

Le présent document expose les conditions et garanties de service entre vous, personne physique ou personne morale unique, ci-après désignée par le terme « Abonné » et CoopTel ci-après désigné par le terme « Entreprise ».

Les conditions et garanties de la présente Annexe s'appliquent à chaque convention de services de télécommunications conclues par l'Abonné, soit les conventions de services de télédistribution, Internet et de téléphonie. Ces services peuvent être régis par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC ») et, dans la mesure où il y a incompatibilité entre les dispositions des présentes modalités et conditions et les règles applicables édictées par le CRTC, ces dernières prévaudront.

L'Abonné reconnaît et accepte que les présentes conditions et garanties puissent être modifiées de temps à autre par l'Entreprise conformément aux dispositions de la présente convention. Une version à jour des présentes conditions et garanties peut être obtenue sur le site Internet de l'Entreprise à l'adresse www.coopTEL.qc.ca ou en téléphonant au service à la clientèle au numéro de téléphone apparaissant sur la première page de la convention.

Veuillez prendre connaissance des conditions et garanties de service avant d'utiliser les services de l'Entreprise.

Partie A – Conditions et garanties générales

1. Définition

Aux fins des présentes modalités et conditions de service, les définitions suivantes s'appliquent :

1.1. Abonné - Une personne physique qui se procure un ou des services pour des fins personnelles et résidentielles seulement ou une personne morale unique qui se procure un ou des Services pour des fins commerciales ou dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise. Dans l'éventualité où les services d'un Abonnement résidentiel sont utilisés à des fins commerciales ou dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise, l'Abonné sera transféré au Service Affaires de l'Entreprise.

1.2. Code – Les éléments d'identification qui sont attribués à l'Abonné par l'Entreprise ou par un autre fournisseur et, par la suite, transférés à l'Entreprise, tels que numéro de téléphone, numéro de téléphone de transition (utilisé temporairement lors du transfert d'un numéro de téléphone), carte d'appel, numéro d'identification personnel (« NIP »), adresse de courriel, adresse IP et adresse de page Web.

1.3. Abonnement - L'un ou l'autre des abonnements de service de CoopTel conclus entre l'Abonné et l'Entreprise ou, selon le contexte, tous ces abonnements y compris leur annexe respective.

1.4. Équipement – L'équipement qui est fourni, prêté, loué ou vendu à l'Abonné par l'Entreprise, selon le cas, notamment les modems, routeurs, décodeurs et autres équipements. Tout équipement tiers, qui n'est pas fourni, prêté, loué ou vendu par l'Entreprise, est expressément exclu de la définition. L'utilisation d'équipements tiers sera aux risques de l'Abonné.

1.5. Tarifs et frais - Les tarifs, les frais d'abonnement et les modalités de paiement sont ceux fixés par l'Entreprise et ils peuvent être modifiés au cours de la période d'abonnement, même dans le cadre d'une offre promotionnelle, à la suite d'un avis écrit de trente (30) jours de l'Entreprise ou à une autorisation des autorités réglementaires. Les frais et tarifs ne comprennent pas les taxes applicables.

1.6. Prix – Le prix ou la mensualité payable pour les services offerts par l'Entreprise selon le type de service, le type d'abonnement et, lorsque applicable, la période d'abonnement choisie, le tout tel que conformément à l'Abonnement. Pour plus de certitude, et à moins que le contexte n'exige un sens différent, « Prix » s'entend également du prix de vente ou du montant de location payable par l'Abonné, pour des équipements, excluant les taxes sauf avis contraire.

1.7. Services – Les services de base, les services à l'utilisation, à l'usage ou à la carte et les autres services qui sont fournis à l'Abonné par l'Entreprise, comme indiqué à l'abonnement. Sont spécifiquement exclus des services, tous les services et tous les équipements qui ne sont pas visés par l'Abonnement, ainsi que tout soutien technique nécessaire en raison de l'utilisation de l'Abonné d'équipement ou de matériel qui ne respecte pas les exigences minimales reliées à l'utilisation des services.

1.8. Services de base – Le ou les services de télécommunications qui sont fournis à l'Abonné par l'Entreprise, lesquels peuvent inclure, selon le choix de l'Abonné, des services de téléphonie, Internet et télédistribution. Les services de base incluent également, dans la mesure applicable I) le prêt ou la fourniture d'équipement lorsqu'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 l'Entreprise), ainsi que IV) tout service de télécommunications complémentaire à un service de base, ou toute modalité ou option complémentaire à un tel service, incluant, sans limitation, les services à l'utilisation, à l'usage ou à la carte.

1.9. Services à l'utilisation, à l'usage ou à la carte – Les services reliés à des événements ponctuels et non récurrents ou à l'utilisation faite par l'Abonné, incluant, sans limitation, la vidéo sur demande, la télé à la carte, les services interurbains, la surconsommation Internet, ainsi que les requêtes d'intervention technique.

1.10. Démarcation – Le point de démarcation représente la prise ou l'endroit où le modem et l'équipement de l'Entreprise se raccordent aux équipements de l'Abonné.

1.11. Renseignements personnels - Est un renseignement personnel sur l'Abonné, tout renseignement concernant l'Abonné contenu à son dossier et susceptible de l'identifier. Sont exclus de ces renseignements, ceux déjà diffusés ou autrement rendus disponibles au public ainsi que les renseignements commerciaux ou d'entreprise servant aux fins des opérations de l'Entreprise.

2. Objet

En considération du paiement du prix des services et de tous les frais dus, l'Entreprise s'engage à fournir à l'Abonné les services demandés ou utilisés, selon les modalités et conditions de service de l'abonnement.

3. Paiement des services

3.1. Utilisation - L'Abonné est responsable de l'utilisation des services et de l'équipement, y compris des frais occasionnés en lien avec des équipements tiers utilisés. L'Abonné s'engage à en payer les tarifs et autres frais applicables à l'Entreprise conformément à son abonnement, plus les taxes.

3.2. Facturation - Les frais d'installation et les frais d'administration sont payables à la mise en service. Les frais d'équipement sont payables à la réception de l'équipement. Les équipements en achat différé doivent être payés en totalité même s'ils sont retournés à l'entreprise ou que le service est interrompu. Les frais mensuels sont payables à la date d'échéance indiquée sur la facture ou selon l'entente de prélèvements bancaires préautorisés ou de prélèvements sur carte de crédit. En cas d'absence de dépôt de garantie, le premier mois doit être payé d'avance. Les périodes de facturation correspondent avec les périodes des mois du calendrier.

3.3. Frais d'administration - Des frais d'administration de 1,25 % mensuellement (soit 16,07 % sur une base annuelle) pourront être portés au compte de l'Abonné pour tout solde dû après la date d'échéance. Ces frais pourront être modifiés à la suite d'un préavis de trente (30) jours par l'Entreprise à l'Abonné.

3.4. Frais pour provisions insuffisantes - Des frais seront facturés à l'Abonné pour tout chèque ou paiement préautorisé retourné pour provisions insuffisantes ou pour chaque débit sur la carte de crédit du client qui ne sera pas autorisé par l'institution émettrice.

3.5. Frais encourus - Si les modalités de paiement ne sont pas respectées, l'Entreprise se réserve le droit d'interrompre tous les services qu'elle fournit à l'Abonné et de retirer tous les installations et équipements qui lui appartiennent. Tous les frais encourus seront alors exigibles et l'Entreprise se réserve le droit de transporter la créance à un tiers.

3.6. Frais de rétablissement de service - Aucuns frais ne seront facturés pour l'annulation de services. Cependant, en cas de suspension de service pour non-paiement, des frais de rétablissement de service selon le taux en vigueur seront exigés.

3.7. Frais de résiliation – Des frais de résiliation seront facturés à l'Abonné pour tout service dont il ne paie pas entièrement le prix régulier et que le montant impayé diminue progressivement en fonction du temps écoulé.

3.8. Frais d'annulation – Si le client est absent lors d'une installation ou d'un rendez-vous nécessitant le déplacement d'un technicien, l'Entreprise se réserve le droit de facturer des frais d'annulation selon le taux en vigueur.

3.9. Autres frais – Représentent les indemnités compensatoires payables en cas de bris ou perte d'équipement.

3.10. Dépôt de garantie – Un dépôt correspondant à un maximum de 3 mois de service peut être exigé. Ce dépôt est remis en crédit au compte lorsque l'abonné aura respecté 6 mois consécutifs de bons paiements en somme et en temps.

3.11. Crédit – Tout montant facturé en trop ou par erreur sera crédité à l'Abonné, dans la mesure où le montant en question a été contesté dans les 90 jours suivant la date de la facture en question, afin de permettre à l'Entreprise de faire les vérifications nécessaires. Le cas échéant, l'Entreprise créditera les sommes erronées jusqu'à la dernière facture détaillée reçue par l'Abonné.

3.12. Part sociale – Une part sociale de 10.00 \$ est obligatoire pour être membre de l'Entreprise. La part sociale permet de bénéficier des tarifs promotionnels, d'exercer un droit de vote lors de l'assemblée générale annuelle et de bénéficier de la ristourne annuelle.

4. Obligations de l'Abonné

4.1. Responsabilité découlant des services et équipements – L'Abonné est responsable de tous les frais relatifs à tous les services et équipements fournis par l'Entreprise. L'Abonné est responsable des frais relatifs aux appels, transactions et transferts effectués, des appels et logiciels reçus ou acceptés ainsi que des appels, transactions et transferts qui lui sont facturés, peu importe qui les a effectués. L'Abonné est également responsable pour tous les frais encourus à la suite de l'utilisation de sa carte d'appel téléphonique, ses codes d'accès ou son numéro d'identification personnel qui lui a été assigné ou qui a été sélectionné par ce dernier.

4.2. Installation de l'équipement – Dans certaines circonstances et avec l'autorisation préalable de l'Entreprise, l'Abonné pourra ou devra procéder à l'installation de l'équipement ou de leur remplacement. Dans le cas d'équipements non installés par l'Entreprise, l'Abonné s'engage à aviser l'Entreprise dans les dix (10) jours suivant la réception de l'équipement de toute défectuosité sans quoi il sera réputé avoir reçu l'équipement en bon état de fonctionnement.

4.3. Utilisation de l'équipement – L'Abonné doit utiliser l'équipement avec soin, prudence et diligence. Il s'engage également à se conformer aux manuels d'instructions fournis par l'Entreprise, le cas échéant, et à toutes directives ou exigences de l'Entreprise relativement à l'équipement loué. En outre, l'Abonné ne peut modifier ni altérer l'équipement ou la configuration de l'équipement loué à défaut de quoi des frais d'intervention technique seront appliqués. De plus, l'Abonné s'exposera à des sanctions de nature civile et pénale.

4.4. Utilisation conforme – Les services peuvent être utilisés par l'Abonné et toutes les personnes que ce dernier autorise, à l'adresse de service, pour des fins personnelles seulement. L'Abonné ne peut utiliser les services ou permettre qu'ils soient utilisés par qui que ce soit dans un but ou d'une manière contraire à la loi ou de façon abusive dont notamment, de façon à mettre en péril l'équipement, de manière à nuire à l'Entreprise ou à autrui, de manière à empêcher autrui d'en faire un usage juste et proportionné, pour envoyer de façon massive des messages non sollicités, contrevenir aux droits d'auteurs, perturber le réseau Internet, ainsi que pour logger des appels ou envoyer des messages importuns ou offensants.

4.5. Revente - Il est strictement défendu à l'Abonné de revendre ou de distribuer contre compensation ou gratuitement tout élément du service pour quelque fin que ce soit. Toute transgression de cette interdiction pourra entraîner l'annulation immédiate du service.

4.6. Équipement de l'Abonné – L'Abonné déclare avoir en sa possession tout l'équipement nécessaire à la connexion des services au point de démarcation et reconnaît avoir l'obligation de fournir l'équipement (incluant le filage interne) qui satisfait aux exigences minimales nécessaires à l'utilisation des services et de l'équipement fournis par l'Entreprise. L'équipement de l'Abonné 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); 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 ». Dans l'éventualité où des services de soutien technique sont fournis par l'Entreprise à l'Abonné et résultent d'une défectuosité de l'équipement appartenant à l'Abonné, ou de tout autre équipement au-delà du point de démarcation ou que ledit équipement ne respecte pas les exigences minimales nécessaires, des frais d'administration, d'installation ou de soutien technique additionnels pourront alors être facturés à l'Abonné par l'Entreprise.

4.7. Accès à la résidence de l'Abonné – L'Abonné s'engage à donner libre accès, de manière raisonnable et durant les heures normales d'affaires, à un représentant dûment autorisé de l'Entreprise aux lieux où les services seront dispensés afin de pouvoir installer, inspecter, réparer, entretenir l'équipement ou afin de pouvoir agir sur le réseau de l'Entreprise, lors d'un dérangement qui perturbe le réseau ainsi que pour s'assurer du respect des obligations de l'Abonné en vertu de cette convention. Avant de pénétrer sur les lieux, l'Entreprise doit obtenir l'autorisation de l'Abonné, sauf en cas d'urgence ou lorsque l'Entreprise a obtenu une ordonnance judiciaire. Une personne majeure doit être présente sur place sans quoi le technicien ne sera pas autorisé à entrer dans le domicile de l'Abonné. Sur demande de l'Abonné, le représentant de l'Entreprise devra présenter une pièce d'identité valable émise par l'Entreprise.

5. Responsabilités de l'Abonné

5.1. Transfert de fournisseur – Sauf en cas de transfert du numéro de téléphone, l'Abonné doit prendre les dispositions nécessaires pour obtenir la terminaison des services fournis par son ancien fournisseur de services. En tout temps, l'Abonné demeure responsable des frais et coûts associés à cette responsabilité ainsi que de toutes les sommes dues à son ancien fournisseur de services.

5.2. Utilisation et éléments d'identification – L'Abonné est l'unique responsable de l'utilisation de ses services et de l'usage qui en est fait. Il incombe à l'Abonné d'assurer la sécurité et la confidentialité de ses Codes. En conséquence, l'Entreprise n'assume aucune responsabilité relativement aux actes ou omissions de l'Abonné ou de toute personne qui utilise les Codes de l'Abonné. Dans l'éventualité où la sécurité des informations ou Codes de l'Abonné serait compromise, il est de la responsabilité de l'Abonné de communiquer immédiatement avec le soutien technique de l'Entreprise. Sans limiter la généralité de ce qui précède, l'Abonné est responsable de la totalité des frais portés à son compte jusqu'à ce qu'un tel avis ait été donné à l'Entreprise.

5.3. Perte de l'équipement – En cas de perte ou de non-retour par l'Abonné de l'équipement qui lui est loué ou de bris qui le rend inutilisable, même si cette perte ou ce dommage résultent d'une force majeure ou d'une cause étrangère à l'Abonné, l'Abonné convient de payer à l'Entreprise, à titre de dommages et intérêts liquidés, le montant du jour.

5.4. Rendez-vous d'installation - L'Entreprise ne sera en aucun cas tenue responsable à l'égard de quelque réclamation, dommage, perte ou dépense, y compris, mais sans s'y limiter, toute perte de salaire ou journée de travail perdue, pour un rendez-vous d'installation.

6. Équipements

6.1. Achat d'équipement - Tout équipement acheté peut faire l'objet d'un échange ou d'un remboursement dans les 10 jours suivant la date d'achat sur présentation du reçu, en bon état et dans son emballage d'origine. L'Abonné ne peut toutefois se souscrire aux modalités découlant d'un abonnement dans le cadre d'une offre promotionnelle.

6.2. Location d'équipement - L'équipement loué par l'Abonné demeure en tout temps la propriété de l'Entreprise. Si le service est annulé ou si l'Abonnement est résilié pour quelque raison que ce soit, l'équipement et le matériel associé que l'Abonné a reçu doivent être

rendus. Des frais de location seront facturés à l'Abonné jusqu'à ce que l'équipement et le matériel associé soient reçus par l'Entreprise. Dans le cas où le matériel ne serait pas rendu à l'Entreprise, celle-ci se garde le droit de facturer à l'Abonné le prix équivalent à la valeur à neuf du jour. L'Abonné convient d'utiliser et d'assurer la maintenance de l'équipement loué conformément aux instructions d'exploitation reçues de l'Entreprise, de ses mandataires, de ses agents ou de ses fournisseurs, selon le cas. L'Abonné convient en outre de les retourner, en bon état, à ses frais et risques. L'Abonné assume tous les risques de vol, perte, endommagement ou de destruction de ces équipements, jusqu'à ce qu'ils soient reçus par l'Entreprise. Toutes les obligations de l'Abonné concernant l'équipement qui lui a été remis demeureront en vigueur malgré l'expiration ou la résiliation de l'Abonnement dans la mesure requise par leur exécution.

7. Garantie des services et de l'équipement

7.1. Garantie - Advenant un bris résultant de l'utilisation normale de l'équipement original, la garantie de base prévoit le remplacement sans frais dudit équipement par un équipement équivalent du même type. Cette garantie débute automatiquement à la date d'achat de l'équipement. Une fois la garantie expirée, l'Entreprise ne supporte plus le service d'entretien. L'Entreprise supporte la garantie de l'équipement même pour un non-abonné.

7.2. Équipements neufs – L'Entreprise donne une garantie de base sur ses équipements neufs au moment de l'achat. Cette garantie est de 12 mois pour les décodeurs, de 6 mois pour les modems et les routeurs et de 30 jours sur les manettes.

7.3. Équipements remis à neuf – L'Entreprise donne une garantie de base de ses équipements remis à neuf au moment de l'achat de 6 mois pour les décodeurs, de 90 jours sur les modems et routeurs et de 15 jours les manettes.

7.4. Limitation – L'Entreprise 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 aux présentes modalités et conditions de service. Par conséquent, sauf si expressément prévue aux présentes ou à moins qu'elle n'ait été faite par un représentant dûment autorisé, toute déclaration, représentation, garantie ou condition, expresse ou implicite, est, par les présentes, exclue, sous réserve des lois applicables. Les services sont fournis « tels quels » et dans la mesure où ils sont disponibles. Sans limiter la généralité de ce qui précède, l'Entreprise ne garantit pas I) que les services satisfieront les besoins de l'Abonné; 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 conforme à un usage particulier, et que V) les services offerts sont compatibles avec les logiciels ou l'équipement appartenant à l'Abonné.

8. Plan d'entretien optionnel résidentiel

8.1. Services couverts par le plan d'entretien optionnel résidentiel - La réparation ou le remplacement des prises et du câblage intérieur accessible à partir du point de démarcation relié au réseau de l'Entreprise, ne fonctionnant plus en raison de l'usure normale et le fil de service si problème technique ou défectueux. Le diagnostic des dérangements causés par l'équipement terminal.

8.2. Services non couverts par le plan d'entretien optionnel résidentiel - La réparation ou le remplacement de tout équipement terminal ou excédentaire au fil de service. Les problèmes ou dommages aux installations connus de l'Abonné ou de l'Entreprise, existants antérieurement à l'abonnement au plan d'entretien. Les dommages causés par la négligence ou le vandalisme aux installations. Les dommages aux installations résultants d'un cas de force majeure incluant une catastrophe naturelle, un incendie, une inondation, la foudre, le verglas ou un fait de guerre. La réparation ou le remplacement d'installations non conformes aux codes de l'électricité ou aux normes et règlements qui s'appliquent. La réparation ou le remplacement de prises ou de câbles intérieurs inaccessibles parce qu'il est impossible d'accéder aux pièces ou à une partie des pièces où ils se trouvent et la réparation aux pièces ou à une partie des pièces. La réparation ou le remplacement du câblage extérieur (aérien ou enfoui) reliant des structures distinctes sur les mêmes lieux. La réparation ou le remplacement d'installations destinées spécifiquement à transmettre des données. La réalisation de travaux en dehors des heures d'ouverture de l'Entreprise. L'installation de prises ou de câblage supplémentaires. La réparation ou le remplacement des prises ou du câblage intérieur en raison de dommages causés par des animaux.

8.3. Couverture - La couverture offerte par le plan d'entretien optionnel entre en vigueur le jour même de l'abonnement au plan d'entretien. Le plan d'entretien optionnel est sujet à une durée initiale de 12 mois à compter de la date d'abonnement et des frais de résiliation équivalent au plus petit montant entre la durée restante ou la facturation en heures de l'engagement seront facturés si l'Abonné met fin prématurément à son abonnement. À la fin de la durée initiale, le plan d'entretien optionnel demeure en vigueur, sur une base mensuelle, selon les présentes modalités.

8.4. Facturation - La facturation sera effectuée à même le relevé de compte de l'Abonné et à la fréquence de facturation habituelle.

8.5. Tarifs et frais - L'Entreprise se réserve le droit de modifier en tout temps le tarif applicable au plan d'entretien optionnel.

8.6. Autres modalités - L'Entreprise se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires ou de résilier le plan d'entretien optionnel si elle juge que l'Abonné utilise le service à outrance, commet des abus, manque à ses obligations en vertu du plan d'entretien optionnel

ou ne paie pas à échéance les sommes dues selon les modalités du plan d'entretien optionnel.

9. Responsabilité de l'Entreprise

9.1. Interruptions de service - L'Entreprise ne peut être tenue responsable des interruptions de service résultant de cas fortuits, de force majeure ou autres causes hors de son contrôle. En cas d'interruption du service, l'Abonné doit s'adresser à l'Entreprise afin qu'elle puisse en rétablir le bon fonctionnement dans les meilleurs délais possible. L'Abonné pourra s'adresser à l'Entreprise dans les quinze (15) jours suivant un tel évènement pour réclamer un crédit de service pour toute interruption supérieure à 48 heures continues de service à la suite de l'appel de l'Abonné. L'Entreprise pourra interrompre le service pour de brèves périodes pour l'entretien du réseau.

9.2. Installations et équipements - La responsabilité de l'Entreprise se limite aux installations et aux équipements qu'elle utilise à l'intérieur de son territoire pour acheminer le service. L'Entreprise pourra exiger le remboursement des frais encourus pour une visite à domicile générée pour tout équipement propriété de l'Abonné ou pour toute modification effectuée par l'Abonné aux installations de l'Entreprise. L'Abonné est responsable de ses équipements, du filage interne, du câblage et des prises au-delà du point de démarcation. L'Entreprise, sans obligation de sa part, peut installer, à la demande de l'Abonné, le câblage intérieur et les prises et offrir des services de réparations aux tarifs établis.

9.3. Modifications, remplacements - L'Entreprise se réserve le droit de discontinuer ou de modifier un ou plusieurs de ses services, de remplacer ses équipements ou de changer ses techniques de transmission.

9.4. Exclusions – Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de l'Entreprise, elle n'est pas responsable, envers l'Abonné ou toute autre personne, des dommages qu'elle ou que les personnes sous son contrôle lui causent, quelle qu'en soit la nature. Sans limiter la généralité de ce qui précède, l'Entreprise n'est pas responsable du préjudice matériel résultant de l'utilisation, la validité, la qualité, l'interruption, la défectuosité ou le ralentissement des services fournis par elle, d'une panne électrique, de la défaillance du modem et de l'équipement. Par ailleurs, l'Entreprise ne sera pas tenue responsable : I) de toute interruption ou non-disponibilité du service, 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 l'Entreprise fournit les services; II) des faits et gestes ou omissions de l'Abonné ou du fonctionnement ou de la défaillance des équipements de l'Abonné; III) de tout dommage subi par les équipements de l'Abonné découlant du branchement ou du débranchement du modem et de l'équipement loué par l'Entreprise à l'Abonné.

9.5. Limitations – Si l'Entreprise devait néanmoins être trouvée responsable d'une perte ou d'un dommage de quelque nature que ce soit, sa responsabilité serait limitée à créditer à l'Abonné une somme égale aux frais mensuels payables par cet Abonné pour une période maximale d'un (1) mois. L'Entreprise ne sera en aucun cas tenue responsable envers l'Abonné ou un tiers de quelques dommages indirects, spéciaux, ou punitifs, ni de quelque perte économique que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, toute perte de données, d'informations, de revenus ou de bénéfices ou l'impossibilité de réaliser les économies prévues, découlant, de façon directe ou indirecte, de la négligence de l'Entreprise.

9.6. Codes – L'Entreprise 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 l'Abonné ou par un tiers à partir des Codes de l'Abonné.

10. Entrée en vigueur, durée et résiliation de chaque abonnement

10.1. Entrée en vigueur - Chaque abonnement entre individuellement en vigueur à compter de l'activation du service de base en question, ou au moment de l'installation de l'équipement, selon le cas, et demeure en vigueur jusqu'à ce qu'il ait été résilié conformément à l'abonnement par l'une ou l'autre des parties.

10.2. Durée et renouvellement - La durée de l'abonnement sera d'un mois civil, et à moins d'un avis contraire de l'Abonné ou de l'Entreprise, il se renouvellera automatiquement le premier de chaque mois aux mêmes conditions, sous réserve de toute augmentation des frais dont l'Abonné aura été informé par écrit. Si un abonnement a été conclu pour une durée fixe, cet abonnement sera, à son échéance, reconduit pour une période indéterminée au tarif alors en vigueur pour ce service de base.

10.3. Annulation – L'Abonné peut en tout temps annuler sa commande avant l'activation du service. Des frais d'administration établis selon le taux en vigueur pourront être facturés au client.

10.4. Résiliation - L'avis de résiliation peut être communiqué par téléphone, télécopieur, courriel ou par lettre au bureau de l'Entreprise. Si l'abonnement est effectué dans le cadre d'une promotion offerte et en vertu de laquelle le client bénéficie de frais moindres que ceux qu'il aurait dû payer n'eût été de cette promotion, l'Abonnement est conclu pour la période visée par la promotion.

10.5. Service offert dans le cadre d'une promotion – La durée de l'abonnement à un Service offert dans le cadre d'une promotion de l'Entreprise permettant à l'Abonné de bénéficier de tarifs réduits ou autres avantages (une « Promotion ») ou pour une période déterminée, l'abonnement aura alors une durée correspondant au moins à la période minimale requise par la Promotion (la « Période de promotion ») ou à la période déterminée. Si l'Abonné résilie un service avant l'expiration de la période de promotion ou de la période déterminée, il devra payer à l'Entreprise les indemnités de résiliation indiquées dans la promotion et dans la convention, le cas échéant. À moins d'un avis contraire de l'Abonné, l'abonnement sera automatiquement reconduit à l'expiration de la période de promotion ou de la période déterminée, sur une base mensuelle au prix alors en vigueur pour les services en question, et pourra être résilié selon les modalités énoncées à l'article 10. L'Abonné demeure

responsable du paiement de tous les soldes accumulés et impayés à la date effective de résiliation ou d'expiration.

10.6. Résiliation dans le cadre d'un non-respect des obligations - L'Entreprise peut interrompre les services ou résilier le ou les Abonnements(s) lorsque l'Abonné est en défaut de respecter ses obligations en vertu de l'un ou l'autre des abonnements. Avant de procéder à l'interruption des services ou à la résiliation du (des) abonnement(s), l'Entreprise donnera à l'Abonné un préavis écrit, à moins qu'il ne faille prendre des mesures immédiates pour protéger le réseau ou qu'il s'agisse d'un cas d'usage abusif, frauduleux ou contraire à la loi.

10.7. Remise des équipements - Dans l'éventualité où l'abonnement est résilié, l'Abonné s'engage à remettre sans délai à l'Entreprise tout équipement fourni, loué ou prêté. À défaut, l'Abonné remboursera à l'Entreprise, au choix de l'Entreprise, le montant de l'indemnité compensatoire fixé à la discrétion de l'Entreprise, les frais encourus par celle-ci pour localiser l'équipement fourni, loué ou prêté et en reprendre la possession.

10.8. Remboursement – L'Entreprise retiendra tout montant en crédit pour une période minimale de 90 jours suivant la réception de l'avis de résiliation, afin de permettre à l'Entreprise de faire les vérifications nécessaires. Le cas échéant, l'Entreprise remboursera les sommes dues à l'Abonné.

10.9. Autres modalités - Nonobstant les dispositions du présent article 10, si l'Abonnement est pour une durée indéterminée, l'Entreprise peut en tout temps résilier l'Abonnement sur préavis d'au moins 30 jours.

11. Modification à l'abonnement

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

12. Renseignements personnels

12.1. Renseignements personnels - L'Abonné confirme que les renseignements personnels qui le concernent fournis à l'Entreprise sont exacts et reconnaît avoir été informé : I) que ces renseignements personnels serviront à la gestion de son dossier client (crédit, facturation, perception); II) que les renseignements contenus dans son dossier client seront accessibles seulement lorsque nécessaire en rapport avec l'objet de ce dossier, à des employés ou mandataires de l'Entreprise dans l'exercice de leurs fonctions; et III) que son dossier client sera conservé au Service à la clientèle de l'Entreprise, dont les coordonnées sont indiquées sur le relevé de compte de l'Abonné, auprès duquel il devra acheminer toute demande d'accès ou de rectification aux renseignements personnels. L'Abonné s'engage à informer l'Entreprise sans délai de tout changement aux renseignements personnels qu'il a fournis à l'Entreprise.

12.2. Autorisation – L'Abonné autorise l'Entreprise à inclure nom, adresse et numéro(s) de téléphone à la liste nominative de clients de l'Entreprise pour prospection commerciale ou philanthropique. L'Abonné a le droit de mettre fin à cette autorisation en tout temps, au moyen d'un avis verbal ou écrit à cet effet adressé au Service à la clientèle de l'Entreprise.

12.3. Demandes d'accès ou de rectification - Les renseignements personnels de l'Abonné sont traités conformément aux lois. Le dossier de l'Abonné est conservé au Service à la clientèle de l'Entreprise et ses renseignements sont rendus accessibles en tout temps à l'Abonné dans un délai de 30 jours de la réception d'une demande écrite. Les demandes d'accès ou de rectification des renseignements personnels de l'Abonné doivent être envoyées par écrit au : Directeur des services clients, 5521, chemin de l'Aéroport, Valcourt (Québec), JOE 2L0. L'Abonné doit informer l'Entreprise sans délai de tout changement à ses renseignements personnels. Des frais d'administration sont applicables pour l'impression papier des documents.

Partie B – Autres dispositions applicables au service de téléphonie

13. Options - Le service de téléphonie n'inclut pas les options, sauf si l'Abonné en fait la demande et moyennant le prix applicable à ces options. Les services à l'utilisation, incluant, sans limitation, l'assistance-annuaire téléphonique, les services interurbains, seront facturés à l'utilisation, aux prix alors applicables lors de l'utilisation.

14. Service interurbain

14.1. Service interurbain - Le service interurbain est acheminé par défaut selon les tarifs de l'Entreprise. Le service interurbain est facturé à la minute et, à la fin d'un appel, le temps d'utilisation est arrondi jusqu'à la prochaine minute. Des frais minimums d'une (1) minute sont applicables pour chaque appel.

14.2. Non-adhésion - Dans le cas où l'Abonné ne désire pas adhérer au service interurbain conformément aux présentes, l'Abonné reconnaît être avisé qu'il est responsable de contacter un autre fournisseur interurbain pour ce service. L'Abonné comprend qu'il sera facturé pour les frais d'interurbain aux tarifs alors en vigueur pendant toute la période où le

service interurbain intérimaire lui est fourni par l'Entreprise, et ce, jusqu'à ce que l'autre fournisseur du service interurbain choisi par l'Abonné soit en mesure d'offrir ledit service d'interurbain.

14.3. Responsabilité de l'Entreprise - L'Abonné comprend que certains fournisseurs de services interurbains pourraient ne pas acheminer les appels interurbains à partir du réseau de l'Entreprise et dégage l'Entreprise de toute responsabilité à cet égard.

15. Transfert du numéro de téléphone - L'Abonné demeure responsable de toutes les sommes dues à son ancien fournisseur de services.

16. Droit de propriété - L'Abonné n'a aucun droit de propriété sur le numéro de téléphone, les codes et autres éléments d'identification attribués par l'Entreprise en vertu des présentes, et l'Entreprise peut changer ou retirer ce numéro de téléphone, les codes et autres éléments d'identification en tout temps en donnant à l'Abonné un avis à cet effet. Nonobstant ce qui précède, au cours de la période où le service de téléphonie est fourni par l'Entreprise, l'Abonné détient le droit exclusif d'utilisation du numéro de téléphone. L'Entreprise peut changer ce numéro si elle a un motif raisonnable de le faire, telle qu'une exigence d'un organisme gouvernemental, et qu'elle donne par écrit à l'Abonné un préavis raisonnable comportant le motif et la date d'entrée en vigueur du changement de numéro de téléphone. En cas d'urgence, un avis verbal avec confirmation écrite subséquente suffit.

Partie C - Autres dispositions applicables au service Internet

17. Conditions régissant l'utilisation - L'Abonné convient d'utiliser le service conformément aux politiques et aux procédures décrites dans les règles d'utilisation acceptables disponibles sur le site Internet de l'Entreprise et celles qui peuvent lui être transmises de temps à autre via son adresse courriel de facturation.

18. Consommation Internet - L'Abonné reconnaît que le nombre de giga-octets indiqué pour chacun des types d'abonnements constitue un maximum d'utilisation et que toute utilisation excédentaire de la bande passante (c'est-à-dire au-delà du maximum applicable à l'accès Internet choisi) sera facturée au tarif de 2 \$ /Go arrondi au giga-octet le plus haut. Le montant maximal pour utilisation excédentaire pouvant être facturé correspond à 10 % de la bande passante incluse dans le forfait de L'Abonné facturé à 2 \$ /Go. Une fois ce 10 % atteint, la consommation Internet sera bloquée. L'Abonné peut consulter sa consommation Internet au cooptel.ca/espace-client/. Pour toute information sur l'utilisation de données relativement aux activités en ligne courantes L'Abonné peut consulter la section soutien du site Web au cooptel.ca/soutien/internet/.

19. Non-respect des conditions d'utilisation - L'option Internet illimité correspond à environ 800Go de consommation. En cas de dépassement de la limite de 800Go, une lettre vous sera envoyée vous avisant des usages de votre consommation Internet. En cas de non-respect des conditions d'utilisation du service ou s'il est utilisé de façon abusive et contraire à l'usage normal perturbant ainsi d'autres Abonnés de l'Entreprise, celle-ci se réserve le droit de suspendre ou de limiter, sans préavis, tous les services qu'elle fournit à l'Abonné et de retirer tous les équipements et installations qui lui appartiennent. Aucun frais supplémentaire ne vous sera facturé en cas de dépassement.

20. Adresse IP - L'Entreprise demeure en tout temps le propriétaire de toute adresse IP qu'elle attribue à ses abonnés. Les adresses IP peuvent changer en tout temps et sans préavis. L'Entreprise décline toute responsabilité à l'égard des réclamations, dommages, pertes ou dépenses découlant de tout changement d'adresse IP.

21. Sécurité - L'Entreprise ne sera en aucun cas tenue responsable de quelque fichier corrompu ou de quelque virus pouvant nuire à l'utilisation du service. Il appartient à l'Abonné de protéger son système par des moyens appropriés, tels des logiciels disponibles sur le marché, contre le vol, le piratage, l'utilisation non autorisée ou la corruption de ses données. Tout préjudice causé au réseau Internet par le défaut de l'Abonné de sécuriser convenablement son système pourra entraîner la résiliation immédiate de son abonnement au service.

22. Disponibilité des services - Les services Internet sont disponibles seulement là où la technologie le permet.

23. Service d'accès Internet par téléphone - Les plans de services Internet haute vitesse comprennent 10 heures par mois de connexion par modem téléphonique, là où un numéro local de l'Entreprise est disponible. Le temps d'utilisation supplémentaire et l'utilisation de services interurbains, lorsque l'Abonné demande l'accès à partir d'un endroit situé à l'extérieur de la zone d'appel téléphonique local, seront facturés au tarif en vigueur.

Partie D - Autres dispositions applicables au service de télédistribution

24. Obligations de l'Entreprise - Les obligations de l'Entreprise se limitent à distribuer à l'Abonné la programmation qu'elle reçoit ou produit, selon la catégorie de services de télédistribution souscrite par l'Abonné et précisée à l'abonnement. L'Entreprise n'est toutefois pas responsable de la disponibilité des chaînes, 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 l'Entreprise, 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 ou le droit à la résiliation de l'abonnement comme mentionné dans la présente convention.

25. Réception de signaux - L'Abonné ne peut relier l'équipement à un nombre de téléviseurs ou de récepteurs supérieurs au nombre autorisé indiqué sur la facture ou sur l'Abonnement, selon le cas, ou procéder par lui-même à l'installation de prises additionnelles, à défaut de quoi l'Abonné expose 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 l'Entreprise. Toute dérogation à la loi peut entraîner des sanctions civiles ou pénales.

26. Équipement - L'Entreprise ne pourra être tenue responsable de quelque façon que ce soit du fonctionnement, de l'entretien ou de la réparation du téléviseur de l'Abonné, ou de tout autre appareil connexe de l'Abonné.

Partie E - Autres dispositions applicables au service de location

27. Entrée en vigueur - La location débute à la date de remise de l'équipement et se prolonge, selon le cas, jusqu'à la date de résiliation des services liés, à la date d'achat de l'équipement loué ou à la date de retour de l'équipement lorsque l'Abonné achète ou loue un nouvel équipement.

28. Entretien et réparation - L'Abonné doit prendre soin de manière raisonnable de l'équipement loué et s'engage notamment à ne pas retirer ou modifier tout numéro de série ou étiquette. L'entreprise assure l'entretien et la réparation de l'équipement loué nécessaire à la suite de l'usure normale seulement.

29. Option d'achat - Advenant que l'Entreprise octroie une option d'achat sur l'équipement loué, cette dernière ne pourra être exercée que 12 mois après la date de début de la location. Le prix de l'option d'achat est établi au prix d'un équipement remis à neuf à la date de l'achat.

30. Remplacement - L'Entreprise peut, à son entière discrétion, remplacer tout équipement loué ou vendu par un équipement neuf ou remis à neuf de fonctionnalité comparable.

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

- Le consommateur ne détient aucun droit de propriété sur le bien loué.
- Le commerçant assume les risques de perte ou de détérioration par cas fortuit du bien qui fait l'objet du contrat, sauf si le consommateur détient le bien sans droit ou, le cas échéant, après que la propriété du bien lui a été transférée par le commerçant.
- Le consommateur bénéficie des mêmes garanties à l'égard du bien loué que le consommateur propriétaire d'un tel bien.
- Si le consommateur n'exécute pas son obligation de la manière prévue au présent contrat, le commerçant peut: (a) soit exiger le paiement immédiat de ce qui est échu; (b) soit reprendre possession du bien qui fait l'objet du contrat.
- Avant de reprendre possession du bien, le commerçant doit donner au consommateur un avis écrit de 30 jours pendant lesquels le consommateur peut, à son choix: (a) soit remédier au fait qu'il est en défaut; (b) soit remettre le bien au commerçant.
- Le consommateur peut par ailleurs, en tout temps pendant la période de location et même s'il n'a pas reçu d'avis de reprise, remettre le bien au commerçant.
- Lorsque le consommateur remet le bien au commerçant, le contrat est résilié de plein droit. Le commerçant n'est alors pas tenu de remettre au consommateur le montant des paiements échus déjà perçus et il ne peut lui réclamer que les seuls dommages-intérêts réels qui soient une suite directe et immédiate de la résiliation du contrat.
- Le consommateur aura 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.

Partie F - Autres dispositions d'application générale

32. Lois applicables - Les présentes modalités sont interprétées selon les lois en vigueur dans la province de Québec et sont soumises à la juridiction des tribunaux du district de Sherbrooke.

33. Modalités et conditions de service - Le fait par l'Entreprise de ne pas se prévaloir d'une modalité ou condition de service de l'abonnement ne devra pas être interprété comme un abandon de cette modalité ou condition. Si une des modalités ou conditions de l'Abonnement était déclarée nulle et illégale, elle ne rendra pas les autres modalités et conditions dudit abonnement nulles et illégales. S'il y a modification des modalités et conditions de service, l'Entreprise s'engage à aviser l'Abonné trente (30) jours avant ledit changement.