

CONVENTION DE SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS – PARTIE 2 COOPÉRATIVE DE SOLIDARITÉ DE TÉLÉCOMMUNICATIONS D'ANTOINE-LABELLE

EN CONSÉQUENCE, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

1. PRÉAMBULE

Les détails de votre ou de vos Service(s) de télécommunications contenus aux parties 1 et 2 de la Convention de services de télécommunications ainsi que toutes les modifications constituent ensemble la totalité du contrat entre vous et la Coopérative de solidarité de télécommunications d'Antoine-Labelle (ci-après la « Coopérative »).

2. DÉFINITIONS

« Adresse » : L'adresse où est situé l'Équipement et où sont fournis les Services;

« Convention de services » : L'ensemble des modalités et conditions définies à la partie 1 de la Convention et dans la présente partie de la Convention de services de télécommunications;

« Équipement » : L'Équipement ou les logiciels qui vous sont fournis, prêtés, loués ou vendus par la Coopérative, par exemple, les terminaux, les routeurs, les systèmes d'alimentation sans coupure, le câblage, la prise optique, le décodeur, la télécommande, le répéteur et autres Équipements de télécommunication (voir la liste complète à l'annexe 1). Tout équipement qui ne vous est pas fourni, prêté, loué ou vendu par la Coopérative est expressément exclu de cette définition et son utilisation est exclusivement à vos risques;

« Force majeure » : Vise les cas de force majeure habituellement considérés sous l'empire de l'article 1470 du Code civil du Québec, soit la survenance de tout événement imprévisible et irrésistible;

« Frais » : Selon le cas, les frais d'installation et les indemnités compensatoires sont payables en cas de bris, de perte d'Équipement ou de non-retour des Équipements;

« Prix de vos Services » : Le prix ou la mensualité payable en contrepartie des Services offerts par la Coopérative, conformément à votre Convention de services, ainsi que le prix de vente ou le montant de location payable pour des Équipements;

« Personne autorisée » : Toute personne majeure que vous désignez à vous représenter lors du service d'installation des Équipements et autre personne autorisée au compte;

« Services » : Les Services de base, les forfaits, les Services à la carte et les Services facturés à l'utilisation qui vous sont fournis par la Coopérative, tels que décrits à la partie 1 de la Convention y compris les promotions applicables. Les Équipements qui vous sont prêtés par la Coopérative ou que vous achetez ou louez de la Coopérative font également partie de vos Services.

3. OBJET

En contrepartie du paiement du Prix de vos Services et des Frais, la Coopérative s'engage à fournir vos Services à votre Adresse, selon les conditions et modalités prévues à la Convention de services, lesquelles peuvent être modifiées par la Coopérative, selon les modalités prévues à la clause 8 de la présente Convention.

4. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DE VOTRE CONVENTION DE SERVICES

La Convention de services entre en vigueur à compter de l'activation de tout nouveau Service ou au moment de l'installation de l'Équipement, selon le cas. La Convention de services est à durée indéterminée et demeure en vigueur jusqu'à ce qu'elle ait été résiliée conformément à ses conditions et modalités par vous ou par la Coopérative.

4.1. MODIFICATIONS À VOTRE CONVENTION

À tout moment, la Coopérative peut modifier la Convention de services, y compris le prix et la nature des services offerts. Pour toute modification, vous serez informé avant son entrée en vigueur, par notre site Web. Cet écrit indiquera clairement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur et vos droits de refus et de résiliation énoncés au paragraphe suivant.

Si la modification entraîne l'augmentation de votre obligation ou la réduction de l'obligation de la Coopérative, vous pourrez refuser cette modification et résilier votre convention sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, en nous transmettant un avis à cet effet au plus tard 30 jours suivant l'entrée en vigueur de la modification. À défaut de transmettre ledit avis, vous serez réputé avoir accepté la modification.

5. SERVICE D'INSTALLATION DES ÉQUIPEMENTS

5.1. INSTALLATION DES ÉQUIPEMENTS

Lors d'un abonnement ou d'un déménagement, la Coopérative peut effectuer l'installation des Équipements qu'elle autorise. Ce service d'installation permet le raccordement de votre résidence au réseau de fibres de la MRC d'Antoine-Labelle en effectuant le branchement des Équipements aux prises de votre résidence.

Ce service est offert à un prix forfaitaire et à frais supplémentaire prévus à l'annexe 1. Il couvre uniquement les travaux de surface, ce qui exclut notamment les travaux de filage à l'intérieur des murs.

La Coopérative n'est pas responsable des problèmes d'installation causés par des équipements non autorisés ou des câbles ou fils qui se trouvent à votre résidence.

5.2. PRÉSENCE LORS DU SERVICE D'INSTALLATION DES ÉQUIPEMENTS

Vous ou la Personne autorisée devez être présent pour l'installation des Équipements, autant au moment de l'arrivée du technicien installateur de la Coopérative que tout au long des travaux.

Si vous ou la Personne autorisée êtes absent à l'arrivée du technicien installateur, nous vous contacterons au numéro que vous nous avez fourni lors de la prise du rendez-vous pour l'installation des Équipements. En cas de non-réponse, un message sera laissé sur votre répondeur le cas échéant.

Peu importe la raison de votre absence ou celle de la Personne autorisée, le technicien installateur de la Coopérative quittera après une attente de 10 minutes. Des Frais de déplacement peuvent être facturable malgré votre absence ou l'absence de la Personne Autorisée.

La Coopérative ne pourra aucunement être tenue responsable pour des frais qui peuvent être engagés de votre part ou de la part de la Personne autorisée. À titre d'exemple, la Coopérative ne remboursera aucun frais pour la prise d'un jour de congé pour l'installation des Équipements complétée, manquée ou non complétée.

5.3. APPROBATION DU PLAN POUR LE SERVICE D'INSTALLATION DES ÉQUIPEMENTS

Avant de procéder à l'installation des Équipements, le technicien installateur de la Coopérative présente un plan d'installation à vous ou à la Personne autorisée. Ce plan comporte, par exemple, l'endroit pour installer les Équipements. Le technicien installateur procédera à l'exécution du plan d'installation, seulement après avoir obtenu votre approbation ou celle de la Personne autorisée.

6. GARANTIE ET LIMITATION DE RESPONSABILITÉ (VOIR ANNEXE 1 POUR LA VALEUR DES ÉQUIPEMENTS)

6.1. GARANTIE SUR L'ÉQUIPEMENT FOURNI, PRÊTÉ OU LOUÉ

La Coopérative offre une garantie sur l'Équipement fourni, prêté ou loué, et s'engage à le remplacer par un équipement équivalent en cas de défectuosité.

L'Équipement qui vous est prêté ou loué par la Coopérative demeure, en tout temps, la propriété de la Coopérative.

Vous devez protéger et sécuriser l'Équipement qui vous est prêté ou loué et l'utiliser avec soin, prudence et diligence.

La garantie 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 l'autorisation de la Coopérative;
- Une mauvaise utilisation ou une utilisation abusive de l'Équipement.

Vous assumez le coût total de la réparation ou du remplacement de notre Équipement perdu ou endommagé par votre faute.

6.2. GARANTIE DU FABRICANT (POUR L'ÉQUIPEMENT VENDU)

Si vous avez acheté l'Équipement et qu'il est défectueux en raison d'un défaut de fabrication, vous devez en informer la Coopérative dès que vous le constatez pour avoir droit à la garantie du fabricant.

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 l'autorisation de la Coopérative;
- Une mauvaise utilisation ou une utilisation abusive de l'Équipement.

Nous vous garantissons que votre Équipement est exempt de tout vice de fabrication et de matière, dans des conditions normales d'utilisation et d'entretien, pendant une période de **1 an** suivant la date de livraison. Cette garantie ne peut être cédée ou transférée à une autre personne.

Si votre Équipement est défectueux pendant la période de garantie, nous pourrons, à notre gré : (i) réparer à nos frais la pièce ou l'Équipement défectueux ou (ii) vous livrer à nos frais, une pièce ou un Équipement équivalent en remplacement. L'Équipement ou les pièces de remplacement peuvent être neufs ou remis à neuf.

Vous devez retourner votre Équipement défectueux à notre service technique selon les instructions transmises. L'Équipement ou les pièces défectueux ou périmés qui sont remplacés deviennent notre propriété.

Nous garantissons que votre Équipement ou les pièces remplacés ou réparés sont exempts de vice de fabrication et de matière, dans des conditions normales d'utilisation et d'entretien, pendant la période de **90 jours** suivant la livraison ou pendant le reste de la période de garantie initiale, selon la durée la plus longue.

Nous ne sommes pas responsables de la perte de données contenues ou stockées dans l'Équipement retourné.

6.3. GARANTIE DE SATISFACTION DE 15 JOURS

La Coopérative offre une garantie de satisfaction sur l'installation de vos Services et de l'Équipement fourni, prêté, loué ou vendu à compter de leur activation. Si vous n'êtes pas satisfait de cette installation, nous vous invitons à contacter notre service aux membres dans les quinze (15) jours suivant cette installation au 819.623.2825.

6.4. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

La Coopérative ne garantit pas l'utilisation continue ou le fonctionnement ininterrompu des Services; elle s'engage néanmoins à prendre les moyens raisonnables pour en assurer une utilisation continue et le fonctionnement ininterrompu.

La Coopérative ne pourra aucunement être tenue responsable des interruptions de Services, retards ou défauts de fonctionnement, des pertes ou altérations de données par intrusion ou autrement, ni des dommages en résultant, directement ou indirectement. Notamment, la Coopérative ne garantit pas que :

- Les Services satisferont vos besoins;
- Des situations hors de notre contrôle telles que, notamment, des délais de transmission causés par des interférences, défaillances d'Équipements, pannes électriques ou d'installations appartenant à d'autres entreprises, faute commise par d'autres entreprises et qui affectent le réseau ou autres cas.
- Des travaux de maintenance que la Coopérative fait occasionnellement afin de s'assurer du bon fonctionnement et de l'amélioration du réseau qui peuvent occasionner des interruptions ou des ralentissements de Service.
- De la gestion du trafic lorsqu'une quantité importante de données est envoyée de votre Équipement Internet; laquelle ralentit votre Service.
- Des problèmes liés à la transmission, le stockage ou l'accessibilité de matériel disponible par l'intermédiaire de vos Services.
- La performance, la disponibilité, l'utilisation ou le fonctionnement continu ou ininterrompu des Services ni des composantes matérielles et logicielles des Équipements;
- Les données ou fichiers transmis ou reçus par des tiers le seront sans être corrompus ou interceptés ni le seront dans un délai raisonnable;
- Du contenu ou de la programmation télévisuelle offerte par les fournisseurs de

contenus en divertissement. Nous n'avons aucun contrôle sur la qualité de ces contenus ou d'une modification ou du retrait d'une chaîne.

- Une erreur ou omission dans les inscriptions figurant dans l'annuaire téléphonique. Notre responsabilité se limite à communiquer avec nos partenaires afin de corriger l'erreur ou l'omission.
- Les Services offerts sont compatibles avec l'équipement ou les logiciels vous appartenant.
- Du déplacement d'Équipements sans le consentement de la Coopérative ou du raccordement d'équipements de communication non vocaux, notamment les dispositifs de surveillance médicale et les systèmes de sécurité à domicile.

6.4.1 APPELS WI-FI

Veuillez noter que la fonction « Appel en mode Wi-Fi » est une option disponible sur certains modèles d'appareils et accessible avec certains fournisseurs de téléphonie mobile. La Coopérative ne peut se porter garante quant à l'accessibilité ni à la fiabilité de cette fonction. Les services d'urgence ne pourront déterminer où vous vous trouvez si vous composez le 9-1-1, en mode « Appel Wi-Fi ». L'équipe d'intervention sera dépêchée à l'adresse enregistrée dans votre appareil (veillez à ce que cette adresse soit à jour chez votre fournisseur de téléphonie MOBILE).

6.4.2 BOUCLE LOCALE

La Coopérative s'assure du bon fonctionnement de la téléphonie VoIP à partir du modem Nokia. La Coopérative n'est aucunement garante du câblage téléphonique de la résidence, communément appelée « boucle locale. »

6.4.3 DIAGNOSTIC ET RÉSOLUTIONS DE VOS APPAREILS PERSONNELS

La Coopérative ne pourra aucunement être tenue responsable du bon fonctionnement de vos appareils personnels connectés aux Services, notamment les « TV BOX » (illégaux au Canada), les imprimantes, les caméras de sécurité et autres. La Coopérative vous recommande de contacter le fournisseur de l'appareil en question ou un technicien informatique.

6.4.4 ADRESSE IP

La Coopérative vous attribue de façon dynamique des adresses IP qu'elle peut modifier à sa discrétion, à tout moment et sans préavis. Elle n'assume aucune responsabilité, quelle qu'elle soit, à l'égard des réclamations, des dommages, des pertes ou des frais découlant d'un changement de l'adresse IP ou se rapportant à celui-ci. Si besoin, l'option d'une adresse IP statique est disponible moyennant des frais supplémentaires.

6.5. INTERRUPTION D'UN SERVICE PENDANT 48 HEURES OU PLUS

Sans limiter ce qui est prévu à la clause 6.4 de la présente Convention, si vous constatez une interruption de vos Services, vous devez en aviser immédiatement la Coopérative en contactant le 819.623.2825 afin qu'elle puisse rétablir le bon fonctionnement dans les meilleurs délais.

Si l'interruption que vous avez signalée excède quarante-huit (48) heures consécutives, vous pourrez alors vous adresser par écrit, par téléphone, par courriel ou en personne à la Coopérative dans les quinze (15) jours qui suivent la fin de l'interruption pour réclamer un crédit sur le Prix de vos Services, lequel sera calculé au prorata de la durée de l'interruption, à compter de son signalement. Aucun crédit ne sera accordé en cas de force majeure ou circonstances hors du contrôle de la Coopérative, incluant notamment les cas de fraude ou les circonstances météorologiques (notamment foudre, tempête, vents

exceptionnellement forts, pluies torrentielles, tempête de verglas ou tempête hivernale).

La Coopérative ne peut être tenue responsable d'un retard dans l'exécution ou de la non-exécution, en tout ou en partie, de la Convention résultant d'un cas de force majeure, catastrophe naturelle, tempête, inondation, famine, tremblement de terre, explosion, incendie, embargo, conflit de travail, accident, troubles civils, acte d'insurrection par une autorité civile, militaire ou autre manifestation d'hostilité, sabotage, acte terroriste, panne d'équipement, absence ou retard de transport, pénurie, retard causé par les transporteurs ou les fournisseurs, notre incapacité à obtenir des fournitures, des matériaux ou des services, indisponibilité ou retard de livraison ne résultant pas de l'incapacité de la Coopérative à passer des commandes en temps voulu, politiques gouvernementales, permis, ordonnances ou lois, ou toute autre éventualité hors de son contrôle raisonnable (« **cas de force majeure** »). Un retard dû à un cas de force majeure prolongera la date de livraison ou le délai d'exécution d'une période raisonnablement nécessaire pour surmonter l'effet de ce retard. Un cas de force majeure n'inclut pas les difficultés financières ou ne vous libère pas de votre obligation de payer tout montant qui nous est dû.

7. RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS RELATIFS AU SERVICE DE TÉLÉPHONIE RÉSIDENTIELLE VOIP ET SERVICE 9-1-1

LE POINT 7 CONCERNE LES UTILISATEURS DU SERVICE DE TÉLÉPHONIE RÉSIDENTIELLE DE LA COOPÉRATIVE.

7.1. DESCRIPTION

Le Service VoIP vous permet de faire ou de recevoir des appels téléphoniques sur Internet à destination ou en provenance du réseau téléphonique public commuté. Les appels téléphoniques VoIP, quoique semblables en apparence aux appels téléphoniques traditionnels, sont assortis de limites et de conditions qui leur sont propres; vous reconnaîtrez et acceptez que des différences existent entre le Service

téléphonique traditionnel et le Service téléphonique VoIP, y compris l'absence du service d'urgence 9-1-1 traditionnel.

7.2. DÉLAI D'ANNULATION D'UN RENDEZ-VOUS AVEC TÉLÉPHONIE

En raison de la procédure de portabilité, vous devez nous aviser au moins 48 à 72 heures à l'avance si vous devez annuler ou reporter votre rendez-vous d'installation. Advenant que ce délai ne soit pas respecté, il se pourrait que votre numéro soit porté à la Coopérative et vous devrez prévoir des délais de quelques jours pour récupérer ce numéro via votre fournisseur.

7.3. SERVICE 9-1-1

En raison de la nature des appels téléphoniques VoIP, les appels d'urgence faits au 9-1-1 au moyen du Service VoIP seront traités différemment de ceux faits au moyen du Service téléphonique traditionnel. Les dispositions suivantes décrivent les différences et les limites relatives aux appels d'urgence 9-1-1 et, par la présente, vous reconnaissiez et comprenez les différences qui figurent ci-dessous entre le service 9-1-1 traditionnel et le service 9-1-1 VoIP en ce qui concerne les appels 9-1-1 faits au moyen de votre ligne VoIP.

7.4. FAIRE DES APPELS 9-1-1

Lorsque vous faites un appel d'urgence 9-1-1, le Service VoIP tentera d'acheminer automatiquement votre appel 9-1-1, par l'entremise d'un tiers fournisseur de service, au centre d'appels de la sécurité publique (CASP) qui correspond à l'adresse qui figure dans votre dossier d'abonnement. Toutefois, en raison des limites des Services téléphoniques VoIP, votre appel 9-1-1 peut être acheminé à un endroit différent de l'endroit où serait acheminé votre appel par le service 9-1-1 traditionnel. Par exemple, votre appel peut être transféré à un tiers qui se spécialise dans le traitement des appels d'urgence. Ce centre d'appels est différent du CASP qui répondrait à un appel 9-1-1 traditionnel et où vos coordonnées s'affichent automatiquement; par conséquent, vous devrez peut-être fournir votre nom, votre

adresse et votre numéro de téléphone au téléphoniste du centre d'appels.

7.5. TRANSMISSION DE VOS COORDONNÉES

Le Service VoIP tentera de fournir automatiquement vos coordonnées au répartiteur du CASP ou au téléphoniste du service d'urgence accompagnées du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone qui figurent dans votre dossier d'abonnement. Toutefois, pour des raisons techniques, le répartiteur qui reçoit l'appel sera peut-être dans l'impossibilité d'enregistrer votre nom, votre numéro de téléphone et l'adresse de l'endroit où vous vous trouvez. Par conséquent, lorsque vous faites un appel d'urgence 9-1-1, vous devez indiquer immédiatement au répartiteur l'adresse de l'endroit où vous vous trouvez (ou de l'emplacement de la situation d'urgence, s'il diffère). Si vous êtes incapable de parler, le répartiteur sera peut-être incapable de savoir où vous vous trouvez si les coordonnées qui figurent dans votre dossier d'abonnement ne sont pas à jour.

7.6. EXACTITUDE DES RENSEIGNEMENTS

Vous êtes tenu de fournir vos coordonnées et de les mettre à jour (y compris votre nom, l'adresse de votre domicile et votre numéro de téléphone). Si vous n'indiquez pas correctement l'adresse à laquelle vous vous trouvez ou si vos coordonnées ont changé récemment ou que vous ne les avez pas mises à jour, les appels 9-1-1 risquent d'être acheminés au mauvais centre d'appels d'urgence.

7.7. INTERRUPTIONS

Étant donné que le répartiteur peut ne pas avoir accès à votre numéro et vos coordonnées, vous ne devez pas interrompre votre appel d'urgence 9-1-1 avant que le répartiteur vous le permette. Si vous perdez la communication par mégarde, rappelez immédiatement.

7.8. TEMPS D'ÉTABLISSEMENT DE LA COMMUNICATION

Pour des raisons techniques, y compris la congestion du réseau, il est possible qu'un appel d'urgence 9-1-1 produise une tonalité d'occupation ou que le temps d'établissement de la communication soit supérieur à celui d'un appel d'urgence 9-1-1 traditionnel.

7.9. LES APPELS 9-1-1 PEUVENT NE PAS FONCTIONNER

Pour des raisons techniques, il peut être impossible de faire des appels d'urgence 9-1-1 VoIP ou le Service peut être restreint dans les situations suivantes, sans toutefois s'y limiter : une panne de service ou de votre dispositif d'accès au Service – si votre dispositif d'accès au système cesse de fonctionner ou s'il n'est pas configuré correctement ou si votre Service VoIP ne fonctionne pas correctement pour quelque raison que ce soit, y compris une panne de courant, une interruption de Service VoIP, la suspension du Service ou le débranchement en raison de problèmes de facturation, la congestion du réseau ou d'Internet ou une panne de réseau ou d'Internet en raison d'une panne de courant, du réseau ou d'Internet; vous devrez peut-être redémarrer ou reconfigurer le dispositif d'accès au système avant de pouvoir utiliser le Service VoIP, y compris les appels d'urgence 9-1-1; et le changement d'emplacement – si vous installez votre dispositif d'accès au système à un endroit autre que celui qu'indiquent vos coordonnées d'abonnement ou qui figurent dans votre dossier d'abonnement avec la Coopérative.

7.10. SERVICES DE RECHANGE

Si les limites relatives aux appels d'urgence 9-1-1 vous indisposent, la Coopérative vous recommande d'annuler votre abonnement au Service VoIP ou d'envisager une solution de rechange pour avoir accès au service d'urgence 9-1-1 traditionnel.

7.11. INFORMER LES AUTRES UTILISATEURS

Vous êtes tenu d'informer, et vous acceptez d'informer, tout utilisateur ou utilisateur éventuel de votre Service VoIP au sujet de la nature et des limites des appels d'urgence 9-1-1 faits au moyen du Service VoIP, conformément à la présente.

7.12. RESPONSABILITÉ

Nous vous conseillons d'examiner la section relative à la limitation de responsabilité de la Coopérative.

En acceptant les présentes modalités, vous acceptez les Services VoIP de la Coopérative selon ces modalités et, par les présentes, renoncez à toute réclamation ou cause contre la Coopérative, ses sociétés affiliées, opérateurs sous-jacents, cadres, directeurs, employés, agents ou contractants, concédants de licence et fournisseurs découlant du Service de la Coopérative 9-1-1 ou en lien avec celui-ci. Vous acceptez également d'indemniser, défendre et tenir francs de telles réclamations les personnes susmentionnées quant aux dommages, y compris les frais juridiques. La renonciation et l'indemnité consenties par le membre dans la présente section survivront à la résiliation de la présente convention.

7.13. INTERRUPTION SYSTÈME D'ALARME

Votre système d'alarme branché à votre ligne téléphonique peut être temporairement interrompu ou indisponible, notamment pour les raisons suivantes :

- Interruption ou ralentissement d'un Service à la suite d'une situation hors de notre contrôle;
- Utilisation d'un équipement non autorisé ou déplacement d'un Équipement sans notre consentement.
- Défaillance d'un Équipement hors de notre contrôle, problème de configuration du réseau, panne d'alimentation électrique ou une panne du Service Internet.

8. MODIFICATION DE VOTRE CONVENTION DE SERVICES

Au fur et à mesure que les technologies et les Services progressent, nous pouvons changer les modalités de la présente convention suivant un avis. Nous fournissons des avis en:

- Affichant dans la section « À propos » de notre site Web;
- Envoyant des courriels à l'adresse électronique fournie par le membre au moment de l'abonnement aux Services ou à l'adresse de courriel actuelle, si un avis de changement a été reçu. Par ailleurs, vous avez la responsabilité de nous aviser de tout changement relatif à votre adresse courriel en communiquant avec l'équipe du service aux membres à l'adresse info@ctal.ca ou par téléphone. Autrement, nous continuerons d'utiliser votre ancienne adresse de courriel jusqu'à ce qu'un avis de changement nous soit émis.

La nature des Services pourra également être modifiée à votre demande auquel cas les modifications convenues avec le représentant de la Coopérative seront réputées partie intégrante de la Convention partie 1 et viendront remplacer les dispositions déjà prévues à cette partie ou s'y ajouter, selon le cas.

9. RÉSILIATION DE VOTRE CONVENTION DE SERVICES

En tout temps, la Coopérative se réserve le droit de mettre fin à la Convention de services pour tout motif qu'elle juge suffisant.

En tout temps et sur paiement du Prix de vos Services, tels qu'ils auront alors été rendus et des Frais s'il y a lieu, vous pouvez mettre fin à la Convention de services ou demander une modification à vos Services en contactant notre service aux membres au 819.623.2825.

Les Équipements non achetés (prêtés ou loués) fournis par la Coopérative pour les Services demeurent la propriété de la Coopérative. Ils doivent être retournés dans un délai de trente (30) jours suivant la date de résiliation des Services pour activer la

fermeture du compte. Tous les Équipements doivent être retournés non endommagés, dans un état propre et dans leur état d'origine avec toute la documentation et tous les éléments d'emballage en bon état. Si un Équipement n'est pas retourné dans le délai maximal prescrit de trente (30) jours, le coût total de l'Équipement sera porté à votre compte, selon les montants prévus dans l'Annexe 1.

10. PAIEMENT DU PRIX DE VOS SERVICES ET DES FRAIS

10.1. ENGAGEMENT À PAYER

Vous êtes responsable de l'utilisation de vos Services et de l'Équipement installé à votre Adresse ainsi que des Frais occasionnés par l'utilisation de tout autre équipement et vous vous engagez à payer à la Coopérative le montant total exigible du Prix de vos Services et des Frais incluant les taxes applicables.

10.2. FACTURATION

Vous serez facturé mensuellement à l'avance pour la plupart des Services. Cependant, certains Services seront facturés selon leur utilisation réelle, et les Frais correspondants seront facturés au prix en vigueur au moment de cette utilisation. Vous recevrez une facture mensuelle et les montants facturés seront payables dans un délai de trente (30) jours, comme indiqué sur votre facture.

Certains frais de reconnexion pourraient vous être facturés, notamment si la visite d'un technicien est nécessaire pour rétablir l'un de vos Services et qu'il est jugé que le problème n'est pas attribuable au réseau ou à notre Équipement.

10.3. MODIFICATION DE SERVICE

À tout moment, vous pouvez joindre l'équipe du service aux membres pour demander de modifier le contenu de vos abonnements, y compris vos forfaits, en composant le 819.623.2825. Vous demeurez responsable des montants dû pour les Services fournis jusqu'à la date d'entrée en vigueur du changement.

Toute sélection de chaînes doit être maintenue pour un minimum de trente (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.

10.4. CONTESTATION D'UN MONTANT FACTURÉ EN TROP OU PAR ERREUR

Vous avez quatre-vingt-dix (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 montrent qu'un montant vous a effectivement été facturé en trop ou par erreur.

Si vous contestez uniquement une partie du montant de votre facture, vous devez payer la partie non contestée dans le délai indiqué sur votre facture, à défaut de quoi la partie non contestée du montant de votre facture sera en souffrance et portera intérêt au taux indiqué à la clause 10.5.

10.5. DÉFAUT D'ACQUITTER LES MONTANTS À ÉCHÉANCE

Si vous n'acquittez pas les montants facturés à échéance, ils porteront intérêt au taux de 2,0 % par mois, composé mensuellement (26,82 % par année), calculé à compter de la date de facturation. Tout paiement partiel sera d'abord imputé sur l'intérêt accru, puis sur le capital impayé, commençant par les montants en souffrance dont la date d'échéance est la plus éloignée du paiement.

Nous pouvons transmettre votre dossier à une agence de recouvrement si votre facture n'est pas payée soixante (60) jours après la date d'échéance. Nous pouvons aussi suspendre vos Services ou mettre fin à votre Convention.

10.6. PAIEMENT REFUSÉ PAR VOTRE INSTITUTION BANCAIRE

Si un paiement est refusé par votre institution bancaire, la Coopérative pourra vous réclamer le montant encouru pour recouvrir ce paiement, selon les montants prévus à l'Annexe 1 de la présente Convention.

11. VOS OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS

11.1. USAGE DE L'ÉQUIPEMENT ET DE VOS SERVICES

Vous vous engagez à faire usage de l'Équipement et de vos Services dans le respect des lois et règlements en vigueur. Vous pouvez vous référer à l'Annexe 2 pour connaître nos Règles d'utilisation.

Lorsque vous utilisez vos Services, vous pouvez uniquement utiliser les Équipements prêtés, loués ou vendus par la Coopérative. La Coopérative n'a aucune obligation d'apporter un soutien technique, de quelque façon, pour la connexion à d'autres réseaux, d'autres équipements ou leur raccordement.

11.2. USAGE ET PROPRIÉTÉ DE L'ÉQUIPEMENT FOURNI, LOUÉ OU PRÊTÉ

La Coopérative demeure propriétaire de l'Équipement fourni, loué ou prêté. En tout temps, vous devez utiliser cet Équipement avec soin, prudence et diligence. Vous êtes responsable de protéger et de sécuriser les Équipements par des moyens appropriés.

11.3. ÉQUIPEMENT FOURNI, LOUÉ OU PRÊTÉ PERDU, VOLÉ, BRISÉ OU DÉTRUIT

Vous devez aviser immédiatement la Coopérative si l'Équipement fourni, loué ou prêté est perdu, volé, brisé ou détruit (voir l'article 6.1 pour garantie et frais). De plus, l'Équipement ne pourra pas être utilisé à un endroit autre qu'à votre Adresse, sauf si autrement spécifié dans les détails de vos Services de télécommunication.

11.4. ÉQUIPEMENT UTILISÉ CONFORMÉMENT AUX MANUELS D'INSTRUCTIONS

L'Équipement ou sa configuration ne pourront pas être altérés ou modifiés et l'Équipement devra être en tout temps utilisé conformément aux manuels d'instructions, directives ou exigences communiquées par la Coopérative.

11.5. UTILISATION DES SERVICES

En tout temps, vous demeurez responsable de l'utilisation des Services et vous ne pouvez pas les utiliser ou permettre qu'ils soient utilisés dans un but ou d'une manière contraire à la loi ou de façon abusive, que ce soit de façon à mettre en péril les Services, nuire à la Coopérative ou à son réseau, nuire à autrui ou encore en faisant un usage disproportionné ou déraisonnable. Vous ne pouvez pas revendre les Services ou les offrir à des tiers, moyennant ou non-contrepartie. Vous pouvez vous référer à l'Annexe 2 pour connaître nos Règles d'utilisation.

11.6. UTILISATION LÉGALE DES SERVICES ET DES ÉQUIPEMENTS

11.6.1. SERVICE INTERNET

Vous acceptez d'utiliser les Services et les Équipements uniquement à des fins légitimes. Les Services ne peuvent être utilisés pour transmettre ou recevoir du contenu de nature illégale, préjudiciable, menaçante, abusive, constituant un harcèlement, diffamatoire, obscène, sexuellement explicite, vulgaire, des remarques désobligeantes du point de vue racial ou ethnique ou tout autre contenu autrement répréhensible. Ceci inclut, notamment, tout contenu encourageant une conduite qui constituerait une infraction criminelle donnant ouverture à la responsabilité civile ou violent autrement toute loi applicable locale, d'État, provinciale, nationale ou internationale.

La Coopérative se réserve le droit de restreindre, bloquer, suspendre ou résilier les Services, y compris le service d'urgence 9-1-1, immédiatement sans délai, sans avis préalable, ni responsabilité envers le

membre, si la Coopérative a des doutes raisonnables, qu'il est établi ou qu'il y a péril de notre réseau si le membre viole les restrictions ci-dessus. Dans ce cas, le membre sera responsable de tous les frais des Services à la date de résiliation, notamment les frais non facturés, le cas échéant; tous devenant exigibles et payables immédiatement lorsque les Services sont résiliés.

11.6.2. SERVICE DE TÉLÉPHONIE VOIP

Il est interdit d'utiliser le Service ou un appareil de composition automatique, de télémarketing à transferts d'appels continus ou en quantité importante, de radiodiffusion par télécopieur ou messagerie vocale ou d'envois abusifs par télécopieur ou messagerie vocale. La Coopérative se réserve le droit de résilier ou modifier immédiatement votre Service si nous déterminons que l'utilisation du Service ou de l'appareil est, ou était à n'importe quel moment, incompatible quant aux habitudes d'utilisation résidentielle régulière.

11.6.2.1. APPELS FRAUDULEUX

Vous êtes entièrement responsable de la sécurité et de l'intégrité de votre passerelle VoIP et reconnaisssez que tous frais d'utilisation découlant de l'accès non autorisé à votre passerelle par une partie connue ou inconnue seront portés à votre compte.

11.7. ACCÈS À VOTRE DOMICILE

Vous vous engagez à donner libre accès, de manière raisonnable et durant les heures normales d'affaires, à un représentant dûment autorisé de la Coopérative, à l'Adresse ainsi qu'aux Équipements sur place, afin qu'il puisse installer, réparer, entretenir l'Équipement, votre équipement ou l'équipement d'une tierce partie ou afin qu'il puisse agir sur le réseau de la Coopérative ou d'une tierce partie, lors d'une panne ou d'un trouble affectant ledit réseau, ainsi que pour s'assurer du respect des obligations aux termes de la Convention de services.

Si vous n'êtes pas propriétaire de la résidence où vos Services sont fournis, vous confirmez avoir reçu le consentement du propriétaire de la résidence afin de permettre à la Coopérative d'effectuer les travaux nécessaires.

Vous convenez que toute contravention à cet égard pourrait avoir pour effet de rendre le service d'urgence 9-1-1 indisponible.

12. GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

12.1. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Coopérative peut recueillir, utiliser et conserver les renseignements personnels suivants:

- Votre nom et vos coordonnées;
- Vos informations de crédit;
- Votre date de naissance, sexe et situation familiale;
- Toute autre information qui permet de vous identifier.

Vous vous engagez à fournir à la Coopérative des renseignements personnels exacts et complets et à aviser la Coopérative de tout changement à ces renseignements.

12.2. UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LEUR CONFIDENTIALITÉ

La Coopérative s'engage à utiliser vos renseignements personnels dans les limites imposées par la Loi.

La Coopérative s'engage à assurer la confidentialité des renseignements personnels qu'elle possède au moyen de mesures de sécurité adaptées au support et à la sensibilité de ces renseignements conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels. Il est possible de demander ou de consulter la politique interne établie à ce sujet par courriel, téléphone ou via notre site Internet.

12.3. DEMANDE D'ACCÈS OU DE RECTIFICATION

Vous pouvez, par écrit, demander d'avoir accès à vos renseignements personnels à tout moment. La Coopérative s'engage à vous les rendre accessibles dans les trente (30) jours suivant le dépôt de votre demande.

13. DISPOSITIONS DIVERSES

13.1. INTERPRÉTATION

La Convention de services est régie et interprétée selon les lois et règlements en vigueur dans la province de Québec.

13.2. CESSION OU TRANSFERT DE LA CONVENTION DE SERVICES ET/OU DE L'ÉQUIPEMENT

Vous n'êtes pas autorisé à céder ou transférer la Convention de services et/ou l'Équipement sans avoir au préalable obtenu l'autorisation de la Coopérative. Une telle cession ou transfert sera nul et non avenu et vous demeurerez responsable de l'exécution des obligations prévues à la Convention de services. La Coopérative se réserve le droit de céder tout ou partie de ses droits et obligations aux termes de la Convention de services sans votre consentement préalable.

13.3. FORCE EXÉCUTOIRE DE LA CONVENTION DE SERVICES

L'invalidité ou l'absence de force exécutoire de toute clause de la Convention de services n'affectera pas la validité ou la force obligatoire de toute autre clause.

13.4. DÉFAUT D'INSISTER SUR LA PLEINE EXÉCUTION DE L'UN DES ENGAGEMENTS

Le défaut d'insister sur la pleine exécution de l'un des engagements ou d'exercer l'un des droits contenus à la Convention de services ne doit pas être considéré comme une renonciation pour l'avenir à tel droit ou à telle exécution de tel engagement.

**13.5. TOUTE DÉCISION, AVIS OU
ORDONNANCE DU CONSEIL DE LA
RADIODIFFUSION ET DES
TÉLÉCOMMUNICATIONS
CANADIENNES (CRTC)**

Pendant la durée de cette Convention de services, toute décision, avis ou ordonnance du CRTC ou de tout autre organisme de réglementation compétent trouveront application dans la mesure prévue, nonobstant les dispositions de cette Convention de services, y compris toute décision, tout avis ou toute ordonnance qui aurait pour conséquence d'entrainer des modifications à la nature des Services, aux Frais des Services ou au Prix de vos Services.

VALEUR DES ÉQUIPEMENTS

La valeur des Équipements est ici présentée à titre indicatif. Veuillez-vous référer au point 6 de la Convention de services pour connaître les modalités d'utilisation et de remplacement.

Description	Prix
Terminal de ligne optique (ONT)	175\$
Routeur sans-fil	290\$
Routeur sans-fil – EX5510 Doit être recommandé par le soutien technique	350\$
Répéteur Wifi	200\$
Répéteur Wifi – WX3310 Doit être recommandé par le soutien technique	250\$
Extension de réseau 5 ports 10/100Mbps TP-Link	15\$
Décodeur	180\$
Télécommande	30\$
Système d'alimentation sans coupure (UPS)	50\$
Batterie du système d'alimentation sans coupure	35\$
Cordon d'alimentation - ONT, routeur, décodeur et UPS	30\$

FRAIS

Description	Prix
Frais d'installation*	100\$
Prise supplémentaire (réseau et téléphonie)	50\$
Fibre optique	0,50\$/pied 1,64\$/mètre
Suspension saisonnière – 1 service	10\$/mois
Suspension saisonnière – 2 ou 3 services	15\$/mois
Frais de retard	2,0% par mois
Frais de réactivation (après suspension pour non-paiement)	50\$
Frais de déménagement (changement de propriétaire sans déplacement)	50\$
Insuffisance de fonds	15\$
Cotisation de membre	20\$

MAIN D'OEUVRE

Description	Prix
Main-d'oeuvre	Taux horaire en vigueur

*Inclus le déplacement, la main-d'œuvre, le prêt du terminal (ONT), du routeur, l'installation d'une prise optique et un maximum de 100 pieds de fibre optique.

Prévoir des frais supplémentaires pour tout ajout d'Équipement non inclus dans l'installation ou si la longueur excède le 100 pieds.

RÈGLES D'UTILISATION

Lisez attentivement ce qui suit puisque la présente Convention a pour effet de vous imposer des obligations.

INTRODUCTION

La Coopérative s'engage à être un bon citoyen de réseau. Afin de nous aider à protéger l'utilité du Service et vous permettre de profiter pleinement de l'Internet, nous vous prions de lire le document suivant lequel fait état de notre politique quant à l'abus du réseau. Les activités décrites ci-dessous constituent une infraction à la Convention d'utilisation et peuvent entraîner pour le contrevenant la perte du Service.

Les Règles d'utilisation acceptable interdisent les activités décrites dans la politique ci-dessous (les Règles), mais sans s'y limiter. Les modalités de cette politique peuvent changer en tout temps et sans préavis. Il est de votre responsabilité de prendre connaissance des modifications apportées aux règles d'utilisation acceptable en consultant cette [page](#) à intervalles réguliers. Si vous avez des questions au sujet des Règles d'utilisation, n'hésitez pas à nous joindre à l'adresse suivante : info@ctal.ca.

Aux fins du présent document, nous entendons par « Hôte Internet » tout ordinateur ou dispositif électronique relié à Internet et par « vous », tout utilisateur de votre compte de la Coopérative.

RÈGLES GÉNÉRALES D'UTILISATION ACCEPTABLE

Il vous est interdit d'utiliser votre compte de la Coopérative pour conduire des activités qui incluent, sans restreindre la portée générale de ce qui suit :

1. Transmettre des messages non sollicités lesquels, à la seule et entière discrétion de la Coopérative, causent des interruptions significatives ou suscitent des plaintes de la part des utilisateurs Internet;
2. Harceler les utilisateurs ou les groupes d'une façon quelconque;

3. Usurper l'identité des utilisateurs de la Coopérative ou de tout autre fournisseur de Service Internet de quelque façon que ce soit;
4. Le téléchargement en aval et en amont, la transmission, l'affichage, la diffusion, la réception, la récupération, le stockage ou toute forme de reproduction, de distribution ou tout autre moyen d'accéder à de l'information, à un logiciel ou à tout autre matériel (i) qui est de nature confidentielle ou est protégée par les droits d'auteur ou tout autre droit de propriété intellectuelle, sans avoir obtenu au préalable l'autorisation du détenteur de ces droits (ii) qui est diffamatoire ou obscène, contient de la pornographie juvénile ou de la littérature haineuse, ou (iii) qui constitue une atteinte à la vie privée, une appropriation de la personnalité, ou l'établissement d'un lien ou d'un cadrage non autorisé;
5. Transmettre, recevoir, distribuer ou conserver tout programme ou toute information conçue pour aider l'utilisateur à faire échec à la protection contre la copie, l'enregistrement ou tout autre mécanisme antivol associés aux programmes de type commerciaux ou partagiciels;
6. Transmettre, recevoir, distribuer ou conserver tout programme ou toute information conçue pour aider l'utilisation frauduleuse des services de télécommunications;
7. Utiliser les ressources d'un Hôte Internet de façon non autorisée par les administrateurs, y compris la transmission du courriel;
8. Transmettre des chaînes de lettres ou faire parvenir des offres d'argent facile ou de type pyramidal de quelque façon que ce soit;

9. Affichage ou transmission de toute information ou tout logiciel contenant un virus, un « robot d'annulation », « cheval de Troie », un « ver » ou autre composant destructeur ou perturbateur.

COURRIEL

En plus des présentes Règles, il est interdit, lorsque vous envoyez du courriel, de mener des activités incluant, mais sans s'y limiter :

1. Transmettre des courriels non sollicités essentiellement semblables ou identiques;
2. Favoriser ou faciliter la transmission des courriels non sollicités;
3. Joindre une signature excessivement longue à vos courriels;
4. Falsifier les en-têtes de vos courriels de quelque façon que ce soit;
5. Envoyer des courriels pour perturber ou occasionner des difficultés à la réception des autres courriels.

La Coopérative a une politique de tolérance zéro en ce qui a trait au courriel non sollicité (inondation ou « spam »). Des actes contraires aux modalités des Règles d'utilisation acceptable de la Coopérative peuvent avoir pour effet la fin de votre Service et pourraient entraîner d'autres pénalités. Le propriétaire du compte est responsable de tout acte provenant de son compte.

Les membres qui gardent des listes de courriel en nombre « opt-in » (libre participation) doivent avoir une méthode de confirmation des abonnements et pouvoir fournir ces renseignements comme preuve à la demande de la Coopérative. À la discrédition la Coopérative, si aucune preuve n'est fournie, les messages peuvent être considérés comme non sollicités.

La Coopérative se réserve le droit, à son entière discrédition, de limiter le nombre de destinataires auxquels le client envoie le courriel, le nombre d'abonnés inscrits sur une liste de courriel en nombre « opt-in » (libre participation) d'un

abonné et le nombre de messages qu'un abonné peut envoyer ou recevoir par l'entremise du Service.

GROUPES / FORUMS DE DISCUSSION

En plus des présentes Règles, il est interdit, lorsque vous affichez dans un groupe ou forum de discussion, de mener des activités incluant, mais sans s'y limiter :

1. Afficher des messages non sollicités, sans en avoir obtenu préalablement l'autorisation expresse à moins que ce geste soit expressément permis par la charte ou la Foire aux questions;
2. Falsifier les en-têtes de vos messages de quelque façon que ce soit.

RÉSEAU / SÉCURITÉ

En plus des présentes Règles, il est interdit, lorsque vous utilisez votre compte de la Coopérative, de mener des activités qui incluent, mais sans s'y limiter :

1. Rendre un Hôte Internet incapable de répondre aux demandes de service des autres hôtes;
2. Analyser ou pénétrer les mécanismes de sécurité d'un Hôte Internet;
3. Falsifier n'importe quelle partie des en-têtes du paquet TCP/IP de quelque façon que ce soit.

La Coopérative ne garantit pas la sécurité de vos données, de vos fichiers, de votre vie privée, de votre accès à Internet et des Équipements. À vous de bien les protéger. Vous pourriez, par exemple, utiliser des mots de passe pour contrôler les accès, faire des copies de sauvegarde de vos données, installer des logiciels de données, installer un contrôle parental, etc. Tout dommage qui pourrait en découler sera à votre seule charge.

Vous seul êtes responsable de la sécurité de votre système. Lorsque vous êtes branché à la Coopérative, il vous est interdit de commettre tout acte qui, commis de façon intentionnée ou par négligence, pourrait compromettre, de quelque façon que ce soit, la sécurité de votre Hôte. Les membres trouvés responsables d'avoir enfreint les Règles pourraient, à la discrétion de la Coopérative, voir leur compte annulé ou suspendu et avoir à débourser des frais de service additionnels. En outre, toute infraction aux Règles d'utilisation acceptable peut avoir comme conséquence la responsabilité criminelle et civile de son auteur. La Coopérative offrira une totale collaboration aux forces de l'ordre si leur enquête l'exige. Dans l'éventualité où notre personnel recevait de nombreuses plaintes au sujet d'une ou de plusieurs infractions aux Règles d'utilisation acceptables, des frais de traitement par plainte reçue en plus de frais administratifs peuvent être portés au compte, et ce, à la discrétion de la Coopérative. La Coopérative n'assume aucune responsabilité envers ses membres ou envers d'autres utilisateurs Internet pour le manque d'application de nos Règles d'utilisation acceptables. De plus, la Coopérative se réserve le droit de suspendre votre compte à tout moment sans préavis.

RÈGLES IMPOSÉES PAR LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR POUR LA LOCATION D'ÉQUIPEMENT DE LA COOPÉRATIVE À LONG TERME

L'Équipement de la Coopérative 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, 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.