

CONTRAT DE SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS RÉSIDENTIELS

Le Client accepte que les termes et conditions prévus ci-après régissent les services de télécommunications offerts par Vidéotron ltée (ou CF Câble TV Inc., selon la région) au Client, dont notamment les services de télédistribution, d'accès Internet et de téléphonie. Les services de télécommunications offerts par Vidéotron sont 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.

Le Client reconnaît et accepte que les présents termes et conditions puissent être modifiés de temps à autre par Vidéotron conformément au paragraphe 61 du présent Contrat. Une version à jour des présents termes et conditions peut être obtenue sur le site Internet de Vidéotron à l'adresse www.videotron.com ou en téléphonant au service à la clientèle au numéro de téléphone apparaissant sur la facture du Client. Cette version à jour du Contrat aura préséance sur toute autre version.

PARTIE A – TERMES ET CONDITIONS GÉNÉRAUX

1. DÉFINITIONS

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

1.1 Adresse du Client – l'adresse où est situé l'Équipement et où sont dispensés les Services, telle qu'indiquée sur la facture du Client.

1.2 Autres Services – tous les services offerts par Vidéotron au Client autres que les Services de base, incluant notamment i) l'installation initiale du ou des Services de base (y compris les travaux de raccordement, d'installation et de re-branchements), ii) la vente et la location d'Équipement, iii) l'appel de service technicien, et iv) l'accès à des services d'urgence.

1.3 Client – une personne physique qui se procure un ou des Services pour des fins personnelles et résidentielles. Dans l'éventualité où les Services sont utilisés à des fins commerciales ou dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise, le Client sera transféré au Service « Affaires » de Vidéotron sur préavis de trente (30) jours.

1.4 Codes du Client – les éléments d'identification qui sont attribués au Client par Vidéotron ou par un autre fournisseur et, par la suite, transférés à Vidéotron, tels que, sans limitation, 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 – les présents termes et conditions, tels que modifiés de temps à autre conformément au paragraphe 61, ainsi que la facture et la description des Services de base transmise avec la lettre de bienvenue au Client.

1.6 Équipement – l'équipement ou logiciel fourni, prêté, loué ou vendu au Client par Vidéotron, selon le cas, tel que, sans limitation, les terminaux numériques, les modems câbles et les téléphones sans fil.

1.7 Frais – les frais de résiliation de Service et les indemnités compensatoires payables en cas de bris ou perte d'Équipement.

1.8 Prix – le prix ou la mensualité payable par le Client pour les Services offerts par Vidéotron selon le type de service, le type d'abonnement et, lorsque applicable, la période d'abonnement choisis par le Client, le tout tel que plus amplement décrit sur la facture du Client. Pour plus de certitude, et à moins que le contexte n'exige un sens différent, « Prix » s'entend également du prix de vente ou le montant de location payable par le Client, le cas échéant, pour des Équipements.

1.9 Services – les Services de base et les Autres Services fournis au Client par Vidéotron, tels qu'indiqués au Contrat. Sont spécifiquement exclus des Services, tous services et tous équipements qui ne sont pas visés par le Contrat, ainsi que tout soutien technique nécessaire en raison de l'utilisation par le Client 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 fournis par Vidéotron au Client, lesquels peuvent inclure, selon le choix du Client, des services de télédistribution, d'accès Internet et de téléphonie. 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 incessible 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) la fourniture d'une adresse de messagerie Internet (dont la propriété appartient à Vidéotron), ainsi que iv) tout service de télécommunication accessoire à un Service de base, ou toute modalité ou option accessoire à un tel service, incluant, sans limitation, la vidéo sur demande, la télé à la carte, les services interurbains, les services de messagerie vocale, les services d'appel d'urgence, etc.

1.11 **Transporteur ou Distributeur** – Vidéotron ou tout autre tiers propriétaire d'un réseau par le biais duquel les Services de base sont fournis au Client, le cas échéant.

2. OBJET

2.1 En considération du paiement par le Client du Prix des Services et de tous les Frais dus, Vidéotron s'engage à fournir les Services demandés ou utilisés par le Client, selon les termes et conditions prévus au présent Contrat.

3. PAIEMENT DES SERVICES

3.1 Le Client est responsable de l'utilisation des Services et de l'Équipement, et il s'engage à en payer le Prix à Vidéotron conformément au présent Contrat, plus les taxes applicables.

3.2 Sous réserve de ce qui suit, le Prix des Services sera facturé d'avance et mensuellement. Le Prix de certains Services reliés à des événements ponctuels et non récurrents ou à l'utilisation qu'en fait le Client, comme par exemple le Prix des services de vidéo sur demande ou d'interurbains, sera facturé suivant leur occurrence, selon la nature du service en question.

3.3 Le Client reçoit sa facture suivant la fréquence de facturation du premier Service de base auquel le Client s'est abonné ou selon la fréquence de facturation habituelle choisie s'il n'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 était fourni au Client 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 expédiée au Client. 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 du Client dans les cas suivants : i) le Client n'a pas d'antécédents de crédit auprès de Vidéotron et refuse ou ne peut fournir, de façon satisfaisante, des renseignements sur sa solvabilité, ii) le Client a un historique de paiement insatisfaisant auprès de Vidéotron au cours des 12 derniers mois, ou iii) le Client présente un risque anormal de perte en raison de sa situation financière ou de son utilisation des Services. Vidéotron informera le Client 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 trois (3) jours après avoir été engagés ou trois (3) jours après que Vidéotron en ait exigé le paiement, selon la dernière éventualité à se produire. En cas de défaut du Client 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 par le Client.

3.7 Le Client autorise Vidéotron et les personnes agissant en son nom à vérifier, avant et pendant la durée du Contrat, son dossier de crédit auprès des institutions financières pertinentes, et autorise en tout temps celles-ci et autres agences de renseignements à divulguer à Vidéotron et aux personnes agissant en son nom les renseignements sur son dossier de crédit. Le Client déclare qu'il a divulgué tout fait ou renseignement important concernant sa situation financière qui aurait pour effet de modifier sa capacité d'honorer les obligations qu'il a contractées en vertu du Contrat.

3.8 Tout montant facturé en trop ou par erreur sera crédité au Client, dans la mesure où le montant en question a été contesté par le Client 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. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

4.1 Vidéotron demeure propriétaire de l'Équipement fourni, loué ou prêté. Le Client doit utiliser cet Équipement avec soin, prudence et diligence.

4.2 Le Client doit aviser immédiatement Vidéotron si l'Équipement fourni, loué ou prêté est perdu, volé, brisé ou détruit. Dans un tel cas, que la cause soit ou non attribuable au Client, ainsi qu'en cas de non retour de l'Équipement à la fin du Contrat, le Client accepte de payer à Vidéotron l'indemnité compensatoire prévue à l'Annexe A au présent Contrat. Si le Client ne désire pas remplacer son Équipement perdu, volé, brisé ou détruit, et si le Client décide de mettre fin au Service associé audit Équipement, ou si le Client met fin à son Contrat et fait défaut de retourner l'Équipement, le Client devra payer à Vidéotron en plus de l'indemnité compensatoire prévue à l'Annexe A, 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, le Client ne peut utiliser des équipements ou logiciels non autorisés par Vidéotron aux fins de bénéficier des Services. De plus, l'Équipement ne pourra être utilisé à un endroit autre que l'Adresse du Client, sauf si autrement spécifié dans les dispositions particulières applicables à chaque Service, tel que prévu ci-après. Finalement, le Client ne peut modifier ni altérer l'Équipement ou la configuration de l'Équipement fourni, loué ou prêté.

4.4 Le Client s'engage à se conformer aux manuels d'instructions fournis par Vidéotron, le cas échéant, et à toutes directives ou exigences applicables de Vidéotron.

4.5 Le Client ne peut utiliser les Services ou permettre qu'ils soient utilisés par qui que ce soit dans un but ou d'une manière contraire à la loi ou de façon abusive, notamment, de façon à mettre en péril les Services, nuire à Vidéotron ou à autrui ou empêcher autrui d'en faire un usage raisonnable, juste ou proportionné.

4.6 Le Client ne peut revendre les Services ou les offrir à des tiers, moyennant une contrepartie ou non.

4.7 Le Client s'engage à donner libre accès, de manière raisonnable et durant les heures normales d'affaires, à un représentant dûment autorisé de Vidéotron aux lieux où les Services sont ou seront dispensés, ainsi qu'aux équipements sur place, afin de pouvoir installer, inspecter, réparer, entretenir l'Équipement ou l'équipement du Client ou 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 des obligations du Client et/ou de Vidéotron en vertu du Contrat. Avant de pénétrer sur les lieux, Vidéotron doit obtenir l'autorisation du Client, sauf en cas d'urgence ou lorsque Vidéotron a obtenu une ordonnance judiciaire. Sur demande du Client, le représentant de Vidéotron devra présenter une pièce d'identité émise par Vidéotron.

5. GARANTIE DES SERVICES ET DE L'ÉQUIPEMENT

5.1 Vidéotron n'offre, ni ne fait aucune déclaration, représentation, ni ne donne aucune garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, relativement aux Services au-delà de ce qui est expressément prévu au présent Contrat. Par conséquent, sauf si expressément prévu aux présentes, 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 les besoins du Client, 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 fichiers transmis ou reçus par des tiers le seront sans être 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 appartenant au Client.

5.2 Nonobstant ce qui précède, les modems, modems câble, terminaux numériques et téléphones sans fil vendus par Vidéotron sont garantis contre tout vice de fabrication pour une période d'un (1) an pour les pièces et la main-d'œuvre. Tous les autres Équipements vendus sont garantis pour une période de trois (3) mois à moins que le fabricant n'offre une période de garantie plus longue. La durée de la garantie débute à compter de la date d'activation de l'Équipement vendu. Vidéotron remplacera tout Équipement vendu défectueux couvert par la présente garantie par un équipement identique ou par un autre modèle conformément aux termes de la garantie du fabricant, pourvu que le Client avise Vidéotron de la défectuosité à l'intérieur de la période de garantie. Malgré ce qui précède, la garantie ne s'applique

pas à tout bris ou défectuosité résultant d'accidents ou de cas de force majeure, de modifications à l'Équipement 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, le Client s'engage à aviser Vidéotron dans les meilleurs délais afin qu'un représentant dûment autorisé de Vidéotron puisse procéder aux vérifications nécessaires. La présente garantie ne peut être cédée par le Client.

5.3 Vidéotron peut, de temps à autre, offrir des garanties prolongées à l'égard de certains Équipements. Ces garanties prolongées sont offertes aux termes et conditions prévus au présent Contrat sauf quant à leur durée qui sera prolongée selon l'offre alors en vigueur.

6. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

6.1 Vidéotron n'est pas responsable du préjudice matériel (incluant le préjudice se rapportant à des logiciels) résultant de i) l'utilisation, la validité, la qualité, l'interruption, la 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, iv) de la perte ou destruction de données par intrusion ou autrement ou v) de l'interception non autorisée de communications. Vidéotron n'est pas non plus responsable de la perte, partielle ou totale, de tout programme, donnée ou autre information sauvegardé ou conservé dans l'Équipement.

6.2 Vidéotron ne sera en aucun cas tenue responsable envers le Client 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 frais relatifs à toute allégation, réclamation, poursuite ou autre fondée sur l'utilisation des Services par le Client ou par un tiers à partir des Codes du Client.

6.4 En cas d'interruption des Services de base pendant une période d'au moins quarante-huit (48) heures consécutives et qui rend les Services de base inutilisables, la responsabilité de Vidéotron se limite à créditer, sur demande écrite du Client transmise au plus tard quinze (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 du Transporteur.

7. INDEMNISATION PAR LE CLIENT

7.1 Le Client s'engage à indemniser et à prendre fait et cause pour Vidéotron et le Transporteur lors de toute réclamation, action, poursuite ou mise en demeure, 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 le Transporteur résultant de l'utilisation par le Client ou par un tiers des Services, de l'Équipement ou des Codes du Client ou pouvant constituer une conduite fautive du Client ou, aux termes du Contrat, un défaut du Client de respecter l'une ou l'autre de ses obligations. Le Client s'engage à indemniser Vidéotron et les sociétés de son groupe et/ou le Transporteur des dommages qu'il leur cause en raison de sa conduite fautive ou de son manquement à ses obligations. Vidéotron et/ou le Transporteur 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. DURÉE ET RÉSILIATION

8.1 Le Contrat entre en vigueur à compter de l'activation du premier Service de base du Client. Sauf si le Client a choisi une période d'abonnement prolongée à un Service de base afin de bénéficier d'un Prix réduit pour ce Service, les périodes d'abonnement et de renouvellement automatique suivant la période d'abonnement initiale pour chaque Service de base seront :

- (a) de trente (30) jours pour la télédistribution, l'accès Internet et la téléphonie sans fil;
- (b) de douze (12) mois pour la téléphonie numérique par câble ou logicielle.

8.2 Si le Client a choisi une période d'abonnement prolongée à un Service de base afin de bénéficier d'un Prix réduit pour ce Service, l'abonnement à ce Service de base est conclu pour la durée d'abonnement choisie par le Client (la « Période d'abonnement prolongée ») et ne peut être résilié avant terme. Les Périodes d'abonnement prolongées sont de 12, 24 ou 36 mois, selon le Service de base en question et les promotions en vigueur. À l'expiration de la Période d'abonnement prolongée, l'abonnement à un Service de base sera reconduit automatiquement, au Prix régulier alors en vigueur pour le Service en question, pour des périodes additionnelles successives de trente (30) jours pour la télédistribution et la téléphonie sans fil, et pour des périodes de douze (12) mois pour l'accès Internet et la téléphonie numérique par câble ou logicielle, à moins que Vidéotron ne reçoive du Client un avis de non-renouvellement dans les trente (30) jours précédant l'expiration de la Période d'abonnement prolongée ou toute période de reconduction, le cas échéant.

8.3 Le Client renonce expressément et de manière non équivoque à l'application des articles 2125 et suivants du *Code civil* du Québec. Sauf pour les périodes d'abonnement de trente (30) jours, si le Client résilie un abonnement à un Service de base avant terme, le Client devra payer à Vidéotron, pour chaque Service de base

résilié, à titre de dommages-intérêts, une pénalité établie comme suit :

Date de résiliation du Service de base	Pénalité Engagement de 36 mois*	Pénalité Engagement de 24 mois*	Pénalité Engagement de 12 mois*
Entre le 1 ^{er} et le 12 ^e mois	300 \$	200 \$	120 \$
Entre le 13 ^e et le 24 ^e mois	200 \$	120 \$	S/O
Entre le 25 ^e et le 36 ^e mois	120 \$	S/O	S/O

* Plus taxes applicables.

8.4 Nonobstant les dispositions du paragraphe 8.3, pour un abonnement initial au Service d'accès Internet ou à la télédistribution ayant débuté avant le 1^{er} août 2006, la pénalité applicable à une résiliation avant terme sera équivalente à 50 % des mensualités restantes avant l'expiration de la Période d'abonnement. Les dispositions du paragraphe 8.3 s'appliqueront à compter du renouvellement de ces abonnements.

8.5 En plus des montants prévus au paragraphe 8.3, si le Client, dans le cadre de son abonnement à un Service de base, souscrit à d'Autres Services (incluant notamment la location d'Équipement) pour une durée prolongée, alors il devra payer à Vidéotron, sur résiliation du Service en question, 50 % du Prix relatif au Service en question pour la durée d'abonnement restante. Lorsqu'un modem ou un terminal numérique est acheté, une pénalité additionnelle équivalente au rabais consenti au Client lors de l'acquisition du modem ou terminal numérique, sera également payable par le Client sur résiliation du Service.

8.6 Vidéotron peut interrompre les Services ou résilier le Contrat lorsque le Client est en défaut de respecter ses obligations en vertu du Contrat. Avant de procéder à l'interruption des Services ou à la résiliation du Contrat, Vidéotron donnera au Client un préavis écrit d'au moins cinq (5) jours ouvrables, à moins qu'elle n'ait pu le faire malgré des efforts raisonnables, qu'il ne faille prendre des mesures immédiates pour protéger le réseau du Transporteur ou qu'il s'agisse d'un cas d'usage abusif, frauduleux ou contraire à la loi. Cet avis doit indiquer :

- le motif de l'interruption ou de la résiliation projetée;
- tout montant dû à Vidéotron, le cas échéant;
- la date projetée de l'interruption ou de la résiliation;
- la possibilité de conclure un accord raisonnable de paiements différés (lorsque le motif de l'interruption ou de la résiliation est que le Client est en défaut de paiement);
- les Frais applicables, le cas échéant;
- toute charge applicable au débranchement ou au rétablissement des Services, le cas échéant.

8.7 S'il y a rétablissement des Services de base, le Client comprend que les Codes du Client pourraient ne pas être les mêmes et dégage Vidéotron de toute responsabilité à cet égard, et il accepte qu'une charge

pour le rétablissement des Services de base lui sera facturée.

8.8 Dans l'éventualité où le Contrat est résilié, le Client s'engage à remettre sans délai à Vidéotron tout Équipement fourni, loué ou prêté. À défaut, le Client remboursera à Vidéotron, au choix de Vidéotron, le montant de l'indemnité compensatoire prévue en Annexe A 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.

8.9 Le Contrat est résilié de plein droit sans qu'aucun avis ne soit nécessaire dans le cas où le Client deviendrait insolvable, en faillite, ferait une cession générale de ses biens pour le bénéfice de ses créanciers ou serait déclaré failli, si une ordonnance de séquestre ou de mise en liquidation était prononcée contre lui ou s'il tentait de prendre avantage de toute loi en matière d'insolvabilité, de faillite ou d'arrangement avec ses créanciers.

8.10 Nonobstant les dispositions du présent article 8, Vidéotron peut en tout temps résilier ce Contrat ou mettre fin à un Service de base sur préavis d'au moins trente (30) jours au Client. Le Client pourra, en tout temps, sur préavis d'au moins trente (30) jours à Vidéotron et sur paiement des Frais prévus au présent Contrat, résilier cette convention ou demander à Vidéotron un abonnement pour une autre catégorie de Services en composant le 1-88-vidéotron.

8.11 En cas de changement d'Adresse du Client dans une région où les Services de Vidéotron sont offerts, et dans la mesure seulement où les Services sont disponibles à la nouvelle adresse du Client, la durée d'un abonnement sera suspendue pour une période maximale de 45 jours pour tenir compte de la période de temps pendant laquelle le Client n'a pas accès aux Services à sa nouvelle adresse.

9. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

9.1 Le Client confirme que les renseignements personnels qui le concernent fournis à Vidéotron sont exacts et reconnaît avoir été informé que : i) ces renseignements personnels serviront à la gestion de son dossier (fourniture des Services, crédit, facturation, perception), ii) les renseignements contenus dans son dossier seront accessibles seulement lorsque nécessaire en rapport avec l'objet de ce dossier, et iii) son dossier sera conservé au Service à la Clientèle Résidentielle de Vidéotron, dont les coordonnées sont indiquées sur la facture du Client, auprès duquel il devra acheminer toute demande d'accès ou de rectification aux renseignements personnels. Le Client s'engage à informer Vidéotron sans délai de tout changement aux renseignements personnels qu'il a fournis à Vidéotron.

9.2 Le Client reconnaît et accepte que la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels le concernant puissent être effectuées par les employés, représentants, sous-traitants, fournisseurs de services, consultants ou autres mandataires de Vidéotron, dans le but d'assister Vidéotron à fournir au Client les Services visés par le présent Contrat.

9.3 À moins que le Client n'y consente par écrit ou que la divulgation ne soit permise par la loi, tous les renseignements que Vidéotron détient au sujet d'un Client, à l'exception du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone inscrit du Client, sont confidentiels, et Vidéotron ne peut les communiquer à nul autre que :

- le Client;
- une personne qui, de l'avis raisonnable de Vidéotron, cherche à obtenir les renseignements en qualité de mandataire du Client;
- une autre compagnie de téléphone, sous réserve que les renseignements soient requis aux fins de la prestation efficace et rentable du service téléphonique, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;
- une compagnie qui s'occupe de fournir au Client des services reliés au service téléphonique ou aux annuaires téléphoniques, sous réserve que les renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin; ou
- un mandataire de Vidéotron dont les services ont été retenus aux fins d'obtenir le règlement de l'état de compte du Client, sous réserve que les renseignements soient requis et ne soient utilisés qu'à cette fin.

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

- un consentement écrit;
- une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant;
- une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain;
- une confirmation électronique par Internet ;
- un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par l'entreprise; ou
- un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire soit créée de manière objective par le Client ou par un tiers indépendant.

9.4 Le Client autorise Vidéotron à inscrire à son dossier les renseignements de crédit qu'il a obtenus conformément au paragraphe 3.7.

9.5 Le Client autorise Vidéotron à inclure ses nom, adresse et numéro(s) de téléphone à sa liste nominative de clients pour prospection commerciale ou philanthropique, ainsi qu'à communiquer cette liste nominative à des sociétés de son groupe pour les mêmes fins, le Client ayant le droit de mettre fin à cette autorisation en tout temps, au moyen d'un avis verbal ou écrit à cet effet au Service à la Clientèle Résidentielle de Vidéotron, dont les coordonnées sont indiquées sur la facture du Client.

9.6 Les renseignements personnels transmis par le Client à Vidéotron sont traités conformément à la loi et à la politique sur la protection des renseignements personnels de Vidéotron, laquelle est disponible sur le site de Vidéotron à www.videotron.com ou sur demande au Service à la Clientèle Résidentielle de Vidéotron dont les coordonnées sont indiquées sur la facture du Client.

PARTIE B – AUTRES DISPOSITIONS APPLICABLES AU SERVICE DE TÉLÉDISTRIBUTION

10. Les obligations de Vidéotron se limitent à distribuer au Client la programmation qu'elle reçoit ou produit selon la catégorie de services de télédistribution, précisée sur la facture. Vidéotron n'est toutefois pas responsable de la disponibilité, du contenu, de l'utilisation, de la validité ou de la qualité des émissions qu'elle reçoit ou distribue par l'intermédiaire de son Service de télédistribution. Il est également expressément entendu que la programmation distribuée par Vidéotron via son Service de Télédistribution s'inscrit dans le cadre d'un abonnement global et que, conséquemment, elle est sujette à changement sans entraîner nécessairement un ajustement des Prix ou tarifs alors applicables.

11. Vidéotron se réserve le droit, comme condition à la fourniture du Service de télédistribution, d'exiger que le Client achète et maintienne un niveau minimum de chaînes dont le contenu et le regroupement thématique pourront être établis de temps à autre par Vidéotron en fonction des exigences réglementaires et des politiques de Vidéotron.

12. À compter de la date d'activation du Service de télédistribution, le Client s'engage à payer à Vidéotron le Prix des Services « à la carte » tels que, sans limitation, l'utilisation des services de télévision à la carte ou de vidéo sur demande.

13. Le Client ne peut relier l'Équipement à un nombre de téléviseurs ou de récepteurs supérieurs au nombre indiqué sur la facture ou procéder lui-même à l'installation de prises additionnelles, à défaut de quoi il s'exposera à des sanctions de nature civile et pénale. La loi interdit de plus la réception de signaux sans les avoir payés, sauf avec la permission de Vidéotron. Toute dérogation à la loi peut entraîner des sanctions civiles ou pénales.

14. Si le Client n'est pas satisfait de son Équipement du Service de télédistribution, il peut résilier ce Service dans les quinze (15) jours suivant la date d'activation du Service. Pour tout Équipement acquis auprès de Vidéotron, le Client sera remboursé si son Équipement n'est pas endommagé et s'il est retourné dans sa boîte d'origine avec tous les accessoires et une preuve d'achat. Le Client devra payer les frais d'utilisation jusqu'à la date de retour. Aucuns frais de résiliation ne seront payables par le Client dans la mesure où les conditions du présent paragraphe sont rencontrées.

PARTIE C – AUTRES DISPOSITIONS APPLICABLES AU SERVICE D'ACCÈS INTERNET

15. Pour les forfaits Internet Haute Vitesse, Extrême et Extrême Plus seulement, un service d'accès Internet par

téléphone de dix (10) heures par mois est inclus, dans les territoires où Vidéotron possède des serveurs pour le service d'accès Internet par téléphone.

16. Le Client convient et reconnaît que l'expression « service illimité » utilisé dans la publicité pour l'accès Internet par câble réfère au temps d'utilisation de l'accès Internet (basé sur une utilisation intermittente), que le nombre de gigaoctets indiqué pour chacun des types d'abonnements mentionnés au paragraphe 17 constitue un maximum d'utilisation par le Client et que toute utilisation excédentaire de la bande passante (c'est à dire au-delà du maximum applicable à l'accès Internet choisi par le Client parmi ceux mentionnés au paragraphe 17 sera facturé au Client en conformité avec le paragraphe 19 ci-après.

17. Le Client pourra bénéficier des activités de bande passante de téléchargement, telles que plus spécifiquement décrites ci-après :

- (a) dans le cas où le Client est abonné au **service Internet Intermédiaire**, le service comprend les activités d'utilisation de la bande passante produisant un transfert de données sur le réseau Internet de 2 gigaoctets (2 048 mégoctets) combinés par mois de transfert de données en aval (d'Internet vers le Client) et en amont (du Client vers Internet);
- (b) dans le cas où le Client est abonné au **service Internet Haute Vitesse ou Internet Haute Vitesse Extrême Plus**, le service comprend les activités d'utilisation de la bande passante produisant un transfert de données sur le réseau Internet de 30 gigaoctets (30 720 mégoctets) combinés par mois de transfert de données en aval (d'Internet vers le Client) et en amont (du Client vers Internet);
- (c) dans le cas où le Client est abonné au **service Internet Haute Vitesse Extrême**, le service comprend les activités d'utilisation de la bande passante produisant un transfert de données sur le réseau Internet de 100 gigaoctets (102 400 mégoctets) combinés par mois de transfert de données en aval (d'Internet vers le Client) et en amont (du Client vers Internet);
- (d) dans le cas où le Client est abonné au **service Internet TGV 30 ou Internet TGV 50**, le service comprend les activités d'utilisation de la bande passante produisant un transfert de données sur le réseau Internet de 70 gigaoctets (71 680 mégoctets) pour Internet TGV 30, ou de 100 gigaoctets (102 400 mégoctets) pour Internet TGV 50, combinés par mois de transfert de données en aval (d'Internet vers le Client) et en amont (du Client vers Internet).

18. À compter de la date d'activation de l'accès Internet, le Client sera responsable : i) de l'utilisation qu'il pourra faire de services interurbains (applicable à l'accès Internet par téléphone lorsque le Client demande l'accès à partir d'un endroit situé à l'extérieur de sa zone d'appel téléphonique local), et ii) de l'utilisation excédant les limites d'utilisation décrites au paragraphe 17.

19. Le Client s'engage à respecter les limites d'utilisation mentionnées au paragraphe 17, selon le type d'abonnement choisi. Toute surconsommation au-delà des limites mentionnées au paragraphe 17, sera facturée au Client selon ce qui suit : i) 0,00776 \$ par mégaoctet excédentaire pour les services prévus aux sous-paragraphe 17 (a) et (b), et ii) 0,00146 \$ par mégaoctet excédentaire pour les services prévus aux sous-paragraphe 17 (c) et (d). Pour Internet Intermédiaire et Internet Haute Vitesse, la limite de facturation de la surconsommation mensuelle est de 50,00 \$ par mois. Pour Internet Haute Vitesse Extrême, Internet Haute Vitesse Extrême Plus, ainsi que pour les services Internet TGV 30 et Internet TGV 50, il n'y a pas de limite de facturation de la surconsommation.

20. Dans le cas d'accès Internet par téléphone, le Client reconnaît que toute utilisation du service au-delà du temps d'utilisation qui lui est alloué, aux termes de l'abonnement choisi par le Client et mentionné sur sa facture, lui sera facturé à raison de 1,00 \$ l'heure.

21. Le Client est responsable d'effectuer l'installation du logiciel d'installation et, le cas échéant, la configuration de son logiciel de communication téléphonique afin d'éviter tous frais d'interurbain pouvant résulter d'une configuration erronée auquel cas, tels frais d'interurbain seront à l'entière charge du Client. Le Client s'engage à ne pas modifier, utiliser à d'autres fins, décompiler ou copier la licence d'utilisation du logiciel sauf dans la mesure permise par les dispositions de celle-ci.

22. Le Client procédera également à l'installation de l'Équipement (incluant un modem via un port USB ou une carte Ethernet) ainsi que tout autre accessoire. Les services Internet TGV 30 et Internet TGV 50 sont susceptibles de requérir l'installation d'applications partagées ou de partagiciels (*shareware*) tel qu'indiqué dans les procédures d'installations transmises par Vidéotron. Lorsque ces applications ne sont pas spécifiquement fournies par Vidéotron, l'utilisation de ces applications ou partagiciels sera au risque du Client.

23. Le Client s'engage à respecter les règles d'usage acceptables en matière d'accès Internet. Vidéotron peut, suite à une demande des forces de l'ordre en cas de contravention au Code criminel et/ou un avis transmis au Client à l'adresse de messagerie Vidéotron, interrompre immédiatement l'accès Internet du Client dans l'éventualité où elle est d'avis que le Client contrevient aux engagements ci-haut prévus en conduisant une des activités suivantes :

23.1 transmission ou assistance à la transmission de messages non sollicités (« spam »);

23.2 transmission ou assistance à la transmission de chaînes de courriels de nature pyramidale;

23.3 téléchargement en amont ou en aval, récupération ou stockage, de toute information, données, ou matériel, qui est de nature diffamatoire ou obscène, contenant de la littérature haineuse, de la pornographie juvénile, ou portant atteinte à la vie privée;

23.4 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.

24. Le Client s'engage 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.

25. Le Service d'accès Internet offert par Vidéotron supporte une seule connexion Internet par accès.

26. Les règles d'hébergement d'un site web qui suivent sont applicables à toute page web personnelle du Client, hébergée sur les serveurs Internet de Vidéotron ou de ses mandataires. À cet égard, le Client reconnaît expressément que l'obligation de Vidéotron se limite à lui fournir l'accès Internet. L'hébergement des pages web personnelles du Client constitue un service supplémentaire offert gracieusement et uniquement dans le but d'accommoder le Client et ne constitue en aucun temps une obligation de Vidéotron à continuer l'hébergement des pages web personnelles conçues par le Client. Le Client s'engage :

26.1 à ce que le contenu qu'il met en ligne sur sa page web personnelle ne soit pas : i) immoral, diffamatoire, obscène, raciste, illicite ou haineux, ii) susceptible de porter atteinte à la réputation de toute personne, iii) susceptible de violer tout droit, titre ou intérêt de propriété intellectuelle appartenant à un tiers, iv) susceptible de causer un quelconque dommage à un tiers;

26.2 à ce que le contenu de ses pages web personnelles respecte toutes les lois, règlements et ordonnances applicables. En outre, le Client ne peut : i) accéder au serveur Internet d'un tiers sans son autorisation, ii) modifier le contenu des pages web d'un tiers, et iii) commettre ou tenter de commettre autrement un acte illégal;

26.3 à n'inclure aucun lien sur son site web pouvant renvoyer l'utilisateur vers des sites prohibés ou illicites, incluant notamment des sites de la nature de ceux mentionnés au sous-paragraphe 26.1;

26.4 à ce que les pages web soient exemptes de tout vice de conception et de fonctionnement ainsi que de tout virus;

26.5 à ce que chacune des pages web conçues ne puisse reproduire toute partie du contenu de page web d'un tiers sans avoir obtenu son consentement préalable;

26.6 à être le détenteur des droits d'auteurs sur toute œuvre mise en ligne sur ses pages web personnelles et à concéder gratuitement à Vidéotron, des droits de reproduction numérique et d'adaptation pour les besoins exclusifs de la réalisation des pages web personnelles;

26.7 à être responsable du choix du nom de domaine et à être responsable du contenu de ses pages web, de leur mise à jour, de leur sauvegarde et des

dommages pouvant découler de leur utilisation, de leur affichage et de tout accès non autorisé aux pages web. Le Client s'engage à effectuer toute vérification utile ou nécessaire afin de s'assurer de l'absence de conflit avec le nom de domaine qu'il souhaite se voir attribué et s'engage à tenir Vidéotron indemne de tout recours pouvant être porté contre lui à cet égard;

26.8 à limiter l'ensemble de ses pages web à 5 mégaoctets d'espace disque.

27. Le Client reconnaît l'impossibilité pour Vidéotron d'exercer un contrôle permanent et efficace sur le contenu des pages web personnelles du Client. En conséquence, le Client s'engage à exercer lui-même ce contrôle. Toutefois, Vidéotron se réserve le droit de surveiller, de temps à autre, le contenu des pages web personnelles du Client et de divulguer les renseignements nécessaires pour se conformer à la loi, à un règlement, ou à toute ordonnance d'un tribunal.

28. Vidéotron peut, suite à un avis transmis au Client à l'adresse de messagerie Vidéotron, interrompre immédiatement l'hébergement des pages web personnelles du Client dans l'éventualité où elle est d'avis que le Client contrevient à l'une ou l'autre des dispositions des règles d'hébergement prévus aux présentes ou que Vidéotron reçoit un avis d'un tiers à cet effet. En aucun cas, Vidéotron ne sera responsable de dommages pouvant être causés au Client suite à l'interruption de l'hébergement des pages web personnelles du Client.

PARTIE D – AUTRES DISPOSITIONS APPLICABLES AU SERVICE DE TÉLÉPHONIE

29. Le Service de téléphonie n'inclut pas les options (telles que les fonctions de gestion d'appels, la boîte vocale, etc.), sauf si requises par le Client et moyennant le Prix applicable à ces options. Les autres services associés qui ne sont pas de nature récurrente, tels que notamment, sans limitation, l'accès au service d'assistance-annuaire téléphonique, les services interurbains, les services d'itinérance, les services de messagerie texte, les services d'Internet sans fil, ainsi que tout service permettant la transmission de données, seront facturés à l'utilisation, aux Prix alors applicables.

30. Le service interurbain du Client est par défaut acheminé par Vidéotron selon les tarifs de Vidéotron.

31. Dans le cas où le Client ne désire pas adhérer au service interurbain conformément aux présentes, le Client reconnaît être avisé qu'il est de sa responsabilité de contacter un autre fournisseur interurbain pour ce service. Le Client comprend qu'il sera facturé pour les frais d'interurbain aux tarifs alors en vigueur pendant toute la période où le service interurbain intérimaire est fourni par Vidéotron au Client, et ce, jusqu'à ce que l'autre fournisseur du service interurbain choisi par le Client soit en mesure d'offrir ledit service d'interurbain.

32. Le Client comprend que certains fournisseurs de services interurbains pourraient ne pas acheminer les appels interurbains à partir du réseau de Vidéotron et dégage Vidéotron de toute responsabilité à cet égard.

33. Dans le cas du Service de téléphonie sans fil (ou la « TSF »), les tarifs liés à la transmission de données peuvent différer de ceux mentionnés en raison de règles d'arrondissement. Le TSF 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 de 1 minute sont applicables pour chaque appel. Le surdébit du protocole TCP-IP sera ajouté à toute transmission de données et inclus dans le calcul d'utilisation. Le Client convient 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 au nom du Client. La compression pourrait influencer sur le montant total facturé au compte du Client. Le réseau peut envoyer de nouveau des paquets de données pour assurer leur envoi complet et les frais liés au renvoi de ces paquets seront facturés au Client.

34. Dans le cas du Service de téléphonie numérique par câble (ou la « TPC »), le Client déclare avoir en sa possession tout l'équipement nécessaire à la connexion de la téléphonie locale au Point de Démarcation tel que défini au paragraphe 46 ci-après et reconnaît avoir l'obligation de fournir l'équipement (incluant le filage interne et le câblage) qui satisfait aux exigences minimales nécessaires à l'utilisation de la TPC et de l'Équipement. L'équipement du Client doit notamment i) être conforme au document d'Industrie Canada intitulé « Spécification de conformité relative aux équipements terminaux, aux systèmes terminaux, aux dispositifs de protection et aux appareils téléphoniques à combiné qui permettent le couplage avec des prothèses auditives » (SC-03), ii) être enregistré auprès d'Industrie Canada conformément au document « Procédures de déclaration de conformité et d'enregistrement de matériel terminal » (DC-01), et iii) porter un numéro de certification tel que précisé dans le document d'Industrie Canada intitulé « Automarquage du numéro de certification/d'enregistrement sur le matériel terminal – Procédure de demande et entente ».

35. Le Service de téléphonie logicielle (ou « TL ») consiste en un service téléphonique livré via un logiciel téléchargé et configuré sur un ordinateur compatible. Le Service de TL comprend, en plus du service de télécommunication usuel, l'utilisation sous licence et sans frais supplémentaire du logiciel de téléphonie et un agent de communication personnel disponible sans frais supplémentaire sur le Web incluant notamment la gestion des appels entrants et un registre d'appel.

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

37. Le Client comprend que dans le cas de la TPC, toute contravention au paragraphe 4.3 pourrait avoir comme

effet de rendre le service d'urgence 911 non disponible. Contrairement au paragraphe 4.3, l'Équipement pour la TSF peut toutefois être utilisé à un endroit autre que l'Adresse du Client.

38. Dans le cas de la TSF, les services d'itinérance sont fournis dans la mesure où ils sont disponibles ou permis en vertu des ententes d'itinérance conclues par le Transporteur avec des tiers et sujet aux restrictions contenues dans ces ententes. De plus, tous les Services additionnels ne sont pas nécessairement disponibles dans chaque territoire où l'itinérance est disponible et dans certains territoires, l'itinérance est disponible seulement lorsque la technologie est compatible.

39. Dans le cas de la TSF, 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 TSF, 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 l'utilisation du Contenu par le Client. Ainsi, le Client consent 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.

40. Le Client reconnaît et convient 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, le Client s'engage à ne pas modifier, louer, prêter, vendre, distribuer ou créer d'œuvres dérivées basées en tout ou en partie sur le Contenu ou la TSF, ni à utiliser le Contenu ou la TSF autrement que pour des fins personnelles.

41. Le Client n'a aucun droit de propriété sur le numéro de téléphone, Codes du Client et autres éléments d'identification attribués par Vidéotron en vertu des présentes, et Vidéotron peut changer ou retirer ce numéro de téléphone, Codes du Client et autres éléments d'identification en tout temps en donnant un avis au Client à cet effet. Nonobstant ce qui précède, au cours de la période où le Service de téléphonie est fournie par Vidéotron, le Client détient le droit exclusif d'utilisation du numéro de téléphone. Vidéotron peut changer ce numéro si elle a un motif raisonnable de le faire, tel qu'une exigence d'un organisme gouvernemental, et qu'elle donne par écrit un préavis raisonnable au Client comportant le motif et la date effective du changement de numéro de téléphone. En cas d'urgence, un avis verbal avec confirmation écrite subséquente suffit.

42. Le Client reconnaît que la TSF est disponible seulement lorsque l'Équipement est localisé dans le rayon

d'action des installations du réseau sans fil du Transporteur et que la TSF peut être temporairement refusée, interrompue ou limitée en raison de i) limitations du réseau sans fil du Transporteur, telles que des limitations de capacité, ii) limitations de transmission causées par des interférences atmosphériques, topographiques, interférences radio et autres facteurs hors du contrôle du Transporteur, iii) modifications, mises à niveau, relocalisations, réparations et autres activités de même nature aux équipements du Transporteur, requises pour le bon fonctionnement ou l'amélioration de la TSF, ou iv) la défaillance des installations de communication appartenant à des tiers, qui sont interconnectées aux installations du Transporteur. Les appels du Client 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 TSF est disponible et les intervalles à l'intérieur d'une localisation géographique où la TSF est disponible.

43. Le Client reconnaît que dans le cas de la TSF ou de la TL, i) il est possible pour un tiers de contrôler la voix et les données transmises par le biais des installations du Transporteur et que la vie privée ne puisse en conséquence être garantie, ii) si le Client veut sécuriser davantage la transmission de données, le Client doit fournir par lui-même et à ses frais des méthodes de chiffrement de données, et iii) le Client assume l'entière responsabilité pour l'établissement de mesures de sécurité appropriées (incluant, sans limitation, la sélection de mots de passe et autres) pour contrôler l'accès à ses Équipements et informations.

44. Si le Client n'est pas satisfait de son Service de TSF, il peut résilier ce Service dans les quinze (15) jours suivant la date d'activation du Service. Le Client sera remboursé si son téléphone sans fil n'est pas endommagé et s'il est retourné dans sa boîte d'origine avec tous les accessoires et une preuve d'achat. Le Client devra payer les frais d'utilisation jusqu'à la date de retour. Aucuns frais de résiliation ne seront payables par le Client dans la mesure où les conditions du présent paragraphe sont rencontrées.

45. Durant ou après la période de garantie applicable, un service de prêt de téléphone sans fil est offert par Vidéotron dans le cas de la TSF. Des frais de 25,00 \$ seront exigés pour le prêt d'un téléphone sans fil si la réparation n'est pas couverte par la garantie. Lorsque le téléphone sans fil du Client est réparé, le Client doit récupérer son téléphone sans fil dans les trente (30) jours suivant le moment où il est avisé que son téléphone sans fil est réparé et pour remettre à Vidéotron le téléphone sans fil qui lui a été prêté. À l'expiration de cette période de trente (30) jours, les dispositions du paragraphe 4.2 s'appliquent si le téléphone sans fil prêté au Client n'est pas retourné à Vidéotron, et celle-ci peut disposer du téléphone sans fil du Client à son entière discrétion si le Client fait défaut de récupérer son téléphone sans fil.

46. Pour la TPC, Vidéotron fournit chez le Client toutes ses propres installations jusqu'à l'endroit où l'Équipement de Vidéotron se raccorde aux équipements du Client, que celui-ci en soit propriétaire ou non (« Point de Démarcation ») sauf indication contraire. Vidéotron est responsable d'assurer la fourniture de la TPC uniquement jusqu'au Point de Démarcation. Le Client est responsable de ses équipements, du filage interne, du câblage et des prises au-delà du Point de démarcation, qu'il en soit propriétaire ou non. Vidéotron peut, sans obligation de sa part, installer à la demande du Client le câblage intérieur et les prises, et offrir des services de réparation aux frais identifiés par Vidéotron pour ces travaux ou, toujours à la demande du Client, intervenir sur le câblage intérieur appartenant ou étant sous la responsabilité du Client.

47. Vidéotron ne sera pas tenue responsable :

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

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

49. Le Client comprend et accepte qu'il n'a aucun lien contractuel avec le Transporteur et que le Client n'est pas une tierce partie bénéficiaire de toute entente entre Vidéotron et le Transporteur. De plus, le Client comprend et accepte que le Transporteur n'assume aucune responsabilité envers le Client. Peu importe la cause du recours, que ce soit pour bris de contrat, garantie, négligence, responsabilité civile ou autre, le seul recours du Client et la responsabilité totale du Transporteur découlant de quelque façon que ce soit du contrat entre Vidéotron et le Transporteur, incluant sans limitation, toute perte ou interruption de la TSF, sont limités au versement d'une somme d'argent au Client équivalant à la partie des montants payés par le Client pour la TSF, pour la période de service au cours de laquelle les dommages sont survenus.

50. Les sous-paragraphes 50.1 et 50.2 s'appliquent à la TSF 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.

50.1 Sauf dans les cas de décès, de préjudice corporel ou de dommages causés aux biens du Client ou à ses 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 toucherait le Client s'il avait droit à un remboursement pour service défectueux en application du présent Contrat.

50.2 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 du droit d'auteur résultant de données ou de messages transmis grâce au réseau de télécommunications de Vidéotron ou du Transporteur à partir de l'emplacement ou des locaux du Client ou enregistrés à l'aide du matériel du Client, de Vidéotron ou du Transporteur;
- (b) les dommages résultant d'un acte, d'une omission ou d'une faute du Client dans l'utilisation du matériel fourni par Vidéotron ou le Transporteur;
- (c) les dommages causés par la transmission de données ou de messages grâce au réseau de télécommunications de Vidéotron ou du Transporteur, pour le compte du Client, qui se révèle illicite sous quelque rapport.

51. Lorsque les installations d'autres entreprises ou d'autres systèmes de télécommunications sont utilisées pour établir des connexions avec les installations ou le matériel d'un Client, 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 au Client.

52. Le service d'urgence 911 de la TL comporte certaines limites comparativement au service d'urgence 911 évolué (ou « E911 ») offert avec la plupart des lignes téléphoniques traditionnelles ou par câble. Avec le service E911, un appel est acheminé directement au centre d'urgence approprié, et le préposé du centre d'urgence peut visualiser le numéro de téléphone et l'adresse de l'appelant. Certaines fonctions de contrôle de l'appel sont également disponibles, tel le rappel automatique. Par contre, les appels 911 composés à partir du Service de TL sont premièrement acheminés à un centre d'appels spécialisé. L'appelant doit communiquer son emplacement physique au préposé du centre d'appel spécialisé, qui transférera l'appel au centre d'urgence approprié. L'appelant doit ensuite être prêt à confirmer son emplacement physique et son numéro de téléphone auprès du préposé du centre d'urgence. Ces étapes peuvent allonger le délai de traitement des appels d'urgence 911. Le rappel automatique n'est également pas disponible avec le service 911 de la TL, ce qui oblige l'appelant de ne raccrocher que si on le lui demande.

53. Le bon fonctionnement du service 911 de la TL dépend du bon fonctionnement de l'ordinateur (y compris les éléments de logiciel qui y sont associés) sur lequel la TL est installée, ainsi que la largeur de bande et la qualité

du service Internet à large bande auquel l'ordinateur est branché. Le service 911 de la TL ne fonctionnera pas dans l'éventualité d'une panne du système d'alimentation électrique ou du service Internet à large bande, lorsque la TL ne fonctionne pas, lorsque la TL n'est pas enregistrée de façon appropriée, ou en cas de suspension ou d'interruption du service de la TL ou du service Internet à large bande. Le service d'urgence 911 de la TL n'est pas disponible en dehors du Canada et dans les régions où ce service n'est pas offert.

54. Il existe une plus grande possibilité d'encombrement du réseau ou de réduction du débit lors de l'acheminement des appels au service 911 à partir d'un service de la TL qu'à partir d'une ligne téléphonique traditionnelle ou par câble. Par conséquent, lorsque effectué à partir d'un service de la TL, un appel 911 peut prendre plus de temps à arriver à un centre d'urgence, la qualité de la voix peut être dégradée, ou l'appel peut être interrompu. Si un appel est interrompu, l'appelant devrait composer le 911 à nouveau, et devrait être prêt à communiquer à nouveau son emplacement physique et son numéro de téléphone.

55. Le Client informera tous les résidents du domicile, de même que les invités, les employés et les autres personnes pouvant être présentes à l'emplacement physique où le Client utilise le Service de TL, des limites et des différences notables que présente la composition du 911 à partir du Service de TL, par comparaison à la composition du 911 à partir d'une ligne téléphonique traditionnelle ou par câble.

56. Advenant le cas où l'appelant est incapable de parler lors d'un appel 911, Vidéotron transmettra au centre d'appel spécialisé l'Adresse du Client. Le Client est responsable de s'assurer que cette adresse soit à jour.

57. Vidéotron, ses administrateurs, les membres de sa direction et autres salariés ne peuvent être tenus responsables de tout sinistre, dommage ou perte, et le Client renonce par la présente à toute réclamation ou droit d'action découlant de l'utilisation du service 911 de la TL, ou relative à celle-ci, sauf en cas de négligence grossière ou de faute lourde. Le Client doit défendre, indemniser et exonérer Vidéotron et les membres de sa direction, administrateurs, salariés, affiliés, agents et tout autre fournisseur offrant des services connexes au Service de TL, de toute réclamation, perte, amende, pénalité et de tous dommages, frais et dépenses (incluant, mais sans s'y limiter, les honoraires et dépenses juridiques), que ce soit de la part du Client ou par intervention, relativement à l'absence, à une défectuosité ou à une panne du Service de TL (incluant le service 911), à un mauvais acheminement des appels au service 911 et/ou à l'incapacité de pouvoir utiliser le service 911 de la TL ou de pouvoir communiquer avec le personnel des services d'urgence.

PARTIE E – MODIFICATIONS DU CONTRAT ET AUTRES DISPOSITIONS D'APPLICATION GÉNÉRALE

58. Le Contrat est interprété selon les lois en vigueur dans la province de Québec.

59. Le Client n'est pas autorisé à céder le Contrat et/ou l'Équipement sans avoir au préalable obtenu le consentement de Vidéotron. Toute telle cession sera nulle et non avenue. Vidéotron est autorisée à céder l'ensemble ou toute partie de ses droits ou obligations aux termes du Contrat sans le consentement du Client.

60. Le Contrat énonce l'intégralité des dispositions convenues entre le Client 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.

61. Les termes et conditions du présent Contrat pourront être modifiés de temps à autre par Vidéotron. La version à jour du présent Contrat sera affichée sur le site de Vidéotron à www.videotron.com. Une version à jour écrite du Contrat pourra être demandée au Service à la Clientèle Résidentielle de Vidéotron dont les coordonnées apparaissent sur la facture du Client. Cette version à jour ainsi que la facture la plus récente transmise au Client auront préséance sur toute autre version du Contrat. Nonobstant ce qui précède, toute modification au Contrat ayant une conséquence sur le Prix des Services de base ou toute modification à des dispositions importantes du présent Contrat sera transmise par écrit au Client. Dans un tel cas, le Client pourra, au plus tard dans les trente (30) jours suivants l'avis écrit de Vidéotron, mettre fin au Service de base affecté par la modification, et ce, sans Frais autres que les sommes dues pour l'utilisation du Service jusqu'à la date de résiliation, à défaut de quoi le Client sera réputé avoir accepté les modifications visées par l'avis. Pour plus de certitude, aucun avis ne sera requis aux termes du présent paragraphe lorsque la modification en question n'a pas pour effet de modifier les obligations de Vidéotron de façon importante et défavorable au Client, ou lorsque cette modification est rendue nécessaire pour des raisons technologiques ou réglementaires ou pour se conformer à la loi.

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

Conformément au paragraphe 4.2 du Contrat, le Client doit 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* (\$)
Modem pour accès Internet	69,00
Modem TPC (sans batterie)	72,67
Batterie modem TPC	26,33
Modem TPC (sans batterie) – 4 lignes	150,00
Modem pour accès Internet TGV	159,95
Corde AC 125 volts	21,00
Transformateur	70,00

Routeur IP	249,95
Terminal illico	99,00
Enregistreur Personnalisé	399,00
Terminal illico HD	299,00
Terminal Personnalisé HD	599,00
Télécommandes Terminal numérique	29,00
Télécommandes Enregistreur personnalisé	39,00
Cordon d'alimentation	5,00
Clavier	39,95
Appareil TSF prêté au Client pendant une réparation	200,00
Chargeur sans fil	35,00

* Taxes applicables en sus.

Date : 1er mars 2009