	***Battery 2**** *(Batterie 2)*	Le voyant est toujours éteint puisque le modem ne requiert pas une deuxième batterie.
10	***Standby**** *(Suspension temporaire)*	Cette touche active et désactive la suspension temporaire du service Internet de Vidéotron.

* Offert sur certains modèles seulement.

Panneau arrière

Le modem câble multifonction inclut les prises nécessaires afin de brancher deux lignes téléphoniques distinctes, un ordinateur pour le service Internet, à l'aide d'un câble Ethernet ou d'un câble USB, l'alimentation électrique et le câble de Vidéotron.

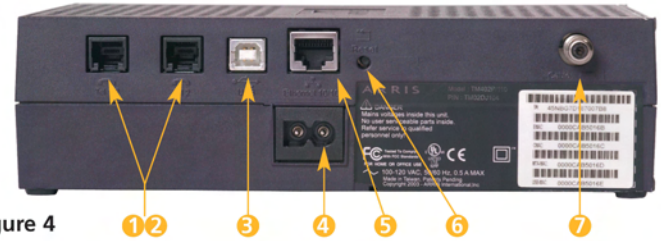


Figure 4

Prises arrière du modem câble multifonction* (fig. 4)	Description
1 **Entrée ligne principale**	Raccordement à la ligne téléphonique principale
2 **Entrée ligne secondaire**	Raccordement à une seconde ligne téléphonique
3 **Sortie USB**	Raccordement du service Internet à l'ordinateur avec un câble USB
4 **Entrée alimentation électrique**	Prise pour alimentation électrique
5 **Sortie Ethernet**	Raccordement du service Internet à l'ordinateur avec un câble Ethernet
6 **Reset (réinitialisation)**	Réinitialise le modem câble multifonction
7 **Entrée coaxiale**	Raccordement du câble coaxial

* La disposition des prises peut varier selon le modèle.

Panne de courant

Durant une interruption de courant, la batterie prendra la relève pour fournir l'électricité au modem. Le voyant lumineux de l'alimentation du courant clignotera. Les voyants lumineux ***Telephone*** resteront allumés, mais les autres voyants seront éteints. Le transfert de données par le réseau Internet est automatiquement interrompu par le modem afin de préserver la batterie pour le lien téléphonique. Celle-ci assurera le maintien d'une ligne téléphonique pour une période d'environ 8 heures, selon l'utilisation du service.

Dépannage de la connexion Ethernet/ Solution

Problème

Le port Ethernet ne transmet pas de données.

Solution

1. Assurez-vous que le modem câble multifonction est sous tension (le voyant d'alimentation **Power** devrait être allumé).
2. Assurez-vous que le modem câble multifonction a fini de transmettre ou de recevoir un signal et qu'il n'est pas en veille (**Standby**, sur certains modèles seulement). Appuyez sur le bouton **Standby** à l'avant du modem câble multifonction jusqu'à ce que les voyants **DS, US** et **Online** s'allument.
3. Assurez-vous que le câble Ethernet est branché au modem câble multifonction et au port Ethernet correspondant de l'ordinateur du client.
4. Si le voyant **Link** est éteint :
   - Vérifiez le câble Ethernet pour vous assurer qu'il est en bon état.
   - Si vous utilisez un concentrateur, vérifiez qu'il est sous tension et allumé.
5. Redémarrez l'ordinateur.
6. Enfoncez le bouton **Reset ou Reboot** au dos du modem câble multifonction. Remarque : Le bouton **Reset ou Reboot** est situé dans un renfoncement pour éviter toute réinitialisation accidentelle. Utilisez un objet pointu non métallique pour enfoncer le bouton.
7. Si cette procédure ne règle pas le problème, communiquez avec notre service de Soutien technique.

Dépannage de la connexion USB/ Solution

Problème

Le service de données ne fonctionne pas ou l'ordinateur ne détecte pas automatiquement le modem téléphonique par le biais de la connexion USB.

Solution

1. Assurez-vous que le modem câble multifonction est sous tension (le voyant d'alimentation **Power** devrait être allumé).
2. Assurez-vous que le modem câble multifonction a fini de transmettre ou de recevoir un signal et qu'il n'est pas en veille (**Standby**, sur certains modèles seulement). Appuyez sur le bouton **Standby** à l'avant du modem câble multifonction jusqu'à ce que les voyants **DS, US** et **Online** s'allument.
3. Assurez-vous que le câble USB est branché au modem câble multifonction et au port USB correspondant de l'ordinateur du client.
4. Vérifiez que l'ordinateur fonctionne sous Windows 98SE, Windows 2000, Windows ME ou Windows XP (Windows 95 et Windows NT ne sont pas pris en charge).
5. Redémarrez l'ordinateur.
6. Enfoncez le bouton **Reset ou Reboot** au dos du modem câble multifonction. Remarque: Le bouton **Reset ou Reboot** est situé dans un renfoncement pour éviter toute réinitialisation accidentelle. Utilisez un objet pointu non métallique pour enfoncer le bouton.
7. Remplacez le câble USB.
8. Pour les utilisateurs de Windows 98 uniquement: il se peut que Windows installe un pilote USB «composite» au lieu du modem câble multifonction.

Pour remédier au problème:

a. Débranchez le câble USB qui relie l'ordinateur au modem câble multifonction.

b. À l'aide de l'utilitaire de désinstallation disponible sur le CD de la trousse d'installation Internet, supprimez le pilote qui a été incorrectement installé.
   - Si votre modem est de modèle ARRIS TM402P, l'utilisateur est nommé remove.exe
   - Si votre modem est de modèle Scientific Atlanta DPX2213, l'utilisateur est nommé undpx2a.exe

c. Redémarrez l'ordinateur.

d. Installez les pilotes USB de nouveau.

e. Si cette procédure ne règle pas le problème, communiquez avec notre service de Soutien technique.

Dépannage de la connexion téléphonique/Solution

Problème

L'accès au téléphone n'est pas disponible (soit qu'il n'y a pas de tonalité ou encore que vous entendez une tonalité d'occupation).

Solution

1. Assurez-vous que le modem câble multifonction est sous tension (le voyant d'alimentation **Power** devrait être allumé).
2. Assurez-vous que le modem câble multifonction a fini de transmettre ou de recevoir un signal. La fonction de veille (**Standby**, sur certains modèles seulement) n'a aucune incidence sur le service téléphonique.
3. Regardez si le voyant **Telephone 1** ou **Tel 1** est allumé. Si ce n'est pas le cas, c'est que le problème provient du réseau.
4. Assurez-vous que les fils téléphoniques qui relient le modem câble multifonction au téléphone sont correctement branchés et en bon état.
5. Vérifiez que vos téléphones sont bien raccrochés.
6. Si vous utilisez des téléphones sans fil, vérifiez l'état des batteries et de l'alimentation.
7. Si vous entendez une tonalité de dérangement, le problème provient du réseau. Communiquez avec notre service de Soutien technique.
8. Pour les utilisateurs de Windows 98 uniquement : il se peut que Windows installe un pilote USB « composite » au lieu du pilote du modem câble multifonction que vous avez.

Contrat d'abonnement au service de téléphonie

300, avenue Viger Est
Montréal (Québec) H2X 3W4
Canada

CONTRAT DE TÉLÉPHONIE - 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 ***Client*** - désigne l'entreprise, la personne morale ou l'entité qui s'adresse au Service de téléphonie Affaires de Vidéotron.

1.2 ***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.

1.3 ***Équipement*** - réfère aux équipements loués au Client par Vidéotron ou l'un de ses détaillants autorisés, tels modem, batterie, câbles et accessoires.

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

1.5 ***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.

1.6 ***Services*** - les services offerts au Client par Vidéotron tels que plus précisément décrits aux paragraphes 2.1 à 2.3 de la présente convention.

1.7 ***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.

2. OBJET

2.1 ***Services*** - Sous réserve des modalités et conditions de la présente convention, Vidéotron («Vidéotron») s'engage à fournir au client Affaires les Services suivants:

2.1.1 un service de téléphonie locale 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 un service de location du Modem et de l'Équipement.

2.2 ***Autres Services*** - Les Services peuvent également comprendre, moyennant certains frais, les éléments qui suivent lorsqu'ils sont compris dans les Services 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 soutien 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 (« Soutien 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 aux services d'urgence 9-1-1;

2.2.9 l'accès au service de relais téléphonique pour malentendants.

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-paragraphes 2.2.1 à 2.2.9.
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 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

3.3 (suite) d'installation et de Soutien Technique sont facturés dans les trente (30) jours. Les frais d'utilisation varient en fonction de l'utilisation des Services par le Client et en fonction de la tarification établie par Vidéotron et sont facturés mensuellement. Sauf pour les frais 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 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 tout conformément aux dispositions du paragraphe 11.3 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,

3.9 (suite) lesquels seront disponibles sur son site internet à 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 Soutien Technique jusqu'à paiement complet du compte en souffrance et interrompre les Services conformément aux dispositions du paragraphe 11 de la présente.

3.11 ***Procédure de contestation*** – Le Client peut contester les frais liés à des appels 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. Aucuns frais dont la validité est ainsi contestée par le Client ne peuvent êtres considérés, être en souffrance à moins que Vidéotron, à son entière discrétion, n'ait de motifs raisonnables de croire que la raison d'être de la contestation est d'éviter ou de retarder le paiement.

3.12 ***Frais non facturés ou sous-facturés*** – À moins de tromperie ou fraude de la part du Client à l'égard des frais, le Client n'est pas tenu de régler des frais jusque-là non facturés ou sous-facturés, sauf lorsque (a) dans le cas de frais payables périodiquement ou de frais relatifs à un message interurbain international, ces frais ont été correctement facturés dans un délai d'un (1) an à compter de la date où ils ont été engagés ou (b) dans le cas d'autres frais qui ne sont pas payables périodiquement, ces frais ont été correctement facturés dans un délai de cent cinquante (150) jours à compter de la date où ils ont été engagés. Dans ces circonstances, Vidéotron ne peut imputer au Client d'intérêt sur le montant corrigé.

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

4. OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1 ***Responsabilité découlant des appels et des services*** - Le Client est responsable de tous les frais relatifs à tous les Services et Équipements fournis par Vidéotron. 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 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 loger 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 Soutien technique sont fournis par Vidéotron au Client et résultent d'une défectuosité 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 Soutien 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.

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, la somme de deux cent vingt-neuf dollars (229$) taxes incluses par Modem et de trente dollars (30$) taxes incluses par batterie.

5.4 ***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 loués 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, l a 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.

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 de l'utilisation, la validité, la qualité, l'interruption, la défectuosité ou le ralentissement des Services fournis par Vidéotron, d'une panne électrique, de la défaillance du Modem et de l'Équipement. Par ailleurs, Vidéotron ne sera pas tenue responsable:

a) de toute interruption ou non-disponibilité du Service, incluant toute interruption ou non-disponibilité des services 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;

8.2 (suite) c) 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 bénéfices ou l'impossibilité de réaliser les économies prévues, découlant, de façon directe ou indirecte, de la négligence de Vidéotron.

8.4 ***Interruption des services*** - Nonobstant les paragraphes 8.2 et 8.3, en cas d'interruption qui rend les Services inutilisables 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; et c) qu'il ait transmis une demande écrite de crédit à Vidéotron dans les quinze (15) jours suivant cet avis. Aucun crédit ne peut être exigé si l'interruption est 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 extrajuridique, 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*** - Sous réserve des dispositions ci-après énoncées et de la disponibilité de tels Services, la présente convention entre en vigueur à la Date effective et sera d'une durée minimale de trente (30) jours, laquelle sera reconduite de manière automatique pour des périodes additionnelles successives de trente (30) jours. Sous réserve des dispositions du présent article 10 et de la période minimale d'engagement, le Client pourra, en tout temps, sur préavis écrit d'au moins trente (30) jours à Vidéotron, résilier cette convention Client ou demander à Vidéotron un abonnement pour une autre catégorie de Services en payant les frais exigibles pour le Service fourni et sa résiliation avant terme.

10.2 ***Promotion*** - Si l'abonnement est effectué dans le cadre d'une promotion offerte par Vidéotron et en vertu de laquelle le Client bénéficie de frais moindres que ceux qu'il aurait dû payer n'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 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 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 ou durant tout renouvellement de l'engagement, le Client devra payer à Vidéotron, à titre de dommages-intérêts, les pénalités suivantes:

Pour la location du Modem et de l'Équipement et pour le Service téléphonique local avec ou sans interurbain:

- Si dans la première année de l'engagement, le Client donne à Vidéotron un avis de résiliation au plus tard le dernier jour du troisième mois suivant la Date effective, la pénalité sera équivalente à 100 % des frais payables pour les trois (3) premiers mois de l'abonnement;
- Si dans la première année de l'engagement, le Client donne à Vidéotron un avis de résiliation après le dernier jour du quatrième mois suivant la Date effective, la pénalité sera équivalente à 50 % des frais qui auraient été autrement payables pour les mois restants de l'abonnement;
- Si en tout temps après la première année de l'engagement et durant tout renouvellement de l'engagement, le Client donne à Vidéotron un avis de résiliation, la pénalité sera équivalente à 50 % des frais qui auraient été autrement payables pour les mois restants de l'abonnement.

10.4 ***Résiliation pour modification*** - 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 contraires 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 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 prévue de l'interruption ou de la résiliation;
d) a possibilité de conclure un accord raisonnable de paiements différés (lorsque le motif de l'interruption ou de la résiliation est que le Client n'a pas réglé des frais);
e) les frais de débranchement des Services, le cas échéant;
f) les frais de rétablissement des Services, le cas échéant;
g) les frais de résiliation des Services, le cas échéant. Les frais de résiliation signifient:
i) le montant dû par le Client à Vidéotron conformément à la présente convention; et

Contrat

11.3 (suite) ii) toute somme payable par le Client à Vidéotron en vertu de cette convention pour la période non encore écoulée de la présente convention.

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

11.5 Outre le préavis ci-haut, Vidéotron verra aussi à aviser le Client ou une autre personne responsable que l'interruption ou la résiliation des Services 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 notre équipe Affaires 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 PERSONNELS

12.1 ***Renseignements personnels 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.

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

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.

12.2 ***Renseignements personnels 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

12.2 (suite) 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 personnels*** - 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. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

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

13.3 ***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.

13.4 ***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.

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

13.6 ***Utilisation de l'Équipement et des Services*** - Le Client ne 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.

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

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

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

Une version à jour de ce contrat est disponible en tout temps sur notre site à l'adresse videotron.com

Notes

Notes

Notes

Notes