

Contrats de services de communication

Partie 2 – Règles générales (Clients résidentiels)

La Partie 1 du document *Contrats de services de communications* décrit les règles particulières applicables aux forfaits que vous avez choisis. La Partie 2 décrit les règles générales applicables à tous les clients résidentiels Vidéotron. Si vous êtes abonné à plusieurs services Vidéotron, chaque abonnement constitue un contrat de service distinct, même s'ils sont regroupés dans un même document.

1. Services fournis et prix

1.1. Vos abonnements mensuels

La Partie 1 du document *Contrats de services de communications* indique à quels services vous êtes abonné : la Mobilité, la Téléphonie résidentielle, l'Internet, la Télédistribution ou le Divertissement.

Vous pouvez avoir un ou plusieurs abonnements. Chaque abonnement est décrit à la Partie 1. Son contenu dépend du forfait choisi et des options que vous y avez ajoutées.

Le prix de vos abonnements est indiqué à la Partie 1 du document *Contrats de services de communications*. Les taxes, prélèvements et frais municipaux, provinciaux et fédéraux applicables sont en sus aux prix affichés dans la Partie 1. Selon votre province de résidence, des taxes ou frais peuvent être applicables pour financer les centres d'urgence 9-1-1 et ils s'appliquent sur chaque appareil ou accessoire permettant de faire des appels 9-1-1. Les taxes et les frais peuvent être modifiés de temps à autre par les autorités concernées.

1.2. Options supplémentaires

Ponctuellement, vous pouvez acheter, ajouter ou utiliser à l'unité des options non incluses à votre abonnement. En voici des exemples :

- **Mobilité ou Téléphonie résidentielle** : conférence téléphonique, renvoi d'appel, service étoile, interurbains, etc.
- **Internet** : téléchargement de contenus sur demande, bloc de données supplémentaires, etc.
- **Télédistribution** : vidéos sur demande ou contenus à la carte.
- **Mobilité** : achat de contenus mobiles, accès au réseau d'un fournisseur de service partenaire de Vidéotron lorsque vous êtes hors Québec ou hors Canada, etc.

Si vous dépassez le nombre de minutes ou de données inclus dans votre abonnement, ce dépassement est facturé comme une option supplémentaire.

Le prix facturé pour une option supplémentaire est celui indiqué sur notre site Web ou sur la plateforme d'achat (ex. Helix ou Illico) au moment de l'achat, de l'ajout, de l'utilisation ou du dépassement.

1.3. Services d'installation

Lors d'un abonnement ou d'un déménagement, nous pouvons effectuer l'installation des équipements Vidéotron autorisés (voir la liste de ces équipements à 2.1).

Ce service d'installation sert à raccorder votre résidence à notre réseau en branchant le modem et tout autre équipement Vidéotron autorisé, aux équipements et prises qui se trouvent à votre résidence (ex. prises murales, câbles, fils, téléphone résidentiel, etc.).

Ce service est offert à un prix forfaitaire et limité à 5 travaux d'installation. Il couvre uniquement les travaux de surface, ce qui exclut notamment les travaux de filage à l'intérieur des murs. Toutefois, en Téléphonie résidentielle, certains travaux intérieurs peuvent être couverts lorsque vous adhérez à notre service de plan d'entretien (voir 1.5).

Nous ne sommes pas responsables des problèmes d'installation causés par des équipements tiers (ex. un câble ou un fil qui se trouve à votre domicile et qui est endommagé).

Le prix forfaitaire pour le service d'installation de base est indiqué à la Partie 1 du document *Contrats de services de communications*. Tous services et travaux d'installation additionnels sont facturés en plus.

1.4. Services de soutien technique

Notre service de soutien technique inclut le remplacement d'équipements Vidéotron autorisés (voir la liste de ces équipements à 2.1). Ce service inclut aussi, notamment, la résolution des problèmes de raccordement et de branchement.

Ce service est gratuit, sauf dans les cas suivants :

- Le problème est de votre faute (ex. vous avez mal installé un équipement).
- Le problème a été causé par une mauvaise utilisation d'un service ou d'un équipement.
- Le problème a été causé par un équipement tiers (voir la liste de ces équipements à 2.3 - ex. un câblage défectueux qui se trouve à votre résidence).

Le prix varie selon la complexité du problème et le temps mis par le technicien pour résoudre le problème.

1.5. Service de plan d'entretien en Téléphonie résidentielle

Vous pouvez adhérer à notre service de plan d'entretien en Téléphonie résidentielle. Ce service est disponible durant nos

heures habituelles d'ouverture et sert à réparer ou à remplacer vos prises et votre câblage téléphonique intérieur. Il sert aussi à détecter les problèmes liés à votre téléphone, votre télécopieur, votre modem ou tout autre équipement.

Voici ce qui est exclu du plan d'entretien :

- Réparation ou remplacement d'équipements tiers (voir 2.3).
- Réparation ou remplacement de prises et de câbles intérieurs inaccessibles.
- Réparation ou remplacement de prises ou de câbles qui relient des structures distinctes sur les mêmes lieux (ex. des câbles qui relient la maison au cabanon).
- Réparation ou remplacement d'installations non conformes.
- Réparation ou remplacement d'installations destinées spécifiquement à transmettre des données.
- Problèmes ou dommages qui existaient avant votre adhésion au plan d'entretien et dont vous étiez au courant.
- Dommages causés en raison de négligence, de vandalisme ou de force majeure
- Installation de prises ou de câblage supplémentaires.

Le prix du plan d'entretien est indiqué à la Partie 1 du document *Contrats de services de communications*.

2. Équipements autorisés, prix et indemnités

2.1. Équipements Vidéotron autorisés

Nous autorisons l'utilisation des équipements suivants : tout équipement Vidéotron prêté, loué ou vendu par Vidéotron ou par un distributeur autorisé de Vidéotron (ex. terminaux numériques, terminaux Helix TV, modems, routeurs, bornes Helix FI, relais Wi-Fi, cartes SIM, clés Internet mobile, téléphones mobiles, logiciels, programmes et applications informatiques, etc.).

Prix pour la vente ou la location d'un équipement Vidéotron : le prix est indiqué à la Partie 1 du document *Contrats de services 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 (voir les explications à la section 15.4).
- 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 (voir les explications à la section 15.4).
- Pour l'équipement Vidéotron non retourné dans les 30 jours suivant 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).

Règles de location pour les équipements Vidéotron loués :

Début de la location : Date à laquelle l'équipement loué vous est remis.

Fin de la location :

- Date à laquelle le contrat de service prend fin, ou
- Date d'achat de l'équipement loué, ou
- Date à laquelle vous nous retournez l'équipement loué.

Entretien de l'équipement loué (pour l'usure normale seulement) : En cas d'usure normale, nous sommes responsables d'entretenir l'équipement loué ou de le remplacer par un équipement équivalent neuf ou remis à neuf.

2.2. Compatibilité de votre équipement Vidéotron

Tout équipement Vidéotron est compatible à nos installations, notre réseau et nos plateformes au moment de la mise en service. Pour continuer à rendre nos services ou pour notamment accroître la vitesse de transmission des données, la qualité de la voix ou la connectivité générale, Vidéotron et ses fournisseurs de services partenaires peuvent, pendant la durée de votre abonnement, remplacer, modifier ou mettre à niveau leurs installations, réseaux et plateformes. Il est de votre responsabilité de vous assurer que votre équipement demeure compatible en tout temps avec les installations, le réseau et les plateformes de Vidéotron et de ses fournisseurs de services partenaires. Si ce n'est pas le cas, vous devrez vous procurer un équipement compatible ou mettre fin à votre service, sinon il continuera à vous être facturé.

2.3. Équipements tiers (utilisation à vos risques)

Tout équipement qui n'a pas été prêté, loué ou vendu par Vidéotron, ou par un distributeur autorisé de Vidéotron, est exclu des contrats de service.

Nous ne pouvons pas garantir que leur utilisation est fiable, fonctionnelle, sécuritaire ou compatible à nos installations, notre réseau et nos plateformes et ceux de nos fournisseurs de services partenaires et vous assumez donc les risques lorsque vous optez pour de tels équipements. Par exemple :

- L'équipement pourrait être ou devenir incompatible avec les services Vidéotron pour des raisons techniques ou en raison du remplacement, modification ou mise à niveau des installations, du réseau ou des plateformes Vidéotron ou de ses fournisseurs de service partenaire (ex. ajout ou retrait d'un réseau de téléphonie mobile, d'un système de télédistribution, etc.).
- L'équipement pourrait être endommagé lors de son branchement ou de son débranchement à un équipement Vidéotron autorisé.
- L'utilisation de l'équipement pourrait engendrer une plus grande consommation de données et des frais supplémentaires élevés (ex. lorsque vous insérez dans cet équipement une carte SIM Vidéotron).
- Le service 911 ou votre système d'alarme pourrait être ou devenir indisponible en raison de cet équipement.
- L'équipement pourrait ne pas permettre d'avoir accès à Internet et aux données, de logger ou de recevoir des appels ou des SMS.
- Vous êtes aussi responsable des dommages que nous pourrions subir en raison de ces équipements (ex. si leur utilisation affecte notre réseau).

3. Garanties

3.1. Garantie de satisfaction de 15 jours – Mobilité

Si vous n'êtes pas satisfait du service de Téléphonie Mobile auquel vous vous êtes abonné, vous avez **15 jours** (ou 30 jours si vous êtes une personne handicapée) après sa mise en service pour mettre fin au contrat sans frais de résiliation anticipée. Toutefois, sauf si votre contrat a été conclu en commerce itinérant où des règles spécifiques selon les lois applicables s'appliquent, vous serez facturé au prorata de votre utilisation du forfait choisi (tel que décrit à la Partie 1) et si vous avez bénéficié d'options supplémentaires pendant ces **15 jours** (ou 30 jours si vous êtes une personne handicapée), ex. utilisation de données en itinérance, vous devrez payer le prix de ces options supplémentaires.

Conditions pour avoir droit à la garantie :

- [1] Avoir utilisé au plus 50% (ou 100% si vous êtes une personne handicapée) du temps d'appel et de données compris dans votre forfait Mobile ou Internet Mobile mensuel. Si votre forfait comporte une option d'utilisation illimitée de temps d'appel ou de données, la condition (1) ne s'appliquera pas à l'option d'utilisation illimitée.
- [2] Nous retourner l'équipement et ses accessoires, dans leur emballage original (si applicable) et dans un état presque neuf, sinon vous devez rembourser les frais de résiliation anticipée, le cas échéant.

3.2. Garantie du fabricant (pour l'équipement vendu)

Si vous avez acheté un équipement Vidéotron et qu'il est défectueux en raison d'un défaut de fabrication, vous devez nous en informer dès que vous le constatez pour avoir droit à la garantie du fabricant. Vous devez aussi nous en informer avant la date de fin de la garantie.

La garantie du fabricant ne s'applique pas si l'équipement est brisé ou défectueux pour l'une des raisons suivantes :

- Un accident.
- Un cas de force majeure.
- Un équipement modifié sans notre autorisation.
- Une mauvaise utilisation ou une utilisation abusive de l'équipement.

Règles applicables à la garantie du fabricant :

Début de la garantie :

- Date de mise en service de l'équipement; ou
- Date d'achat de l'équipement si la mise en service est faite plus de **30 jours** après l'achat.

Durée minimale de la garantie (certains fabricants peuvent toutefois offrir une garantie plus longue) :

- **3 ans** (pièces et main-d'œuvre) pour le terminal Helix TV (1) neuf et la borne Helix Fi (1) et (2) neuve.
- **1 an** (pièces et main-d'œuvre) pour les routeurs, le terminal Helix TV (2), relais Wi-Fi et clés Internet mobiles.
- **3 mois** pour tout autre équipement neuf ou remis à neuf, sauf si le fabricant offre une période de garantie plus longue.

Remplacement : Si l'équipement est défectueux, nous pouvons le remplacer par un équipement neuf, ou par un équipement remis à neuf qui est identique ou qui a des fonctionnalités comparables. Nous devons aussi tenir compte des exigences du fabricant de cet équipement. En cas de bris admissible à la garantie, veuillez aller à un magasin Vidéotron. Pour trouver le magasin Vidéotron le plus proche, visitez le <https://magasins.videotron.com/>

3.3. Garantie de base de Vidéotron pour les téléphones mobiles reconditionnés certifiés (pour l'équipement vendu)

Vidéotron offre une garantie de base d'une durée de 12 mois (pièces et main-d'œuvre) pour les téléphones mobiles reconditionnés certifiés.

Si vous avez acheté un téléphone reconditionné certifié de Vidéotron et qu'il est défectueux en raison d'un défaut qui ne fait pas partie des exclusions ci-dessous, vous devez nous en informer dès que vous le constatez pour avoir droit à la garantie de Vidéotron. Vous devez aussi nous en informer avant la date de fin de la garantie.

La garantie de base de Vidéotron ne s'applique pas aux défauts de l'appareil qui sont de nature esthétiques (par exemple, des égratignures, des fissures sur l'écran, etc.) ou si l'appareil est brisé ou défectueux pour l'une des raisons suivantes :

- Un accident.
- Un cas de force majeure.
- Un équipement modifié sans notre autorisation.
- Une mauvaise utilisation ou une utilisation abusive de l'équipement.

Les accessoires inclus avec un téléphone reconditionné certifié, qu'ils soient neufs ou usagés, pourraient ne pas être d'origine et ne sont pas couverts par la garantie.

La durée de vie de la pile peut varier en fonction de l'utilisation antérieure. Lors de la certification de l'appareil, nous nous assurons qu'elle est au minimum à 80 % de sa capacité initiale, sinon nous la remplaçons par une pile neuve. Les téléphones reconditionnés certifiés n'ont pas été réparés, réusinés, ou remis à neuf par les fabricants d'origine.

Règles applicables à la garantie de base de Vidéotron :

Début de la garantie :

- Date de mise en service de l'équipement; ou
- Date d'achat de l'équipement si la mise en service est faite plus de 30 jours après l'achat.

Pour plus d'informations, visitez le <https://videotron.com/soutien/mobilite/conditions-telephone-s-reconditionnes-certifies>

Remplacement : Si l'équipement est défectueux, nous pouvons le remplacer par un équipement neuf, ou par un équipement reconditionné certifié qui est identique ou qui a des fonctionnalités comparables. Nous devons aussi tenir compte des exigences du fabricant de cet équipement. En cas de bris admissible à la garantie, veuillez aller à un magasin Vidéotron. Pour trouver le magasin Vidéotron le plus proche, visitez le <https://magasins.videotron.com/>

3.4. Garantie prolongée (pour l'équipement vendu)

Si vous avez acheté une garantie prolongée, elle est décrite à la Partie 1 du document Contrats de services de communications ou dans un document distinct joint au contrat.

3.5. Biens nécessitant un travail d'entretien | Pièces de rechange, réparations et renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation de l'équipement prêté, loué ou vendu

Conformément aux articles applicables de la *Loi sur la protection du consommateur* et à la réglementation en vigueur, nous vous informons que Vidéotron ne fournit pas de pièces de rechange, de services de réparation ou de renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation de l'équipement prêté, loué ou vendu.

Pour toute information relative aux pièces de rechange, aux services de réparation ou aux renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation de l'équipement prêté, loué ou vendu, nous vous invitons à consulter directement le site Web du fabricant concerné. Pour plus de détails à ce sujet, consultez :

<https://www.videotron.com/soutien/legal/entretien-reparation-equipements>

3.6. Garantie de bon fonctionnement

Conformément aux articles applicables de la *Loi sur la protection du consommateur* et à la réglementation en vigueur, les téléphones cellulaires neufs et les tablettes électroniques neuves vendus par Vidéotron à compter du 5 octobre 2026 comporteront une garantie de bon fonctionnement d'une durée de **trois (3) ans**, prenant effet au moment de la livraison du bien. Cette garantie doit être honorée par le fabricant du bien ou le commerçant qui a vendu le bien.

Cette garantie ne comprend pas : (a) le service normal d'entretien et le remplacement de pièces en résultant; (b) un dommage qui résulte d'un usage abusif de votre part; et c) tout accessoire autre que celui déterminé par la réglementation en vigueur.

4. Factures et paiements

4.1. Votre cycle de facturation

Votre abonnement vous est facturé d'avance, une fois par mois, pour les services qui seront fournis pendant la période indiquée sur votre facture. Les montants indiqués sur votre facture sont payables en entier à la date indiquée sur votre facture (ou la date de facturation). Vous devez vous assurer que nous recevons votre paiement avant la date limite pour payer qui est indiquée sur votre facture (ou la date d'échéance de la facturation).

Si vous êtes abonné à plusieurs services de communication, voici les règles de facturation applicables :

- Vous recevrez des factures distinctes selon vos abonnements.
- Si vous faites activer un nouveau service au cours d'une période de facturation, ce service vous sera facturé proportionnellement au nombre de jours pendant lesquels vous en avez bénéficié.

4.2. Calcul de votre utilisation de minutes et de données

Calcul du temps d'appel pour les appels locaux et interurbains. La durée d'un appel est arrondie à la minute supérieure dès la première seconde. Par exemple :

- Un appel de 1 seconde est facturé à 1 min.
- Un appel de 38 min et 1 seconde est facturé à 39 min.

Calcul de la quantité de données utilisées. Nous calculons la quantité de données utilisées de façon automatisée. Le résultat de ce calcul ne peut pas être contesté. Soyez informé de ceci :

- Les données inutilisées à la fin d'un mois ne peuvent pas être transférées pour être utilisées les mois suivants.
- La quantité de données utilisées hors Québec est arrondie à chaque utilisation à la dizaine de kilo-octets supérieure. Par exemple, si vous téléchargez 88 kilo-octets de données hors du Québec, 90 kilo-octets seront comptabilisés sur votre facture.
- Lorsque les services sont utilisés via le réseau d'un fournisseur de service partenaire de Vidéotron, les règles de calcul des données peuvent être différentes.
- Lorsque vous envoyez ou recevez un message, une photo ou tout autre type de contenu, notre réseau doit parfois transmettre des données supplémentaires ou envoyer le même paquet de données à plusieurs reprises pour compléter l'envoi. Cela peut générer une plus grande consommation de données.
- Le visionnement de contenus de divertissement sur nos plateformes génère de la consommation de données, sauf si le visionnement se fait sur la télévision.
- Si plusieurs équipements mobiles utilisent un bloc de données commun, nous additionnons le total des données utilisées par appareil muni d'une carte SIM ou d'un équipement équivalent.

Nous mettons des outils à votre disposition pour vous aider à suivre votre consommation au

<https://videotron.com/soutien/mobilite/donnees-mobiles/consommation-donnees> Vous pourrez notamment être avisé lorsque vous aurez atteint 75 %, 90 % et 100 % de votre limite d'utilisation Internet mensuelle.

4.3. Frais pour les factures payées en retard

Si votre paiement n'est pas reçu au plus tard à la date d'échéance de la facturation, vous devez payer des intérêts sur le montant impayé au taux de **2.0 % par mois**, composé mensuellement (**26,82 % par année**) à compter de la date de facturation, jusqu'à la date de la réception du montant complet.

Tout paiement fait à la suite d'un retard sert d'abord à rembourser les intérêts accumulés, de la plus vieille facture impayée à la plus récente. Il sert ensuite à payer les soldes impayés, de la plus vieille facture à la plus récente.

Nous pouvons transmettre votre dossier en recouvrement si votre facture n'est toujours pas payée **50 jours** après la date de facturation. Nous pouvons aussi interrompre vos services ou mettre fin à votre contrat (voir 15.5).

4.4. Contester une erreur de facturation

Vous avez **90 jours** à partir de la date de facturation pour contester un montant facturé en trop ou par erreur. Ce montant vous sera crédité si nos vérifications vous donnent raison.

Après ces 90 jours, vous ne pouvez plus contester votre facture. Si vous contestez uniquement une partie du montant de votre facture, vous devez payer la partie non-contestée au plus tard à la date limite indiquée sur votre facture.

4.5. Paiement exigé d'avance en cas de risque financier ou d'utilisation atypique des services

Si vous représentez un risque financier, ou si vous ne fournissez pas suffisamment d'information pour nous permettre d'évaluer votre solvabilité, nous pouvons exiger un paiement d'avance de plus d'un mois.

Si nous constatons une utilisation anormale ou inhabituelle d'un service ou d'un équipement, nous pouvons aussi exiger le paiement de cette utilisation avant la date de facturation habituelle. Dans un tel cas, vous devez payer dans les **3 jours** de notre demande.

Dans tous les cas où nous exigeons un paiement d'avance, nous devons vous en expliquer la raison et les modalités de paiement. Si vous ne respectez pas notre exigence, tout montant porté à votre compte devient exigible et doit être payé immédiatement. Nous pouvons aussi interrompre le service ou mettre fin aux contrats.

4.6. Paiements par prélèvements préautorisés

Pour nous permettre de faire des prélèvements automatiques sur votre compte bancaire ou votre carte de crédit, vous devez activer le mode de paiement préautorisé sur notre site Web ou en nous contactant.

Nous vous informerons par écrit du montant prélevé mensuellement et de la date du premier prélèvement.

4.7. Services facturés, mais non fournis par Vidéotron

Les services que vous achetez via d'autres fournisseurs de service (ex. achat de sonneries téléphoniques, lignes téléphoniques spécialisées, alerte par texto, etc.) peuvent se retrouver sur votre facture Vidéotron.

Toutefois, nous n'avons aucun contrôle sur ces services ni sur le montant facturé. Nous ne pouvons donc pas en être tenus responsables ni des mécontentements entre vous et ces fournisseurs ni des dommages que vous pourriez subir. Vous devez donc contacter directement cet autre fournisseur pour régler toute mécontentement.

4.8. Appels interurbains résidentiels facturés par défaut aux taux de Vidéotron

Dès que vous concluez un contrat de Téléphonie résidentielle avec Vidéotron, nos tarifs interurbains s'appliquent. Si vous souhaitez faire affaire avec un autre fournisseur, vous devez faire les démarches nécessaires.

Sachez que certains fournisseurs de services interurbains n'acheminent pas les appels interurbains à partir du réseau Vidéotron. Si c'est le cas pour le fournisseur de service qui vous intéresse, nous ne pouvons pas en être tenus responsables.

Nous ne pouvons pas non plus être tenus responsables des mécontentements que vous pourriez avoir avec le fournisseur choisi, notamment à propos des tarifs d'interurbain.

5. Situations pouvant affecter le fonctionnement des services

Il nous est impossible de garantir que les services fournis ne seront jamais interrompus, indisponibles, inaccessibles, ralentis, instables ou limités.

Les sections 5.1 à 5.5 énumèrent les problèmes de fonctionnement pour lesquels nous ne pouvons pas être tenus responsables (y compris pour les dommages indirects, spéciaux, punitifs et les pertes de revenus ou de bénéfices que vous pourriez subir).

5.1. Interruption d'accès ou ralentissement temporaire d'un service

Situations hors de notre contrôle. Par exemple :

- Des limitations inhérentes à notre réseau ou au réseau d'un fournisseur de service partenaire de Vidéotron (vous pouvez consulter les cartes de notre couverture au <https://videotron.com/mobilite/couverture-reseau-mobile>).
- Des délais et autres limitations dans la transmission de données et de fichiers causées par des interférences atmosphériques, topographiques ou radio, par une surcapacité du système, ou par d'autres facteurs hors de notre contrôle ou de celui d'un fournisseur de service.
- La défaillance d'équipements ou d'installations appartenant à d'autres entreprises qui affecte notre réseau (ex. une coupure d'électricité sur le réseau).
- Une faute commise par d'autres entreprises et qui affecte notre réseau.
- Le temps de transfert d'une connexion réseau Vidéotron vers le réseau d'un fournisseur de service partenaire.
- La faiblesse des piles d'un équipement.
- L'utilisation d'une carte SIM Vidéotron dans un équipement tiers (voir 2.3).
- Un ordre de la police ou de toute autre force de l'ordre qui nous oblige à interrompre vos services. Des frais de rétablissement de services pourraient s'appliquer.
- Toute mesure qui pourrait nuire de manière involontaire à la livraison des courriels (ex. nos mesures pour lutter contre les pourriels peuvent occasionnellement bloquer des courriels légitimes).

Travaux de maintenance. Videotron fait occasionnellement des travaux de maintenance pour assurer le bon fonctionnement et l'amélioration de notre réseau (ex. modification, mise à jour, relocalisation ou réparation de l'équipement). Ces travaux de maintenance peuvent causer des interruptions ou des ralentissements de services.

Gestion du trafic. Pour éviter une congestion du réseau Internet lorsque votre modem ou votre borne Helix envoie une quantité importante de données, nous pouvons ralentir temporairement votre vitesse de téléversement (envoi de données, ou "upload") selon votre type d'accès Internet. Dès

que le risque de congestion est écarté, votre vitesse est rétablie. Pour plus de détails, consultez notre politique détaillée de gestion du trafic

<https://videotron.com/soutien/legal/politique-gestion-traffic-internet>

5.2. Interruption d'un service pendant 48 heures ou plus

Vos droits. Vous avez droit à un crédit si un service est interrompu et inutilisable pendant au moins **48 heures** consécutives. Vous devez en faire la demande par écrit dans les **15 jours** qui suivent la fin de l'interruption. Vous n'avez droit à aucun autre dédommagement. Le montant du crédit est calculé proportionnellement à la durée de l'interruption, de la façon suivante :

$$\left[\frac{\text{Prix mensuel du service}}{\text{Nombre de jours inclus dans la période de facturation}} \right] \times \left[\text{Nombre de jours d'interruption} \right]$$

Par contre, vous n'avez droit à aucun crédit si l'interruption ou l'inaccessibilité est causée par :

- un arrêt de travail,
- un acte de vandalisme,
- un ordre de la police ou de toute autre force de l'ordre qui nous oblige à interrompre vos services,
- tout autre cas de force majeure ou toutes circonstances hors de notre contrôle ou du contrôle d'un fournisseur de service partenaire de Vidéotron.
- l'utilisation d'un équipement tiers (voir 2.3)
- l'utilisation d'un équipement non compatible suivant le remplacement, la modification ou la mise à niveau des installations, du réseau ou des plateformes Vidéotron ou ceux de ses fournisseurs de service partenaire (voir 2.2 et 2.3.).

5.3. Interruption ou indisponibilité d'un service sur le réseau mobile d'un partenaire Vidéotron

En raison des limites d'utilisation imposées par un fournisseur de service partenaire de Vidéotron. Nous avons conclu des ententes avec certains fournisseurs de service pour que nos services soient accessibles sur un plus large territoire. Toutefois, ces ententes comportent des limites d'utilisation. Pour cette raison, nous pouvons interrompre ou bloquer votre accès au réseau de ces fournisseurs lorsque vous utilisez vos services mobiles majoritairement sur leur réseau pendant deux périodes de facturations consécutives.

En raison de limitations de réseau ou d'incompatibilité technologique. Votre service pourrait être limité, inaccessible ou interrompu en raison des limitations de réseaux des fournisseurs de service partenaires de Vidéotron ou en raison d'une incompatibilité technologique entre votre équipement et leur réseau.

En raison de l'indisponibilité de certains de nos services sur le réseau des fournisseurs de service partenaires de Vidéotron. Certains services Vidéotron sont uniquement disponibles sur notre propre réseau (ex. le service d'assistance annuelle (411) ne fonctionne pas si vous êtes aux États-Unis).

Vos droits. Les ententes conclues avec les fournisseurs de service partenaires de Vidéotron ne créent pas de lien contractuel entre eux et vous. Ces partenaires n'ont donc aucune responsabilité envers vous et vous n'avez aucun droit contre eux en vertu de ces ententes.

En cas d'interruption, d'inaccessibilité ou d'indisponibilité de service, le seul dédommagement auquel vous pourriez avoir droit est un remboursement proportionnel au montant que vous avez payé pour les services dont vous n'avez pas pu bénéficier en raison de l'interruption, de l'inaccessibilité ou de l'indisponibilité, sauf pour les exceptions de 5.2. Vous n'avez pas d'autres recours contre ces partenaires, peu importe le fondement juridique (responsabilité civile xtracontractuelle ou contractuelle, directe ou indirecte) et peu importe la source de droit (droit civil, droits communs, ou autre).

5.4 Interruption ou indisponibilité du 911 ou de votre système d'alarme

Prenez note que si vous utilisez un équipement tiers (voir 2.3) ou un équipement non compatible avec le remplacement, la modification ou la mise à niveau des installations, du réseau ou des plateformes Vidéotron ou de ses fournisseurs de services partenaires (voir 2.2), l'interruption ou l'indisponibilité aux services du 911 ou de votre système d'alarme pourrait être permanente. Il est de votre responsabilité de vous assurer d'utiliser un équipement Vidéotron ou un équipement tiers qui demeure compatible avec nos services.

Le service d'urgence 911 ou votre système d'alarme branché à une ligne téléphonique peut être temporairement interrompu ou indisponible, notamment pour les raisons suivantes :

- A. En raison d'une interruption ou d'un ralentissement temporaire décrit à la section 5.1.
- B. Si vous utilisez un équipement tiers (voir 2.3).
- C. Si vous utilisez un équipement à une adresse autre que celle où les services sont fournis, ce qui est contraire à vos engagements (voir la section 8).
- D. Si vous modifiez ou altérez un équipement ou un logiciel raccordé à notre réseau, y compris sa configuration, ce qui est contraire à vos engagements (voir la section 8).
- E. S'il y a une défaillance, une faute ou un problème causé par les équipements ou les installations appartenant à d'autres entreprises.

Vos droits. Si l'interruption ou l'indisponibilité est de notre faute et que vous en subissez un dommage, voici les limites de notre responsabilité :

- Le plus élevé des montants entre **20 \$** et trois fois le montant du crédit auquel vous avez droit lors d'une interruption de service de 48 heures ou plus (voir 5.2). Vous n'avez droit à aucun autre dédommagement.
- Par contre, il n'y a aucune limite de responsabilité dans les cas suivants : décès, préjudice corporel, dommages causés à vos biens ou à vos locaux, faute délibérée, négligence grave, comportement anticoncurrentiel de notre part ou rupture de votre contrat résultant de notre négligence grave.

5.5. Changement de la programmation, d'une chaîne ou de tout autre contenu

Nous n'avons pas de contrôle sur les chaînes, les émissions ou les autres contenus offerts par les chaînes de télévision ou par les fournisseurs de contenus en divertissement. Nous ne sommes donc pas responsables de la qualité de ces contenus. Nous ne sommes pas non plus responsables si ces chaînes ou ces fournisseurs modifient ou retirent un contenu.

Nous n'avons pas non plus de contrôle sur les changements de programmation pouvant survenir à tout moment. Pour cette raison, notre grille horaire ne peut pas toujours être mise à jour à temps et nous ne pouvons pas en être tenus responsables.

Vos droits. Si une chaîne de votre forfait est modifiée ou retirée, vous avez le droit et la responsabilité de la remplacer par une autre chaîne disponible dans votre abonnement. Vous pouvez faire ce changement via votre espace client sur notre site Web ou via votre terminal numérique (pour les services Illico) et via votre compte (pour les services Helix).

5.6. Ajout ou retrait de certaines fonctionnalités

Vidéotron peut, à sa discrétion, ajouter ou retirer certaines fonctionnalités offertes avec ses services (ex. contrôle parental, commande vocale, appels Wi-Fi, etc.). Pour plus de précision, les fonctionnalités ne font pas partie du présent contrat et elles peuvent être modifiées sans préavis.

6. Engagements de protéger vos données et accès Internet

Nous ne garantissons pas la sécurité de vos données, de vos fichiers, de votre vie privée, de votre accès Internet et des équipements. Vous êtes donc responsable de prendre les mesures appropriées pour protéger vos données, votre vie privée, votre accès Internet et les équipements. Par exemple :

- A. Utiliser des mots de passe ou d'autres mesures pour contrôler l'accès aux équipements.
- B. Faire des copies de sauvegarde de toutes vos données (ex. courriels, archives, photos, vidéos, etc.).
- C. Installer des logiciels de protection de données (ex. antivirus).
- D. Utiliser des méthodes de chiffrement de données.
- E. Prendre des mesures techniques pour sécuriser votre accès Internet, notamment en activant le service de contrôle parental.
- F. Effacer les informations et les données stockées sur les équipements qui nous sont retournés ou dont vous vous débarrassez.

Ces mesures de protection peuvent vous éviter les problèmes suivants :

- A. Données ou fichiers corrompus, interceptés, perdus ou détruits par intrusion ou autrement.
- B. Dommages causés par le visionnement, le téléchargement ou toute autre utilisation de contenus par les services offerts.
- C. Dommages découlant d'une modification de la configuration des logiciels ou d'un virus informatique.
- D. Programmes, données ou autres informations perdus qui avaient été sauvegardés ou conservés dans un équipement.

7. Engagements concernant l'utilisation des équipements

[1] Vous devez assumer les risques liés à l'utilisation d'un équipement tiers (voir 2.3) et ceux liés à l'utilisation des équipements Vidéotron autorisés, même lorsqu'ils sont utilisés par une autre personne que vous-même (y compris les coûts et les dommages que cela peut engendrer). De plus, vous êtes responsable si l'équipement Vidéotron prêté ou loué est perdu, volé, brisé, détruit ou endommagé au-delà de l'usure normale, sauf en cas de force majeure.

[2] Vous devez nous aviser immédiatement si un équipement Vidéotron vendu est défectueux. Vous pourriez avoir droit à une garantie prévue aux présentes règles générales.

[3] Vous devez nous aviser immédiatement si un équipement Vidéotron prêté ou loué est perdu, volé, brisé ou détruit. Pour l'équipement volé ou perdu, nous pouvons bloquer l'accès au service visé (ex. si votre téléphone mobile est volé, nous pouvons bloquer l'accès aux services de téléphonie et de données).

À partir du moment où vos services sont bloqués, la personne qui possède votre équipement ne peut plus l'utiliser. Vous ne risquez donc pas d'avoir à payer pour des options supplémentaires. Par contre, vous demeurez responsable de payer le prix de votre abonnement, et le prix de toute option supplémentaire utilisée avant le blocage. Vous devez aussi payer l'indemnité prévue à la section 2.1 pour le remplacement de l'équipement.

[4] Vous devez nous rendre l'équipement Vidéotron prêté ou loué dans les 30 jours suivant la fin de votre contrat. Ne pas oublier d'effacer les informations et les données personnelles stockées sur l'équipement.

Si vous ne rendez pas l'équipement, vous devez payer l'indemnité prévue à la section 2.1.

[5] Vous devez retourner l'appareil acheté avec le programme Crédit retour Vidéotron dans les 30 jours suivant la fin de votre contrat dans des conditions jugées acceptables à l'entière discrétion de Videotron. Pour connaître les critères d'évaluation, rendez-vous au go.videotron.com/credit-retour

Si vous ne rendez pas l'équipement acheté avec le programme Crédit retour Vidéotron, vous devez payer l'indemnité prévue à la section 2.1.

[6] Vous devez respecter les configurations minimales des équipements, y compris des logiciels et des programmes, afin d'éviter des failles de sécurité pouvant affecter le réseau de Vidéotron (ex. mettre à jour votre navigateur Internet lorsqu'une mise à jour vous est proposée).

[7] Vous devez respecter le nombre de téléviseurs, prises, signaux et récepteurs autorisés, indiqué à la Partie 1 de votre contrat de télédistribution ou sur votre facture. Sinon, vous risquez des sanctions civiles et pénales.

[8] Vous devez protéger et sécuriser l'équipement Vidéotron prêté ou loué, et l'utiliser avec soin, prudence et diligence.

[9] Vous ne devez pas retirer ou modifier l'étiquette ou le numéro de série d'un équipement Vidéotron loué.

[10] Vous ne devez pas modifier ou altérer tout équipement et logiciel raccordé à notre réseau, y compris leur configuration.

[11] Vous ne devez pas utiliser l'équipement à une adresse autre que celle où les services sont fournis, sauf si cela est permis à la Partie 1 du document *Contrats de service de communication*. Cette interdiction ne s'applique pas à l'équipement de la Mobilité et de l'Internet Mobile.

[12] Vous devez respecter la réglementation applicables, les manuels d'utilisation des équipements vendus, prêtés ou loués et toute autre exigence de notre part.

[13] Vous ne devez pas céder ou autrement transférer, sans notre autorisation, l'équipement Vidéotron qui vous a été prêté ou loué.

[14] Vous devez assumer les coûts de l'électricité consommée par tous les équipements requis pour fournir le service.

8. Engagements concernant l'utilisation des services (politique d'utilisation équitable)

[1] Vous devez assumer les risques liés à l'utilisation des services, même lorsqu'ils sont utilisés par une autre personne que vous-même (y compris les coûts et les dommages que cela peut engendrer).

[2] Vous ne devez pas utiliser le service de Mobilité majoritairement sur le réseau mobile d'un fournisseur de service partenaire de Vidéotron (voir les explications à la section 5.3).

[3] Vous devez utiliser les services et les contenus à vos fins personnelles uniquement et non à des fins commerciales, sauf si vous êtes éligible à un programme approuvé par Vidéotron. Vous ne devez pas revendre ni offrir les services à d'autres personnes, avec ou sans contrepartie (ex. accès Internet, accès au service de divertissement). Vous ne devez pas partager vos mots de passe. Vous ne devez pas non plus modifier, louer, prêter, vendre ou distribuer tout contenu auquel vous avez eu accès grâce aux services offerts ni créer d'œuvres dérivées basées sur de tels contenus.

[4] Vous devez nous aviser sans délai si les services sont utilisés à des fins commerciales ou dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise, sauf si vous êtes éligible à un programme approuvé par Vidéotron. Vos contrats pourraient alors être transférés à notre Service Affaires, car les prix, les conditions, les lois et la réglementation applicables peuvent différer de ceux applicables aux services que nous offrons pour une utilisation à des fins personnelles et résidentielles. Vous serez informé de ce transfert **30 jours** à l'avance.

[5] Vous ne devez pas utiliser ou permettre que les services soient utilisés d'une manière illégale ou abusive. C'est le cas, par exemple, si l'utilisation des services est déraisonnable ou disproportionnée, si elle met en péril les services ou notre réseau, si elle nous nuit ou si elle nuit à toute autre personne.

[6] Vous êtes entièrement responsable de toute fausse déclaration formulée lors de votre abonnement à nos

services, notamment sur l'utilisation que vous pourriez faire des services à des fins commerciales ou dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise.

[7] Vous ne devez pas céder ou autrement transférer la licence d'utilisation d'un logiciel ou d'un service.

9. Engagement de nous donner accès à votre domicile

Vous vous engagez à nous autoriser l'accès à votre domicile ou à tout autre endroit où les services sont ou seront fournis, durant nos heures habituelles d'ouverture, pour nous permettre :

- d'installer, d'inspecter, de réparer ou d'entretenir tout équipement raccordé à notre réseau ou à celui d'un fournisseur de service partenaire de Vidéotron;
- de régler une panne ou tout autre problème qui affecte le réseau; ou
- d'assurer le respect de vos engagements ou de nos obligations.
- d'assurer le remplacement, la modification ou la mise à niveau des installations, du réseau ou des plateformes Vidéotron.

Notre représentant doit obtenir votre permission avant d'entrer, sauf s'il y a urgence ou si un juge lui a permis par écrit d'y entrer sans votre autorisation. À votre demande, notre représentant devra vous montrer la carte d'identité que nous lui avons émise.

10. Engagements de nous indemniser en cas de poursuite liée à l'utilisation de vos services ou de l'équipement

Une personne pourrait nous poursuivre ou exiger un dédommagement pour une raison liée à la façon dont vous utilisez les services, l'équipement, les numéros de téléphone ou les codes d'identification. Elle pourrait aussi le faire pour une raison liée à une faute que vous avez commise, ou à un engagement de votre contrat que vous n'avez pas respecté.

Une personne pourrait de la même façon poursuivre les sociétés de notre groupe et nos partenaires, ou exiger un dédommagement de leur part.

Même si la demande de cette personne vous semble mal fondée, voici ce à quoi vous vous engagez, à vos frais :

- A. Prendre en charge la situation, y compris toute négociation.
- B. Défendre nos intérêts, et ceux des sociétés de notre groupe et de nos partenaires.
- C. Nous dédommager, ainsi que les sociétés de notre groupe et nos partenaires, de tous dommages subis et de tous frais, y compris pour les honoraires et les frais de justice.

Nous pouvons participer et intervenir lors d'une poursuite, à nos frais, et choisir notre avocat. Les sociétés de notre groupe et nos partenaires ont ce même droit.

11. Ce que vous risquez si vous ne respectez pas vos engagements

[1] Nous pouvons interrompre vos services ou mettre fin à vos contrats en respectant les conditions prévues à la section 15.5.

[2] Si nous subissons un dommage, vous devez nous dédommager (y compris pour les dommages indirects, spéciaux, punitifs, les pertes de revenus ou de bénéfices). Si vous subissez de tels dommages, nous n'en sommes pas responsables.

[3] Nous pouvons vous interdire d'être mandataire sur le compte d'une autre personne.

12. Gestion des numéros de téléphone et des codes d'identification

12.1. Transfert de numéros de téléphone d'un ancien fournisseur de service à Vidéotron

Lorsque vous concluez un contrat de téléphonie avec nous, nous nous occupons de contacter votre ancien fournisseur de service pour le transfert des numéros de téléphone.

Vous êtes toutefois responsable de payer les frais du transfert et les montants dus à votre ancien fournisseur de service.

12.2. Modification et retrait possible des numéros de téléphone ou des codes d'identification

Les codes d'identification et les numéros de téléphone qui vous sont attribués ne vous appartiennent pas.

Un code d'identification peut être tout élément d'identification que nous vous attribuons ou qui nous a été transféré par un autre fournisseur de service (ex. carte d'appel, numéro d'identification personnel (NIP), adresse de courriel, adresse IP, adresse de page Web, etc.).

Nous ne pouvons pas garantir que les codes d'identification ne seront jamais modifiés ou retirés. Si tel est le cas, nous vous informerons de la situation, mais nous ne pourrions être tenus responsables des dommages que vous pourriez subir (ex. si un service est interrompu parce que vous n'avez pas respecté un engagement au contrat et que les codes d'identification changent lors du rétablissement de service).

Quant aux numéros de téléphone, ils peuvent être changés uniquement si nous avons un motif raisonnable de le faire (ex. si un organisme gouvernemental l'exige) et nous ne sommes pas responsables des dommages que vous pourriez en subir. Par contre, nous devons vous informer d'avance, dans un délai raisonnable et par écrit, du motif et de la date du changement. Si un numéro doit être changé d'urgence, nous pouvons vous en informer verbalement, puis vous confirmer par écrit que le changement a été fait.

Si une adresse courriel Vidéotron vous a été attribuée, vous n'avez plus le droit de l'utiliser lorsque vous mettez fin au contrat Internet.

13. Gestion de vos renseignements personnels

13.1. Liste des renseignements personnels que nous pouvons recueillir

Nous pouvons recueillir, utiliser et conserver les renseignements personnels suivants :

- Votre nom et vos coordonnées (ex. adresse, numéros de téléphone, adresse électronique, adresse IP).
- Vos informations bancaires et de crédit.
- Votre date de naissance, sexe et situation familiale.
- Toute autre information décrite à notre politique de confidentialité au go.videotron.com/confidentialite.

Nous pouvons recueillir ces renseignements auprès de vous ou auprès d'autres personnes et organismes, si vous y consentez ou si la loi nous le permet. Vous vous engagez à nous fournir des renseignements exacts et complets, et à nous aviser de tout changement pendant la durée de vos contrats (ex. déménagement, changement d'adresse courriel).

Au moment de conclure vos contrats de service, vous nous autorisez à obtenir, auprès d'institutions financières et autres agences de renseignements pertinentes, les renseignements personnels nécessaires pour vérifier si vous représentez un risque financier.

Vous nous autorisez également à leur transmettre tout renseignement personnel requis à cette fin. Vous pouvez nous autoriser à refaire de telles vérifications pour contrôler périodiquement le risque financier que vous représentez tout au long de la durée de votre contrat. Vous pouvez enfin autoriser les personnes agissant en notre nom à obtenir et à transmettre de tels renseignements pour ces mêmes fins. Vous pourrez retirer votre consentement en tout temps en nous contactant (voir 13.5).

13.2. À quelles conditions nous pouvons recueillir, utiliser, transmettre et conserver vos renseignements personnels

Vous nous donnez le droit de recueillir, d'utiliser, de transmettre et de conserver vos renseignements personnels pour les raisons suivantes :

- [1] Instaurer, développer et maintenir des relations d'affaires avec vous.
- [2] Connaître vos intérêts, vos besoins, vos attentes et vos préférences afin d'enrichir nos produits et services, et vous en proposer de nouveaux.
- [3] Détecter et prévenir d'éventuelles fraudes ou utilisations illégales, inadéquates ou inappropriées de nos produits et services.
- [4] Fournir les produits et les services que vous avez demandés, les facturer et en percevoir le paiement.
- [5] Effectuer des analyses et statistiques sur la consommation de nos produits et services.
- [6] Évaluer si vous représentez un risque financier avant de conclure un contrat avec vous, et contrôler périodiquement ce risque pendant la durée de votre contrat.
- [7] Faire de la prospection commerciale ou philanthropique en incluant votre nom, adresse et numéro de téléphone à notre liste nominative de clients, et communiquer cette liste à des sociétés de notre groupe pour cette même fin. Vous pouvez toujours demander que vos renseignements personnels soient retirés de cette liste en contactant notre service à la clientèle.
- [8] Respecter les lois et les règlements applicables.

Nous nous engageons à utiliser vos renseignements personnels dans les limites imposées par la loi et à les conserver uniquement s'ils sont nécessaires ou utiles pour l'une des 8 raisons mentionnées ci-dessus.

Nous nous engageons aussi à protéger la confidentialité de vos renseignements personnels au moyen de mesures de

sécurité appropriées selon le support et à la sensibilité de ces renseignements.

13.3. À quelles conditions pouvons-nous communiquer vos renseignements personnels à d'autres personnes

Vos renseignements personnels sont confidentiels. Nous devons donc obtenir votre consentement avant de les communiquer à qui que ce soit.

Exceptions. Nous n'avons pas à obtenir votre consentement si vos renseignements sont déjà accessibles au public, si un tribunal exige que vos renseignements soient communiqués à une personne, à un organisme ou à une entreprise, ou si nous en avons besoin afin d'effectuer des tests dans le but d'améliorer la sécurité de l'information.

Nous n'avons pas non plus à obtenir votre consentement si une loi ou un règlement nous permettent de communiquer vos renseignements à des personnes, organismes ou entreprises sans votre consentement ou nous obligent à le faire. Nous pouvons ainsi les communiquer aux personnes suivantes :

- Votre mandataire : une personne qui est votre mandataire ou que nous jugeons être votre mandataire d'après une analyse raisonnable des circonstances.
- Notre mandataire : notre mandataire dont le mandat est d'obtenir le paiement des montants que vous nous devez. Vos renseignements doivent être nécessaires pour réaliser son mandat et il doit s'engager à utiliser vos renseignements uniquement à cette fin.
- Un fournisseur de service de téléphonie ou tout autre fournisseur de service. Vos renseignements doivent être nécessaires pour fournir un service efficace et rentable. Le fournisseur doit s'engager à utiliser vos renseignements uniquement à cette fin et en assurer leur confidentialité.
- Une société affiliée à Vidéotron qui vous fournit des services de communication. Vos renseignements doivent être nécessaires pour fournir de tels services. La société doit s'engager à utiliser vos renseignements uniquement à cette fin et en assurer leur confidentialité.
- Un organisme ou une personne qui a le pouvoir de nous forcer à communiquer vos renseignements personnels. Vos renseignements doivent être demandés dans le cadre de leurs fonctions.
- Un organisme qui a la responsabilité en vertu d'une loi de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois. Vos renseignements doivent être nécessaires pour la poursuite d'une infraction et être demandés dans l'exercice des fonctions de l'organisme.
- Une autorité publique ou son mandataire qui juge être en situation d'alerte publique d'urgence. Elle doit avoir besoin de vos renseignements pour éviter ou minimiser un danger imminent pour la vie, la santé ou la sécurité d'une personne.

Renseignements transmis à l'étranger. Lorsque nous utilisons les services de compagnies situées à l'extérieur du Canada pour vous fournir les services demandés, nous exigeons que ces compagnies préservent la confidentialité et la sécurité de vos renseignements personnels selon les normes prévues dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, notamment par des ententes dans lesquelles elles

s'engagent à le faire. Par contre, lorsque vos renseignements sont stockés ou traités à l'extérieur du Canada, ils sont assujettis à des lois étrangères qui pourraient permettre, malgré nos ententes, que vos renseignements soient communiqués aux autorités des pays en question.

13.4. Votre droit d'accéder à vos renseignements personnels

Vous pouvez demander d'avoir accès à vos renseignements personnels à tout moment, par écrit. Nous devons vous les rendre accessibles au plus tard **30 jours** après avoir reçu votre demande.

13.5. Nous contacter pour toute demande ou plainte liée aux renseignements personnels

Toute demande ou plainte à propos de vos renseignements personnels doit être adressée par écrit au Responsable de la protection des renseignements personnels et envoyée à l'adresse suivante : 612, rue St-Jacques Ouest, Montréal (Québec) H3C 4M8. Vous pouvez aussi consulter notre Politique de confidentialité : go.videotron.com/confidentialite

14. Gestion de votre abonnement et de vos services

14.1. Changer votre abonnement et votre forfait

Règle générale. À tout moment, vous pouvez joindre notre service à la clientèle pour demander de changer le contenu de vos abonnements, y compris vos forfaits, en composant le 1- 877-512-0911. Vous demeurez responsable des montants dus pour les services fournis jusqu'à la date d'entrée en vigueur du changement. Sachez que certains rabais ou certaines promotions pourraient ne plus s'appliquer à la suite du changement (ex. certains services ou options qui étaient inclus dans votre ancien forfait pourraient être facturés avec votre nouveau forfait ou encore ne plus être disponibles).

Règle particulière en télédistribution. Toute sélection de chaînes doit être maintenue pour un minimum de 30 jours. De plus, votre choix doit respecter nos politiques, et les exigences réglementaires du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et des fournisseurs de programmation.

Nous ne pouvons garantir que les chaînes sélectionnées demeureront disponibles, des modifications ou des retraits pouvant survenir en tout temps.

14.2. Déménagement de vos services et mise à jour de votre dossier client

En cas de déménagement, vous devez payer l'installation des équipements Vidéotron autorisés à votre nouvelle adresse (voir la section 1.3).

Si vous emménagez à un endroit où nos services ne sont pas fournis ou à un endroit où notre réseau n'est pas optimal, vous pouvez mettre fin à votre contrat aux conditions énoncées à la section 15.4.

Vous demeurez en tout temps responsable de la mise à jour des coordonnées indiquées à votre dossier client, incluant votre adresse courriel. Nous ne sommes pas responsables si des communications sont transmises à une adresse courriel erronée.

15. Gestion de votre contrat

15.1. Contenu et interprétation de votre contrat

Les Parties 1 et 2 du document *Contrats de services de communications* décrivent l'ensemble des droits et des obligations de Vidéotron et l'ensemble de vos droits et de vos obligations concernant vos abonnements. Autrement dit, la conclusion d'un contrat de service avec Vidéotron rend invalide toute autre entente, promesse, déclaration ou garantie, sauf celle relative à des services distincts (ex. AppleCare).

Chaque contrat est interprété selon les lois et règlements en vigueur dans la province de Québec, y compris selon les décisions réglementaires du CRTC. S'il y a incompatibilité entre ces règles et le contenu d'un contrat, les règles du CRTC s'appliquent en priorité.

15.2. Début et durée de votre contrat

Chaque contrat entre en vigueur individuellement à compter de la date d'activation du service, c'est-à-dire suite à l'installation de tout équipement requis par notre technicien. Si vous choisissez l'auto-installation ou pour le service de Téléphonie Mobile, l'activation sera en vigueur suite à la livraison postale ou à la remise en magasin de tout équipement requis.

Chaque contrat est à durée indéterminée. Il n'y a donc pas de date de fin.

15.3. Notre droit de modifier le contenu de votre contrat

À tout moment, nous pouvons modifier votre contrat, y compris le prix et la nature du service offert. Nous devons vous informer de toute modification au moins **30 jours** (ou **60 jours** dans certaines circonstances) avant son entrée en vigueur, par une lettre ou un écrit qui traite uniquement de ce sujet. Cet écrit doit indiquer clairement et lisiblement :

- l'information ajoutée à votre contrat, ou la clause modifiée avec sa version originale,
- la date d'entrée en vigueur de la modification, et
- toute autre information que la loi ou les règlements nous imposent.

Vos droits. Si la modification a pour effet d'augmenter la portée de vos engagements ou de réduire nos obligations, vous pouvez refuser cette modification et mettre fin au contrat sans avoir à payer l'indemnité pour l'équipement Vidéotron vendu avec rabais (cette indemnité est expliquée à la section 15.4). Vous pouvez le faire au plus tard **30 jours** après l'entrée en vigueur de cette modification.

Dans tous les cas, vous demeurez responsable de payer le prix des services fournis jusqu'au jour où votre contrat a pris fin.

15.4. Votre droit de mettre fin à votre contrat

À tout moment, vous pouvez mettre fin à votre contrat. Vous devez composer le 1 877 512-0911 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. Vidéotron vous remboursera alors, de manière automatique, toute somme supérieure à **5 \$** qui vous est due à la suite de cette résiliation et suivant le retour de vos équipements Vidéotron. Cependant, toute somme

inférieure à **5 \$**, qui vous est due à la suite de cette résiliation, vous sera uniquement remboursée sur demande et suivant le retour de vos équipements Vidéotron.

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 restant lorsque vous mettez fin au contrat. Voici le calcul :

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

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 : $350 \div 24 \times 9 = 131,25 \$$.

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 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.

15.5. Notre droit de mettre fin à votre contrat ou interrompre vos services

Avant de mettre fin à votre contrat, nous devons vous en informer par écrit au moins **60 jours** à l'avance.

Ce délai est plus court si nous mettons fin à votre contrat ou interrompons vos services parce que vous n'avez pas respecté l'un de vos engagements (ex. facture non-payée) : vous en serez informé **14 jours** à l'avance.

Sachez que nous ne pouvons pas interrompre vos services si vous êtes en retard dans le paiement de votre facture parce que vous contestez certains montants facturés. Vous devez toutefois payer le montant des frais non-contestés au minimum.

Vous ne recevrez aucun avis dans les cas suivants :

- Nous devons prendre des mesures immédiates pour protéger le réseau des fournisseurs de service partenaires de Vidéotron.

- Les services ou les équipements sont utilisés de manière abusive ou frauduleuse, y compris nos services à la clientèle.
- Les services ou les équipements sont utilisés d'une manière contraire à la loi ou aux règles imposées par le CRTC.

Des frais de rétablissement s'appliqueront si vous souhaitez que vos services soient réactivés. Le montant de ces frais est équivalent aux frais d'installation en vigueur au moment du rétablissement de votre service. Sachez que certains rabais ou certaines promotions auxquels vous aviez droit pourraient ne plus s'appliquer à la suite du rétablissement de service.

15.6. Votre droit de transférer votre contrat ou un équipement à une autre personne (avec notre autorisation)

Vous devez obtenir notre autorisation pour céder ou autrement transférer à une autre personne votre contrat Vidéotron ou un équipement Vidéotron qui vous a été prêté ou loué. Des frais pourraient être applicables en cas de transfert d'un contrat.

15.7. Notre droit de transférer votre contrat à une autre entreprise

Nous pouvons sans votre consentement céder ou autrement transférer votre contrat ou une partie de nos droits et de nos obligations à une personne, une entreprise ou une

organisation. Ce pourrait être le cas, par exemple, dans le cadre d'une fusion ou d'une réorganisation d'entreprise.

15.8. Plainte concernant votre contrat ou un service

Pour des renseignements sur notre procédure de plainte, vous pouvez consulter notre site web : <https://videotron.com/nous-joindre/plainte-crtc>. Si vous n'êtes pas satisfait de l'entente proposée, vous pouvez communiquer avec la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision : www.ccts-cprst.ca.

Vous pouvez également vous renseigner sur le Code Internet, le Code sans-fil et le Code des fournisseurs de télévision ainsi que sur les groupes de consommateurs admissibles identifiés par le CRTC sur le site web du CRTC : www.crtc.gc.ca.

15.9. Communications avec vous

Si votre contrat est conclu à distance avec nous, il vous sera remis en format électronique. Pour les autres cas, votre contrat vous sera remis en format papier, sauf si vous nous donnez l'autorisation de vous le remettre en format électronique. Les autres communications que nous pourrions avoir avec vous, notamment pour la transmission de vos factures, se feront en format électronique, sauf si vous nous faites la demande de les recevoir en format papier et dans la mesure où vous faites partie d'un des groupes de consommateurs admissibles identifiés sur notre site web : <https://videotron.com/soutien/compte-facturation/voir-facture>.

Annexe A : Indemnité payable pour l'équipement loué ou prêté en cas de perte ou bris

Équipements Helix

Borne Helix Fi	250,00\$	Cordon d'alimentation Modem	15,00\$
Borne Helix Fi 2	286,00\$	Routeur XER10	300,00\$
Borne XB6	250,00\$	Cordon d'alimentation Routeur	15,00\$
Borne XB7	286,00\$	Relais Wi-Fi	72,00\$
Borne XB9	290,00\$	Terminal Helix TV 1	158,00\$
Cordon d'alimentation Borne	2,00\$	Terminal Helix TV 2	170,00\$
Modem CODA56	120,00\$	Cordon d'alimentation Terminal Helix TV	2,00\$
Modem CODA4680	150,00\$	Télécommande Vocale	20,00\$
Modem DM1000	120,00\$	Modem TC4400	75,00\$
Modem CM8200	95,00\$	Modem Hitron CODA 60U	150,00\$
Autres équipements			
Modem pour accès Internet	69,00\$	Cordon d'alimentation X8	15,00\$
Modem téléphonie résidentielle (sans batterie)	72,67\$	illico 4K Ultra HD	349,00\$
Batterie modem téléphonie résidentielle	26,33\$	illico 4K	249,00\$
Modem pour accès Internet TGV / DOCSIS 3	159,95\$	Cordon d'alimentation avec adaptateur externe pour enregistreur illico 4K Ultra HD	15,00\$
Corde AC 125 volts	21,00\$	Télécommande terminal numérique	19,99\$
Transformateur	70,00\$	Cordon d'alimentation	5,00\$
Modem 940 Mbits	120,00\$	Cordon avec adaptateur externe	14,99\$
Câble d'alimentation – Modem 940 Mbits	15,00\$	Routeur Wi-Fi	129,95\$
Terminal numérique standard	39,00\$	Routeur Wi-Fi nouvelle génération	99,95\$
Enregistreur numérique personnel	189,00\$	Antenne Internet sans fil	150,00\$
Terminal numérique HD	99,00\$	Convertisseur numérique analogique	61,00\$
Terminal numérique HD nouvelle génération	99,00\$	Télécommande Convertisseur numérique analogique	11,50\$
Enregistreur numérique personnel HD	249,00\$	Câble d'alimentation Convertisseur numérique analogique	15,00\$
illico X8	349,00\$		

Annexe B : Règles imposées par la *Loi sur la protection du consommateur*
pour la location d'équipement Vidéotron à long terme

L'équipement Vidéotron loué ne vous appartient pas. Nous en demeurons propriétaires, même s'il est en votre possession.

Nous assumons la perte ou la détérioration de cet équipement qui est due à un cas de force majeure, sauf si :

- vous n'aviez pas le droit d'être en possession de cet équipement; ou
- vous étiez devenu propriétaire de l'équipement au moment de la perte ou de la détérioration.

Vous bénéficiez des mêmes garanties à l'égard de l'équipement loué que si vous en étiez propriétaire.

Si vous ne respectez pas vos engagements ou toute autre exigence prévus au contrat, nous pouvons :

- exiger le paiement immédiat de tout montant qui nous est dû; ou
- reprendre possession de l'équipement loué. Dans un tel cas, nous devons vous en informer par écrit 30 jours d'avance.

- Dans ce délai de **30 jours**, vous pouvez éviter la reprise de possession en remédiant au fait que vous n'avez pas respecté le contrat.

Vous pouvez nous retourner l'équipement loué en tout temps pendant la période de location. Dès que l'équipement nous est remis, la location prend fin. Nous n'avons pas à vous rembourser le montant des paiements échus déjà perçus et nous pouvons vous réclamer les dommages et intérêts réels qui découlent directement et immédiatement de la fin de la location.

Nous avons l'obligation de minimiser nos dommages.

Vous aurez avantage à consulter les articles 116, 150.10, 150.11 et 150.13 à 150.17 de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.