



## **TÉLÉCOMMUNICATIONS - RÉSIDENTIEL TERMES ET CONDITIONS**

Le Client accepte que les termes et conditions prévus ci-après régissent les services de télécommunications offerts par VIF au Client, dont notamment les services d'accès Internet et de téléphonie. Les services de télécommunications offerts par VIF sont régis par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC ») et, dans la mesure où il y a incompatibilité entre les dispositions du présent Entente et les règles applicables édictées par le CRTC, ces dernières prévaudront.

Le Client reconnaît et accepte que les présents termes et conditions puissent être modifiés de temps à autre par VIF conformément au paragraphe 49 du présent Entente. Une version à jour des présents termes et conditions peut être obtenue sur le site Internet de VIF à l'adresse [www.vif.com](http://www.vif.com) ou en téléphonant au service à la clientèle au numéro de téléphone apparaissant sur la facture du Client. Cette version à jour des termes et conditions aura préséance sur toute autre version.

### **PARTIE A - TERMES ET CONDITIONS GÉNÉRAUX**

#### **1. DÉFINITIONS**

Aux fins des présentes, les définitions suivantes s'appliquent:

##### **1.1**

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

##### **1.2**

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

##### **1.3**

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

##### **1.4**

Codes du Client - les éléments d'identification qui sont attribués au Client par VIF ou par un autre fournisseur et, par la suite, transférés à VIF, tels que, sans limitation, numéro de téléphone, numéro de téléphone de transition (utilisé temporairement lors du transfert d'un numéro de téléphone), carte d'appel, numéro d'identification personnel (« NIP »), adresse de courriel, adresse IP et adresse de page Web.

##### **1.5**

Entente - les présents termes et conditions, tels que modifiés de temps à autre conformément au paragraphe 49, ainsi que la facture et la description des Services de base.

##### **1.6**

Équipement - l'équipement ou logiciel fourni, prêté, loué

ou vendu au Client par VIF, selon le cas, tel que, sans limitation, les modems et les téléphones.

##### **1.7**

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

##### **1.8**

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

##### **1.9**

Services - les Services de base et les autres Services fournis au Client par VIF, tels qu'indiqués à L' Entente.

Sont spécifiquement exclus des Services, tous services et tous équipements qui ne sont pas visés par l' Entente, ainsi que tout soutien technique nécessaire en raison de l'utilisation par le Client d'équipement ou de matériel qui ne respecte pas les exigences minimales reliées à l'utilisation des Services.

##### **1.10**

Services de base - le ou les services de télécommunications fournis par VIF au Client, lesquels peuvent inclure, selon le choix du Client, des services, d'accès Internet et de téléphonie. Les Services de base incluent également, dans la mesure applicable i) le prêt ou la fourniture d'Équipement lorsque inclus dans le Prix du Service de base en question, ii) l'octroi d'une licence exclusive et incessible d'utilisation de tout logiciel requis pour la fourniture d'un Service de base tel qu'il est plus amplement décrit dans la convention de licence du logiciel accompagnant ce logiciel, iii) la fourniture d'une adresse de messagerie Internet (dont la propriété appartient à VIF), ainsi que iv) tout service de télécommunication accessoire à un Service de base, ou toute modalité ou option accessoire à un tel service, incluant, sans limitation les services interurbains, les services de messagerie vocale, les services d'appel d'urgence, etc.

##### **1.11**

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

## **2. OBJET**

### **2.1**

En considération du paiement par le Client du Prix des Services et de tous les Frais dus, VIF s'engage à fournir les Services demandés ou utilisés par le Client, selon les termes et conditions prévus à la présente Entente.

## **3. PAIEMENT DES SERVICES**

### **3.1**

Le Client est responsable de l'utilisation des Services et de l'Équipement, et il s'engage à en payer le Prix à VIF conformément à la présente Entente, plus les taxes et autres frais applicables.

### **3.2**

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

### **3.3**

Le Client reçoit sa facture suivant la fréquence de facturation du premier Service de base auquel le Client s'est abonné ou selon la fréquence de facturation habituelle choisie s'il n'a pas d'autres Services de base.

### **3.4**

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

### 3.5

Les montants facturés sont payables à la date d'échéance indiquée sur la facture expédiée au Client. Dans l'éventualité où des montants facturés demeurent impayés après la date d'échéance, ceux-ci porteront intérêt au taux de 1,5 % par mois, composé mensuellement (19,56 % par année), calculé à compter de la date de facturation. Tout paiement partiel sera d'abord imputé sur l'intérêt accru puis sur le capital impayé, en commençant par les montants en souffrance dont la date d'échéance est la plus éloignée de la date du paiement.

### 3.6

VIF pourra, si les circonstances le justifient, exiger un paiement d'avance sur certains Services, un paiement provisoire avant la date de facturation normale ou une garantie du Client dans les cas suivants: i) le Client n'a pas d'antécédents de crédit auprès de VIF et refuse ou ne peut fournir, de façon satisfaisante, des renseignements sur sa solvabilité, ii) le Client a un historique de paiement insatisfaisant auprès de VIF au cours des 12 derniers mois, ou iii) le Client présente un risque anormal de perte en raison de sa situation financière ou de son utilisation des Services. VIF informera le Client du motif précis de cette exigence et des modalités applicables. En cas de paiement provisoire, les montants dont le paiement est exigé seront considérés en souffrance trois (3) jours après avoir été engagés ou trois (3) jours après que VIF en ait exigé le paiement, selon la dernière éventualité à se produire. En cas de défaut du Client de fournir le paiement d'avance, un paiement provisoire ou une garantie, selon le cas, VIF pourra exiger le paiement immédiat de toute somme due par le Client.

### 3.7

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

### 3.8

Tout montant facturé en trop ou par erreur sera crédité au Client, dans la mesure où le montant en question a été contesté par le Client dans un délai de 90 jours suivant la date de la facture en question afin de permettre à VIF de faire les vérifications nécessaires. À la demande du Client, tout solde créditeur résultant d'une erreur de facturation ou d'un paiement effectué en trop sera remboursé à l'intérieur d'un délai de 45 jours.

## 4. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

### 4.1

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

### 4.2

Le Client doit aviser immédiatement VIF si l'Équipement fourni, loué ou prêté est perdu, volé, brisé ou détruit. Dans un tel cas, que la cause soit ou non attribuable au Client, ainsi qu'en cas de non retour de l'Équipement à la fin du Entente, le Client accepte de payer à VIF l'indemnité compensatoire prévue à

l'Annexe A au présent Entente. Si le Client ne désire pas remplacer son Équipement perdu, volé, brisé ou détruit, et si le Client décide de mettre fin au Service associé audit Équipement, ou si le Client met fin à son Entente et fait défaut de retourner l'Équipement, le Client devra payer à VIF en plus de l'indemnité compensatoire prévue à l'Annexe A, tous les autres Frais applicables ainsi que toute autre somme alors autrement due à l'égard des Services offerts.

### 4.3

Sauf avec l'accord préalable de VIF, le Client ne peut utiliser des équipements ou logiciels non autorisés par VIF aux fins de bénéficier des Services. De plus, l'Équipement ne pourra être utilisé à un endroit autre que l'Adresse du Client, sauf si autrement spécifié dans les dispositions particulières applicables à chaque Service, tel que prévu ci-après. Finalement, le Client ne peut modifier ni altérer l'Équipement ou la configuration de l'Équipement fourni, loué ou prêté.

### 4.4

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

### 4.5

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

### 4.6

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

### 4.7

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

## 5. GARANTIE DES SERVICES ET DE L'ÉQUIPEMENT

### 5.1

VIF 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 à la présente Entente. Par conséquent, sauf si expressément prévu aux présentes, toute déclaration, représentation, garantie ou condition, expresse ou implicite, est, par les présentes, exclue, sous réserve des lois applicables. Les Services sont fournis « tels quels » et dans la mesure où ils sont disponibles. Sans limiter la généralité de ce qui précède, VIF ne garantit pas i) que les Services satisferont les besoins du Client, ii) la performance, la disponibilité, l'utilisation ou le fonctionnement continu ou ininterrompu des Services, ainsi que des composantes matérielles et logicielles, et, le cas échéant, que de tels problèmes pourront être résolus, iii) les données ou fichiers transmis ou reçus par des tiers le seront sans être corrompus ou transmis dans un délai raisonnable ou que ceux-ci ne seront pas interceptés, iv) les droits de propriété ou l'absence de

conformité au droit de propriété intellectuelle ou que les biens disponibles sur Internet soient de qualité marchande ou conformes à un usage particulier, et que v) les Services offerts sont compatibles avec les logiciels ou l'équipement appartenant au Client.

#### 5.2

Nonobstant ce qui précède, les modems et téléphones vendus par VIF sont garantis contre tout vice de fabrication pour une période d'un (1) an pour les pièces et la main-d'oeuvre. Tous les autres Équipements vendus sont garantis pour une période de trois (3) mois à moins que le manufacturier n'offre une période de garantie plus longue. La durée de la garantie débute à compter de la date d'activation de l'Équipement vendu. VIF remplacera tout Équipement vendu défectueux couvert par la présente garantie par un équipement identique ou par un autre modèle conformément aux termes de la garantie du manufacturier, pourvu que le Client avise VIF de la défectuosité à l'intérieur de la période de garantie. Malgré ce qui précède, la garantie ne s'applique pas à tout bris ou défectuosité résultant d'accidents ou de cas de force majeure, de modifications à l'Équipement vendu sans l'autorisation de VIF, d'une mauvaise utilisation ou d'un usage abusif de celui-ci. En cas de défectuosité de l'Équipement vendu, le Client s'engage à aviser VIF dans les meilleurs délais afin qu'un représentant dûment autorisé de VIF puisse procéder aux vérifications nécessaires. La présente garantie ne peut être cédée par le Client.

#### 5.3

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

### 6. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

#### 6.1

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

#### 6.2

VIF ne sera en aucun cas tenue responsable envers le Client de quelques dommages indirects, spéciaux ou punitifs, ni de quelque perte économique que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, toute perte de données, d'informations, de revenus ou de bénéfices ou l'impossibilité de réaliser les économies prévues.

#### 6.3

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

#### 6.4

En cas d'interruption des Services de base pendant une période d'au moins quarante-huit (48) heures consécutives et qui rend les Services de base inutilisables, la responsabilité de VIF se limite à créditer, sur demande écrite du Client transmise au plus tard quinze (15) jours suivant l'interruption, le Prix des Services de base ainsi interrompus proportionnellement à la durée de l'interruption par

rapport à la période totale de facturation applicable au Service de base en cause. Aucun crédit ne peut être exigé en cas d'arrêt de travail, acte de vandalisme ou autres cas de force majeure ou circonstances hors du contrôle de VIF ou du Transporteur.

### 7. INDEMNISATION PAR LE CLIENT

#### 7.1

Le Client s'engage à indemniser et à prendre fait et cause pour VIF et le Transporteur lors de toute réclamation, action, poursuite ou mise en demeure, y compris les frais juridiques et judiciaires, qu'elle soit fondée ou non (une « Réclamation »), par un tiers contre VIF et les sociétés de son groupe et/ou le Transporteur résultant de l'utilisation par le Client ou par un tiers des Services, de l'Équipement ou des Codes du Client ou pouvant constituer une conduite fautive du Client ou, aux termes de l'Entente, un défaut du Client de respecter l'une ou l'autre de ses obligations. Le Client s'engage à indemniser VIF et les sociétés de son groupe et/ou le Transporteur des dommages qu'il leur cause en raison de sa conduite fautive ou de son manquement à ses obligations. VIF et/ou le Transporteur ont le droit de participer à la défense, à leurs frais, pour toute Réclamation et d'être représentés par un avocat de leur choix.

### 8. DURÉE ET RÉSILIATION

#### 8.1

L'Entente entre en vigueur à compter de l'activation du premier Service de base du Client. Sauf si le Client a choisi une période d'abonnement prolongée à un Service de base afin de bénéficier d'un Prix réduit pour ce Service, les périodes d'abonnement et de renouvellement automatique suivant la période d'abonnement initiale pour chaque Service de base seront de trente (30) jours pour l'accès Internet et la téléphonie.

#### 8.2

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

#### 8.3

Le Client renonce expressément et de manière non équivoque à l'application des articles 2125 et suivants du Code civil du Québec. Sauf pour les périodes d'abonnement de trente (30) jours, si le Client résilie un abonnement à un Service de base avant terme, le Client devra payer à VIF, pour chaque Service de base résilié, des frais de recouvrement d'un montant égal à la différence entre le prix payé et le prix régulier du bien, service ou autre avantage reçu au début de la période d'Engagement. Les frais de recouvrement sont cumulatifs et s'ajoutent à tous les autres frais dus à VIF, y compris les frais de débranchement.

#### 8.4

En plus des montants prévus au paragraphe 8.3, si le Client, dans le cadre de son abonnement à un Service de base, souscrit à d'autres Services (incluant notamment la location d'Équipement) pour une durée prolongée, alors il devra payer à VIF, sur résiliation du

Service en question, des frais de recouvrement d'un montant égal à la différence entre le prix payé et le prix régulier du bien, service ou autre avantage reçu au début de la période d'Engagement. Les frais de recouvrement sont cumulatifs et s'ajoutent à tous les autres frais dus à VIF, y compris les frais de débranchement. Lorsqu'un modem est acheté, une pénalité additionnelle équivalente au rabais consenti au Client lors de l'acquisition du modem sera également payable par le Client sur résiliation du Service.

#### 8.5

VIF peut interrompre les Services ou résilier l'Entente lorsque le Client est en défaut de respecter ses obligations en vertu de l'Entente. Avant de procéder à l'interruption des Services ou à la résiliation de l'Entente,

VIF appellera ou donnera au Client un préavis écrit d'au moins cinq (5) jours ouvrables, à moins qu'elle n'ait pu le faire malgré des efforts raisonnables, qu'il ne faille prendre des mesures immédiates pour protéger le réseau du Transporteur ou qu'il s'agisse d'un cas d'usage abusif, frauduleux ou contraire à la loi. Cet avis doit indiquer :

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

#### 8.6

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

#### 8.7

Dans l'éventualité où l'Entente est résiliée, le Client s'engage à remettre sans délai à VIF tout Équipement fourni, loué ou prêté. À défaut, le Client remboursera à VIF, au choix de VIF, le montant de l'indemnité compensatoire prévue en Annexe A à la présente Entente ou, à la discrétion de VIF, les frais encourus par celle-ci pour localiser l'Équipement fourni, loué ou prêté et en reprendre la possession.

#### 8.8

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

#### 8.9

Nonobstant les dispositions du présent article 8, VIF peut en tout temps résilier cette Entente ou mettre fin à un Service de base sur préavis d'au moins trente (30) jours au Client. Le Client pourra, en tout temps, sur préavis d'au moins trente (30) jours à VIF et sur paiement des Frais prévus à la présente Entente, résilier cette convention ou demander à VIF un abonnement pour une autre catégorie de Services en contactant VIF.

#### 8.10

En cas de changement d'Adresse du Client dans une région où les Services de VIF sont offerts, et dans la mesure seulement où les Services sont disponibles à la nouvelle adresse du Client, la durée d'un abonnement sera suspendue pour une période maximale de 45 jours pour tenir compte de la période de temps pendant

laquelle le Client n'a pas accès aux Services à sa nouvelle adresse.

## 9. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

### 9.1

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

### 9.2

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

### 9.3

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

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

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

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

### 9.4

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

### 9.5

Le Client autorise VIF à inclure ses nom, adresse et

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

9.6

Les renseignements personnels transmis par le Client à VIF sont traités conformément à la loi et à la politique sur la protection des renseignements personnels de VIF, laquelle est disponible sur le site de VIF à [www.VIF.com](http://www.VIF.com) ou sur demande au Service à la Clientèle - Résidentiel de VIF dont les coordonnées sont indiquées sur la facture du Client.

## **PARTIE B - AUTRES DISPOSITIONS APPLICABLES AU SERVICE D'ACCÈS INTERNET**

10.

Pour les forfaits Internet Haute Vitesse seulement, un service d'accès commuté illimité par téléphone est inclus, dans les territoires où VIF possède des serveurs pour le service d'accès Internet par téléphone.

11.

Le Client convient et reconnaît que l'expression « service illimité » utilisé dans la publicité pour l'accès Internet par câble réfère au temps d'utilisation de l'accès Internet (basé sur une utilisation intermittente), que le nombre de gigaoctets indiqué pour chacun des types d'abonnements mentionnés au paragraphe 12 constitue un maximum d'utilisation par le Client et que toute utilisation excédentaire de la bande passante (c'est à dire au-delà du maximum applicable à l'accès Internet choisi par le Client parmi ceux mentionnés au paragraphe 12 sera facturé au Client en conformité avec le paragraphe 14 ci-après.

12.

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

(a) dans le cas où le Client est abonné au service Internet par câble de base Lite Intermédiaire, le service comprend les activités d'utilisation de la bande passante produisant un transfert de données sur le réseau Internet de 100 gigaoctets (1,024,000 mégaoctets) combinés par mois de transfert de données en aval (d'Internet vers le Client) et en amont (du Client vers Internet);

(b) dans le cas où le Client est abonné au service Internet par câble Haute Vitesse le service comprend les activités d'utilisation de la bande passante produisant un transfert de données sur le réseau Internet de 100 gigaoctets (1,024,000 mégaoctets) combinés par mois de transfert de données en aval (d'Internet vers le Client) et en amont (du Client vers Internet);

(c) dans le cas où le client est abonné au service Internet ADSL Lite ou Haute Vitesse avec ou sans ligne sèche, le service comprend les activités d'utilisation de la bande passante produisant un transfert de données de 100 gigaoctets (1,024,000 mégaoctets) combinés par mois de transfert de données en aval (d'Internet vers le Client) et en amont (du Client vers Internet); sujet au "Soft Cap" ce qui veut dire qu'il

n'y aura pas de frais de transfert additionnel une fois la limite dépassée mais le service sera assujéti à une réduction de vitesse.

12.1 Politique d'utilisation acceptable pour nos service câble illimité.

**Nature du service.** Le service qui vous est fourni est prévu pour une utilisation raisonnable, périodique, à un usage non continu par une personne se servant d'un ordinateur

conforme, à un usage typique de notre service Internet par un consommateur individuel. Des exemples d'utilisations permises de notre service incluent la navigation du web, l'envoi et la réception de courriel, l'envoi et la réception de

photos, de jeux en ligne occasionnels ainsi que la transmission occasionnelle et non continue de vidéos ou téléchargements de dossiers. Des exemples d'utilisations non permises de notre service incluent la continuité sans surveillance de transmission, de téléchargement en aval ou amont de vidéos ou d'autres dossiers, de maintien de raccordement ininterrompu sans surveillance ou continu de l'Internet, comme par l'entremise d'une caméra web ou des connexions de machine à machine qui n'impliquent pas de participation active d'une personne, ou des activités de service d'hébergement, tel l'hébergement web ou de jeux.

Cependant la restriction précédente contre les connexions d'Internet sans surveillance ou en continu ne s'applique pas

à vous dans le seul cas où la description de votre plan de service expressément et spécifiquement permet un tel usage et le taux de votre plan prévoit expressément et spécifiquement une telle utilisation; autrement, toute utilisation de notre service pour une connexion Internet sans surveillance ou en continu est interdite. Vous ne pouvez pas utiliser le Service d'une manière qui porte atteinte à l'expérience d'usage d'autres utilisateurs, ou qui autrement

porte atteinte à la performance du réseau; ces restrictions d'utilisation s'appliquent même si vous vous abonnez à un plan de service qui n'impose pas de limites sur la quantité de

données que vous pouvez télécharger en aval ou en amont durant une période de service applicable (tel qu'indiqué en plus grand détail dans la section suivante « Plans Utilisation Illimitée », et même si vous vous abonnez à un plan de service en vertu duquel vous devez des montants excédentaires à VIF en cas de dépassement d'un niveau d'utilisation de données prescrit au cours d'une période de service en particulier. Le service Internet a une capacité de bande passante limitée, le service de VIF peut souffrir d'une congestion et réduction de performance lorsque l'utilisation par certains individus excède l'utilisation de consommateurs

individuels typiques, ayant ainsi un impact négatif sur l'ensemble du réseau. Cette politique d'utilisation acceptable est destinée à s'assurer que les activités de quelques utilisateurs n'ont pas une atteinte négative et injuste aux

activités de tous les autres utilisateurs du service.

**Utilisation Excessive des Ressources du Réseau.** Les réseaux ont des limites de capacité, et tous les clients peuvent souffrir d'un service dégradé ou interrompu quand un utilisateur (ou un petit groupe d'utilisateurs) consomme une quantité disproportionnée des ressources du réseau. VIF par conséquent surveillera à la fois la performance globale du réseau et la consommation individuelle des ressources afin de déterminer si un utilisateur consomme une quantité disproportionnée des ressources disponibles et crée un potentiel de perturbation ou de dégradation du réseau de VIF ou l'utilisation du réseau par d'autres. Ce processus de suivi simultané de la performance globale du réseau et de la consommation individuelle des ressources est conforme à la description de la nature du Service décrite précédemment dans la présente politique d'utilisation acceptable. VIF se réserve le droit de s'engager dans la gestion raisonnable du réseau afin de protéger l'ensemble du réseau, y compris l'analyse des modèles de trafic et la prévention de la diffusion de virus ou autres codes malveillants. Pendant les périodes de congestion, VIF utilise diverses techniques de gestion de réseau, tels que la réduction du taux de données des utilisateurs intensifs de bande passante dont l'utilisation a un impact négatif sur d'autres utilisateurs. Ceci limite temporairement la quantité de bande passante disponible pour les utilisateurs intensifs de bande passante jusqu'à ce que la congestion a diminué, au point duquel VIF s'efforcera de lever toutes les limites

imposées aux utilisateurs intensifs de bande passante lors de la durée de congestion. VIF eut aussi considérer le modèle d'historique d'utilisation lorsqu'éduisant

temporairement le débit des données des utilisateurs intensifs de bande passante durant les périodes de congestion. Lorsque cela est possible, sur observation d' un modèle d' utilisation excessive , VIF tentera de vous contacter par téléphone (au numéro de téléphone que vous avez indiqué) ou autrement vous alerter de votre utilisation excessive de bande passante et vous aider à déterminer la cause. Les représentants de VIF sont également disponibles pour expliquer cette politique d' utilisation acceptable ainsi que vous aider à éviter des incidents d' utilisation excessive. Si vous n' êtes pas disponible ou ne donnez suite à la tentative de VIF de communiquer avec vous concernant l' utilisation excessive, ou si l' usage excessif est fréquent ou récurrent et a des effets négatifs répétitifs sur d' autres abonnés du Service, alors VIF se réserve le droit de restreindre immédiatement, suspendre ou résilier votre service sans préavis, afin de protéger le réseau et réduire la congestion causée par l' utilisation excessive. Alors que la détermination de ce qui constitue un usage excessif dépend de l' état spécifique du réseau à un moment donné, l' usage

excessif est déterminé par la consommation de ressources par rapport à celui d' un utilisateur individuel typique du Service et non par l' utilisation d' une application particulière.

**Plans Utilisation Illimitée.** Si vous vous abonnez à un plan de service qui n' impose pas de limites sur la quantité de données que vous pouvez télécharger en aval ou en amont durant un mois (ou une autre période de service applicable), soyez avertis du fait que ces plans « illimités » sont néanmoins soumis aux dispositions de cette politique d' utilisation acceptable. Ce que cela signifie est que toutes les dispositions décrites dans la présente politique d' utilisation acceptable, y compris ceux qui décrivent comment VIF peut effectuer la gestion raisonnable du réseau telle que la réduction du débit de données des utilisateurs intensifs de bande passante pendant les périodes de congestion, s' appliqueront à votre utilisation du service. Le terme « illimité » signifie que nous placerons pas de limite sur la quantité de données que vous téléchargez en aval ou en amont pendant un mois ou une autre période particulière. Toutefois, le terme « illimité » ne signifie pas que nous ne prendrons pas des mesures pour réduire le débit de données pendant les périodes de congestion ou de prendre d' autres mesures décrites dans cette politique d' utilisation acceptable lorsque votre utilisation a un impact négatif sur l' expérience Internet des autres abonnés de notre Service.

13. À compter de la date d'activation de l'accès Internet, le Client sera responsable: i) de l'utilisation qu'il pourra faire de services interurbains (applicable à l'accès Internet par téléphone lorsque le Client demande l'accès à partir d'un endroit situé à l'extérieur de sa zone d'appel téléphonique local), et ii) de l'utilisation excédant les limites d'utilisation décrites au paragraphe 12.

14. Le Client s' engage à respecter les limites d' utilisation mentionnées au paragraphe 12, selon le type d'abonnement choisi. Toute surconsommation au-delà des limites mentionnées au paragraphe 12, sera facturée au Client selon ce qui suit: 0.15\$ / Megaoctets supplémentaires sur nos Service Internet par Câble.

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

16. Le Client est responsable d'effectuer l'installation du logiciel d'installation et, le cas échéant, la configuration de son logiciel de communication téléphonique afin d'éviter tous frais d'interurbain pouvant résulter d'une

configuration erronée auquel cas, tels frais d'interurbain seront à l'entière charge du Client. Le Client s'engage à ne pas modifier, utiliser à d'autres fins, décompiler ou copier la licence d'utilisation du logiciel sauf dans la mesure permise par les dispositions de celle-ci.

17. Le Client procédera également à l'installation de l'Équipement (incluant un modem via un port USB ou une carte Ethernet) ainsi que tout autre accessoire. Lorsque ces applications ne sont pas spécifiquement fournies par VIF, l'utilisation de ces applications ou partagiciels sera au risque du Client.

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

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

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

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

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

19. Le Client s'engage à ne pas utiliser l'accès Internet pour diffuser des données de tout type de serveur (tels FTP, HTTP, IRC, PROXY, SMTP, POP ou autres) vers Internet.

20. Le Service d'accès Internet offert par VIF supporte une seule connexion Internet par accès.

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

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

21.2 à ce que le contenu de ses pages web personnelles respecte toutes les lois, règlements et ordonnances applicables. En outre, le Client ne peut: i) accéder au

serveur Internet d'un tiers sans son autorisation, ii) modifier le contenu des pages web d'un tiers, et iii) commettre ou tenter de commettre autrement un acte illégal;

21.3

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

21.4

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

21.5

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

21.6

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

21.7

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

21.8

à limiter l'ensemble de ses pages web à 10 mégaoctets d'espace disque.

22.

Le Client reconnaît l'impossibilité pour VIF d'exercer un contrôle permanent et efficace sur le contenu des pages web personnelles du Client. En conséquence, le Client s'engage à exercer lui-même ce contrôle.

Toutefois, VIF se réserve le droit de surveiller, de temps à autre, le contenu des pages web personnelles du Client et de divulguer les renseignements nécessaires pour se conformer à la loi, à un règlement, ou à toute ordonnance d'un tribunal.

23.

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

### **PARTIE C - AUTRES DISPOSITIONS APPLICABLES AU SERVICE DE TÉLÉPHONIE**

24.

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

25.

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

26.

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

27.

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

28.

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

29.

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

30.

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

31.

Le Client comprend que toute contravention au paragraphe 4.3 pourrait avoir comme effet de rendre le service d'urgence 911 non disponible.

32.

Le Client n'a aucun droit de propriété sur le numéro de téléphone, Codes du Client et autres éléments d'identification attribués par VIF en vertu des présentes, et VIF peut changer ou retirer ce numéro de téléphone, Codes du Client et autres éléments d'identification en tout temps en donnant un avis au Client à cet effet. Nonobstant ce qui précède, au cours de la période où le Service de téléphonie est fourni par VIF, le Client détient le droit exclusif d'utilisation du numéro de téléphone. VIF peut changer ce numéro si elle a un motif raisonnable de le faire, tel qu'une exigence d'un organisme gouvernemental, et qu'elle donne par écrit

un préavis raisonnable au Client comportant le motif et la date effective du changement de numéro de téléphone. En cas d'urgence, un avis verbal avec confirmation écrite subséquente suffit.

33.

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

34.

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

35.

VIF ne sera pas tenue responsable :

(a)

de toute interruption ou non-disponibilité du Service de téléphonie, incluant toute interruption ou nondisponibilité du service d'urgence 911 ou de tout système d'alarme lié à une ligne téléphonique par le biais de laquelle VIF fournit le Service de téléphonie;

(b)

de l'utilisation du Service de Téléphonie avec tout autre appareil, équipement, logiciel ou service qui n'est pas fourni par VIF;

(c)

des faits et gestes ou omissions du Client ou du fonctionnement ou de la défaillance des équipements du Client;

(d)

de tout dommage subi par les équipements du Client découlant du branchement ou débranchement de l'Équipement fourni ou prêtée par VIF au Client.

36.

Les numéros obtenus de VIF ne seront énumérés dans aucun annuaire téléphonique. Il se peut, cependant, que les numéros de téléphone transférés de votre compagnie de téléphone locale paraissent dans un annuaire. Ainsi, une personne qui dispose de votre numéro pourrait ne pas être en mesure d'utiliser un annuaire recherche par numéros pour obtenir votre adresse.

37.

Le Client comprend et accepte qu'il n'a aucun lien contractuel avec le Transporteur et que le Client n'est pas une tierce partie bénéficiaire de toute entente entre VIF et le Transporteur. De plus, le Client comprend et accepte que le Transporteur n'assume aucune responsabilité envers le Client. Peu importe la cause du recours, que ce soit pour bris de l'Entente, garantie, négligence, responsabilité civile ou autre

38

VIF n'engage nullement sa responsabilité à l'égard de ce qui suit :

(a)

la diffamation écrite ou verbale ou la violation du droit

d'auteur résultant de données ou de messages transmis grâce au réseau de télécommunications de VIF ou du Transporteur à partir de l'emplacement ou des locaux du Client ou enregistrés à l'aide du matériel du Client, de VIF ou du Transporteur;

(b)

les dommages résultant d'un acte, d'une omission ou d'une faute du Client dans l'utilisation du matériel fourni par VIF ou le Transporteur;

(c)

les dommages causés par la transmission de données ou de messages grâce au réseau de télécommunications de VIF ou du Transporteur, pour le compte du Client, qui se révèle illicite sous quelque rapport.

39.

Lorsque les installations d'autres entreprises ou d'autres systèmes de télécommunications sont utilisées pour établir des connexions avec les installations ou le matériel d'un Client, ou à partir de ces installations et de ce matériel, VIF n'est pas responsable des actes, des omissions ou des fautes imputables aux autres entreprises ou aux autres systèmes de télécommunications relativement à la fourniture obligatoire de services d'urgence au Client.

40.

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

41.

Le bon fonctionnement du service 911 de la Téléphonie dépend du bon fonctionnement de l'ordinateur (y compris les éléments de logiciel qui y sont associés) sur lequel la Téléphonie est installée, ainsi que la largeur de bande et la qualité du service Internet à large bande auquel l'ordinateur est branché. Le service 911 de la Téléphonie ne fonctionnera pas dans l'éventualité d'une panne du système d'alimentation électrique ou du service Internet à large bande, lorsque la Téléphonie ne fonctionne pas, lorsque la Téléphonie n'est pas enregistrée de façon appropriée, ou en cas de suspension ou d'interruption du service de la Téléphonie ou du service Internet à large bande. Le service d'urgence 911 de la Téléphonie n'est pas disponible en dehors du Canada et dans les régions où ce service n'est pas offert.

42.

Il existe une plus grande possibilité d'encombrement du réseau ou de réduction du débit lors de l'acheminement des appels au service 911 à partir d'un service de la Téléphonie qu'à partir d'une ligne téléphonique traditionnelle ou par câble. Par conséquent, lorsque effectué à partir d'un service de la Téléphonie, un appel 911 peut prendre plus de temps à arriver à un centre



d'urgence, la qualité de la voix peut être dégradée, ou l'appel peut être interrompu. Si un appel est interrompu, l'appelant devrait composer le 911 à nouveau, et devrait être prêt à communiquer à nouveau son emplacement physique et son numéro de téléphone.

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

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

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

#### **PARTIE D - MODIFICATIONS DU ENTENTE ET AUTRES DISPOSITIONS D'APPLICATION GÉNÉRALE**

46. L' Entente est interprété selon les lois en vigueur dans la province de Québec.

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

48. L' Entente énonce l'intégralité des dispositions convenues entre le Client et VIF concernant le sujet sur lequel elles portent, et elle a préséance sur la totalité des Ententes, ententes, engagements, promesses et représentations portant sur ce sujet.

49. Les termes et conditions de la présente Entente pourront être modifiés de temps à autre par VIF. La version à jour de la présente Entente sera affichée sur le site de VIF à [www.VIF.com](http://www.VIF.com). Une version à jour écrite de l' Entente pourra être demandée au Service à la Clientèle - Résidentiel de VIF dont les coordonnées apparaissent sur la facture du Client. Cette version à jour ainsi que la facture la plus récente transmise au Client auront préséance sur toute autre version de l' Entente. Nonobstant ce qui précède, toute modification à l' Entente ayant une conséquence sur le

Prix des Services de base ou toute modification à des dispositions importantes de la présente Entente sera transmise par écrit au Client. Dans un tel cas, le Client pourra, au plus tard dans les trente (30) jours suivants l'avis écrit de VIF, mettre fin au Service de base affecté par la modification, et ce, sans Frais autres que les sommes dues pour l'utilisation du Service jusqu'à la date de résiliation, à défaut de quoi le Client sera réputé avoir accepté les modifications visées par l'avis. Pour plus de certitude, aucun avis ne sera requis aux termes du présent paragraphe lorsque la modification en question n'a pas pour effet de modifier les obligations de VIF de façon importante et défavorable au Client, ou lorsque cette modification est rendue nécessaire pour des raisons technologiques ou réglementaires ou pour se conformer à la loi.

50. Avis de facture: Toute correspondance VIF (courriel ou papier) représente un document légal.

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

Conformément au paragraphe 4.2 de l' Entente, le Client doit payer les indemnités compensatoires suivantes en cas de perte, vol, bris, destruction ou non retour d'Équipement fourni, prêté ou loué :

Catégorie d'Équipement	Montant de l'indemnité payable*(\$)
------------------------	-------------------------------------

Modem pour accès Internet	80,00
Transformateur	15,00
Routeur IP	75,00
Filtre	5,00

\* Taxes applicables en sus.