

# Convention d'abonnement

**VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT.**

**LA PRÉSENTE CONVENTION VOUS IMPOSE DES OBLIGATIONS.**

Le présent document constitue un contrat entre vous, personne physique ou personne morale unique, ci-après désigné par le terme « Abonné » et **Coopérative Antenne TV St-Zacharie** ci-après désigné par le terme « Entreprise ».

## 1. Frais et tarifs

---

Les tarifs, les frais d'abonnement et les modalités de paiement sont ceux fixés par l'Entreprise et ils peuvent être modifiés au cours de la période d'abonnement, même dans le cadre d'un contrat promotionnel. Ils seront indexés annuellement par avis public à la télévision communautaire. Les frais et tarifs ne comprennent pas les taxes applicables.

## 2. Durée et renouvellement

---

La durée de l'abonnement sera d'un (1) mois civil, et à moins d'un avis contraire de l'Abonné ou de l'Entreprise, il se renouvellera automatiquement le premier de chaque mois aux mêmes conditions, sous réserve de toute augmentation des frais dont l'Abonné aura été informé.

## 3. Résiliation

---

L'avis de résiliation peut être communiqué par téléphone, par courriel, par fax ou par lettre au bureau de l'Entreprise. Il doit être reçu par l'Entreprise au moins trente (30) jours avant l'expiration de l'engagement. Si l'abonnement est effectué dans le cadre d'une promotion offerte et en vertu de laquelle le client bénéficie de frais moindres que ceux qu'il aurait dû payer n'eut été de cette promotion, l'abonnement est conclu pour la période visée par la promotion et ne peut être résilié avant terme à moins de payer des frais de pénalité. À la fin de la durée de la promotion, l'abonnement est automatiquement renouvelé.

## 4. Résiliation dans le cadre d'un contrat promotionnel

(conclu avant le 30 juin 2010)

---

Advenant que l'Abonné résilie un abonnement effectué dans le cadre d'un contrat promotionnel avant la fin de la période d'engagement, il devra payer à l'Entreprise, à titre de dommages-intérêts, les pénalités suivantes : si la période restante à l'engagement est de 24 mois ou plus, une pénalité de 300 \$ plus les taxes sera applicables; si la période restante à l'engagement est de moins de 24 mois mais de 12 mois ou plus, une pénalité de 200 \$ plus les taxes sera applicable; si la période restante à l'engagement est de moins de 12 mois, une pénalité de 120 \$ plus les taxes sera applicable.

## 5. Facturation

---

Les frais d'établissement et les frais d'administration sont payables à la réception de l'équipement. Les frais mensuels sont payables à la date d'échéance indiquée sur la facture ou selon l'entente de prélèvements bancaires préautorisés.

Des frais d'administration de deux pour cent (2 %) mensuellement (soit 26.82% sur une base annuelle) pourront être portés au compte de l'Abonné pour tout solde dû à compter du premier jour de la période couverte par la facturation. Ces frais pourront être modifiés suite à un préavis de trente (30) jours par l'Entreprise à l'Abonné.

Des frais seront facturés à l'Abonné pour tout chèque ou paiement préautorisé retourné pour provisions insuffisantes du client qui ne sera pas autorisé par l'institution émettrice.

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

Si cela s'avère nécessaire de référer le compte à une agence de recouvrement ou à un avocat, vu le défaut de paiement de l'Abonné, celui-ci accepte de payer, en plus du solde dû, les frais de perception équivalents à vingt pour cent (20 %) du solde dû en capital et intérêts.

## 6. Politique de remboursement ou d'annulation

---

L'Abonné qui commande l'un des services de l'Entreprise, par téléphone ou par courriel sera réputé avoir conclu une entente ayant force obligatoire d'abonnement. Si, par la suite, il annule sa commande avant l'activation du service, des frais de résiliation correspondant aux heures travaillées ou aux frais encourus pourront lui être facturés.

## 7. Responsabilité de l'Entreprise

---

L'Entreprise ne peut être tenue responsable des interruptions de service résultant de cas fortuits, de force majeure ou autres causes hors de son contrôle. En cas d'interruption du service, l'Abonné doit s'adresser à l'Entreprise afin qu'elle puisse en rétablir le bon fonctionnement dans les meilleurs délais possible. L'Abonné pourra s'adresser à l'Entreprise dans les quinze (15) jours d'un tel événement pour réclamer un crédit de service pour toute interruption supérieure à 72 heures continues de service suite à l'appel de l'Abonné.

**7.1 - Démarcation** – Le point de démarcation représente l'endroit où le modem et l'équipement de l'Entreprise se raccordent aux équipements de l'Abonné.

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

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

L'Entreprise pourra interrompre le service pour de brèves périodes pour l'entretien du réseau.

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

**7.2 - Exclusions** – Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de l'Entreprise, elle n'est pas responsable, envers l'Abonné ou toute autre personne, des dommages qu'elle ou que les personnes sous son contrôle lui causent, quelle qu'en soit la nature. Sans limiter la généralité de ce qui précède, l'Entreprise n'est pas responsable du préjudice matériel résultant de l'utilisation, la validité, la qualité, l'interruption, la défectuosité ou le ralentissement des services fournis par elle, d'une panne électrique, de la défaillance du modem et de l'équipement. Par ailleurs, l'Entreprise ne sera pas tenue responsable : i) de toute interruption ou non-disponibilité du service, incluant toute interruption ou non-disponibilité du service d'urgence 911 ou de tout système d'alarme lié à une ligne téléphonique par le biais de laquelle l'Entreprise fournit les services; ii) des faits et gestes ou omissions de l'Abonné ou du fonctionnement ou de la défaillance des équipements de l'Abonné; iii) de tout dommage subi par les équipements de l'Abonné découlant du branchement ou du débranchement du modem et de l'équipement fourni par l'Entreprise à l'Abonné.

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

## 8. Obligations de l'Abonné

---

**8.1 - Responsabilité découlant des appels et des services** – L'Abonné est responsable de tous les frais relatifs à tous les services et équipements fournis par l'Entreprise. L'Abonné est responsable des frais relatifs aux appels placés de son modem, des appels qui y sont reçus ou acceptés et des appels qui y sont facturés, peu importe qui a effectué de tels appels. L'Abonné est également responsable pour tous les frais encourus suite à l'utilisation de sa carte d'appel téléphonique, son code d'accès ou son numéro d'identification personnel qui lui a été assigné ou qui a été sélectionné par ce dernier.

**8.2 - Installation du modem et de l'équipement** – Dans certaines circonstances et avec l'autorisation préalable de l'Entreprise, l'Abonné pourra procéder à l'installation du modem et de l'équipement ou de leur remplacement. Dans le cas de modem et d'équipements non installés par l'Entreprise, l'Abonné s'engage à aviser l'Entreprise dans les cinq (5) jours suivant la réception du modem et de l'équipement de toute défectuosité sans quoi il sera réputé avoir reçu le modem et l'équipement en bon état de fonctionnement.

**8.3 - Utilisation du modem et de l'équipement** – L'Abonné doit utiliser le modem ainsi que l'équipement avec soin, prudence et diligence. Il s'engage également à se conformer aux manuels d'instructions fournis par l'Entreprise, le cas échéant, et à toutes directives ou exigences de l'Entreprise relativement au modem et à l'équipement fourni. En outre, l'Abonné ne peut modifier ni altérer le modem et l'équipement ou la configuration du modem et de l'équipement fourni à défaut de quoi il s'exposera à des sanctions de nature civile et pénale.

**8.4 - Interdiction** – Sauf accord préalable de l'Entreprise, l'Abonné ne peut utiliser un modem non autorisé par l'Entreprise aux fins de bénéficier des services. De plus, le modem et l'équipement ne pourront être transportés à une autre adresse civique que celle où ils ont été initialement installés lors de l'installation des services. L'Abonné comprend que toute contravention à cet égard pourrait avoir comme effet de rendre le service d'urgence 911 indisponible.

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

**8.6 - Équipement de l'Abonné** – L'Abonné déclare avoir en sa possession tout l'équipement nécessaire à la connexion des services au point de démarcation tel que défini à l'article 7.1 de la présente convention 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 des services, du modem et de l'équipement fournis par l'Entreprise. L'équipement de l'Abonné doit notamment : i) être conforme au document d'Industrie Canada intitulé « Spécification de conformité relative aux équipements terminaux, aux systèmes terminaux, aux dispositifs de protection et aux appareils téléphoniques à combiné qui permettent le couplage avec des prothèses auditives » (SC-03); ii) être enregistré auprès d'Industrie Canada conformément au document « Procédures de déclaration de conformité et d'enregistrement de matériel terminal » (DC-01); iii) porter un numéro de certification tel que précisé dans le document d'Industrie Canada intitulé « Automarquage du numéro de certification/d'enregistrement sur le matériel terminal - Procédure de demande et entente ». Dans l'éventualité où des services de soutien technique sont fournis par l'Entreprise à l'Abonné et résultent d'une défectuosité de l'équipement appartenant à l'Abonné, ou de tout autre équipement au-delà du point de démarcation ou que ledit équipement ne respecte pas les exigences minimales nécessaires, des frais d'administration, d'installation ou de soutien technique additionnels pourront alors être facturés à l'Abonné par l'Entreprise.

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

## 9. Responsabilités de l'Abonné

---

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

**9.2 - Utilisation et éléments d'identification** – L'Abonné est l'unique responsable de son accès téléphonique et de l'usage qui en est fait. L'Abonné est également l'unique responsable de l'utilisation des services qui est faite au moyen de son numéro de téléphone, de sa carte d'appel téléphonique ou de son compte. Il incombe à l'Abonné d'assurer la sécurité et la confidentialité des numéros de téléphone et cartes d'appel téléphonique, de ses codes d'accès ou d'autorisation ou numéro d'identification personnel (« codes du client »). En conséquence, l'Entreprise n'assume aucune responsabilité relativement aux actes ou omissions de l'Abonné ou de toute personne qui utilise les codes de l'Abonné. Dans l'éventualité où la sécurité des informations ou codes du client serait compromise, il incombe à l'Abonné de communiquer immédiatement avec le soutien technique de l'Entreprise dont les coordonnées sont indiquées sur le relevé de compte de l'Abonné. Sans limiter la généralité de ce qui précède, l'Abonné est responsable de la totalité des frais portés à son compte jusqu'à ce qu'un tel avis ait été donné à l'Entreprise.

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

## 10. Garantie

---

Advenant un bris résultant de l'utilisation normale de l'appareil original, la garantie de base prévoit le remplacement sans frais dudit appareil par un appareil équivalent du même type. Cette garantie débute automatiquement à la date de la prise de possession de l'équipement.

**10.1 - Appareils neufs** – L'Entreprise donne une garantie de base sur ses appareils neufs de un (1) an au moment de l'achat.

**10.2 - Appareils reconditionnés** – Pour les achats d'appareils reconditionnés, une garantie de base de six (6) mois est incluse au moment de l'achat.

## 11. Plan d'entretien optionnel

---

## 12. Services couverts par le plan d'entretien

---

\* La réparation ou le remplacement des prises et du câblage intérieur à partir du point de démarcation, appelés ci-après les installations, reliées au réseau coaxial et téléphonique de l'Entreprise, ne fonctionnant plus en raison de l'usure normale;

\* Le diagnostic des dérangements causés par l'équipement terminal, notamment les terminaux et les modems fournis ou les téléphones de l'Abonné.

## 12.1. Services non couverts par le plan d'entretien

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

## 13. Autres modalités

L'Entreprise se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires ou de résilier le plan d'entretien si elle juge que l'Abonné utilise le service à outrance, commet des abus, manque à ses obligations en vertu du plan d'entretien ou ne paie pas à échéance les sommes dues selon les modalités du plan d'entretien.

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

La facturation sera effectuée à même le relevé de compte de l'Abonné et à la fréquence de facturation habituelle;

L'Entreprise se réserve le droit de modifier en tout temps le tarif applicable au plan d'entretien.

## 14. Conditions régissant l'utilisation

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

En cas de non-respect des conditions d'utilisation du service ou s'il est utilisé de façon abusive et contraire à l'usage normal perturbant ainsi d'autres Abonnés de l'Entreprise, celle-ci se réserve le droit de suspendre ou de limiter, sans préavis, tous les services qu'elle fournit à l'Abonné et de retirer toutes les installations et équipements qui lui appartiennent.

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

Les services Internet haute vitesse sont disponibles seulement là où la technologie le permet.

## 15. Équipements

---

### 15.1 - Achat d'équipement

Tout équipement acheté peut faire l'objet d'un échange ou d'un remboursement dans les 10 jours suivant la date d'achat et avec présentation de la facture. L'Abonné ne peut toutefois se souscrire aux modalités découlant d'un abonnement dans le cadre d'un contrat promotionnel.

## 16. Rendez-vous d'installation

---

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

## 17. Sécurité

---

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

## 18. Revente

---

Il est strictement défendu à l'Abonné d'exiger un montant ou tout autre élément du service, et ce, à quelque fin que ce soit. Toute transgression de cette interdiction pourra entraîner l'annulation immédiate du service.

## 19. Renseignements personnels

---

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

## 20. Lois applicables

---

La présente convention est interprétée selon les lois en vigueur dans la province de Québec et est soumise à la juridiction des tribunaux du district de la Beauce.

Le fait par l'Entreprise de ne pas se prévaloir d'une clause du contrat ne devra pas être interprété comme un abandon de cette clause.

Si une des clauses du contrat était déclarée nulle et illégale, elle ne rendra pas les autres clauses dudit contrat nulles et illégales. S'il y a modification au contrat, l'Entreprise s'engage à aviser l'Abonné trente (30) jours avant ledit changement.