

SERVICE AFFAIRES – PARTIE 2 – MODALITÉS ET CONDITIONS

Les modalités et conditions de la présente Annexe s'appliquent à chaque contrat de services de télécommunications conclu par Vous. Ces services peuvent être régis par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC ») et, dans la mesure où il y a incompatibilité entre les dispositions du présent Contrat et les règles applicables édictées par le CRTC, ces dernières prévaudront. Vous reconnaissez et acceptez que les présentes modalités puissent être modifiées de temps à autre par Vidéotron conformément aux dispositions du présent Contrat.

PARTIE 2 – MODALITÉS ET CONDITIONS GÉNÉRALES

1. DÉFINITIONS

Aux fins du présent Contrat, les définitions suivantes s'appliquent :

- 1.1 **Votre Adresse** – l'adresse indiquée à la première page du Contrat.
- 1.2 **Autres Services** – tous les services qui vous sont offerts par Vidéotron autres que les Services de base, incluant notamment i) l'installation initiale du ou des Services de base, ii) la vente et la location d'Équipement, iii) les appels de service technique, et iv) l'accès à des services d'urgence.
- 1.3 **Vous** – une personne physique ou une entité juridique qui se procure un ou des Services pour des fins d'affaires.
- 1.4 **Votre Code ou Code** – les éléments d'identification qui vous sont attribués par Vidéotron ou par un autre fournisseur et, par la suite, transférés à Vidéotron, tels que numéro de téléphone, numéro de téléphone de transition (utilisé temporairement lors du transfert d'un numéro de téléphone), carte d'appel, numéro d'identification personnel (« NIP »), adresse de courriel, adresse IP et adresse de page Web.
- 1.5 **Contrat** – le contrat de services de télécommunications conclu entre Vous et Vidéotron, y compris son Annexe.
- 1.6 **Équipement** – l'équipement ou logiciel qui vous est fourni, prêté, loué ou vendu par Vidéotron, selon le cas, notamment les cartes SIM, les clés Internet mobile, les téléphones mobiles et autres équipements de télécommunications. Tout équipement tiers qui n'est pas fourni, prêté, loué ou vendu par Vidéotron est expressément exclu (« Équipement Tiers ») de la définition. L'utilisation de tel Équipement tiers sera à votre risque.
- 1.7 **Frais** – l'indemnité de résiliation payable lors de la résiliation d'un Contrat et les indemnités compensatoires payables en cas de bris ou de perte d'Équipement.
- 1.8 **Prix** – le prix ou la mensualité payable pour les Services offerts par Vidéotron selon le type de service, le type d'abonnement et, lorsque applicable, la période d'abonnement choisie, le tout conformément au Contrat. Pour plus de certitude, et à moins que le contexte n'exige un sens différent, « Prix » renvoie également au prix de vente ou au montant de location payable par vous, pour des Équipements.
- 1.9 **Services** – les Services de base, les Services à l'utilisation, à l'usage ou à la carte et les Autres Services qui vous sont fournis par Vidéotron, tels qu'indiqués au Contrat. Sont spécifiquement exclus des Services tous les services et tous les équipements qui ne sont pas visés par le Contrat, ainsi que tout soutien technique nécessaire en raison de votre utilisation d'équipement ou de matériel qui ne respecte pas les exigences minimales reliées à l'utilisation des Services.
- 1.10 **Services de base** – le ou les services de télécommunications mobiles qui vous sont fournis par Vidéotron. Les Services de base incluent également, dans la mesure applicable, i) le prêt ou la fourniture d'Équipement lorsque inclus dans le Prix du Service de base en question, ii) l'octroi d'une licence exclusive et inaccessibles d'utilisation de tout logiciel requis pour la fourniture d'un Service de base, tel qu'il est plus amplement décrit dans la convention de licence du logiciel accompagnant ce logiciel, iii) tout service de télécommunications accessoire à un Service de base, ou toute modalité ou option accessoire à un tel service, incluant, sans limitation, les Services à l'utilisation, à l'usage ou à la carte.
- 1.11 **Services à l'utilisation, à l'usage ou à la carte** – les services reliés à des événements ponctuels et non récurrents ou à l'utilisation que vous faites, incluant, sans limitation, la vidéo sur demande, les services interurbains, la surconsommation Internet, l'achat des contenus mobiles, la surconsommation de données, etc.
- 1.12 **Transporteur** – Tout autre tiers propriétaire d'un réseau par le biais duquel les Services vous sont fournis, le cas échéant.

2. OBJET

2.1 En considération du paiement du Prix des Services et de tous les Frais dus, Vidéotron s'engage à vous fournir les Services demandés ou utilisés, selon les modalités et conditions prévues au Contrat.

3. PAIEMENT DES SERVICES

3.1 Vous êtes responsable de l'utilisation des Services et de l'Équipement, y compris des frais occasionnés en lien avec des Équipements Tiers utilisés, et vous vous engagez à en payer le Prix et autres frais applicables à Vidéotron conformément au présent Contrat, plus les taxes. Vous reconnaissez de plus que l'utilisation d'Équipements Tiers, de

logiciels, de programmes ou d'autres applications informatiques peut faire augmenter substantiellement la quantité ou le volume de Services à l'utilisation, à l'usage ou à la carte et, par conséquent, occasionner des frais additionnels importants.

3.2 Sous réserve de ce qui suit, le Prix des Services sera facturé d'avance et mensuellement. Le Prix des Services à l'utilisation, à l'usage ou à la carte sera facturé suivant leur occurrence, selon la nature du service en question, au prix alors en vigueur au moment de leur utilisation.

3.3 Vous recevez votre facture suivant la fréquence de facturation du premier Service de base auquel vous vous êtes abonné ou selon la fréquence de facturation habituelle choisie s'il n'y a pas d'autres Services de base.

3.4 Le Prix payable pour la fourniture d'un Service pendant une partie d'une période de facturation sera calculé au prorata du nombre de jours où ce Service vous a été fourni sur le nombre total de jours compris durant la période de facturation applicable.

3.5 Les montants facturés sont payables à la date d'échéance indiquée sur la facture qui vous est expédiée. Dans l'éventualité où des montants facturés demeurent impayés après la date d'échéance, ceux-ci porteront intérêt au taux de 1,5 % par mois, composé mensuellement (19,56 % par année), calculé à compter de la date de facturation. Tout paiement partiel 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.

3.6 Vidéotron pourra, si les circonstances le justifient, exiger un paiement d'avance sur certains Services, un paiement provisoire avant la date de facturation normale ou une garantie dans les cas suivants : i) vous n'avez pas d'antécédents de crédit auprès de Vidéotron et vous refusez ou ne pouvez fournir, de façon satisfaisante, des renseignements sur votre solvabilité, ii) vous avez un historique de paiement insatisfaisant auprès de Vidéotron, ou iii) vous présentez un risque anormal de perte en raison de votre situation financière ou de votre utilisation des Services. Vidéotron vous informera du motif précis de cette exigence et des modalités applicables. En cas de paiement provisoire, les montants dont le paiement est exigé seront considérés en souffrance 3 jours après avoir été engagés ou 3 jours après que Vidéotron en ait exigé le paiement, selon la dernière éventualité à se produire. En cas de défaut de votre part de fournir le paiement d'avance, un paiement provisoire ou une garantie, selon le cas, Vidéotron pourra exiger le paiement immédiat de toute somme due.

3.7 Vous autorisez Vidéotron et les personnes agissant en son nom à vérifier, avant et pendant la durée du Contrat, votre dossier de crédit auprès des institutions financières pertinentes, et autorisez en tout temps celles-ci et autres agences de renseignements à nous divulguer ainsi qu'aux personnes agissant en notre nom les renseignements sur votre dossier de crédit. Vous déclarez avoir divulgué tout fait ou renseignement important concernant votre situation financière qui aurait pour effet de modifier votre capacité d'honorer les obligations en vertu du Contrat.

3.8 Tout montant facturé en trop ou par erreur vous sera crédité, dans la mesure où le montant en question a été contesté dans un délai de 90 jours suivant la date de la facture en question, afin de permettre à Vidéotron de faire les vérifications nécessaires.

4. VOS OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS

4.1 Vidéotron demeure propriétaire de l'Équipement fourni, loué ou prêté. Vous devez utiliser cet Équipement avec soin, prudence et diligence. Vous êtes responsable de protéger et de sécuriser les Équipements.

4.2 Vous devez aviser immédiatement Vidéotron si l'Équipement fourni, loué ou prêté est perdu, volé, brisé ou détruit. Dans un tel cas, que la cause vous soit ou non attribuable, ainsi qu'en cas de non-retour de l'Équipement à la fin du Contrat, vous acceptez de payer à Vidéotron l'indemnité compensatoire prévue à l'Annexe A.1 au présent Contrat. Si vous ne désirez pas remplacer l'Équipement perdu, volé, brisé ou détruit, et si vous décidez de mettre fin au Service associé audit Équipement, ou si vous mettez fin au Contrat et faites défaut de retourner l'Équipement, vous devrez payer à Vidéotron, en plus de l'indemnité compensatoire prévue à l'Annexe A.1, tous les autres Frais applicables ainsi que toute autre somme alors autrement due à l'égard des Services offerts.

4.3 Sauf avec l'accord préalable de Vidéotron, vous ne pouvez pas utiliser des Équipements ou des logiciels non autorisés par Vidéotron aux fins de bénéficier des Services. Finalement, vous ne pouvez modifier ni altérer l'Équipement ou la configuration de l'Équipement fourni, loué ou prêté.

4.4 Vous vous engagez à vous conformer aux guides d'utilisation fournis par Vidéotron, le cas échéant, et à toutes directives ou exigences applicables de Vidéotron.

4.5 Vous ne pouvez 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, notamment, de façon à mettre en péril les Services, nuire à Vidéotron ou à autrui ou d'en faire un usage déraisonnable ou disproportionné.

4.6 Vous ne pouvez pas revendre les Services ou les offrir à des tiers, moyennant une contrepartie ou non.

4.7 Vous vous engagez à donner libre accès, de manière raisonnable et durant les heures normales d'ouverture, à un représentant dûment autorisé de Vidéotron, aux lieux où les Services sont ou seront fournis, ainsi qu'aux équipements sur place, afin de pouvoir installer, inspecter, réparer, entretenir l'Équipement ou votre équipement ou celui d'une tierce partie ou afin de pouvoir agir sur le réseau de Vidéotron ou d'une tierce partie, lors d'une panne ou d'un dérangement qui perturbe le réseau ainsi que pour s'assurer du respect de vos obligations ou de celles de Vidéotron en vertu du Contrat.

Avant de pénétrer sur les lieux, Vidéotron doit obtenir votre autorisation, sauf en cas d'urgence ou lorsque Vidéotron a obtenu une ordonnance judiciaire. À votre demande, le représentant de Vidéotron devra présenter une pièce d'identité émise par Vidéotron.

5. GARANTIE DES SERVICES ET DE L'ÉQUIPEMENT

5.1 Les Services de la téléphonie mobile et Internet mobile sont couverts par une garantie de satisfaction durant les 30 premiers jours suivant l'activation du Service. Pour se prévaloir de cette garantie, vous devez, au moment de retourner votre appareil, respecter les conditions suivantes : i) avoir utilisé moins de 50 % (ou moins de 100 % si vous êtes une personne handicapée) du temps d'appel et des données compris dans votre forfait mensuel pour la téléphonie ou l'Internet mobile. Si votre forfait comporte une option d'utilisation illimitée de temps d'appel ou de données, la condition i) ne s'appliquera pas à l'option d'utilisation illimitée. ii) Nous retourner l'équipement et ses accessoires, dans leur emballage d'origine et dans un état presque neuf, sinon vous devrez rembourser leur valeur.

5.2 Vidéotron n'offre ni ne fait aucune déclaration ou représentation, ni ne donne aucune garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, relativement aux Services au-delà de ce qui est expressément prévu au présent Contrat. Par conséquent, sauf si expressément prévu aux présentes ou à moins qu'elle n'ait été faite par un représentant dûment autorisé, toute déclaration, représentation, garantie ou condition, expresse ou implicite, est, par les présentes, exclue, sous réserve des lois applicables. Les Services sont fournis « tels quels » et dans la mesure où ils sont disponibles. Sans limiter la généralité de ce qui précède, Vidéotron ne garantit pas i) que les Services satisferont vos besoins; ii) la performance, la disponibilité, l'utilisation ou le fonctionnement continu ou ininterrompu des Services, ainsi que des composantes matérielles et logicielles, et, le cas échéant, que de tels problèmes pourront être résolus; iii) les données ou les fichiers transmis ou reçus par des tiers ne seront pas corrompus ou transmis dans un délai raisonnable ou que ceux-ci ne seront pas interceptés; iv) les droits de propriété ou l'absence de conformité au droit de propriété intellectuelle ou que les biens disponibles sur Internet soient de qualité marchande ou conformes à un usage particulier; et que v) les Services offerts sont compatibles avec les logiciels ou l'équipement vous appartenant.

5.3 Nonobstant ce qui précède, les clés Internet mobile et les téléphones mobiles neufs vendus par Vidéotron sont garantis contre tout vice de fabrication pour une période de 1 an pour les pièces et la main-d'œuvre. Les équipements remis à neuf sont vendus « tels quels », et seuls les vices de fabrication sont garantis pour la période de 3 mois. La garantie de 3 mois ne s'applique pas aux appareils remis à neuf qui pourraient présenter certains défauts esthétiques. Les garanties du manufacturier sont sur le site Internet de Vidéotron. La garantie débute à compter de la date d'activation de l'Équipement vendu, si cette activation a lieu dans les 30 jours suivant l'achat. À défaut, la garantie débute à la date de l'achat. Vidéotron réparera ou remplacera, à sa seule discrétion et selon les conditions prévues par le manufacturier, tout Équipement vendu défectueux couvert par la présente garantie par un équipement identique ou par un autre modèle, remis à neuf ou neuf, pourvu que vous avisiez Vidéotron de la défectuosité à l'intérieur de la période de garantie. Malgré ce qui précède, la garantie ne s'applique pas à tout bris ou toute défectuosité résultant d'accidents ou de cas de force majeure, de modifications à l'Équipement vendu sans l'autorisation de Vidéotron, d'une mauvaise utilisation ou d'un usage abusif de celui-ci. En cas de défectuosité de l'Équipement vendu, vous vous engagez à aviser Vidéotron dans les meilleurs délais afin qu'un représentant dûment autorisé puisse procéder aux vérifications nécessaires. La présente garantie ne peut être cédée par vous.

5.4 Vidéotron peut, de temps à autre, offrir des garanties prolongées ou des plans de services à l'égard de certains Équipements. Ces garanties prolongées ou plans de services sont offerts aux modalités et conditions prévues au Contrat, sauf quant à leur durée, qui sera prolongée selon l'offre alors en vigueur ou selon les modalités et conditions de l'offre alors en vigueur et telles que décrites au Contrat.

6. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

6.1 Vidéotron n'est pas responsable du préjudice matériel (incluant le préjudice se rapportant à des logiciels) résultant i) de l'utilisation, la validité, la qualité, l'interruption, la défectuosité ou le ralentissement des Services; ii) d'une modification de la configuration des logiciels, ou d'un virus informatique; iii) du contenu, de l'utilisation ou de la validité des Services fournis par l'entremise d'Internet ou par une tierce partie; iv) de la perte ou de la destruction de données par intrusion ou autrement; ou v) de l'interception non autorisée de communications. Vidéotron n'est pas non plus responsable de la perte, partielle ou totale, de tout programme, donnée ou autre information sauvegardé ou conservé dans l'Équipement (y compris pendant une réparation).

6.2 Vidéotron ne sera en aucun cas tenue responsable envers vous 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.

6.3 Vidéotron ne sera en aucun cas responsable de quelque perte ou de frais relatifs à toute allégation, réclamation, poursuite ou autre fondée sur votre utilisation des Services ou par un tiers à partir de vos Codes.

6.4 En cas d'interruption des Services de base pendant une période d'au moins 48 heures consécutives et qui rend les Services de base inutilisables, la responsabilité de Vidéotron se limite à créditer, sur demande écrite transmise au plus tard 15 jours suivant l'interruption, le Prix des Services de base ainsi interrompus proportionnellement à la durée de l'interruption par rapport à la période totale de facturation applicable au Service de base en cause. Aucun crédit ne peut être exigé en cas d'arrêt de travail, acte de vandalisme ou autres cas de force majeure ou circonstances hors du contrôle de Vidéotron ou des Transporteurs.

7. VOS OBLIGATIONS D'INDEMNISATION

7.1 Vous vous engagez à indemniser et à prendre fait et cause pour Vidéotron et les Transporteurs lors de toute réclamation, y compris les frais juridiques et judiciaires, qu'elle soit fondée ou non (une « Réclamation »), par un tiers contre Vidéotron et les sociétés de son groupe et/ou les Transporteurs, résultant de votre utilisation ou par un tiers des Services, de l'Équipement ou de vos Codes ou pouvant constituer une conduite fautive de votre part ou, aux termes du Contrat, votre défaut de respecter l'une ou l'autre de vos obligations. Vous vous engagez à indemniser Vidéotron et les sociétés de son groupe et/ou les Transporteurs des dommages que vous leur avez causés en raison de votre conduite fautive ou de votre manquement à vos obligations. Vidéotron et/ou les Transporteurs ont le droit de participer à la défense, à leurs frais, pour toute Réclamation et d'être représentés par un avocat de leur choix.

8. ENTRÉE EN VIGUEUR, DURÉE ET RÉSILIATION DE CHAQUE CONTRAT

8.1 Le Contrat entre en vigueur à compter de l'activation du Service de base en question, ou au moment de l'installation de l'Équipement, selon le cas, et demeure en vigueur jusqu'à ce qu'il ait été résilié conformément au Contrat par l'une ou l'autre des parties.

8.2 Vous pourrez, en tout temps et sur paiement du Prix des Services alors rendus et des Frais, s'il y a lieu, résilier le Contrat ou demander à Vidéotron un abonnement pour une autre catégorie de Services en composant le 1 88 VIDEOTRON.

8.3 Pour la vente ou la location d'un équipement Vidéotron : le prix est indiqué à la partie 1 du document Contrats de service de communications.

Indemnités payables lorsque vous mettez fin à votre contrat :

- Pour l'équipement Vidéotron vendu avec rabais ou subventionné ou avec l'option Paiements simplifiés : vous devez rembourser une partie du rabais ou de la subvention en fonction de la date à laquelle vous mettez fin au contrat.
- Pour l'équipement Vidéotron vendu avec l'option Crédit retour : vous devez rembourser la totalité du crédit octroyé à la date à laquelle vous mettez fin au contrat.
- Pour l'équipement Vidéotron non retourné à la fin du contrat : vous devez rembourser la valeur de l'équipement (voir l'Annexe A).

Indemnités payables lorsque l'équipement Vidéotron prêté ou loué est perdu, volé, brisé, détruit ou endommagé : vous devez rembourser la valeur de l'équipement (voir l'Annexe A).

Vous devez retourner l'appareil acheté avec le programme Crédit retour Vidéotron, à la fin de votre entente, dans des conditions jugées acceptables par Vidéotron conformément aux critères d'évaluation mentionnés au go.videotron.com/conditions-retour.

À tout moment, vous pouvez mettre fin à votre contrat. Vous devez composer le 1 88 VIDEOTRON et payer pour les services fournis jusqu'au jour où votre contrat a pris fin. Si un équipement Vidéotron vous a été prêté ou loué, vous devez nous le retourner.

Indemnités possibles pour l'équipement Vidéotron vendu avec rabais, plan de versements ou option Paiements simplifiés. Si vous avez acheté un équipement avec un rabais, un plan de versements ou l'option Paiements simplifiés et que l'application du rabais, du plan de versements ou de l'option Paiements simplifiés s'échelonne sur plusieurs mois, vous devez payer le rabais, les versements ou les paiements restants lorsque vous mettez fin au Contrat. Voici le calcul :

$$\left[\frac{\text{Montant du rabais ou du versement}}{\text{Nombre de mois}} \right] \times \left[\frac{\text{Nombre de mois complets restant à l'application du rabais ou du versement}}{\text{d'application du rabais ou du versement}} \right]$$

Le mois entamé au moment où vous mettez fin à votre contrat est considéré comme un mois entièrement écoulé. Par exemple, vous avez eu droit à un rabais de 350 \$ étalé sur 24 mois pour un téléphone cellulaire. Vous mettez fin à votre contrat alors qu'il reste 9 mois avant la fin du rabais. Le montant à rembourser est : 350\$ ÷ 24 x 9 = 131,25 \$.

Si vos services ont été suspendus (par exemple dans le cas d'une suspension saisonnière ou lors d'un déménagement), la période durant laquelle vos services ont été suspendus sera ajoutée au nombre de mois restants pour calculer l'indemnité à rembourser.

Indemnités possibles pour l'équipement vendu avec le programme Crédit retour Videotron. Si vous avez acheté un équipement avec le programme Crédit retour, vous devez rembourser la totalité du montant du Crédit retour qui vous a été octroyé, lorsque vous mettez fin au Contrat.

Indemnités possibles pour l'équipement Vidéotron non retourné. Si vous ne retournez pas l'équipement qui vous a été prêté ou loué, vous devrez rembourser la valeur de l'équipement (voir l'Annexe A) ou les frais que nous aurons déboursés pour reprendre possession de l'équipement.

8.4 Vidéotron peut interrompre les Services ou résilier le ou les Contrat(s) lorsque vous êtes en défaut de respecter vos obligations en vertu de l'un ou l'autre des Contrats. Avant de procéder à l'interruption des Services ou à la résiliation du (des) Contrat(s), Vidéotron vous donnera un préavis écrit, à moins qu'il ne faille prendre des mesures immédiates pour protéger le réseau des Transporteurs ou qu'il s'agisse d'un cas d'usage abusif, frauduleux ou contraire à la loi.

8.5 S'il y a rétablissement des Services de base, vous comprenez que vos Codes pourraient ne pas être les mêmes et vous dégagez Vidéotron de toute responsabilité à cet égard. Vous acceptez que des frais pour le rétablissement des Services de base vous seront facturés.

8.6 Dans l'éventualité où le Contrat est résilié, vous vous engagez à remettre sans délai à Vidéotron tout Équipement fourni, loué ou prêté. À défaut, vous rembourserez à Vidéotron, au choix de Vidéotron, le montant de l'indemnité compensatoire prévue en Annexe A.1 au présent Contrat ou, à la discrétion de Vidéotron, les frais encourus par celle-ci pour localiser l'Équipement fourni, loué ou prêté et en reprendre la possession.

8.7 Nonobstant les dispositions du présent article 8, Vidéotron peut en tout temps résilier le Contrat sur préavis d'au moins 60 jours.

9. MODIFICATION DU CONTRAT

Vidéotron pourra modifier, de temps à autre, chacune des clauses du Contrat, incluant les Prix et la nature des Services. Vidéotron vous transmettra au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification un avis, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause, ou la clause ainsi modifiée, ainsi que la version antérieure de cette clause, la date d'entrée en vigueur de la modification et les autres formalités juridiques, le cas échéant. Vous pourrez refuser cette modification et résilier le Contrat ainsi modifié, mais après paiement des sommes dues pour votre utilisation du Service jusqu'à la date de résiliation, si la modification entraîne l'augmentation de votre obligation ou la réduction de l'obligation de Vidéotron, en avisant Vidéotron, via son service à la clientèle, dans les 30 jours suivant l'entrée en vigueur de la modification. Pour plus de précisions, à défaut d'aviser Vidéotron dans ledit délai, vous serez réputé avoir accepté ladite modification et toute résiliation subséquente entraînera l'obligation de payer l'Indemnité de résiliation, s'il y a lieu.

10. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

10.1 Est un renseignement personnel sur vous tout renseignement vous concernant contenu à votre dossier et susceptible de vous identifier. Sont exclus de ces renseignements ceux déjà diffusés ou autrement rendus disponibles au public ainsi que les renseignements commerciaux ou d'entreprise servant aux fins de nos opérations.

10.2 Vous confirmez que les renseignements personnels qui vous nous avez fournis sont exacts et nécessaires et qu'ils serviront i) à la gestion de votre dossier (la fourniture des Services sur toutes nos plateformes, incluant notamment le Web et la VSD, la vérification du crédit, la facturation, la perception); ii) afin de comprendre vos besoins et vos intérêts dans le but d'améliorer nos Services ou d'en développer ou offrir de nouveaux; iii) afin de gérer la performance de nos Services et de notre réseau; et iv) afin de nous conformer aux lois et à la réglementation applicables. De plus, vous reconnaissez et acceptez que nous recueillions, utilisions et conservions certains renseignements relatifs à votre utilisation de nos Services afin i) d'opérer et de gérer notre réseau et vos Services; ii) afin d'adapter vos Services en fonction de vos habitudes; iii) afin d'améliorer nos Services ou de vous en présenter de nouveaux; et iv) afin de nous conformer aux lois et à la réglementation applicables. Il pourra s'agir entre autres de vos données d'appels téléphoniques et de vos données d'utilisation Internet, telles les heures de fréquentation, le volume d'utilisation, etc.

10.3 Nous conservons tous les renseignements recueillis pour la durée de la réalisation de ces objectifs ou pour la durée autorisée par les lois et la réglementation.

10.4 Vous reconnaissez que nous pouvons aussi recueillir vos renseignements personnels de tiers lorsque i) cela sert vos intérêts et qu'il nous est impossible d'obtenir votre consentement dans un délai raisonnable, ou lorsque; ii) le fait d'obtenir votre consentement pourrait compromettre l'exactitude de ces renseignements.

10.5 Vous reconnaissez et acceptez que la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels puissent être effectuées par nos employés, représentants, sous-traitants, fournisseurs de services, consultants ou autres mandataires, dans le but de nous assister à vous fournir les Services visés par le présent Contrat.

10.6 À moins que vous ne donniez votre consentement exprès ou que la divulgation ne soit permise par la loi ou autrement exigée par un tribunal, tous les renseignements personnels que nous détiendrons à votre sujet, à l'exception de ceux déjà accessibles au public, sont confidentiels, et nous ne pourrions les communiquer à nul autre que :

- Vous-même;
- une personne qui, de notre avis raisonnable, cherche à obtenir ces renseignements agissant comme votre mandataire;
- une autre compagnie de téléphone ou Transporteur, sous réserve que vos renseignements soient requis aux fins de la prestation efficace et rentable du service téléphonique, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que vos renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;
- une compagnie qui s'occupe de vous fournir des services reliés à votre service téléphonique ou aux annuaires téléphoniques, sous réserve que vos renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que vos renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin; ou

- un de nos mandataires dont les services ont été retenus aux fins d'obtenir le paiement de votre état de compte, sous réserve que vos renseignements soient requis et ne soient utilisés qu'à cette fin;
- à une personne ou à un organisme ayant le pouvoir de nous forcer à la communication de vos renseignements et qui les demande dans le cadre de ses fonctions;
- à un organisme chargé en vertu de la loi de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, qui nous demande vos renseignements dans l'exercice de ces fonctions, lorsque vos renseignements sont nécessaires pour la poursuite d'une infraction à une loi applicable;
- une autorité publique ou son mandataire, aux fins des alertes publiques d'urgence, si l'autorité publique a conclu être en présence d'un danger imminent susceptible de mettre en danger la vie, la santé ou la sécurité de toute personne et que ce danger pourrait être évité ou minimisé par la divulgation de l'information; ou
- une société affiliée qui vous fournit des services de télécommunications ou de radiodiffusion, à condition que vos renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que vos renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin.

10.7 Votre consentement sera considéré exprès lorsque vous nous aurez fourni :

- votre consentement écrit;
- votre confirmation électronique saisie au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain ou par Internet;
- votre consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio sera conservé par nous ou par un tiers indépendant; ou
- votre consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire soit créée de manière objective par vous ou par un tiers indépendant.

10.8 Vous nous autorisez à inscrire à votre dossier les renseignements de crédit obtenus conformément au paragraphe 3.7.

10.9 Vous nous autorisez à inclure vos nom, adresse et numéro(s) de téléphone à notre liste nominative de clients pour prospection commerciale ou philanthropique, ainsi qu'à communiquer cette liste nominative à des sociétés de notre groupe pour les mêmes fins. Vous avez le droit de mettre fin à cette autorisation en tout temps, au moyen d'un avis verbal ou écrit à cet effet adressé à notre Service à la clientèle, dont les coordonnées sont indiquées sur votre facture.

10.10 Vos renseignements personnels sont traités conformément aux lois. Votre dossier est conservé à notre Service à la clientèle et vos renseignements vous seront rendus accessibles en tout temps dans un délai de 30 jours de la réception de votre demande écrite. Vos demandes d'accès ou de rectification de vos renseignements personnels doivent être envoyées par écrit au Gestionnaire du Service de relation avec la clientèle ou au Vice-président du Service à la clientèle au 612, rue Saint-Jacques Ouest, Montréal (Québec) H3C 4M8. Vous devez nous informer sans délai de tout changement à vos renseignements personnels.

PARTIE 3 – AUTRES DISPOSITIONS APPLICABLES AU CONTRAT DE SERVICE INTERNET MOBILE

11. Les accès Internet peuvent faire l'objet de pratiques de gestion du trafic. Pour plus de détails, voir : www.videotron.com.

12. À compter de la date d'activation de l'accès Internet, vous serez responsable : i) de l'utilisation excédant les limites d'utilisation décrites; et ii) de l'utilisation de tout autre Service de Vidéotron, tel le Service illico.tv, incluant notamment le téléchargement de contenu sur demande.

13. Vous vous engagez à respecter les limites d'utilisation mentionnées selon le type d'abonnement choisi. Toute consommation au-delà des limites mentionnées vous sera facturée au tarif alors en vigueur.

14. Des frais d'itinérance s'appliquent lorsque l'Internet Mobile est utilisé dans les réseaux des Transporteurs.

15. Vous vous engagez à respecter les règles d'usage acceptables en matière d'accès Internet. Vidéotron peut, à la suite d'une demande des forces de l'ordre en cas de contravention au Code criminel et/ou à un avis vous ayant été transmis, interrompre immédiatement votre accès Internet dans l'éventualité où elle est d'avis que vous contrenez aux engagements ci-haut prévus en conduisant une des activités suivantes :

15.1 Transmission ou assistance à la transmission de messages non sollicités (« spam ») ou des chaînes de courriels de nature pyramidale;

15.2 Téléchargement ou téléversement, récupération ou stockage, de toute information, donnée, ou matériel, qui est de nature diffamatoire ou obscène, contenant de la littérature haineuse, de la pornographie juvénile, portant atteinte à la vie privée ou en violation de tout droit, titre ou intérêts de propriété intellectuelle appartenant à un tiers;

15.3 Transmission ou assistance à la transmission de tout fichier ou document contenant un virus « ver », « cheval de Troie », ou tout autre virus informatique ou autre élément semblable de nature destructrice ou pouvant nuire ou porter préjudice à autrui.

16. Vous vous engagez à ne pas utiliser l'accès Internet pour diffuser des données de tout type de serveur (tels FTP, HTTP, IRC, PROXY, SMTP, POP ou autres) vers Internet.

17. Le Service d'accès Internet offert par Vidéotron supporte une seule connexion Internet par accès.
18. Si vous souscrivez à l'Internet Sans fil, vous reconnaissez que l'installation de l'antenne et du socle est à la charge de Vidéotron. Advenant la résiliation du service, seule l'antenne sera retirée. Le socle demeurera boulonné à l'immeuble.

PARTIE 4 – AUTRES DISPOSITIONS APPLICABLES AU CONTRAT DE TÉLÉPHONIE MOBILE

19. À l'exception de certains forfaits, la Mobilité n'inclut pas les options (telles que les fonctions de gestion d'appels, la boîte vocale, etc.), sauf si vous les requérez et moyennant le Prix applicable à ces options. Les Services à l'utilisation, incluant, sans limitation, l'assistance-annuaire téléphonique, les Services interurbains, les Services d'itinérance, les Services de messagerie texte, les Services d'Internet sur un appareil, ainsi que tout Service permettant la transmission de données, seront facturés à l'utilisation, aux Prix alors applicables lors de l'utilisation, tels que détaillés sur le site Internet de Vidéotron (www.vidéotron.com). Vous trouverez également sur ce site Internet les zones de couverture ainsi que certains outils permettant, entre autres, de gérer votre usage et d'initialiser des avis d'utilisation.

20. Le Service interurbain est facturé à la minute et, à la fin d'un appel, le temps d'utilisation est arrondi jusqu'à la prochaine minute. Des frais minimums d'une (1) minute sont applicables à chaque appel.

21. Dans le cas où vous ne désirez pas adhérer au Service interurbain conformément aux présentes, vous reconnaissez être avisé qu'il est de votre responsabilité de contacter un autre fournisseur interurbain pour ce service. Vous comprenez que les frais d'interurbain vous seront facturés aux tarifs alors en vigueur pendant toute la période où le service interurbain intérimaire vous est fourni par Vidéotron, et ce, jusqu'à ce que l'autre fournisseur du service interurbain choisi par vous soit en mesure d'offrir ledit service d'interurbain.

22. Vous comprenez que certains fournisseurs de services interurbains pourraient ne pas acheminer les appels interurbains à partir du réseau de Vidéotron et vous dégagez Vidéotron de toute responsabilité à cet égard.

23. Les tarifs liés à la transmission de données peuvent différer de ceux mentionnés en raison de règles d'arrondissement. La Mobilité est facturée à la minute et, à la fin d'un appel, le temps d'utilisation est arrondi jusqu'à la prochaine minute. Des frais minimums d'une (1) minute sont applicables à chaque appel. Le surdébit du protocole TCP-IP sera ajouté à toute transmission de données et inclus dans le calcul d'utilisation. Vous convenez d'accepter les calculs d'utilisation de Vidéotron, lesquels sont définitifs. Vidéotron ne mettra pas en commun les calculs d'utilisation de différents appareils mis en service à votre nom. La compression pourrait influencer sur le montant total facturé à votre compte. Le réseau peut envoyer de nouveau des paquets de données pour assurer leur envoi complet, et les frais liés au renvoi de ces paquets vous seront facturés. La tarification peut également différer lorsque vous utilisez les services d'un Transporteur.

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

25. Les services d'itinérance sont fournis dans la mesure où ils sont disponibles ou permis en vertu des ententes d'itinérance conclues avec les Transporteurs et sujets aux restrictions contenues dans ces ententes. De plus, tous les Services ne sont pas nécessairement offerts dans chaque territoire où l'itinérance est disponible et, dans certains territoires, l'itinérance est disponible seulement lorsque la technologie est compatible.

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

27. Vous reconnaissez que le Contenu est protégé par le droit d'auteur, le droit des marques de commerce, le droit des marques de services, le droit des brevets et autres droits de propriété intellectuelle ou toute autre loi, que leur application ait été invoquée ou non. Sauf autorisation expresse de Vidéotron ou d'un fournisseur de Contenu, vous vous engagez à ne pas modifier, louer, prêter, vendre, distribuer ou créer d'œuvres dérivées basées en tout ou en partie sur le Contenu ou la Mobilité, ni à utiliser le Contenu autrement que pour des fins personnelles.

28. Vous ne détenez aucun droit de propriété sur les numéros de téléphone et autres éléments d'identification attribués par Vidéotron en vertu des présentes, et Vidéotron ne peut changer ou retirer ces numéros de téléphone et ces éléments d'identification qu'en vous donnant un avis à cet effet. Au cours de la période où les Services sont fournis par Vidéotron, vous détenez le droit exclusif d'utilisation des numéros de téléphone et des autres éléments d'identification qui vous sont fournis. Toutefois, Vidéotron se réserve le droit de changer ou de retirer ces numéros, si elle a un motif raisonnable de le faire, et qu'elle vous donne par écrit un préavis raisonnable comportant le motif et la date d'entrée en vigueur du changement de numéro de téléphone. En cas d'urgence, un avis verbal avec confirmation écrite subséquente suffit. Pour les fins des présentes, un « motif raisonnable » se définit comme une ordonnance, une décision, une exigence ou un ordre émis par un organisme gouvernemental compétent.

29. Vous reconnaissez que la Mobilité ainsi que certains des services reliés à la Mobilité sont disponibles seulement lorsque l'Équipement est localisé dans le rayon d'action des installations du réseau mobile de Vidéotron ou des Transporteurs et que la Mobilité peut être temporairement refusée, interrompue ou limitée en raison de i) limitations du réseau mobile de Vidéotron et/ou des Transporteurs, telles que des limitations de capacité; ii) limitations de transmission causées par des interférences atmosphériques, topographiques, interférences radio et autres facteurs hors du contrôle de Vidéotron et/ou des Transporteurs; iii) modifications, mises à niveau, relocalisations, réparations et autres activités de même nature aux équipements de Vidéotron et/ou des Transporteurs, requises pour le bon fonctionnement ou l'amélioration de la Mobilité; iv) la défaillance des installations de communication appartenant à des tiers, qui sont interconnectées aux installations de Vidéotron et/ou des Transporteurs, ou v) lors du transfert du réseau de Vidéotron au réseau d'un Transporteur. Vos appels peuvent être déconnectés temporairement en raison de multiples facteurs tels que, sans limitation, les conditions atmosphériques, la topographie, la faiblesse des batteries, la surcapacité du système, les déplacements à l'extérieur de la localisation géographique où la Mobilité est disponible et les intervalles à l'intérieur d'une localisation géographique où la Mobilité est disponible.

30. Vous reconnaissez que certains Services de base ou Services à l'utilisation, notamment la télédistribution mobile, sont seulement accessibles à l'intérieur du réseau de Vidéotron et ne sont pas accessibles auprès des Transporteurs.

31. Vous reconnaissez que i) il est possible pour un tiers de contrôler la voix et les données transmises par le biais des installations de Vidéotron et/ou des Transporteurs et que la protection de la vie privée ne peut être garantie; ii) si vous voulez sécuriser davantage la transmission de données, vous devez fournir vous-même et à vos frais des méthodes de chiffrement de données; et iii) vous assumez l'entière responsabilité pour l'établissement de mesures appropriées (incluant, sans limitation, la sélection de mots de passe et autres) pour contrôler l'accès à vos Équipements et vous devez vous assurer d'effacer les informations ou les données dans chaque Équipement avant leur disposition ou leur retour.

32. L'utilisation d'une carte SIM de Vidéotron avec un Équipement non acheté par l'entremise de Vidéotron ou d'un partenaire autorisé ou avec un Équipement pour lequel cette carte SIM n'a pas été conçue ou fournie pourrait occasionner une perte, d'une partie ou de la totalité, des Services ainsi que des frais à l'utilisation ou mensuels. Vous reconnaissez que l'insertion d'une carte SIM dans tout appareil (que cela soit un Équipement de Vidéotron ou non) pourrait occasionner des frais.

33. Vous reconnaissez que Vidéotron n'offre pas le même soutien technique pour les Équipements mobiles autorisés mais non acquis auprès de Vidéotron.

34. Vous reconnaissez que vous n'avez aucun lien contractuel avec les Transporteurs et que vous n'êtes pas une tierce partie bénéficiaire de toute entente entre Vidéotron et les Transporteurs. De plus, vous reconnaissez et acceptez que les Transporteurs n'assument aucune responsabilité envers vous. Peu importe la cause du recours, que ce soit pour rupture de contrat, garantie, négligence, responsabilité civile ou autre, votre seul recours et la responsabilité totale des Transporteurs découlant de quelque façon que ce soit du contrat entre Vidéotron et les Transporteurs, incluant, sans limitation, toute perte ou interruption de la Mobilité, sont limités à demander le versement d'une somme d'argent équivalant à la partie des montants que vous avez payés pour la Mobilité, pour la période de service au cours de laquelle les dommages sont survenus.

35. Les sous-paragraphes 35.1 et 35.2 s'appliquent à la Mobilité et n'ont pas pour effet de limiter la responsabilité de Vidéotron en cas de faute délibérée, de négligence grave ou de comportement anticoncurrentiel de sa part ou de rupture de contrat résultant de sa négligence grave.

35.1 Sauf dans les cas de décès, de préjudice corporel ou de dommages causés à vos biens ou à vos locaux, la responsabilité de Vidéotron pour négligence dans la fourniture obligatoire de services d'urgence se limite au plus élevé des deux montants suivants : 20,00 \$ ou trois fois le montant que vous toucheriez si vous aviez eu droit à un remboursement pour service défectueux en application du présent Contrat.

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

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

(b) les dommages résultant d'un acte, d'une omission ou d'une faute de votre part dans l'utilisation du matériel fourni par Vidéotron ou les Transporteurs;

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

36. Lorsque les installations d'autres entreprises ou d'autres systèmes de télécommunications sont utilisées pour établir des connexions avec vos installations ou votre matériel, ou à partir de ces installations et de ce matériel, Vidéotron n'est pas responsable des actes, des omissions ou des fautes imputables aux autres entreprises ou aux autres systèmes de télécommunications relativement à la fourniture obligatoire de services d'urgence qui vous sont destinés.

PARTIE 5 – AUTRES DISPOSITIONS D'APPLICATION GÉNÉRALE

37. Le Contrat est interprété selon les lois en vigueur dans la province de Québec. Les parties conviennent que tout désaccord ou différend relatif à la présente Convention ou découlant de son interprétation ou de son application sera tranché de façon définitive par voie d'arbitrage et à l'exclusion des tribunaux, selon les lois du Québec. À moins que les parties n'en décident autrement dans une convention d'arbitrage, l'arbitrage se déroulera sous la présidence d'un arbitre seul et sera conduit conformément aux règles de droit et aux dispositions du Code de procédure civile du Québec, en vigueur au moment de ce différend. La sentence arbitrale sera finale, exécutoire et sans appel et liera les parties.

37.1 Au surplus, toute action sur compte de la part de Vidéotron cherchant à obtenir le paiement des frais payables par le Client aux termes de la présente Convention sera soumise à la procédure expéditive suivante :

37.2 L'avis d'arbitrage de Vidéotron proposera un arbitre unique pour entendre le différend;

37.3 Dans un délai de cinq (5) jours suivant la réception de l'avis d'arbitrage, le Client pourra s'opposer à l'arbitre unique proposé. En l'absence d'une telle contestation, l'arbitre unique sera présumé compétent pour entendre le différend;

37.4 En cas de contestation de l'arbitre unique proposée par Vidéotron, les parties demanderont à l'Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada de nommer un arbitre unique dans un délai de vingt-cinq (25) jours suivant la transmission de l'avis d'arbitrage au Client. Les frais de l'Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada seront partagés à parts égales entre les parties.

37.5 Sur réception de l'avis d'arbitrage, tout montant contesté devra être acquitté, dans un délai de cinq (5) jours, par Vous dans le compte en fidéicommiss d'un avocat désigné par Vidéotron.

37.6 Le litige sera entendu devant l'arbitre unique dans un délai de soixante (60) jours suivant sa nomination.

37.7 L'arbitre unique rendra sa décision au plus tard trente (30) jours après avoir entendu le litige, à moins que l'arbitre ne demande un délai supplémentaire raisonnable justifié par les circonstances.

38. Vous n'êtes pas autorisé à céder ou à transférer le Contrat et/ou l'Équipement sans avoir au préalable obtenu le consentement de Vidéotron. Toute telle cession ou transfert sera nul et non avenu. Vidéotron est autorisée à céder ou à transférer l'ensemble ou toute partie de ses droits ou obligations aux termes du Contrat sans votre consentement.

39. Le Contrat énonce l'intégralité des dispositions convenues entre vous et Vidéotron concernant le sujet sur lequel elles portent, et il a préséance sur la totalité des contrats, ententes, engagements, promesses et représentations portant sur ce sujet, à moins que de telles représentations n'aient été faites par un représentant dûment autorisé.

40. L'invalidité ou l'absence de force exécutoire de toute stipulation de ce Contrat n'affectera d'aucune façon la validité ou la force exécutoire de toute autre stipulation.

ANNEXE A.1 – INDEMNITÉ COMPENSATOIRE EN CAS DE PERTE, VOL, BRIS, DESTRUCTION OU NON-RETOUR D'ÉQUIPEMENT

Conformément au paragraphe 4.2 du Contrat, vous devez payer les indemnités compensatoires suivantes en cas de perte, vol, bris, destruction ou non-retour d'Équipement fourni, prêté ou loué :

Catégorie d'Équipement	Montant de l'indemnité payable* (\$)
Antenne Internet mobile	150

Taxes applicables en sus.