

. Quelques définitions

Vous : une personne physique qui se procure un ou des Services pour des fins personnelles et résidentielles seulement. Si les Services sont utilisés à des fins commerciales ou dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise ou pour des fins professionnelles, vous serez transféré à notre service Affaires sur préavis de 30 jours.

Votre Adresse : l'adresse où est situé l'Équipement et où sont fournis les Services, telle qu'indiquée au document Détails de vos services de télécommunication, disponible dans votre Espace Client.

Votre Contrat : L'ensemble des modalités et conditions définies dans les présentes Conditions générales d'abonnement ainsi que dans le document Détails de vos services de télécommunication, disponible dans votre Espace Client.

Équipement : l'équipement ou les logiciels qui vous sont fournis, prêtés, loués ou vendus par votre Fournisseur, par exemple, les terminaux, les modems, routeurs, décodeurs, le câblage et autres équipements de télécommunication. Tout équipement qui ne vous est pas fourni, prêté, loué ou vendu par votre Fournisseur, est expressément exclu de cette définition et son utilisation est exclusivement à vos risques.

Votre Espace Client : la plateforme web offerte par votre Fournisseur qui vous permet d'accéder à votre compte en ligne, soit notamment à votre Détails de vos services de télécommunication, et aux communications de votre Fournisseur, grâce à vos Identifiants. En tout temps, vous êtes responsable de votre Espace Client et des activités qui y sont faites par toute personne.

Frais : selon le cas, les frais d'installation et l'indemnité de résiliation payable lors de la résiliation de votre Contrat et les indemnités compensatoires payables en cas de bris ou de perte d'Équipement.

Votre Fournisseur : COOPÉRATIVE ANTENNE TV. ST-ZACHARIE.

Vos Identifiants : les éléments d'identification qui vous sont attribués par votre Fournisseur pour vous permettre d'accéder à votre Espace Client. Vous devez en tout temps maintenir la confidentialité des Identifiants de connexion qui vous permettent d'accéder à votre Espace Client.

Prix de vos Services : le prix ou la mensualité payable en contrepartie des Services offerts par votre Fournisseur, conformément à votre Contrat, ainsi que le prix de vente ou le montant de location payable pour des Équipements.

Vos Services : les services de base, les services à la carte, les services facturés à l'utilisation qui vous sont fournis par votre Fournisseur tels que décrits aux Détails de vos services de télécommunication. Les Équipements que vous achetez ou louez du Fournisseur font également partie de vos Services.

Transporteur : tout tiers propriétaire d'un réseau par le biais duquel vos Services vous sont fournis, le cas échéant.

. Objet

En contrepartie du paiement du Prix de vos Services et des Frais, votre Fournisseur s'engage à fournir vos Services à votre Adresse, selon les conditions et modalités prévues au Contrat, lesquelles peuvent être modifiées de temps à autre par votre Fournisseur.

. Entrée en vigueur et durée de votre Contrat

Le Contrat entre en vigueur à compter de l'activation de tout nouveau Service, ou au moment de l'installation de l'Équipement, selon le cas.

Le Contrat est à durée indéterminée et demeure en vigueur jusqu'à ce qu'il ait été résilié conformément au Contrat par vous ou par votre Fournisseur.

. Garantie et limitation de responsabilité

Votre Fournisseur offre une garantie sur l'Équipement fourni, prêté ou loué, et s'engage à le remplacer par un équipement équivalent en cas de défectuosité. Quant à l'Équipement vendu, la garantie du fabricant s'appliquera, selon les spécifications de chaque produit.

Votre Fournisseur ne garantit pas l'utilisation continue ou le fonctionnement ininterrompu des Services. Votre Fournisseur ne pourra aucunement être tenu responsable des interruptions de services, retards ou défauts de fonctionnement, des pertes ou altérations de données par intrusion ou autrement, ni des dommages en résultant, directement ou indirectement. Notamment, votre Fournisseur ne garantit pas i) que les Services satisferont vos besoins, ii) la performance, la disponibilité, l'utilisation ou le fonctionnement continu ou ininterrompu des Services ni des composantes matérielles et logicielles des Équipements; iii) que les données ou fichiers transmis ou reçus par des tiers le seront sans être corrompus ou interceptés, ni le seront dans un délai raisonnable; iv) que les Services offerts sont compatibles avec l'équipement ou les logiciels vous appartenant.

Sans limiter ce qui précède, si vous constatez une interruption de vos Services, vous devez en aviser

Immédiatement votre Fournisseur en contactant notre service à la clientèle au 1-866-552-9466, afin qu'il puisse rétablir le bon fonctionnement dans les meilleurs délais. Si l'interruption que vous avez ainsi signalée excède 48 heures consécutives, vous pourrez alors vous adresser à votre Fournisseur dans les quinze (15) jours qui suivent pour réclamer un crédit sur le Prix de vos Services, lequel sera calculé au prorata de la durée de l'interruption, à compter de son signalement.

Aucun crédit ne sera accordé en cas de force majeure ou circonstances hors du contrôle de votre Fournisseur, incluant notamment les cas de fraude ou les circonstances météorologiques (notamment foudre, tempête, vents exceptionnellement forts, pluies torrentielles, tempête de verglas ou tempête hivernale). Notamment, votre Fournisseur décline toute responsabilité à l'égard de tout rendez-vous d'installation manqué.

. Vos obligations d'indemnisation

Vous vous engagez à indemniser et à prendre fait et cause pour votre Fournisseur et tout Transporteur lors de toute réclamation, qu'elle soit fondée ou non, par un tiers contre votre Fournisseur et les sociétés de son groupe, et/ou tout Transporteur, résultant de votre utilisation, ou de l'utilisation par un tiers de vos Services, Équipements ou Identifiants, ou pouvant constituer une conduite fautive de votre part ou résultant de votre défaut de respecter l'une ou l'autre des obligations aux termes du Contrat. Vous vous engagez à indemniser votre Fournisseur et les sociétés de son groupe, et/ou tout Transporteur des dommages ainsi causés. Sans limiter ce qui précède, votre Fournisseur et les sociétés de son groupe, et/ou tout Transporteur auront le droit de participer à la défense de toute telle réclamation et d'être représentés par un avocat de leur choix.

. Modifications et résiliation de votre Contrat

En tout temps, et sur paiement du Prix de vos Services, tels qu'ils auront alors été rendus, et des Frais s'il y a lieu, vous pouvez mettre fin au Contrat ou demander une modification à vos Services en contactant notre service à la clientèle au 1-866-552-9466.

Advenant la résiliation du Contrat, vous devrez remettre sans délai à votre Fournisseur tout Équipement fourni, loué ou prêté, à défaut de quoi, vous serez tenus de rembourser l'Équipement et les frais encourus par votre Fournisseur pour en reprendre possession.

Votre Fournisseur pourra modifier, ajouter ou supprimer, de temps à autre, toute modalité du Contrat, incluant le Prix et la nature des Services. Votre Fournisseur vous avisera de cette modification, de cet ajout ou de cette suppression en vous expédiant un avis écrit au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur d'une telle modification, d'un tel ajout ou d'une telle suppression. Si cette modification, cet ajout ou cette suppression a pour effet d'augmenter vos obligations ou de réduire celles de votre Fournisseur, vous pourrez mettre fin au Contrat.

En tout temps, votre Fournisseur se réserve le droit de mettre fin au Contrat pour tout motif qu'il juge suffisant.

. Paiement du Prix de vos Services et des Frais

Vous êtes responsable de l'utilisation de et des frais occasionnés par vos Services ainsi que par les Équipements installés à votre Adresse, y compris les frais occasionnés par l'utilisation de tout autre équipement, et vous vous engagez à payer à votre Fournisseur le montant total exigible du Prix de vos Services et des Frais, plus les taxes applicables.

Le prix de vos Services sera facturé d'avance, mensuellement, sauf pour certains services facturés à l'utilisation, ainsi que les Frais, qui seront facturés suivant leur arrivée, au prix en vigueur au moment de leur utilisation. Vous recevrez une facture mensuelle, et les montants facturés seront payables à la date d'échéance indiquée sur votre facture.

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

Si un paiement est refusé par votre institution bancaire, votre Fournisseur pourra vous réclamer le montant encouru pour recouvrer ce paiement.

. Vos obligations et responsabilités

Vous vous engagez à faire usage des Équipements et de vos Services dans le respect des lois et règlements en vigueur.

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

Vous devez aviser immédiatement votre Fournisseur si l'Équipement fourni, loué ou prêté est perdu, volé, brisé ou détruit. De plus, l'Équipement ne pourra pas être utilisé à un endroit autre qu'à votre Adresse, sauf si autrement spécifié dans les Détails de vos services de télécommunication. Vous convenez que toute contravention à cet égard pourrait avoir pour effet de rendre le service d'urgence 911 indisponible.

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

En tout temps, vous demeurez responsable de l'utilisation des Services, et vous ne pouvez pas les utiliser ou permettre qu'ils soient utilisés dans un but ou d'une manière contraire à la loi ou de façon abusive, que ce soit de façon à mettre en péril les Services, nuire à votre Fournisseur ou à son réseau, nuire à autrui, ou encore en faisant un usage disproportionné ou déraisonnable. Sans limiter ce qui précède, vous ne pouvez pas revendre les Services ou les offrir à des tiers, moyennant ou non contrepartie.

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

Vous convenez que toute contravention à cet égard pourrait avoir pour effet de rendre le service d'urgence 911 indisponible.

. Autres dispositions

Le Contrat est régi et interprété selon les lois et règlements en vigueur dans la province de Québec.

Vous n'êtes pas autorisé à céder ou transférer le Contrat et/ou l'Équipement sans avoir au préalable obtenu l'autorisation de votre Fournisseur. Une telle cession ou transfert sera nul et non avenue et vous demeurerez responsable de l'exécution des obligations prévues au Contrat. Votre Fournisseur se réserve le droit de céder tout ou partie de ses droits et obligations aux termes du Contrat sans votre consentement préalable. L'invalidité ou l'absence de force exécutoire d'une toute clause du Contrat n'affectera pas la validité ou la force obligatoire de toute autre clause.

Le défaut d'insister sur la pleine exécution de l'un des engagements ou d'exercer l'un des droits contenus au Contrat ne doit pas être considéré comme une renonciation pour l'avenir à tel droit ou à telle exécution de tel engagement. Pendant la durée de ce Contrat, toute décision, avis ou ordonnance du CRTC ou de tout autre organisme de réglementation compétent trouveront application dans la mesure prévue, nonobstant les dispositions de ce Contrat, y compris toute décision, tout avis ou toute ordonnance qui aurait pour conséquence d'entraîner des modifications aux Frais, au Prix ou à la nature des Services.

. 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.

. Autorisation

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

. Demandes d'accès ou de rectification

Les renseignements personnels de l'Abonné sont traités conformément aux lois. Le dossier de l'Abonné est conservé au Service à la clientèle de l'Entreprise et ses renseignements sont rendus accessibles en tout temps à l'Abonné dans un délai de 30 jours de la réception d'une demande écrite. Les demandes d'accès ou de rectification des renseignements personnels de l'Abonné doivent être envoyées par écrit au : Directeur des services clients, 685, 15e Avenue, Saint-Zacharie, G0M 2C0, Qc. L'Abonné doit informer l'Entreprise sans délai de tout changement à ses renseignements personnels. Des frais d'administration sont applicables pour l'impression papier des documents.