

Modalités de service Maskatel

Veillez lire attentivement. Le sommaire des services et ces modalités de service constituent le « **contrat** » entre vous (ou « **client** ») et Groupe Maskatel Québec S.E.C., faisant affaires sous les raisons sociales Téléphone de Saint-Victor, Téléphone Saint-Éphrem, Téléphone Upton et Télécommunications Xittel (« **Maskatel** » ou « **nous** »). Vous pouvez également recevoir un résumé des renseignements essentiels contenant les éléments clés de votre contrat avec nous. Vous confirmez avoir atteint l'âge de la majorité et êtes autorisé à conclure ce contrat.

Votre contrat

- Début du contrat.** Vous acceptez ce contrat à la date la plus proche entre : **(a)** la date à laquelle vous en recevez une copie; **(b)** la date du début de l'installation; ou **(c)** la date à laquelle vous accédez aux services ou les utilisez.
- Services.** Ce contrat vise les services identifiés dans le sommaire des services ainsi que d'autres services que nous vous fournissons. Selon le contexte, les services sont fournis et doivent être utilisés à l'adresse indiquée au sommaire des services (l'« **adresse de service** »).
- Services réglementés par le CRTC.** Pour les services réglementés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« **CRTC** »), le Tarif publié par le CRTC s'applique en sus de ce contrat. En cas d'incompatibilité ou de conflit entre ce contrat et le Tarif, le Tarif l'emporte. Si le CRTC décide de ne plus réglementer un service ou une fonctionnalité d'un service (mesure parfois désignée comme une « abstention »), nous continuerons d'appliquer les conditions du Tarif comme si le service était encore réglementé, jusqu'à ce que la durée (appelée « durée minimale du contrat » dans le Tarif) expire. Après la durée minimale du contrat, seul ce contrat continue de s'appliquer.
- Lois applicables.** Étant donné que nous sommes réglementé par le gouvernement fédéral, ce contrat est régi par les lois et les règlements fédéraux du Canada, y compris le Code sur les services Internet et le Code des fournisseurs de services de télévision (« **FSTV** ») du CRTC, et par les lois de la province de l'adresse de service.
- Cession.** Nous pouvons transférer ou céder une partie ou l'ensemble de ce contrat (y compris les droits sur les comptes débiteurs). Vous ne pouvez pas transférer ou céder ce contrat, votre compte ou un service sans avoir obtenu, au préalable, notre consentement écrit.
- Modalités inapplicables.** Si une partie de ce contrat devient désuète, illicite ou inapplicable, les autres modalités continuent de s'appliquer. Même si nous décidons de ne pas faire appliquer une partie de ce contrat pour une période de temps donnée, la disposition demeure toujours valide et nous pouvons la faire appliquer par la suite.
- Contract in French.** *If you prefer to have your contract in English, please contact us (see **Section 55**).*
- Modifications par Maskatel.** Si un Service est fourni avec une Durée Fixe (voir l'**article 10**), nous ne changerons pas un élément essentiel du Contrat, notamment la nature du bien ou du service faisant l'objet du Contrat, le prix de ce bien ou de ce service et la Durée Fixe. Sinon, nous pouvons modifier les éléments du Contrat suivants : les services et toute modalité du Contrat (y compris les frais). Nous vous transmettrons un avis écrit, au moins **30** jours (**60** jours pour certaines modifications liées aux services Internet) avant l'entrée en vigueur de la modification. Cet avis, rédigé clairement et lisiblement, contiendra exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la modification et vos droits en cas de refus de la modification. Si la modification entraîne l'augmentation de votre obligation ou la réduction de la nôtre, vous pouvez refuser la modification en résiliant le contrat sans pénalité, au plus tard **30** jours suivant l'entrée en vigueur de la modification (voir l'**article 51**).
- Modifications par vous.** Vous ne pouvez pas modifier ces modalités de service. Toutefois, selon le service auquel vous êtes abonné et les détails de votre forfait, vous pouvez ajouter ou retirer certains services ou fonctionnalités. Vous devez vérifier les détails de votre forfait pour voir si des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Pour en savoir plus sur les services ou les options qui vous sont offerts, y compris les frais applicables, visitez maskatel.ca pour les services de Maskatel ou xittel.net pour les services de Xittel, ou communiquez avec nous (voir l'**article 55**). Pour certaines modifications ou si votre compte n'est pas en règle, vous devez communiquer avec nous (voir l'**article 55**). Pour en savoir plus sur la façon de modifier la programmation avec votre service télé, voir l'**article 30**.
- Durée du contrat.** Les services sont fournis sans durée établie, sauf si vous convenez avec nous d'une durée de contrat de plus d'un mois (par exemple, **12** mois) (une « **Durée fixe** ») pour certains services. À la fin de la Durée fixe, nous continuerons de vous fournir les services sans durée établie, aux tarifs alors en vigueur, sauf si vous résiliez ces services.

Frais et facturation

- Facturation.** Nous vous facturons les frais et les taxes applicables pour la période indiquée sur la facture. Vous devez payer tous les frais, dans les **30** jours de la date indiquée sur la facture sinon, des intérêts vous seront facturés sur le solde, calculés aux taux d'intérêt de **3** % par mois, ou **42,58** % par année. Nous pouvons référer votre compte à des agences de recouvrement et suspendre les services ou y mettre fin (voir l'**article 50**).
- Paiements préautorisés.** En établissant un plan de paiements préautorisés avec une carte de crédit ou un compte bancaire (ou une autre méthode de paiement préautorisé), vous nous autorisez à imputer à votre carte de crédit ou à débiter de votre compte bancaire tous les frais exigibles sur votre compte, et ceci constitue notre autorisation valable et suffisante pour le faire. Vous confirmez que la carte de crédit ou le compte bancaire est à votre nom, est valide et n'est pas expiré. Vous devez nous aviser sans délai des modifications à votre carte de crédit ou à votre compte bancaire.

13. Erreur de facturation. Vous avez **90** jours de la date de la facture pour remettre en question ou contester les frais qui y figurent, sans quoi vous les acceptez. Les frais contestés ne sont pas considérés en souffrance sauf si nous concluons, après notre enquête, que les frais sont valides et que la contestation n'est pas fondée. Vous devez payer la partie non contestée des frais dans les **30** jours suivant la date de la facture initiale, à défaut de quoi la partie non contestée des frais devient en souffrance et des intérêts seront facturés (voir l'**article 11**).

14. Promotions et rabais. Nous appliquons les rabais ou promotions à votre compte tant que vous répondez aux conditions d'admissibilité. Nous pouvons modifier les rabais ou promotions et les conditions d'admissibilité en tout temps. Avant de modifier vos services, veuillez passer en revue les restrictions ou les conditions d'admissibilité applicables, puisque certaines modifications peuvent entraîner la perte de rabais ou de promotions ou des changements à ceux-ci. Les tarifs promotionnels pourraient ne pas s'appliquer aux périodes de facturation partielle (ce qui signifie, par exemple, que si un service est annulé au milieu de la période de facturation, vous risquez de ne pas bénéficier de tarifs promotionnels pour cette période de facturation partielle).

15. Suis-je responsable des frais d'utilisation qui dépassent les limites de mon forfait? Oui. Nous vous facturerons toute utilisation dépassant les limites s'appliquant au service auquel vous êtes abonné, aux tarifs indiqués dans votre Contrat ou publiés sur xittel.net. Vous avez la responsabilité de surveiller et de gérer votre activité mensuelle et de vous assurer que votre utilisation demeure appropriée, compte tenu de votre forfait de service. En plus de votre utilisation, certains équipements (voir l'**article 33**) et les logiciels y étant associés qui sont utilisés avec les services peuvent, automatiquement et sans avis, engendrer une utilisation des services. Cette utilisation peut inclure la transmission de données requises pour la gestion des services ou de l'équipement. Vous êtes responsable de tous les frais d'utilisation, qu'ils soient le résultat de votre activité ou engendrés automatiquement. Vous pouvez obtenir plus de renseignements au sujet de l'utilisation rattachée à des activités en ligne courantes sur maskatel.ca/comment-gerer-votre-utilisation-internet/ et accéder à des outils de surveillance de l'utilisation ainsi que sélectionner ou modifier des avis liés à l'utilisation dans « Mon compte » sur xittel.net.

16. Internet illimité. L'utilisation illimitée du service Internet est assujettie aux restrictions prévues dans la politique sur l'utilisation responsable des services à l'**Annexe A** (la « **Politique d'utilisation responsable** »).

17. Collecte, utilisation et communication de renseignements sur le crédit. Nous pouvons enquêter sur votre crédit ainsi que recueillir et utiliser des renseignements sur vos antécédents de crédit et de paiements provenant de nos Compagnies (voir l'**article 47**), d'une agence d'évaluation du crédit ou de tout autre fournisseur de crédit. Cette enquête sert à évaluer votre solvabilité, à mettre à jour vos renseignements, à activer les services, ou à nous aider à recouvrer les sommes dues, selon les besoins. Nous pouvons aussi communiquer vos antécédents de crédit et de paiements auprès de nos Compagnies, à des agences d'évaluation de crédit ou à des fournisseurs de crédit, afin de nous aider à évaluer votre solvabilité, et à des agences de recouvrement, afin de nous aider à recouvrer des sommes dues, également selon les besoins. Si vous refusez l'enquête de crédit, un dépôt de garantie pourrait être exigé (voir l'**article 18**).

18. Dépôt de garantie. Nous pouvons exiger un dépôt de garantie et nous vous fournirons la raison de cette exigence de dépôt. Le dépôt de garantie porte intérêt simple, selon le taux du financement de la Banque du Canada alors en vigueur, majoré de **1 %** (ou un autre taux exigé par la loi), l'intérêt étant calculé chaque mois, au dernier jour de la période de facturation mensuelle, et rajusté pour toute fraction de mois durant laquelle nous retenons ce dépôt. Lorsque les services sont résiliés ou dès que l'exigence du dépôt n'est plus justifiée (habituellement, lorsque vous avez effectué **6** paiements de factures consécutifs complets et à temps), nous affecterons le montant du dépôt et les intérêts accumulés au paiement des sommes impayées ou des autres montants qui nous sont dus, puis vous rembourserons le solde du dépôt, le cas échéant. Dans des circonstances exceptionnelles, nous pouvons également exiger le paiement des frais et des taxes applicables de manière provisoire, en dépit du cycle de facturation. Dans un tel cas, vous devez acquitter ces montants, au plus tard à la date d'exigibilité requise pour éviter la résiliation ou la suspension des services.

Services

19. Accès équitable au réseau, fonctionnement efficace et utilisation responsable des services. Nous nous efforçons d'assurer l'accès équitable au réseau pour tous les utilisateurs ainsi que le fonctionnement continu efficace des services Internet. Les méthodes que nous utilisons pour gérer les ressources du réseau comprennent : **(a)** la priorisation et la dépriorisation de l'accès au réseau; **(b)** des pratiques de gestion du trafic sur Internet telles que l'attribution de bandes passantes (ce qui peut avoir une incidence sur la vitesse), des filtres pour pourriels et le contenu malveillant ou illicite, des mécanismes liés aux antivirus ou des autres mesures de protection de l'intégrité du réseau (telles que le blocage de votre trafic ou d'autre trafic dans les cas d'attaques par déni de service); le tout d'une manière conforme aux lois applicables. Pour obtenir une description de nos pratiques de gestion du trafic Internet, visitez maskatel.ca/services_residentiels/avis_juridiques_et_reglementaires. Vous devez respecter la Politique d'utilisation responsable et toutes les lois applicables lorsque vous utilisez les services. Nous pouvons surveiller les services (par voie électronique ou autre), y compris votre utilisation et l'emplacement de l'équipement (voir l'**article 33**). Nous pouvons surveiller tout contenu, l'utilisation de la programmation avec votre service télé (voir l'**article 27**) ou votre utilisation de nos réseaux, y compris sur la consommation de bande passante et ses répercussions sur le fonctionnement et l'efficacité du réseau et des services, ou faire enquête à cet égard. Nous pouvons communiquer les renseignements nécessaires pour satisfaire à toute loi, réglementation ou demande gouvernementale ou autre demande légitime de toute autorité compétente, ou selon ce qui est nécessaire pour exploiter et optimiser les services et pour se protéger ou protéger autrui ainsi que pour veiller à ce que les services ne soient pas utilisés d'une manière qui enfreint la Politique d'utilisation responsable.

20. Problèmes techniques. Veuillez communiquer avec notre soutien technique. Vous devez prendre les dispositions nécessaires afin que nous (y compris les tiers fournisseurs de services qui peuvent être situés à l'extérieur du Canada) puissions accéder à l'équipement à distance, ou le contrôler et y apporter des modifications, y compris l'installation et, le cas échéant, la désinstallation de certains logiciels.

21. Disponibilité des services. Les vérifications effectuées lorsque vous avez commandé les services sont provisoires. La performance et la disponibilité du service dépendent de plusieurs facteurs, y compris l'emplacement de l'équipement (voir l'**article 33**), la structure à laquelle l'équipement est affixé, la configuration de l'équipement, la sollicitation ou l'encombrement du réseau, les conditions météorologiques, la géographie et même, les restrictions de tiers sur lesquelles nous n'exerçons aucun contrôle. Nous pouvons offrir le service ou notre équipement que nous estimons le mieux adapté à vos circonstances particulières. Il peut arriver que certains services ne soient pas disponibles ou offerts et nous pouvons annuler certains services (voir l'**article 50**). Il se peut que nous ne soyons pas en mesure de vous

fournir un service (y compris certains de nos équipements) avant, pendant ou après l'installation, ou nous pouvons refuser de vous fournir le service si, en le faisant, nous devons engager des dépenses imprévues, inhabituelles ou déraisonnables (par exemple, l'obtention de droits de passage ou l'exécution de travaux de construction spéciaux ou la fourniture de certains services de conférence ou pour adultes ou dans des zones de desserte à coûts élevés dans une mesure ne pouvant être soutenue par votre forfait et vos frais).

22. Votre compte et utilisation non autorisée. Vous êtes responsable de protéger vos comptes et mots de passe et de toute utilisation de votre compte, des services et de l'équipement par vous-même et par d'autres utilisateurs (autorisés ou non). Vous devez également protéger vos systèmes informatiques, vos logiciels et l'équipement (voir l'article 33) du vol, de toute utilisation non autorisée et de la corruption de système. Vous êtes responsable de sauvegarder et de protéger vos données, y compris vos courriels et votre messagerie vocale. Nous pouvons effacer vos données si les services prennent fin, ou si vous n'y accédez pas pendant un certain temps (tel que nous le déterminons). Si vous avez des préoccupations au sujet de personnes non autorisées qui commandent des services sans votre permission, vous devriez procéder à une vérification de l'utilisation appropriée des contrôles parentaux, des mots de passe et des numéros d'identification personnels (NIP) pour votre compte, selon le service. Vous devez nous aviser immédiatement si vous soupçonnez une utilisation non autorisée des services ou si notre équipement est perdu ou volé. Vous êtes responsable du paiement des frais et des taxes portées à votre compte, autorisés ou non par vous; c'est pourquoi il est très important de protéger votre compte et de mettre les renseignements relatifs au compte à jour (y compris les utilisateurs autorisés).

23. Non-disponibilité des services et du 9-1-1. Les services, dont le service 9-1-1, ne fonctionnent pas durant les pannes de réseau, y compris durant les mises à niveau planifiées du matériel ou des logiciels. Aussi, les services ou l'équipement de communications de tiers, les systèmes d'alarme résidentiels télésurveillés ou les dispositifs de surveillance médicale qui utilisent les services comme voie de communication peuvent ne pas fonctionner durant les pannes de réseau.

24. Non-disponibilité des services FTTH et du 9-1-1. Les services, y compris ceux qui utilisent la fibre optique jusqu'au domicile (« FTTH ») et le service 9-1-1, ne fonctionnent pas : **(a)** durant les pannes de réseau, y compris durant les mises à niveau planifiées du matériel ou des logiciels; **(b)** durant les pannes de courant s'il n'y a pas de pile de secours ou lorsque la pile de secours est épuisée; **(c)** si l'équipement, y compris, le cas échéant, toute pile utilisée avec les services FTTH (l'« équipement FTTH »), a été modifié, endommagé ou déménagé; ou **(d)** si l'équipement est défaillant, n'est pas correctement configuré ou pendant un redémarrage ou une relance (spontané ou déclenché par vous) de l'équipement. Nous ne sommes pas responsables de toute incapacité d'utiliser les services ou l'équipement ou d'accéder au service 9-1-1, de toute interférence avec les services ou de l'équipement de communications de tiers, les systèmes d'alarme résidentiels télésurveillés ou les dispositifs de surveillance médicale ou de toute défaillance de ceux-ci, notamment en cas de panne.

25. Alimentation électrique des services FTTH. Vous êtes responsable de l'alimentation en électricité nécessaire au fonctionnement des services FTTH, y compris le service 9-1-1. Si elle est offerte, nous recommandons d'utiliser la fonction de la pile de secours dans l'éventualité d'une panne de courant. Si vous décidez d'utiliser la fonction de la pile de secours, vous êtes responsable de fournir la première pile ainsi que toute pile de remplacement, sauf si nous vous fournissons une pile à titre de notre équipement. Une pile entièrement chargée fonctionnelle offre une durée limitée d'autonomie en veille aux fins des services FTTH applicables pendant une panne de courant. Si vous avez des services ou de l'équipement de communications de tiers, un système de sécurité résidentielle télésurveillé ou un dispositif de surveillance médicale, ces services, équipements, systèmes de sécurité ou dispositifs de surveillance pourraient ne pas fonctionner si vous n'utilisez pas la fonction de la pile de secours de l'équipement FTTH. Nous vous recommandons de prévoir un autre moyen de communiquer avec le service 9-1-1 pendant une panne de courant ou dans l'éventualité d'une défaillance de l'équipement, par exemple, un téléphone cellulaire.

26. Entretien de l'équipement FTTH. Vous êtes également responsable de l'entretien adéquat de l'équipement FTTH, y compris surveiller la pile, s'assurer qu'elle demeure chargée et la remplacer, le cas échéant, et de communiquer avec notre soutien technique lorsque vous êtes invité à le faire ou au besoin, sauf indication contraire de notre part.

27. Contenu fourni par nous. Nous fournissons du contenu dans le cadre de certains services, dont les abonnements et forfaits de programmation, les services de décodeurs vidéo personnels, les services de programmation à la carte, les services sur demande, les services interactifs, les applications, la programmation à la carte et tout autre service connexe (« programmation »). Certaines programmations, fonctionnalités ou services (comme les services de décodeurs vidéo personnels, de programmation à la carte et sur demande), peuvent ne pas être offerts avec nos services ou certains de vos équipements (voir l'article 31).

28. Programmation à la carte et sur demande. Toute vente de programmation à la carte ou sur demande est finale. S'il nous est impossible de vous fournir la programmation à la carte ou sur demande que vous avez commandée, nous porterons à votre crédit le montant correspondant. Dans la mesure permise par les lois applicables, nous déclinons toute responsabilité quant à l'annulation d'événements ou au défaut de fournir quelque programmation à la carte ou sur demande que ce soit. Il se peut que certaines programmations à la carte ou sur demande ne peuvent être commandées que si vous êtes également abonné à une autre programmation. Vous devez être abonné sans interruption à notre service de télévision afin d'accéder à la programmation à la carte ou sur demande.

29. Programmation. Toute la programmation est fournie « sous réserve de disponibilité » et peut être modifiée. Une partie de la programmation, y compris les événements sportifs, peut ne pas être transmise dans votre région, afin de respecter les droits d'auteur ou pour tout autre motif. La programmation peut également être abandonnée par le fournisseur de la programmation ou la programmation peut aussi faire l'objet d'interruptions temporaires en raison de causes indépendantes de notre volonté (comme les conditions météorologiques ou un fonctionnement défectueux du satellite). Tout remboursement ou crédit en raison d'interruptions ou de non-disponibilité de la programmation est à notre appréciation. Nous n'accordons pas de remboursement ni crédit correspondant à toute période de restriction de diffusion.

30. Modifications à la programmation. Vous pouvez commander une nouvelle programmation (et obtenir de l'information sur les frais applicables) ou déclasser votre programmation en nous contactant (voir l'article 55). Certaines programmations peuvent être assujetties à une durée minimale d'abonnement, auquel cas nous vous le ferons savoir. À condition que vous ayez rempli l'exigence de durée minimale d'abonnement (le cas échéant), nous désactiverons cette programmation à compter de la date du prochain cycle de facturation, suivant votre demande. Aucun crédit ni remboursement ne sera payable quant à cette résiliation ou ce déclassement de programmation.

31. Usage privé de la programmation. Le droit que nous vous donnons de recevoir et de visionner la programmation ne s'applique qu'à votre usage privé, à l'adresse de service, ainsi que sur certains de vos équipements (voir l'**article 33**). Autrement, il vous est interdit de recevoir, écouter ou visionner, ou même de tenter de recevoir, d'écouter ou de visionner la programmation ou d'y accéder hors de votre résidence privée indiquée comme votre adresse de service. Vous ne pouvez rediffuser, copier, transmettre ou offrir la programmation sous aucune forme et vous ne pouvez pas facturer un droit d'entrée ni percevoir quelque contrepartie que ce soit de tiers pour leur permettre d'écouter ou de visionner la programmation. Toutefois, vous pouvez utiliser des enregistreurs vidéo personnels ou des dispositifs similaires afin d'enregistrer la programmation à des fins personnelles et non commerciales.

32. Identificateurs. Il arrive que nous vous fournissions ou attribuions certains identificateurs uniques pour les services (par exemple, numéro de téléphone, adresse IP, adresse de courriel, adresse URL d'un espace Web, nom d'hôte, etc.). Or, vous ne détenez ni n'acquerez aucun droit à l'égard d'un identificateur qui vous a été attribué. Nous pouvons modifier, retirer ou réattribuer tout identificateur. Quand vous vous abonnez au service de téléphonie, nous nous occupons du transfert du numéro de téléphone avec votre ancien fournisseur de service. Pour ce faire, vous nous autorisez à partager les renseignements nécessaires à la demande (qui peuvent comprendre des renseignements personnels). Vous êtes responsable des frais dus à votre ancien fournisseur de service. Le transfert n'inclut pas les services connexes (y compris la messagerie vocale).

Équipement

33. Équipement. Les services requièrent certains équipements qui, dépendant de l'équipement, soit vous sont vendus ou loués, par exemple, un modem-routeur (« **notre équipement** »), soit vous appartiennent, par exemple, combiné téléphonique, ordinateur ou télévision (« **votre équipement** ») (notre équipement et votre équipement sont ci-après désignés l'« **équipement** »). Nous pouvons refuser tout équipement incompatible ou notre équipement obtenu auprès d'un tiers.

34. Responsabilité à l'égard de l'équipement. Vous êtes responsable de l'équipement et des risques liés à leur utilisation. Vous devez prendre soin de notre équipement et le maintenir en bon état, suivant les recommandations du fabricant (« **Bon état** »).

35. Exigences techniques minimales. L'équipement doit satisfaire à nos exigences techniques minimales (visitez maskatel.ca/services-residentiels/soutien) et être compatible avec notre équipement et les services. Nous pouvons modifier ces exigences minimales et notre équipement, auquel cas vous devrez peut-être mettre à jour ou remplacer l'équipement.

36. Mises à jour logicielles. Vous nous autorisez à installer, modifier ou retirer nos logiciels (ou autres logiciels) sur votre équipement, dans la mesure où ces téléchargements sont raisonnablement nécessaires pour maintenir le bon fonctionnement continu des services. Par exemple, sans avis, nous pouvons mettre à jour, mettre à niveau, modifier ou retirer le logiciel pour s'assurer qu'il demeure compatible et qu'il fonctionne correctement avec toute amélioration technologique apportée aux services. Ces installations, modifications, mises à jour ou retraits peuvent être requis afin que vous puissiez continuer à recevoir les services.

37. Équipement loué. Notre équipement qui vous est loué (l'« **équipement loué** ») demeure notre propriété. En cas d'usure normale, les garanties limitées dans les manuels de l'utilisateur ne s'appliquent pas à l'équipement loué. Nous pouvons remplacer cet équipement par un autre de nos équipements équivalent, neuf ou remis à neuf. Voir l'**Annexe B** pour les règles imposées par la *Loi sur la protection du consommateur* pour la location d'équipement à long terme.

38. Transfert de risques. Vous assumez le risque de perte, de vol ou d'endommagement à la première des éventualités suivantes : **(a)** votre prise de possession de notre équipement; ou **(b)** la fin de notre installation de notre équipement. Vous êtes responsable du remplacement de notre équipement à la suite de la perte, du vol ou de la destruction ou de l'endommagement de notre équipement.

39. Retour de l'équipement loué. Vous devez suivre nos directives quant au retour de l'équipement loué, qui doit être retourné en Bon état (sous réserve de l'usure raisonnable et normale), dans les **15** jours civils suivant : **(a)** la résiliation du service ou de ce contrat (par vous ou par nous); ou **(b)** notre demande à cet effet. Si vous omettez de retourner l'équipement loué en Bon état dans ce délai, nous pouvons vous facturer les frais de non-retour indiqués à l'**Annexe C**, en plus des taxes applicables. Nous pouvons aussi, à notre choix : **(1)** nous rendre à votre adresse de service pour enlever notre équipement (en totalité ou en partie), auquel cas vous devrez obtenir et accorder, à vos frais, tous les permis et autorisations nécessaires; ou **(2)** abandonner et laisser notre équipement (en totalité ou en partie) à votre adresse de service.

Installation et entretien

40. Installation. Nous procédons à l'installation de notre équipement à l'adresse de service ou, lorsque nous offrons une option d'autoinstallation, vous pouvez l'installer vous-même et dans ce cas, vous devez vous conformer à nos instructions. Sinon, toute autre installation est à vos risques. Si vous manquez le rendez-vous d'installation, nous pouvons vous facturer des frais représentant une estimation de nos dommages.

41. Accès. Afin de nous permettre d'installer, d'entretenir et de réparer notre équipement et les services, vous devez nous fournir (y compris à nos mandataires ou à nos entrepreneurs tiers) l'accès à l'adresse de service. Si vous n'êtes pas propriétaire des lieux, vous devez avoir obtenu les autorisations nécessaires afin de nous donner cet accès.

42. Votre responsabilité. Vous êtes responsable de l'état du câblage existant. Une fois installé, vous ne devez pas utiliser, modifier ou perturber notre équipement ou le câblage intérieur d'une façon qui nuise aux services. Nous pouvons exiger des réparations ou des modifications pour vous fournir les services. Si ces réparations ou modifications sont faites par notre technicien, le prix peut varier en fonction de leur étendue.

Garanties et responsabilités

43. Fonctionnement continu des services. Bien que nous nous efforcions d'assurer le bon fonctionnement des services et des équipements, selon les normes de l'industrie, il nous est impossible de garantir que les services et les équipements soient disponibles et

fonctionnent en tout temps, sans interruption, erreur ni ralentissement. Si le service n'est pas disponible, comme durant une panne, nous pouvons accorder un remboursement ou un crédit dépendant des circonstances.

44. Garanties à l'égard des services. Si vous subissez un préjudice en raison de notre faute, notre responsabilité se limite au paiement, sur demande d'un montant maximum correspondant au plus élevé des montants suivants : 20 \$ ou le montant des frais de service payables pendant l'interruption de service. Nous ne sommes pas responsable du défaut de respecter nos obligations résultant de causes sur lesquelles nous n'exerçons aucun contrôle, agissant raisonnablement, y compris : les arrêts de travail, les conflits de travail et les grèves (y compris ceux concernant nos Compagnies), les pandémies, la guerre, le terrorisme, l'insurrection civile, les lois, les ordonnances, les règlements ou les directives de tout gouvernement, la défaillance du réseau public, les actes illégaux, le défaut de vous conformer au présent contrat ou les actes et les omissions de toute entreprise de télécommunications dont le réseau sert à établir une connexion à un endroit que nous ne desservons pas directement et les autres cas de force majeure.

45. Garantie sur l'équipement vendu. Nous accordons une garantie de **1** an sur les pièces et la main-d'œuvre à tout client faisant l'achat d'un décodeur HD ou d'un enregistreur HD neuf. L'équipement ainsi acheté peut comprendre une garantie du fabricant. Veuillez examiner cette garantie pour comprendre quelle protection est offerte et sa durée.

46. Votre responsabilité pour dommages. Vous devez utiliser les services selon ce contrat et, prendre les mesures raisonnables qui s'imposent, comme sécuriser vos données et l'équipement. Vous êtes responsable des dommages que vous nous causez mais aussi, envers les tiers.

Vos renseignements personnels

47. Notre engagement en matière de protection de votre vie privée. Vous trouverez notre engagement en matière de protection de votre vie privée ci-après. Nous protégeons vos renseignements personnels selon notre Politique sur la protection de la vie privée accessible à maskatel.ca/confidentialite et selon les lois applicables. En concluant ce contrat, vous acceptez que nous puissions partager vos renseignements avec « nos Compagnies » qui incluent : Bell Canada et les marques qu'elle opère (Bell Maison intelligente, Bell Aliant, Bell Aliant Maison intelligente, Bell MTS, Bell MTS Maison intelligente, DMTS, KMTS, Ontera, Virgin Mobile Canada), Bell Média inc., Bell Mobilité inc. et les marques qu'elle opère (Lucky Mobile, Solo Mobile et Virgin Mobile), Bell Télé Satellite opérée par Bell ExpressVu SEC, et d'autres affiliées et les marques qu'elles opèrent (Cablevision du Nord de Québec, Groupe Maskatel Québec SEC, NorthernTel LP et Télébec SEC).

48. Coordonnées de mon compte. Vous êtes responsable de maintenir à jour les coordonnées et les renseignements relatifs au paiement que vous nous fournissez (y compris le nom, l'adresse postale, l'adresse électronique, et l'adresse de service, le numéro de téléphone et les utilisateurs autorisés). Si ce contrat est résilié, vous devez nous fournir les renseignements relatifs au réacheminement des factures finales ou de la correspondance si vos nouvelles coordonnées sont différentes de celles qui figurent à nos dossiers. Appelez-nous afin de confirmer que l'information que nous détenons est exacte. Si vous omettez de fournir une adresse de réacheminement, vous pouvez perdre les crédits ou les dépôts figurant à votre compte.

49. Recommandations de services. Nous utilisons différents moyens afin d'informer nos clients des produits et services offerts par nos Compagnies. Nous vous recommandons des produits et services en fonction des renseignements figurant à votre compte, de votre admissibilité, de vos besoins et de vos préférences, tels qu'ils sont déterminés selon vos achats de nos produits et services et l'utilisation que vous en faites. Nous pouvons également communiquer avec vous afin de vous informer de moyens d'économiser et de lancements de nouveaux produits et services ou transmettre toute autre information utile, en utilisant divers moyens, notamment en vous acheminant des messages électroniques commerciaux ou en vous téléphonant. Vous pouvez vous désinscrire ou gérer vos préférences de communications en téléphonant à notre service à la clientèle (voir l'article 55). Vous continuerez à recevoir des messages liés aux services même si vous choisissez de ne pas recevoir de communications commerciales. Nous ne communiquerons pas vos renseignements personnels à des tiers aux fins de commercialisation de leurs produits et services sans votre consentement exprès.

Suspension et fin du contrat

50. Notre suspension et résiliation des services. Nous pouvons suspendre les services ou y mettre fin, en tout ou en partie, lorsque vous êtes en défaut quant à l'une de vos obligations, y compris : **(a)** vous omettez de faire vos paiements (sauf pour les frais contestés) ou accusez un retard dans le paiement de montants reportés en vertu d'une entente de paiement avec nous; **(b)** vous (ou tout autre utilisateur, qu'il soit ou non autorisé) utilisez ou permettez que soient utilisés les services en violation de la Politique d'utilisation responsable à l'**Annexe A**; ou **(c)** vous utilisez les services d'une manière incompatible avec votre profil d'utilisation courant. Vous êtes responsable du paiement des services même s'ils sont suspendus. Si le problème à l'origine de la suspension n'a toujours pas été réglé dans un délai de **14** jours suivant la date de suspension, nous pouvons mettre fin aux services et reprendre possession de notre équipement. Si vous souhaitez reprendre votre abonnement aux services, vous devrez payer toutes les sommes dues et les frais d'installation et d'activation applicables. Le cas échéant, nous nous engageons à respecter le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt et le Code sur les services Internet du CRTC. Si vous n'êtes pas en défaut quant à l'une de vos obligations, pour mettre fin à tout service ou à ce contrat, nous vous aviserons par écrit au moins **60** jours à l'avance, par exemple si nous cessons d'offrir un service auquel vous êtes abonné.

51. Votre résiliation. Vous pouvez résilier un ou tous les services à tout moment en appelant notre service à la clientèle (voir l'article 55). La résiliation prend effet à la date de votre demande, ou à toute autre date postérieure que vous demanderez. Vous devrez alors retourner tout équipement loué ou prêté faute de quoi, vous devrez payer les frais de non-retour indiqués à l'**Annexe A**.

52. Maintien de ce contrat au-delà de sa résiliation. Les droits et les obligations qui, de par leur nature, sont maintenus à la résiliation demeureront en vigueur même après la résiliation du service ou du contrat. Les articles suivants font partie de ces droits et obligations, mais sans s'y limiter : les articles **11 à 18 (Frais et facturation)**, l'article **34 (Responsabilité à l'égard de l'équipement)**, les articles **43 à 44 (Garanties et responsabilités)**, les articles **47 à 49 (Vos renseignements personnels)** et cet article **52**.

Communiquer avec nous

- 53. Contrat offert sous d'autres formats.** Vous pouvez demander d'autres formats et obtenir de plus amples renseignements au sujet des services d'accessibilité en appelant notre service à la clientèle (voir l'article 55).
- 54. Périodes d'essai des services Internet et de télé pour les personnes handicapées.** Si vous (ou un membre de votre ménage) êtes une personne handicapée cliente des services Internet ou de télé, vous avez droit à une période d'essai de **30** jours afin de déterminer si les services Internet ou de télé et l'équipement connexe répondent à vos besoins. Durant cette période d'essai, vous pourrez utiliser la capacité Internet mensuelle précisée dans le forfait que vous avez choisi. Pour en savoir plus, communiquez avec nous (voir l'article 55).
- 55. Questions au Service à la clientèle.** Pour toute question, contactez notre service à la clientèle par téléphone au **1 877 627-5283** ou par courriel à info@maskatel.qc.ca.
- 56. Plaintes.** Si vous avez une plainte et que notre service à la clientèle n'a pas été en mesure de la résoudre à votre satisfaction, vous pouvez communiquer avec le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécom-télévision (« CPRST ») : C.P. 56067, Place Minto RO, Ottawa (Ontario) K1R 7Z1. Sans frais : 1 888 221-1687. ATS : 1 877 782-2384. Télécopieur : 1 877 782-2924. Courriel : response@ccts-cprst.ca. Site Web : ccts-cprst.ca.
- 57. Renseignements additionnels sur le Code sur les services Internet et le Code FSTV du CRTC.** Vous pouvez trouver de l'information sur crtc.gc.ca.

Engagement en matière de protection de la vie privée

Chez Maskatel, nous apprécions la confiance que vous nous accordez en communiquant vos renseignements personnels. Nous nous efforçons d'être transparents quant aux renseignements que nous collectons, aux raisons pour lesquelles nous les collectons, à ce que nous en faisons et à qui nous pourrions les communiquer.

Voici notre engagement envers vous :

1. Nous nous engageons à être responsable envers vous quant à la manière dont nous collectons, utilisons et divulguons vos renseignements personnels.
2. Nous vous informerons des façons dont vos renseignements personnels sont collectés, utilisés ou divulgués. Nous pouvons le faire en vertu de notre politique sur la protection des renseignements personnels, de nos modalités d'utilisation ou de nos sites Web.
3. Nous collectons, utilisons ou divulguons vos renseignements personnels seulement si nous avons votre consentement ou dans les circonstances où votre consentement n'est pas nécessaire (comme une situation d'urgence).
4. Nous ne collectons vos renseignements personnels que de manière juste et légale. Nous limitons la collecte de vos renseignements personnels aux fins qui vous ont été communiquées à l'avance.
5. Nous utilisons ou divulguons vos renseignements personnels pour les raisons pour lesquelles ils ont été recueillis, dans la mesure permise ou requise par la loi. Nous ne conservons ces renseignements qu'aussi longtemps que nécessaire ou que la loi l'exige.
6. Nous corrigeons vos renseignements personnels lorsque vous nous informez d'erreurs ou vous nous faites savoir que des mises à jour sont nécessaires.
7. Nous faisons de notre mieux pour protéger vos renseignements personnels et nous nous assurons d'utiliser des mesures de protection physiques, techniques et administratives appropriées en fonction de la sensibilité de l'information. Si nous transférons vos renseignements personnels à nos fournisseurs, nous veillons à ce qu'ils soient protégés adéquatement.
8. Nous mettons à votre disposition de l'information sur nos politiques et pratiques en matière de gestion de l'information.
9. Nous vous donnerons accès aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet sur demande écrite, à moins que la loi ne l'interdise.
10. Nous sommes là pour écouter et aider. Si vous avez des préoccupations, veuillez nous contacter à avislegal@maskatel.qc.ca.

Annexe A Utilisation responsable des services

Les abus ou la mauvaise utilisation de nos services ou de notre réseau peuvent avoir des incidences sur nos clients et il s'agit de quelque chose que nous prenons très au sérieux **et qui peut entraîner la résiliation de ce contrat (voir l'article 50), ou mener à des accusations criminelles ou civiles.** N'oubliez pas que les services comprennent notre équipement. Nous pouvons modifier, supprimer ou désactiver le logiciel utilisé dans votre équipement afin que votre équipement ne fonctionne plus ou immédiatement suspendre, restreindre, changer ou résilier la totalité ou une partie des services ou encore prendre toutes les mesures de sauvegarde nécessaires, si nous avons des motifs raisonnables de croire au non-respect des présentes dispositions (y compris par tout utilisateur, autorisé ou non). Par exemple, il vous est interdit de faire l'ensemble de ce qui suit :

- (a)** d'utiliser un service, ou d'en permettre ou faciliter l'utilisation dans un but illégal, aux fins d'une infraction criminelle ou civile ou d'une atteinte aux droits de propriété intellectuelle, à des fins de harcèlement (y compris des transmissions ou appels perturbateurs, intimidants, importuns ou offensants), ou d'une manière qui contrevient à une loi ou un règlement ou aux politiques d'un hôte Internet, ou entraîne une perturbation des activités de notre réseau (y compris empêcher une utilisation équitable et proportionnée par les autres);
- (b)** d'installer ou d'utiliser tout service ou d'en permettre l'utilisation sans lire et accepter les conditions de tout contrat de licence distinct ou les conditions d'utilisation que nous vous avons fournies pour l'utilisation du logiciel, du contenu (y compris la Programmation) et de la documentation (le cas échéant) relativement aux services ou en violation de ces conditions;

(c) de permettre ou de faciliter la transmission de messages non sollicités comme les pourriels ou l'hameçonnage. Nous pouvons (i) filtrer tout courriel que nous considérons comme du pourriel de votre boîte de réception vers un dossier antipourriel et le supprimer ; et (ii) fixer une limite au nombre de messages qu'un client peut envoyer ou recevoir par courrier électronique;

(d) de télécharger en aval ou en amont, de rendre disponibles, de transmettre, d'afficher, de publier, de diffuser, de recevoir, de récupérer, de stocker ou de lier ou d'autrement reproduire, offrir, distribuer, permettre l'accès ou rendre accessibles des renseignements, un logiciel, du contenu, des fichiers ou tout autre élément qui (i) est confidentiel ou protégé par les droits d'auteur ou tout autre droit de propriété intellectuelle, sans l'obtention préalable de l'autorisation du titulaire de ces droits; (ii) est diffamatoire, discriminatoire, violent ou obscène, qui constitue une exploitation des enfants ou de la propagande haineuse; (iii) constitue une atteinte à la vie privée, une falsification, une usurpation ou appropriation de la personnalité ou l'établissement d'un lien ou d'un cadrage non autorisé; ou (iv) est conçu pour aider l'utilisateur à faire échec aux mesures de protection technologiques (comme les géoblocages, l'enregistrement et tout autre mécanisme antiviol) ou à utiliser de manière frauduleuse des services de télécommunications ou de radiodiffusion;

(e) d'utiliser tout service à d'autres fins que pour un usage privé, personnel, familial ou domestique (par exemple, aux fins de revente, de remise sur le marché, de transfert, de partage ou de réception de frais ou d'autres avantages pour l'utilisation d'un service);

(f) de partager toute information quant à votre compte ou d'authentification (par exemple, tout nom d'utilisateur ou mot de passe) susceptible d'être utilisée pour accéder aux services avec toute personne qui ne réside pas, présentement, à votre résidence privée indiquée comme votre adresse de service;

(g) de tenter de recevoir un service sans payer les frais applicables, de modifier ou de désassembler notre équipement, de changer tout identificateur qui vous a été attribué par nous ou une de nos compagnies, de tenter de contourner notre réseau, ou de restructurer, débrancher, retirer, réparer ou autrement perturber les services, notre équipement ou nos installations;

(h) d'adapter, de reproduire, de traduire, de modifier, de décompiler, de désassembler, de désosser ou d'autrement perturber les logiciels, les applications ou les programmes utilisés en relation avec les services (que nous détenons en propriété ou utilisons sous licence) à toute autre fin, y compris aux fins de « mise à l'essai » ou de recherche; ou de modifier, d'altérer ou de maquiller les marques de commerce ou autres éléments de propriété intellectuelle auxquels le client a accès par les services ou d'utiliser toute indemnité ou propriété intellectuelle autrement qu'aux fins expressees pour lesquelles vous avez accès à cette propriété intellectuelle dans le cadre des services;

(i) d'afficher ou de transmettre toute information ou tout logiciel contenant un virus, un robot d'annulation de message, un cheval de Troie, un ver ou une autre composante destructrice ou perturbatrice ou de poser un geste propre à compromettre la sécurité de votre hôte Internet, de notre réseau ou de tout autre client de quelque façon que ce soit (y compris d'analyser ou de pénétrer les mécanismes de sécurité d'un hôte);

(j) d'avoir, envers nos employés, fournisseurs, mandataires ou représentants des propos ou des gestes constituant du harcèlement ou des mauvais traitements, verbaux, écrits ou autres.

Accès équitable au réseau, fonctionnement efficace et utilisation responsable des services. Nous nous efforçons d'assurer l'accès équitable au réseau pour tous les utilisateurs ainsi que le fonctionnement continu efficace des services Internet. Les méthodes que nous utilisons pour gérer les ressources du réseau comprennent : (a) la priorisation et la dépriorisation de l'accès au réseau; (b) des pratiques de gestion du trafic sur Internet telles que l'attribution de bandes passantes (ce qui peut avoir une incidence sur la vitesse), des filtres pour pourriels et le contenu malveillant ou illicite, des mécanismes liés aux antivirus ou des autres mesures de protection de l'intégrité du réseau (telles que le blocage de votre trafic ou d'autre trafic dans les cas d'attaques par déni de service); le tout d'une manière conforme aux lois applicables. Pour obtenir une description de nos pratiques de gestion du trafic Internet, visitez maskatel.ca/services_residentiels/avis_juridiques_et_reglementaires.

Annexe B

Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur.

(Contrat de louage à long terme)

Le consommateur ne détient aucun droit de propriété sur le bien loué.

Le commerçant assume les risques de perte ou de détérioration par cas de force majeure du bien qui fait l'objet du contrat, sauf si le consommateur détient le bien sans droit ou, le cas échéant, après que la propriété du bien lui a été transférée par le commerçant.

Le consommateur bénéficie des mêmes garanties à l'égard du bien loué que le consommateur propriétaire d'un tel bien.

Si le consommateur n'exécute pas son obligation de la manière prévue au présent contrat, le commerçant peut:

- a) soit exiger le paiement immédiat de ce qui est échu;
- b) soit reprendre possession du bien qui fait l'objet du contrat.

Avant de reprendre possession du bien, le commerçant doit donner au consommateur un avis écrit de **30** jours pendant lesquels le consommateur peut, à son choix:

- a) soit remédier au fait qu'il est en défaut;

b) soit remettre le bien au commerçant.

Le consommateur peut par ailleurs, en tout temps pendant la période de location et même s'il n'a pas reçu d'avis de reprise, remettre le bien au commerçant.

Lorsque le consommateur remet le bien au commerçant, le contrat est résilié de plein droit. Le commerçant n'est alors pas tenu de remettre au consommateur le montant des paiements échus déjà perçus et il ne peut lui réclamer que les seuls dommages-intérêts réels qui soient une suite directe et immédiate de la résiliation du contrat.

Le commerçant a l'obligation de minimiser ses dommages.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 103, 150.10, 150.11 et 150.13 à 150.17 de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

**Annexe C
Frais de non-retour**

Equipement	Frais	Equipement	Frais
Décodeur Amino 140	249,99 \$	Télécommande Motorola URC-1056	20,00 \$
Décodeur Amino 540	499,99 \$	Câble HDMI 6 pi	5,99 \$
Décodeur Amino Kamai 7XM	294,99 \$	Modem câble Arris Motorola CM820A	53,99 \$
Décodeur Amino Amulet 7XM	549,99 \$	Modem câble Arris Motorola CM550	79,99 \$
Télécommande URL5L-9000L-IP	20,00 \$	Modem câble Arris Motorola TM602G	42,00 \$
Câble d'alimentation électrique décodeur Amino 140	20,00 \$	Câble d'alimentation Modem	14,00 \$
Câble d'alimentation électrique décodeur Amino 540	20,00 \$	ONU 100K Motorola	299,99 \$
Câble HDMI 6 pi	5,99 \$	CyberPower pour ONT	89,99 \$
Câble Aminet	11,99 \$	Switch HP PRO CURVE 2620	369,99 \$
Moca ethernet to coax	69,99 \$	ATA Grandstream HT812	69,99 \$
Modem Zyxel VDSL	149,99 \$	ATA Cisco SPA-122	74,99 \$
Modem Zhone ADSL	112,00 \$	Routeur Asus RT-N12	54,99 \$
Modem Zhone Reach	112,00 \$	Antenne Cambium Motorola PMP 320	149,99 \$
Câble d'alimentation Modem	10,00 \$	Antenne Canopy 900	524,99 \$
(ONT) Routeur CALIX sans fil u6xw	509,99 \$	Antenne Canopy 2.4 Ghz	449,99 \$
(ONT) Routeur CALIX sans fil u4m	174,99 \$	Antenne Canopy SM 5.7 Ghz	374,99 \$
(ONT) Routeur CALIX sans fil GigaCenter 844G	405,00 \$	Antenne Cambium EPMP 1000 2G SM	199,99 \$
(ONT) Routeur CALIX sans fil GigaCenter 844E	224,99 \$	Antenne Cambium EPMP 1000 2G SM CONN	199,99 \$
(ONT) Routeur CALIX sans fil 804 Mesh Dual	144,99 \$	Antenne Cambium EPMP 1000 5G SM CONN	199,99 \$
(ONT) Routeur CALIX filaire 813G	279,99 \$	Antenne Cambium FORCE 180 5G SM	199,99 \$
(ONT) Routeur CALIX filaire 716	224,99 \$	Antenne Ubiquiti Nano Loco M900 airmax	249,99 \$
(ONT) Routeur CALIX filaire 711GX	599,99 \$	Antenne Ubiquiti NanoStation M2	199,99 \$
(ONT) Routeur CALIX filaire 711GE	450,00 \$	Antenne Ubiquiti NanoStation M5	199,99 \$
CyberPower pour ONT	89,99 \$	Antenne Ubiquiti NanoStation M 3,65Ghz	199,99 \$
Precision Power pour ONT	89,99 \$	Antenne Telrad CPE7000	549,99 \$
Switch 5 ports 10/100	44,99 \$	Injecteur PMP 320	57,99 \$
Switch 8 ports	59,99 \$	Injecteur Ubiquiti NANO 24V	15,99 \$
Switch 8 ports Netgear	114,99 \$	Injecteur Cambium 29V Canopy / EPMP 1000	21,99 \$
Décodeur Motorola DCX-700	219,99 \$	Injecteur LTE 56V	99,99 \$
Décodeur Motorola DCX-3510	439,99 \$	Connecteur amplificateur de signal d'antenne	669,99 \$

Contrat conclu en personne

En signant ici, vous reconnaissez avoir pris connaissance des modalités du contrat et de sa portée.

Client.e

Représentant du Groupe Maskatel Québec S.E.C., faisant
affaires sous les raisons sociales Téléphone de Saint-Victor,
Téléphone Saint-Éphrem, Téléphone Upton et
Télécommunications Xittel

- Fin du contrat -