

Modalités de service Cablevision

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT. Les détails des services et ces modalités de service constituent le « contrat » entre vous (ou « client ») et Câblevision du Nord de Québec inc. (« Cablevision » ou « nous »). Vous confirmez avoir atteint l'âge de la majorité et êtes autorisé à conclure ce contrat.

Votre contrat

- Début du contrat.** Vous acceptez ce contrat à la date la plus proche entre : a) la date à laquelle vous en recevez une copie; b) la date du début de l'installation; ou c) la date à laquelle vous accédez aux services ou les utilisez.
- Services.** Ce contrat vise les services de télévision et d'Internet de Cablevision identifiés dans les détails des services. Les services sont fournis et doivent être utilisés à l'adresse indiquée dans les détails des services (l'« **adresse de service** »).
- Services réglementés par le CRTC.** Si, à tout moment, le **CRTC** devait réglementer les services au moyen de tarifs, ces tarifs s'appliqueront en sus de ce contrat. En cas d'incompatibilité ou conflit entre ce contrat et ces tarifs, ces derniers l'emporteront.
- Lois applicables.** Étant donné que Cablevision est réglementée par le gouvernement fédéral, ce contrat est régi par les lois et les règlements fédéraux du Canada, y compris le Code sur les services Internet et le Code des fournisseurs de services de télévision (« FSTV ») du CRTC, et par les lois de la province de l'adresse de service qui peuvent s'appliquer à Cablevision.
- Cession.** Cablevision peut transférer ou céder une partie ou l'ensemble de ce contrat (y compris les droits sur les comptes débiteurs). Vous ne pouvez pas transférer ou céder ce contrat, votre compte ou un service sans avoir obtenu, au préalable, le consentement écrit de Cablevision.
- Dispositions inapplicables.** Si une partie de ce contrat devient désuète, illicite ou inapplicable, les autres parties continuent de s'appliquer à votre égard et à l'égard de Cablevision. Même si Cablevision n'applique pas une modalité de ce contrat pour une période de temps donnée, elle demeure valide et Cablevision peut l'appliquer par la suite.
- Langue du contrat.** Vous recevez ce contrat en français, car vous en avez fait la demande. *You asked that this agreement and all documents forming part be drawn up in French, but if you prefer to have your agreement in English, please contact us using contact information set out at the end of this document.*
- Modifications par Cablevision.** Cablevision peut modifier ce contrat (dont les services, l'équipement, les prix et frais) ou tout autre document qui en fait partie. S'il y a lieu, Cablevision vous avisera par écrit, au moins **30** jours (**60** jours pour certaines modifications liées aux services Internet) avant l'entrée en vigueur de la modification. Cet avis énoncera clairement les changements proposés et la date d'entrée en vigueur. Suivant la loi, cet avis énoncera exclusivement la nouvelle clause, ou la clause modifiée et la clause ainsi qu'elle se lisait avant les changements. Si la modification augmente vos obligations ou réduit les nôtres, vous pourrez refuser la modification et résilier le contrat sans pénalité, en avisant Cablevision au plus tard **30** jours suivant l'entrée en vigueur de la modification.
- Modifications par vous.** Vous ne pouvez pas modifier ces modalités de service. Toutefois, selon le service auquel vous êtes abonné et les détails de votre forfait, vous pouvez ajouter ou retirer certains services ou options. Vous devez vérifier les détails de votre forfait pour voir si des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Pour obtenir plus d'information sur les services ou les options qui vous sont offerts, y compris les frais applicables, visitez cablevision.qc.ca ou communiquez avec le service à la clientèle de Cablevision. Pour certaines modifications ou si votre compte n'est pas en règle vous devez communiquer avec le service à la clientèle de Cablevision. Les coordonnées de Cablevision figurent à l'**article 51**. Pour en savoir plus sur la façon de modifier votre programmation télé, voir l'**article 25**.
- Durée du contrat.** Les services sont fournis sans durée établie, sauf si vous et Cablevision convenez d'une durée de contrat de plus d'un mois (par exemple, **12** mois) (une « **Durée fixe** ») pour certains services. À la fin de la **Durée fixe**, Cablevision continuera de vous fournir les services sans durée établie, aux tarifs alors en vigueur, sauf si vous résiliez ces services.

Frais et facturation

- Facturation.** Cablevision vous facture les frais et les taxes applicables chaque mois. Vous devez payer tous les frais dans les **30** jours suivant l'échéance indiquée dans les détails des services. Tout retard entraîne la facturation d'intérêts sur le solde, calculés aux taux de **3,25 %** par mois (soit **46,8 %** par année). Cablevision peut acheminer votre compte à des agences de recouvrement et suspendre ou résilier les services (voir l'**article 46**).
- Paiements préautorisés.** En établissant un plan de paiements préautorisés avec une carte de crédit ou un compte bancaire (ou autre méthode de paiement préautorisé), vous autorisez Cablevision à imputer à votre carte de crédit ou à débiter de votre compte bancaire tous les frais exigibles sur votre compte, et ceci constitue l'autorisation valable et suffisante de Cablevision pour le faire. Vous confirmez que la carte de crédit ou le compte bancaire est à votre nom, est valide et n'est pas expiré. Vous devez aviser Cablevision sans délai des modifications à votre carte de crédit ou à votre compte bancaire.

VOIR VERSO

13. **Erreur de facturation.** Vous avez **90** jours suivant la date de la facture pour remettre en question ou contester les frais qui y figurent, sans quoi vous les acceptez. Les frais contestés ne sont pas considérés en souffrance sauf si Cablevision conclut, après son enquête, que les frais sont valides et que la contestation n'est pas fondée. Vous devez payer la partie non contestée des frais dans les **30** jours suivant la date de la facture initiale, à défaut de quoi la partie non contestée des frais devient en souffrance et des intérêts seront facturés (voir l'**article 11**).
14. **Promotions et rabais.** Cablevision applique les rabais ou promotions à votre compte tant que vous répondez aux conditions d'admissibilité. Cablevision peut modifier les rabais ou promotions et les conditions d'admissibilité en tout temps. Avant d'apporter des modifications à vos services, veuillez passer en revue les restrictions ou les conditions d'admissibilité applicables puisque certaines modifications peuvent entraîner la perte de rabais ou de promotions ou des changements à ceux-ci. Les tarifs promotionnels pourraient ne pas s'appliquer aux périodes de facturation partielle (ce qui signifie, par exemple, que si un service est annulé au milieu de la période de facturation, vous risquez de ne pas bénéficier de tarifs promotionnels pour cette période de facturation partielle).
15. **Internet illimité.** L'utilisation illimitée du service Internet de Cablevision est assujettie aux restrictions prévues dans l'**Annexe A**, Politique de Cablevision sur l'Utilisation responsable des services (la « **Politique d'utilisation responsable** »).
16. **Collecte, utilisation et communication de renseignements sur le crédit.** Cablevision peut enquêter sur votre crédit ainsi que recueillir et utiliser des renseignements sur vos antécédents de crédit et de paiements provenant de nos Compagnies (voir l'**article 43**), d'une agence d'évaluation du crédit ou de tout autre fournisseur de crédit. Cette enquête sert à évaluer votre solvabilité, à mettre à jour vos renseignements, à activer les services, ou à nous aider à recouvrer les sommes dues, selon les besoins. Cablevision peut aussi communiquer vos antécédents de crédit et de paiements auprès de nos Compagnies à des agences d'évaluation de crédit ou à des fournisseurs de crédit, afin de nous aider à évaluer votre solvabilité, et à des agences de recouvrement, afin de nous aider à recouvrer des sommes exigibles, également selon les besoins. Si vous refusez l'enquête de crédit lors de l'activation de vos services (voir l'**article 17**), un dépôt de garantie pourrait être exigé.
17. **Dépôt de garantie.** Cablevision peut exiger un dépôt de garantie et vous fournira la raison de cette exigence de dépôt. Le dépôt de garantie porte intérêt simple, selon le taux du financement de la Banque du Canada alors en vigueur, majoré de **1** % (ou tout autre taux exigé par la loi applicable), l'intérêt étant calculé chaque mois, au dernier jour de la période de facturation mensuelle, et rajusté pour toute fraction de mois durant laquelle Cablevision retient ce dépôt. Une fois les services résiliés ou dès que l'exigence du dépôt n'est plus justifiée (habituellement, lorsque vous avez effectué **9** paiements de factures consécutifs complets et à temps), Cablevision affectera le montant du dépôt et les intérêts accumulés au paiement des sommes impayées ou des autres montants exigibles que vous devez à Cablevision, puis vous remboursera le solde du dépôt, le cas échéant. Dans des circonstances exceptionnelles, Cablevision peut également exiger le paiement des frais et des taxes applicables de manière provisoire, en dépit du cycle de facturation. Dans un tel cas, vous devez acquitter ces montants, au plus tard à la date d'exigibilité requise pour éviter la résiliation ou la suspension des services.

Services

18. **Accès équitable au réseau, fonctionnement efficace et utilisation responsable des Services.** Cablevision s'efforce d'assurer l'accès équitable au réseau pour tous les utilisateurs ainsi que le fonctionnement continu efficace des services Internet. Les méthodes qu'utilise Cablevision pour gérer les ressources du réseau comprennent : a) la priorisation et la dépriorisation de l'accès au réseau; b) des pratiques de gestion du trafic Internet telles que l'attribution de bandes passantes (ce qui pourrait avoir une incidence sur la vitesse), des filtres pour pourriels et le contenu malveillant ou illicite, des mécanismes liés aux antivirus ou d'autres mesures de protection de l'intégrité du réseau (telles que le blocage de votre trafic ou d'autre trafic dans les cas d'attaques par déni de service); le tout d'une manière conforme aux lois applicables. Pour obtenir une description de nos pratiques de gestion du trafic Internet, veuillez visiter cablevision.qc.ca/PGTI. Vous devez respecter la Politique d'utilisation responsable et toutes les lois applicables lorsque vous utilisez les services. Cablevision peut surveiller les services (par voie électronique ou autre), y compris votre utilisation et l'emplacement de l'équipement (voir l'**article 28**). Cablevision peut surveiller tout contenu, l'utilisation de la programmation (voir l'**article 22**) ou votre utilisation des réseaux de Cablevision, y compris sur la consommation de bande passante et ses répercussions sur le fonctionnement et l'efficacité du réseau et des services ou faire enquête à cet égard. Cablevision peut communiquer les renseignements nécessaires pour satisfaire à toute loi, réglementation ou demande gouvernementale ou autre demande légitime de toute autorité compétente, ou selon ce qui est nécessaire pour exploiter et optimiser les services et pour se protéger ou protéger autrui ainsi que pour veiller à ce que les services ne soient pas utilisés d'une manière qui enfreint la Politique d'utilisation responsable.
19. **Problèmes techniques.** Veuillez communiquer avec le soutien technique de Cablevision. Vous devez prendre les dispositions nécessaires afin que Cablevision (y compris les tiers fournisseurs de services qui peuvent être situés à l'extérieur du Canada) puisse accéder à l'équipement à distance, ou le contrôler et y apporter des modifications, y compris l'installation et, le cas échéant, la désinstallation de certains logiciels.
20. **Disponibilité des services.** Les vérifications effectuées lorsque vous avez commandé les services sont provisoires. La performance et la disponibilité du service dépendent de plusieurs facteurs, y compris l'emplacement de l'équipement (voir l'**article 28**), la structure à laquelle l'équipement est affixé, la configuration de l'équipement, la sollicitation ou l'encombrement du réseau, les conditions météorologiques, la localisation et même, les restrictions de tiers sur lesquelles nous n'exerçons aucun contrôle. Nous pouvons offrir le service ou l'équipement de Cablevision que nous estimons le mieux adapté à vos circonstances particulières. Il peut arriver que certains services ne soient pas disponibles ou offerts et nous

pouvons annuler certains services (voir l'**article 45**). Cablevision peut ne pas être en mesure de vous fournir un service (y compris tout équipement de Cablevision) avant, pendant ou après l'installation, ou nous pouvons refuser de vous fournir le service si, en le faisant, nous devons engager des dépenses imprévues, inhabituelles ou déraisonnables (par exemple, l'obtention de droits de passage ou l'exécution de travaux de construction spéciaux ou la fourniture de certains services de conférence ou pour adultes ou dans des zones de desserte à coûts élevés dans une mesure ne pouvant être soutenue par votre forfait et vos frais).

- 21. Votre compte et utilisation non autorisée.** Vous êtes responsable de protéger vos comptes et mots de passe et de toute utilisation de votre compte, des services et de l'équipement par vous-même et par d'autres utilisateurs (autorisés ou non). Vous devez également protéger vos systèmes informatiques, vos logiciels et l'équipement (voir l'**article 28**) du vol, de toute utilisation non autorisée et de la corruption. Vous êtes responsable de sauvegarder et de protéger vos données, y compris vos courriels et votre messagerie vocale. Nous pouvons effacer vos données si les services prennent fin, ou si vous n'y accédez pas pendant un certain temps (tel que déterminé par Cablevision). Si vous avez des préoccupations au sujet de personnes non autorisées qui commandent des services sans votre permission, vous devriez procéder à une vérification de l'utilisation appropriée des contrôles parentaux, des mots de passe et des numéros d'identification personnels (NIP) pour votre compte, selon le service. Vous devez nous aviser immédiatement si vous soupçonnez une utilisation non autorisée des services ou si l'équipement de Cablevision est perdu ou volé. Vous êtes responsable du paiement des frais et des taxes portées à votre compte, autorisés ou non par vous; c'est pourquoi il est très important de protéger votre compte et de mettre les renseignements relatifs au compte à jour (y compris les utilisateurs autorisés).
- 22. Disponibilité des services.** Les services ne fonctionnent pas durant les pannes de réseau, y compris durant les mises à niveau planifiées du matériel ou des logiciels. En outre, les services ou l'équipement de communications de tiers, les systèmes d'alarme résidentiels télésurveillés ou les dispositifs de surveillance médicale qui utilisent les services Internet comme voie de communication peuvent également ne pas fonctionner durant les pannes de réseau.
- 23. Contenu fourni par Cablevision.** Nous fournissons du contenu dans le cadre de certains services, dont les abonnements et forfaits de programmation, les services de décodeurs vidéo personnels, les services de programmation à la carte, les services sur demande et tout autre service connexe (« **programmation** »). Certaines programmations, fonctionnalités ou services (comme les services de décodeurs vidéo personnels, de programmation à la carte et sur demande), peuvent ne pas être offerts avec nos services ou certains de vos équipements (voir l'**article 28**).
- 24. Programmation à la carte et sur demande.** Toute vente de programmation à la carte ou sur demande est finale. S'il nous est impossible de vous fournir la programmation à la carte ou sur demande que vous avez commandée, nous porterons le montant correspondant à votre crédit. Dans la mesure permise par les lois applicables, nous déclinons toute responsabilité quant à l'annulation d'événements ou au défaut de fournir quelque programmation à la carte ou sur demande que ce soit. Il se peut que certaines programmations à la carte ou sur demande ne puissent être commandées que si vous êtes également abonné à une autre programmation. Vous devez être abonné sans interruption à notre service de télévision afin d'accéder à la programmation à la carte ou sur demande.
- 25. Programmation.** Toute la programmation est fournie « sous réserve de disponibilité » et peut être modifiée. Une partie de la programmation, y compris les événements sportifs, peut ne pas être transmise dans votre région, afin de respecter les droits d'auteur ou pour tout autre motif. La programmation peut également être abandonnée par le fournisseur de la programmation ou la programmation peut aussi faire l'objet d'interruptions temporaires en raison de causes indépendantes de notre volonté (comme les conditions météorologiques ou un fonctionnement défectueux du satellite). Tout remboursement ou crédit en raison d'interruptions ou de non-disponibilité de la programmation est notre appréciation. Nous n'accordons pas de remboursement ni crédit correspondant à toute période de restriction de diffusion.
- 26. Modification de programmation.** Vous pouvez commander une nouvelle programmation (et obtenir de l'information sur les frais applicables) ou déclasser votre programmation en communiquant avec le service à la clientèle (voir les coordonnées à l'**article 52**). Certaines programmations peuvent être assujetties à une durée minimale d'abonnement, auquel cas nous vous en informerons. À condition que vous ayez rempli l'exigence de durée minimale d'abonnement (le cas échéant), Cablevision désactivera la programmation à la date où Cablevision recevra votre demande d'annulation, les frais applicables étant calculés au prorata. Aucun crédit ni remboursement ne sera payable quant à cette résiliation ou ce déclassement de programmation.
- 27. Usage privé de la programmation.** Le droit que nous vous donnons de recevoir et de visionner la programmation ne s'applique qu'à votre usage privé, à l'adresse de service, ainsi que sur certains de vos équipements (voir l'**article 28**). Autrement, il vous est interdit de recevoir, écouter ou visionner, ou même de tenter de recevoir, d'écouter ou de visionner la programmation ou d'y accéder hors de votre résidence privée indiquée comme votre adresse de service. Vous ne pouvez rediffuser, copier, transmettre ou offrir la programmation sous aucune forme et vous ne pouvez pas facturer un droit d'entrée ni percevoir quelque contrepartie que ce soit de tiers pour leur permettre d'écouter ou de visionner la programmation fournie par Cablevision. Toutefois, vous pouvez utiliser des décodeurs vidéo personnels ou des dispositifs similaires afin d'enregistrer la programmation à des fins personnelles et non commerciales.
- 28. Identificateurs.** Il arrive que nous vous fournissions ou attribuions certains identificateurs uniques pour les services (par exemple, adresse IP, adresse de courriel, adresse URL d'un espace Web, nom d'hôte, etc.). Or, vous ne détenez ni n'acquies aucun droit à l'égard d'un numéro ou d'un identificateur qui vous a été attribué. Nous pouvons modifier, retirer ou réattribuer toute adresse de courriel ou tout identificateur.

VOIR VERSO

Équipement

- 29. Équipement.** Les services requièrent certains équipements qui, dépendant de l'équipement, soit vous sont vendus ou loués par Cablevision, par exemple, décodeur ou modem-routeur (l'« **équipement de Cablevision** » ou « **notre équipement** »), soit vous appartiennent, par exemple, télévision, tablette ou ordinateur (« **votre équipement** ») (l'équipement de Cablevision et votre équipement sont ci-après désignés l'« **équipement** »). L'équipement de Cablevision obtenu auprès d'un tiers pourrait être incompatible ou refusé par Cablevision.
- 30. Responsabilité à l'égard de l'équipement.** Vous êtes responsable de l'équipement et des risques liés à leur utilisation. Vous devez prendre soin de notre équipement et le maintenir en bon état, suivant les recommandations du fabricant (« **Bon état** »).
- 31. Exigences techniques minimales.** L'équipement doit satisfaire à nos exigences techniques minimales (visitez cablevision.qc.ca à l'onglet « Exigences système Internet » dans la rubrique Soutien – Internet ») et être compatible avec notre équipement et les services. Nous pouvons modifier ces exigences minimales et notre équipement, auquel cas vous devrez peut-être mettre à jour ou remplacer l'équipement.
- 32. Mises à jour logicielles.** Vous autorisez Cablevision à installer, modifier ou retirer les logiciels de Cablevision (ou autres logiciels) sur votre équipement, dans la mesure où ces téléchargements sont raisonnablement nécessaires pour maintenir le bon fonctionnement continu des services. Par exemple, sans avis, nous pouvons mettre à jour, mettre à niveau, modifier ou retirer le logiciel pour s'assurer qu'il demeure compatible et qu'il fonctionne correctement avec toute amélioration technologique apportée aux services. Ces installations, modifications, mises à jour ou retraits peuvent être requis afin que vous puissiez continuer à recevoir les services.
- 33. Équipement de Cablevision loué.** Lorsque notre équipement est loué (l'« **équipement loué** »), il demeure notre propriété. En cas d'usure normale, les garanties limitées dans les manuels de l'utilisateur ne s'appliquent pas à l'équipement loué. Nous pouvons remplacer cet équipement par un autre de nos équipements équivalent, neuf ou remis à neuf. Voir l'**Annexe B** pour les règles imposées par la *Loi sur la protection du consommateur* pour la location d'équipement à long terme.
- 34. Transfert de risques.** Vous assumez le risque de perte, de vol ou d'endommagement à la première des éventualités suivantes : a) votre prise de possession de notre équipement; ou b) la fin de l'installation par Cablevision de notre équipement. Vous êtes responsable du remplacement de notre équipement à la suite de la perte, du vol, de la destruction ou de l'endommagement de notre équipement.
- 35. Retour de l'équipement loué.** Vous devez suivre nos directives quant au retour de l'équipement loué, qui doit être retourné en Bon état (sous réserve de l'usure raisonnable et normale), dans les **15** jours civils suivant : a) la résiliation du service ou de ce contrat (par vous ou par nous); ou b) notre demande à cet effet. Si vous omettez de retourner l'équipement loué en Bon état dans ce délai, nous pouvons vous facturer les frais de non-retour indiqués dans les détails des services, en plus des taxes applicables. Nous pouvons aussi, à notre choix : 1) nous rendre à votre adresse de service pour enlever notre équipement (en totalité ou en partie), auquel cas vous devrez obtenir et accorder, à vos frais, tous les permis et autorisations nécessaires; ou 2) abandonner et laisser notre équipement (en totalité ou en partie) à votre adresse de service.

Installation et entretien

- 36. Installation.** Notre équipement est installé à l'adresse de service par Cablevision ou par vous lorsque nous offrons une option d'autoinstallation, auquel cas vous devez vous conformer à nos instructions. Sinon, toute autre installation est à vos risques. Si vous manquez le rendez-vous d'installation, nous pouvons vous facturer des frais représentant une estimation de nos dommages.
- 37. Accès.** Afin de nous permettre d'installer, d'entretenir et de réparer notre équipement et les services, vous devez nous fournir (y compris à nos mandataires ou à nos entrepreneurs tiers) l'accès à l'adresse de service. Si vous n'êtes pas propriétaire des lieux, vous devez avoir obtenu les autorisations nécessaires afin de nous donner cet accès.
- 38. Votre responsabilité.** Vous êtes responsable de l'état du câblage existant. Une fois installé, vous ne devez pas utiliser, modifier ou perturber notre équipement ou le câblage intérieur d'une façon qui nuise aux services. Nous pouvons exiger des réparations ou des modifications pour vous fournir les services. Si ces réparations ou modifications sont faites par notre technicien, le prix peut varier en fonction de leur étendue.

Garanties et responsabilités

- 39. Disponibilité des services.** Bien que nous nous efforcions d'assurer le bon fonctionnement des services et des équipements, selon les normes de l'industrie, il nous est impossible de garantir que les services et les équipements soient disponibles et fonctionnent en tout temps, sans interruption, erreur ni ralentissement. Si le service est inaccessible, par exemple au cours d'une panne, Cablevision peut offrir un remboursement ou un crédit, selon les circonstances.
- 40. Garanties sur les services.** Si vous subissez un préjudice en raison de notre faute, notre responsabilité se limite au paiement, sur demande, du plus élevé des montants entre **20 \$** et le montant des frais de service payables durant l'interruption de service. Nous ne sommes pas responsables du défaut de respecter nos obligations pour des causes indépendantes de notre volonté, y compris : a) toute loi, ordonnance, directive ou tout règlement du gouvernement; b) tout

arrêt ou conflit de travail, ou toute grève; c) tout acte illicite; d) toute défaillance ou panne du réseau public; e) votre omission d'agir conformément à ce contrat; f) tout acte ou omission d'un tiers, notamment une société de télécommunications dont le réseau est utilisé pour établir la connexion à un point que Cablevision ne sert pas directement; ou g) un cas fortuit et tout autre cas de force majeure.

41. **Garantie sur l'équipement vendu.** Cablevision accorde une garantie de **un (1)** an sur les pièces et la main-d'œuvre à tout client faisant l'acquisition d'équipement neuf auprès de Cablevision. L'équipement de Cablevision acheté peut comprendre une garantie du fabricant. Veuillez examiner cette garantie pour comprendre quelle protection est offerte et sa durée.
42. **Votre responsabilité pour dommages.** Vous devez utiliser les services selon ce contrat et prendre les mesures raisonnables qui s'imposent, comme la sécurité de vos données et de l'équipement. Vous êtes responsable des dommages que vous nous causez mais aussi envers les tiers.

Vos renseignements personnels

43. **Notre engagement quant à la protection de vos renseignements personnels.** Vous trouverez notre engagement en ce qui concerne la protection des renseignements personnels à la fin de ces modalités de service. Nous protégeons vos renseignements personnels selon notre Politique sur la protection de la vie privée accessible à cablevision.qc.ca/confidentialite et selon les lois applicables. En concluant ce contrat, vous acceptez que nous puissions partager vos renseignements avec Bell Canada (« **Bell** ») et d'autres compagnies de Bell telles qu'elles existent au fil du temps, y compris : Bell Aliant, Bell Canada, Bell ExpressVu SEC (Bell Télé Satellite), Bell Média, Bell Mobilité, Bell MTS, Virgin Mobile Canada, La Source, DMTS, KMTS, NorthernTel, Ontera, Solo Mobile, Télébec, Maskatel, Compagnie de téléphone de Saint-Victor, Téléphone Saint-Éphrem, Téléphone Upton et Xittel (« **nos Compagnies** »).
44. **Coordonnées de mon compte.** Vous êtes responsable de maintenir à jour les coordonnées et les renseignements relatifs au paiement que vous nous fournissez (y compris le nom, l'adresse postale, l'adresse électronique, et l'adresse de service, le numéro de téléphone et les utilisateurs autorisés). Si ce contrat est résilié, vous devez nous fournir les renseignements relatifs au réacheminement des factures finales ou de la correspondance si vos nouvelles coordonnées sont différentes de celles qui figurent à nos dossiers. Appelez-nous afin de confirmer que l'information que nous détenons est exacte. Si vous omettez de fournir une adresse de réacheminement, vous pouvez perdre les crédits ou les dépôts figurant à votre compte.
45. **Recommandations de services.** Nous utilisons différents moyens afin d'informer nos clients des produits et services offerts par nos Compagnies. Nous vous recommandons des produits et services en fonction des renseignements figurant à votre compte, de votre admissibilité, de vos besoins et de vos préférences, tels qu'ils sont déterminés selon vos achats de nos produits et services et l'utilisation que vous en faites. Nous pouvons également communiquer avec vous afin de vous informer de moyens d'économiser et de lancements de nouveaux produits et services ou afin de vous transmettre toute autre information utile, en utilisant divers moyens, notamment en vous téléphonant. Vous pouvez gérer vos préférences en matière de communications en communiquant avec notre service à la clientèle (se reporter à l'**article 52**). Vous continuerez à recevoir des messages liés aux services même si vous choisissez de ne pas recevoir de communications aux fins de commercialisation.

Suspension et fin du contrat

46. **Suspension et résiliation des services par Cablevision.** Nous pouvons suspendre les services ou y mettre fin, en tout ou en partie, lorsque vous êtes en défaut quant à l'une de vos obligations, y compris : a) vous omettez de faire vos paiements (sauf pour les frais contestés) ou accusez un retard dans le paiement de montants reportés en vertu d'une entente de paiement avec Cablevision; b) vous (ou tout autre utilisateur, qu'il soit ou non autorisé) utilisez ou permettez que soient utilisés les services en violation de la Politique d'utilisation responsable; ou c) vous utilisez les services d'une manière incompatible avec votre profil d'utilisation courant. Vous êtes responsable du paiement des services même s'ils sont suspendus. Si le problème à l'origine de la suspension n'a toujours pas été réglé dans un délai de **14** jours suivant la date de suspension, nous pouvons mettre fin aux services et reprendre possession de notre équipement. Si vous souhaitez reprendre votre abonnement aux services, vous devrez payer toutes les sommes dues et les frais d'installation et d'activation applicables. Le cas échéant, nous nous engageons à respecter le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt et le Code sur les services Internet du CRTC. Si vous n'êtes pas en défaut quant à l'une de vos obligations, pour mettre fin à tout service ou à ce contrat, nous vous aviserons par écrit au moins **60** jours à l'avance, par exemple si nous cessons d'offrir un service auquel vous êtes abonné.
47. **Résiliation par le client.** Vous pouvez résilier un ou tous les services à tout moment en appelant notre service à la clientèle (voir l'**article 52**). La résiliation prend effet à la date de votre demande, ou à toute autre date postérieure que vous demanderez. Vous devrez alors retourner tout équipement loué ou prêté faute de quoi, vous devrez payer les frais de non-retour indiqués dans les détails des services.
48. **Maintien de ce contrat au-delà de sa résiliation.** Les droits et les obligations qui, de par leur nature, sont maintenus à la résiliation demeureront en vigueur même après la résiliation du service ou du contrat. Les articles suivants font partie de ces droits et obligations, mais sans s'y limiter : les **articles 11 à 17** (Frais et facturation), l'**article 29** (Responsabilité à l'égard de l'équipement), les **articles 38 à 41** (Garanties et responsabilités), les **articles 42 à 44** (Vos renseignements personnels), et cet **article 48**.

VOIR VERSO

Communiquer avec Cablevision

49. **Contrat offert sous d'autres formats.** Vous pouvez demander d'autres formats et obtenir de plus amples renseignements au sujet des services d'accessibilité de Cablevision en appelant notre service à la clientèle au 1 800 567-6353. Pour joindre le Centre de services d'accessibilité par l'entremise d'un ATS : 1 800 361-6476.
50. **Périodes d'essai de services Internet et de la télévision pour les personnes handicapées.** Si vous (ou un membre de votre ménage) êtes une personne handicapée cliente des services Internet ou de télévision, vous avez droit à une période d'essai de **30** jours afin de déterminer si les services Internet ou de télévision de Cablevision et l'équipement connexe répondent à vos besoins. Pour obtenir plus de renseignements, communiquer avec notre service à la clientèle (voir l'article 52).
51. **Outils de gestion des factures.** Par l'entremise des services en ligne de Cablevision, vous aurez accès à des outils permettant de voir le solde de votre compte et plus encore. Visitez cablevision.qc.ca pour ouvrir votre compte de services en ligne.
52. **Questions au service à la clientèle.** Pour toute question, communiquez avec notre service à la clientèle situé au 45, boulevard Hôtel de Ville, Val-d'Or, Québec, J9P 2M5, par téléphone au 1 800 567-6353 ou par courrier électronique à l'adresse courrier@cablevision.ca.
53. **Plaintes.** Si vous avez une plainte et que notre service à la clientèle n'a pas été en mesure de la résoudre à votre satisfaction, vous pouvez communiquer avec le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécom-télévision (« CPRST ») : C.P. 56067, Place Minto RO, Ottawa (Ontario) K1R 7Z1. Sans frais : 1 888 221-1687. ATS : 1 877 782-2384. Télécopieur : 1 877 782-2924. Courriel : response@ccts-cprst.ca. Site Web : ccts-cprst.ca.
54. **Renseignements supplémentaires sur le Code sur les services Internet et le Code des FSTV.** Vous pouvez trouver de l'information au sujet du Code sur les services Internet et le Code des FSTV du CRTC à l'adresse crtc.gc.ca.

Engagement en ce qui concerne la protection des renseignements personnels

Nos Compagnies⁽¹⁾ s'engagent à préserver la confidentialité, l'exactitude et la sécurité de vos renseignements personnels. Aux termes de la Politique sur la protection de la vie privée de Cablevision, les « renseignements personnels » sont des renseignements sur vous qui permettent de vous identifier et qui sont protégés par la loi. Cet engagement en ce qui concerne la protection des renseignements personnels est un sommaire de notre Politique sur la protection de la vie privée et il met l'accent sur les points importants qui peuvent vous intéresser.

1. À quels renseignements notre Politique sur la protection de la vie privée s'applique-t-elle? Tous les renseignements personnels que nous recueillons, utilisons ou communiquons au sujet de nos clients qui sont des personnes physiques et de nos utilisateurs autorisés sont visés par cette Politique sur la protection de la vie privée. Ces renseignements peuvent comprendre votre nom, votre adresse postale, votre adresse de courriel, votre numéro de téléphone, des renseignements sur le crédit et des dossiers de facturation ou de service. Les lois applicables prévoient certaines exceptions quant à ce qui est habituellement considéré comme des renseignements personnels.

2. À quel moment les Compagnies recueillent-elles des renseignements personnels? Nous recueillons des renseignements au cours des processus de demande de renseignements, d'activation ou d'achat d'un produit ou service, lorsque nous vous fournissons un service (y compris du soutien technique ou pendant le traitement des réclamations et de services de garantie/réparation), automatiquement, lorsque vous utilisez les produits ou services ou que vous visitez nos sites Web, lorsque vous téléphonez à un centre d'appels et à l'aide des caméras de sécurité lorsque vous effectuez du magasinage à l'un des commerces de détail de l'entreprise et également auprès de tiers, comme les agences de crédit ou les autres tiers avec qui vous avez eu une relation de paiement.

3. Comment les Compagnies recueillent-elles mes renseignements personnels? Nous recueillons des renseignements à l'une des fins suivantes :

- établir et maintenir des relations commerciales responsables avec vous et vous fournir un service continu;
- tenter de comprendre les besoins et les préférences de nos clients et pour déterminer votre admissibilité aux produits et services;
- recommander des produits et services qui répondent à vos besoins;
- concevoir, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et services;
- gérer et élargir nos activités commerciales;
- satisfaire à nos exigences juridiques et réglementaires.

Au besoin, nous vous demanderons de nouveau votre consentement avant d'utiliser vos renseignements personnels à toute nouvelle fin au-delà de celles qui sont énumérées ci-dessus.

4. À quel moment mes renseignements personnels sont-ils communiqués? Vos renseignements personnels peuvent aussi être communiqués parmi les Compagnies et les marques, y compris Virgin Mobile et La Source. Nous pouvons communiquer certains de vos renseignements personnels dans plusieurs situations et aux fins énoncées dans notre Politique sur la protection de la vie privée,

par exemple lorsque nous avons obtenu votre consentement exprès ou implicite. Au besoin, nous vous demanderons de nouveau votre consentement avant de communiquer vos renseignements personnels.

5. Comment mes renseignements personnels sont-ils protégés? Nous utilisons des mesures de protection techniques et opérationnelles appropriées qui varient en fonction de la sensibilité des renseignements personnels en question. Tous nos employés qui ont accès à des renseignements personnels sont tenus d'en préserver la confidentialité. Les renseignements personnels que nous communiquons à des tiers sont régis par notre Politique sur la protection de la vie privée, par l'application de mesures de protection comparables dans nos ententes commerciales; ils sont également protégés par des mesures de protection supplémentaires, au besoin, en fonction de la sensibilité des renseignements personnels en cause.

6. Puis-je me soustraire à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de mes renseignements personnels par les Compagnies? Parfois. Vous pouvez décider que vos renseignements personnels ne seront pas utilisés pour un éventail de nos communications marketing, y compris le télémarketing ou le marketing postal, les messages électroniques commerciaux comme les courriels et les messages texte. Toutefois, lorsque l'obtention de vos renseignements personnels est raisonnablement nécessaire pour vous offrir les services que vous avez demandés ou pour le fonctionnement de notre réseau, vous ne pouvez pas continuer à utiliser les services tout en vous soustrayant à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels, car ce sont des conditions de service. Dans ces circonstances, vous devez mettre fin à vos services afin que cesse la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels.

7. Où puis-je trouver une copie de la Politique sur la protection de la vie privée? Vous pouvez obtenir une copie de la Politique sur la protection de la vie privée en ligne sur bell.ca/confidentialite ou en communiquant avec le Bureau de Bell pour la protection de la vie privée en utilisant les coordonnées fournies ci-après. Veuillez également consulter nos pages Web sur la vie privée à bell.ca/confidentialite afin d'obtenir de plus amples renseignements. Les pages Web bell.ca/confidentialite comprennent une foire aux questions relatives à la vie privée.

8. Avez-vous d'autres questions ou préoccupations en ce qui concerne nos pratiques en matière de protection de la vie privée? Si vous avez toujours des préoccupations non résolues en ce qui concerne la protection de la vie privée, vous pouvez communiquer avec nous au numéro figurant sur votre facture. Si un représentant du service à la clientèle n'a toujours pas résolu vos préoccupations à votre satisfaction, veuillez communiquer avec notre Bureau de Bell pour la protection de la vie privée :

160 rue Elgin, Ottawa (Ontario) K2P 2C4 ou par courriel à l'adresse privacy@bell.ca.

(1) Dans cet engagement, les termes « nous », « notre », « nos » et « Compagnies » font référence aux sociétés et aux marques de la famille Bell comme elles existent au fil du temps, y compris : Bell Aliant, Bell Canada, Bell ExpressVu SEC (Bell Télé Satellite), Bell Média, Bell Mobilité, Bell MTS, Virgin Mobile Canada, La Source, Cablevision du Nord, DMTS, KMITS, NorthernTel, Ontera, Solo Mobile, Télébec, Maskatel, Compagnie de téléphone de Saint-Victor, Téléphone Saint-Éphrem, Téléphone Upton et Xittel.

Annexe A Utilisation responsable des services

Les abus ou la mauvaise utilisation de nos services ou de notre réseau peuvent avoir des incidences sur nos clients et il s'agit de quelque chose que nous prenons très au sérieux **et qui peut entraîner la résiliation de ce contrat (voir l'article 45), ou mener à des accusations criminelles ou civiles**. N'oubliez pas que les services comprennent l'équipement de Cablevision. Cablevision peut modifier, supprimer ou désactiver le logiciel utilisé dans votre équipement afin que votre équipement ne fonctionne plus ou immédiatement suspendre, restreindre, changer ou résilier la totalité ou une partie des services ou encore prendre toutes les mesures de sauvegarde nécessaires, si nous avons des motifs raisonnables de croire au non-respect des présentes dispositions (y compris par tout utilisateur, autorisé ou non). Par exemple, il vous est interdit de faire l'ensemble de ce qui suit :

a) d'utiliser un service, ou d'en permettre ou faciliter l'utilisation dans un but illégal, aux fins d'une infraction criminelle ou civile ou d'une atteinte aux droits de propriété intellectuelle, à des fins de harcèlement (y compris des transmissions ou appels perturbateurs, intimidants, importuns ou offensants), ou d'une manière qui contrevient à une loi ou un règlement ou aux politiques d'un hôte Internet, ou entraîne une perturbation des activités réseau de Cablevision (y compris empêcher une utilisation équitable et proportionnée par les autres);

b) d'installer ou d'utiliser tout service ou d'en permettre l'utilisation sans lire et accepter les conditions de tout contrat de licence distinct ou les conditions d'utilisation que Cablevision vous a fournies pour l'utilisation du logiciel, du contenu (y compris la Programmation) et de la documentation (le cas échéant) relativement aux services ou en violation de ces conditions;

c) de permettre ou de faciliter la transmission de messages non sollicités comme les pourriels ou l'hameçonnage. Cablevision peut (i) filtrer tout courriel que Cablevision considère du pourriel de votre boîte de réception vers un dossier antipourriel et le supprimer; et (ii) fixer une limite au nombre de messages qu'un client peut envoyer ou recevoir par courrier électronique;

d) de télécharger en aval ou en amont, de rendre disponibles, de transmettre, d'afficher, de publier, de diffuser, de recevoir, de récupérer, de stocker ou de lier ou d'autrement reproduire, offrir, distribuer, permettre l'accès ou rendre accessibles des renseignements, un logiciel, du contenu, des fichiers ou tout autre élément qui (i) est confidentiel ou protégé par les droits d'auteur ou tout autre droit de propriété intellectuelle, sans l'obtention préalable de l'autorisation du titulaire de ces droits; (ii) est diffamatoire, discriminatoire, violent ou obscène, qui constitue une exploitation des enfants ou de la propagande haineuse; (iii) constitue une atteinte à la vie privée, une falsification, une usurpation ou appropriation de la personnalité ou l'établissement d'un lien ou d'un cadrage non autorisé; ou (iv) est conçu pour aider l'utilisateur à faire échec aux mesures de protection technologiques (comme les géoblocages,

VOIR VERSO

l'enregistrement et tout autre mécanisme antivol) ou à utiliser de manière frauduleuse des services de télécommunications ou de radiodiffusion;

e) d'utiliser tout service à d'autres fins que pour un usage privé, personnel, familial ou domestique (par exemple, aux fins de revente, de remise sur le marché, de transfert, de partage ou de réception de frais ou d'autres avantages pour l'utilisation d'un service);

f) de partager toute information quant à votre compte ou d'authentification (par exemple, tout nom d'utilisateur ou mot de passe) susceptible d'être utilisée pour accéder aux services avec toute personne qui ne réside pas, présentement, à votre résidence privée indiquée comme votre adresse de service;

g) de tenter de recevoir un service sans payer les frais applicables, de modifier ou de désassembler notre équipement, de changer tout identificateur attribué par Cablevision ou une compagnie de Bell, de tenter de contourner le réseau de Cablevision, ou de restructurer, débrancher, retirer, réparer ou autrement perturber les services, notre équipement ou nos installations;

h) d'adapter, de reproduire, de traduire, de modifier, de décompiler, de désassembler, de désosser ou d'autrement perturber les logiciels, les applications ou les programmes utilisés en relation avec les services (qui sont détenus en propriété ou utilisés sous licence par Cablevision) à toute autre fin, y compris aux fins de « mise à l'essai » ou de recherche; ou de modifier, d'altérer ou de maquiller les marques de commerce ou autres éléments de propriété intellectuelle auxquels le client a accès par les services ou d'utiliser toute indemnité ou propriété intellectuelle autrement qu'aux fins expresses pour lesquelles vous avez accès à cette propriété intellectuelle dans le cadre des services;

i) d'afficher ou de transmettre toute information ou tout logiciel contenant un virus, un robot d'annulation de message, un cheval de Troie, un ver ou une autre composante destructrice ou perturbatrice ou de poser un geste propre à compromettre la sécurité de votre hôte Internet, du réseau de Cablevision ou de tout autre client de Cablevision de quelque façon que ce soit (y compris d'analyser ou de pénétrer les mécanismes de sécurité d'un hôte);

j) d'avoir, envers les employés, fournisseurs, mandataires ou représentants de Cablevision des propos ou des gestes constituant du harcèlement ou des mauvais traitements, verbaux, écrits ou autres.

Accès équitable au réseau, fonctionnement efficace et utilisation responsable des services. Cablevision s'efforce d'assurer l'accès équitable au réseau pour tous les utilisateurs ainsi que le fonctionnement continu efficace des services Internet. Les méthodes qu'utilise Cablevision pour gérer les ressources du réseau comprennent : a) la priorisation et la dépriorisation de l'accès au réseau; b) des pratiques de gestion du trafic sur Internet telles que l'attribution de bandes passantes (ce qui pourrait avoir une incidence sur la vitesse), des filtres pour pourriels et le contenu malveillant ou illicite, des mécanismes liés aux antivirus ou d'autres mesures de protection de l'intégrité du réseau (telles que le blocage de votre trafic ou d'autre trafic dans les cas d'attaques par déni de service); le tout d'une manière conforme aux lois applicables. Pour obtenir une description de nos pratiques de gestion du trafic Internet, veuillez visiter cablevision.com/PGTI.

Annexe B

Mention exigée par la *Loi sur la protection du consommateur*. (Contrat de louage à long terme)

Le consommateur ne détient aucun droit de propriété sur le bien loué.

Le commerçant assume les risques de perte ou de détérioration par cas de force majeure du bien qui fait l'objet du contrat, sauf si le consommateur détient le bien sans droit ou, le cas échéant, après que la propriété du bien lui a été transférée par le commerçant.

Le consommateur bénéficie des mêmes garanties à l'égard du bien loué que le consommateur propriétaire d'un tel bien.

Si le consommateur n'exécute pas son obligation de la manière prévue au présent contrat, le commerçant peut:

- a) soit exiger le paiement immédiat de ce qui est échu;
- b) soit reprendre possession du bien qui fait l'objet du contrat.

Avant de reprendre possession du bien, le commerçant doit donner au consommateur un avis écrit de **30** jours pendant lesquels le consommateur peut, à son choix:

- a) soit remédier au fait qu'il est en défaut;
- b) soit remettre le bien au commerçant.

Le consommateur peut par ailleurs, en tout temps pendant la période de location et même s'il n'a pas reçu d'avis de reprise, remettre le bien au commerçant.

Lorsque le consommateur remet le bien au commerçant, le contrat est résilié de plein droit. Le commerçant n'est alors pas tenu de remettre au consommateur le montant des paiements échus déjà perçus et il ne peut lui réclamer que les seuls dommages-intérêts réels qui soient une suite directe et immédiate de la résiliation du contrat.

Le commerçant a l'obligation de minimiser ses dommages.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 103, 150.10, 150.11 et 150.13 à 150.17 de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

Contrat conclu en personne

En signant ici, vous reconnaissez avoir pris connaissance des modalités du contrat et de sa portée.

Client

Représentant de Cablevision du Nord de Québec inc.

- Fin du contrat -

VOIR VERSO