

MODALITÉS DES SERVICES NON RÉGLEMENTÉS — MARCHÉ GRAND PUBLIC

1. Entente. Les présentes modalités (« les Modalités de service ») précisent les droits, les obligations et les limitations accordés ou imposés à Bell Canada (« Bell », « nous » ou « notre ») ainsi qu'à vous-même (« le client », « vous » ou « vous-même ») en ce qui a trait aux produits filaires (« l'équipement du client ») et aux services filaires, tous deux au sujet desquels le CRTC a décidé de s'abstenir, en tout ou en partie, à réglementer et qui vous sont fournis par Bell (« les services »). Si vous êtes situé sur le territoire d'exploitation de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (« Bell Aliant »), les services vous sont fournis par Bell Aliant ; le cas échéant, cette dernière et vous-même êtes assujettis aux présentes Modalités de service, mais les mots « Bell », « nous » ou « notre » sont alors réputés désigner Bell Aliant.

Les Modalités de service, ainsi que (i) votre facture de Bell pour les services et l'ensemble des modalités qui y sont mentionnées ; (ii) toutes les politiques et les règles de service de Bell évoquées dans les Modalités de service ou dont vous pouvez être prié de prendre connaissance en commandant ou en utilisant les services ; (iii) toutes les conditions particulières jointes aux présentes à quelque moment que ce soit ou intégrées à ces dernières par renvoi, et (iv) les modalités des tarifs établis par Bell qui ne sont plus désignées comme étant obligatoires par le CRTC, dans la mesure où elles ne sont pas modifiées ou remplacées par ces présentes Modalités de service (« les documents »), constituent notre entente avec vous (« la présente entente »). Les modalités désignées obligatoires par le CRTC ont préséance sur ces Modalités de service. En cas de contradiction ou d'incompatibilité entre les documents et les Modalités de service, ces dernières ont préséance. Si vous avez signé ou accepté une autre entente de service avec Bell pour les services, cette dernière s'applique. La présente entente ne peut être modifiée ni par vous ni par un conseiller en communications, un conseiller au service à la clientèle, un agent, un détaillant ou un employé de Bell ; vous ne devez pas tenir compte des modifications prétendument apportées par ces personnes. En tant que client, vous avez la responsabilité entière de l'utilisation des services, par vous-même ou par d'autres utilisateurs. En outre (a) vous devez prendre toutes les mesures nécessaires pour que les services soient utilisés conformément à la présente entente et (b) vous êtes responsable des conséquences découlant de tout manquement à la présente entente.

2. Frais, facturation et paiement. Vous vous engagez à payer la totalité des frais de service mensuels, d'accès, d'utilisation, d'installation et d'activation, ainsi que tous les autres montants et frais applicables, s'il y a lieu, taxes applicables comprises, à l'achat des services ou toute autre chose, qui vous sont indiqués par Bell à quelque moment que ce soit (« les frais »). Sauf mention contraire sur votre facture de Bell, les frais s'appliquent à compter de la date d'activation initiale des services. Il est de votre

responsabilité d'acquitter à l'échéance les frais qui vous sont facturés mensuellement par Bell. Prévoyez un délai suffisant, de l'ordre de 5 à 7 jours en cas de paiement par la poste ou par l'intermédiaire de votre institution financière, pour l'acheminement et le traitement de votre paiement avant l'échéance. Bell peut vous facturer n'importe quels frais jusqu'à 12 mois après la date où ils ont été engagés. Si Bell n'a pas reçu le paiement des frais figurant sur une facture avant la date de la prochaine facture ou dans les 30 jours suivant la date de la facture finale en cas de résiliation des services, un intérêt composé de 3 pour cent par mois (42.58 pour cent par année), calculé mensuellement à compter de la date de la facture en question, vous est facturé sur le solde en souffrance (un « supplément de retard »). Bell peut modifier les suppléments de retard en tout temps. Vous avez 90 jours suivant la date de la facture pour remettre en question ou contester les frais qui y figurent, sans quoi vous serez réputé avoir accepté lesdits frais. Sauf mention contraire sur votre facture, les frais contestés par vous, quels qu'ils soient, ne seront pas considérés comme en souffrance à moins que Bell n'estime, sur la base de critères raisonnables, que votre contestation vise à en éviter ou à en retarder le paiement.

Des frais administratifs, dont le montant est fixé par Bell ponctuellement, peuvent vous être facturés pour des activités administratives ou liées à votre compte, dont les mesures de recouvrement prises pour les raisons suivantes : non-paiement de frais facturés ou solde dépassant votre limite de crédit, paiements retournés ou refusés, modification des informations d'identification personnelle, ou encore suspension, débranchement ou rétablissement des services. Tous les frais administratifs qui vous sont facturés font partie des frais dus par vous à Bell en vertu de la présente entente.

Les clients qui s'abonnent uniquement au service téléphonique résidentiel local de Bell et qui achètent un ou plusieurs produits ou services additionnels de Bell et (ou) de ses sociétés affiliées : (i) ne seront plus admissibles au tarif maximal approuvé par le CRTC alors en vigueur pour le service autonome de téléphonie locale résidentielle de base; (ii) seront sujets à toute augmentation tarifaire future pour ce service de téléphonie locale résidentielle; et (iii) devront acquitter les frais de passage à un niveau de service inférieur (aujourd'hui 35 \$, sujet à changement), et tous frais administratifs applicables et (ou) frais de résiliation anticipée, s'ils annulent tous les produits ou services additionnels afin d'être admissibles au tarif maximal approuvé par le CRTC alors en vigueur pour le service autonome de téléphonie locale résidentielle de base (l'« option de passage à un niveau de service inférieur »). Les clients qui exercent l'option de passage à un niveau de service inférieur à tout moment avant le 31 décembre 2009 ne seront pas tenus de payer les frais de passage à un niveau de service inférieur mais devront

acquitter tous frais administratifs applicables et (ou) frais de résiliation anticipée.

Vous devez vous assurer que les coordonnées transmises à Bell à des fins de facturation ou de paiement (y compris votre nom, votre adresse postale ou autre, votre numéro de téléphone ainsi que vos numéros de carte de crédit et de compte bancaire) sont à jour, et ce, en tout temps. Si vous choisissez d'effectuer vos paiements mensuels à Bell par prélèvement automatique sur votre carte de crédit ou sur votre compte bancaire, vous autorisez Bell à porter à la carte ou au compte en question toutes les sommes en souffrance et tous les frais dus en vertu de la présente entente.

3. Changements/modifications. Sous réserve de la loi applicable, Bell peut apporter des modifications aux services et à la présente entente, y compris aux frais ou aux obligations applicables ou encore aux caractéristiques, au contenu, à la structure ou à tout autre aspect d'une partie ou de l'ensemble des services. Bell vous avisera de toute modification à la présente entente ou de toute modification importante des services par la voie d'un avis publié au www.bell.ca, expédié par la poste, intégré à un MIC ou à votre facture mensuelle ou encore transmis par toute autre méthode susceptible d'attirer votre attention. Si vous n'acceptez pas la modification en question, votre seul recours consiste à résilier le service auquel elle s'applique. Toujours sous réserve de la loi applicable, si vous utilisez les services une fois cette modification apportée, vous convenez expressément (i) que vous êtes réputé avoir accepté cette modification sans qu'une entente écrite additionnelle ou acceptation expresse soit nécessaire ; (ii) que vous renoncez à toutes les exigences légales en matière d'avis et d'acceptation expresse de cette modification, sauf celles prévues au présent paragraphe ; et (iii) que vous êtes responsable du paiement de tous les frais liés aux services.

4. Annulation des services et manquement à la présente entente. Pour annuler un service, vous devez communiquer avec le Service client de Bell (détails à la fin de la présente entente). L'annulation entre en vigueur 30 jours après que vous aurez communiqué avec Bell. Les frais applicables à cette période de 30 jours vous seront facturés. Bell peut, sans encourir de responsabilité, cesser de vous fournir une partie ou l'ensemble des services et résilier la présente entente pour quelque raison que ce soit, moyennant un préavis écrit minimal de 30 jours à votre intention.

En manquant à quelque disposition que ce soit de la présente entente, vous autorisez Bell, dans la mesure comprise par la loi et sans encourir de responsabilité, (a) à accéder à vos installations et à reprendre immédiatement possession de tout l'équipement de Bell fourni en lien avec

les services ou à exiger que vous lui retourniez cet équipement sans retard, en bon état de fonctionnement et autre ; (b) à déclarer tous les frais et les autres montants exigibles en vertu de la présente entente dus à compter de la date d'annulation ; et (c) à annuler la totalité des services et la présente entente moyennant un avis écrit à votre intention, et fixer une date pour le paiement final de tous les montants dus par vous en vertu des présentes, cette date ne pouvant se situer moins de 10 jours (ou ce que prévoit la loi) après la date de l'avis en question.

5. Suspension des services. Moyennant un préavis raisonnable à votre intention, Bell peut suspendre une partie ou l'ensemble des services en raison d'un manquement à la présente entente. Une telle suspension n'influe en rien sur votre obligation de payer les frais liés aux services.

6. Modalités de paiement particulières ; dépôts de garantie et autres recours. Dans des circonstances exceptionnelles, Bell peut exiger que vous acquittiez les frais avant l'échéance, en dépit de votre cycle de facturation mensuel ; le cas échéant, vous devez acquitter les frais au plus tard à la date indiquée pour éviter la résiliation ou la suspension des services. Bell peut exiger un dépôt de garantie si (a) vous n'avez pas d'antécédents en matière de crédit auprès de Bell et ne pouvez fournir de renseignements satisfaisants concernant votre solvabilité ; (b) Bell juge votre crédit insatisfaisant à cause de vos paiements pour des services offerts par Bell durant les deux années précédentes ; (c) Bell évalue que les pertes potentielles sont trop élevées. Les dépôts de garantie portent intérêt selon les taux mensuels des comptes d'épargne de la Banque de Montréal et selon leurs fluctuations. Ces intérêts sont calculés chaque mois au dernier jour de la période de facturation mensuelle, et ajustés pour toute fraction de mois durant laquelle Bell retient ledit dépôt. Une fois les services résiliés ou dès que plus rien ne justifie l'exigence du dépôt, Bell impute le montant de celui-ci et des intérêts courus au paiement des frais en souffrance ou des autres montants dus par le client, puis rembourse à ce dernier le solde du dépôt et, s'il y a lieu, les intérêts courus.

7. Obligation de fourniture des services. Bell peut en tout temps refuser, sans encourir de responsabilité, de vous fournir une partie ou l'ensemble des services si leur prestation est susceptible d'entraîner pour elle des dépenses inhabituelles liées, notamment, mais non exclusivement, à l'obtention de droits de passage ou à la réalisation de travaux de construction particuliers. Bell peut accepter de vous fournir les services en question si vous acceptez, à sa demande, de payer les montants liés aux dépenses précitées. Le cas échéant, la fourniture des services en question doit faire l'objet d'une entente écrite signée par Bell et par vous.

8. Branchements et équipement non Bell. Vous devez fournir, installer et entretenir la totalité des installations, des logiciels et de l'équipement non fournis par Bell (« l'équipement non Bell »). Vous êtes responsable des perturbations et des dommages causés par l'équipement non Bell, y compris ceux qui influent sur la capacité des autres clients de bénéficier des services de Bell. Bell peut prendre toutes les mesures jugées nécessaires pour remédier à ces perturbations et à ces dommages et vous facturer les coûts engagés pour y remédier.

Vous êtes seul responsable de l'état de l'équipement du client et de tout accès à celui-ci ainsi que de la prévention des risques liés à cet équipement, notamment en matière de sécurité et de respect de la vie privée.

9. Équipement de Bell : droit de Bell d'accéder aux installations. Tout l'équipement de Bell (à savoir tout dispositif, équipement ou matériel appartenant à Bell ou fourni par celle-ci et utilisé en lien avec les services) demeure en tout temps la propriété de Bell. Vous vous engagez (i) à prendre soin de manière raisonnable de l'équipement de Bell ; (ii) à ne pas vendre, louer, hypothéquer, transférer, céder ou grever l'équipement de Bell ; (iii) à ne pas déplacer ou déménager l'équipement de Bell ; et (iv) à nous retourner à vos frais tout l'équipement de Bell dès la résiliation des services auxquels celui-ci est lié. Si vous contrevenez à ces obligations, vous devez nous rembourser la valeur au détail non actualisée de l'équipement de Bell ainsi que tous les coûts engagés par nous pour reprendre possession de celui-ci, sans quoi les frais indiqués lors de la réception de l'équipement de Bell vous sont facturés. Bell assure l'entretien et la réparation de l'équipement de Bell rendus nécessaires par son usure normale.

Des frais supplémentaires peuvent vous être facturés pour les réparations et l'entretien effectués hors des heures normales de travail. Des coûts de réparation ou de remplacement de l'équipement de Bell peuvent aussi vous être facturés si, à la suite d'un acte délibéré de votre part, de votre négligence ou d'une absence de soins raisonnables, l'équipement de Bell a été volé, perdu ou endommagé. Dans tous les cas, vous êtes responsable de l'ensemble des dommages causés à l'équipement de Bell et aux installations de celle-ci par vous ou par l'équipement privé d'abonné. Vous devez immédiatement aviser Bell du vol ou de la perte de l'équipement de Bell ou des dommages subis par celui-ci.

Bell peut accéder aux installations où les services sont ou doivent être fournis pour installer, inspecter, réparer, entretenir ou retirer l'équipement de Bell, pour assurer la maintenance, la protection, la vérification, la modification ou l'amélioration du fonctionnement des services, ou

encore pour procéder à des inspections et effectuer la maintenance nécessaire en cas de perturbations touchant le réseau et mettant en cause les installations fournies par le client. Vous devez fournir à Bell les autorisations nécessaires des personnes concernées, sauf en cas d'urgence ou d'ordonnance judiciaire.

10. Restrictions touchant l'utilisation des services. Vous ne pouvez :

(a) utiliser les services à d'autres fins que pour votre usage personnel, ou encore les revendre, percevoir des frais ou des avantages en retour de leur utilisation, les partager ou les céder ;

(b) utiliser les services ou permettre qu'ils soient utilisés d'une manière ou à une fin illégale, notamment pour la commission d'une infraction pénale, d'une violation de droits de propriété intellectuelle, à des fins de harcèlement ou de perturbation des activités réseau, ou encore pour effectuer des appels importuns ou offensants ;

(c) utiliser les services ou permettre qu'ils soient utilisés dans le but d'empêcher une utilisation équitable et proportionnée par les autres ;

(d) restructurer, débrancher, retirer, réparer, modifier ou autrement perturber une partie ou l'ensemble des services ou encore des installations ou de l'équipement de Bell ;

(e) tenter de bénéficier du moindre des services sans payer les frais applicables ; et (ou)

(f) utiliser le moindre des services en contournant ou en tentant de contourner le réseau de Bell.

11. Responsabilité du client liée aux appels. Vous êtes responsable de tous les appels en provenance de vos appareils téléphoniques ou des appels destinés à ceux-ci, facturés et acceptés, peu importe l'auteur de ces appels ou de leur acceptation.

12. Confidentialité des renseignements personnels du client et de ceux relatifs à sa solvabilité. Sauf si vous consentez par écrit à leur divulgation, ou si celle-ci doit avoir lieu sur ordre d'une autorité judiciaire, en raison d'une urgence médicale, judiciaire ou liée à la sécurité ou encore d'une menace imminente pour la vie ou les biens et que votre consentement ne peut être obtenu en temps opportun, les renseignements détenus par Bell à votre sujet, hormis ceux qui sont de notoriété publique comme votre nom, votre adresse ou votre numéro de téléphone publié, sont confidentiels et ne doivent être divulgués par Bell à personne hormis : (a) vous-même ; (b) une personne qui demande à obtenir ces renseignements en votre nom et que Bell est raisonnablement en droit de

considérer comme votre représentant ; (c) une autre compagnie de téléphone qui vous fournit des services téléphoniques, ou une société qui contribue à vous fournir des services de télécommunication, de téléphonie ou d'annuaire téléphonique, pourvu que les renseignements fournis soient nécessaires à cette fin, ne soient divulgués qu'à titre confidentiel et ne soient utilisés qu'à cette fin ; ou (d) un mandataire de Bell chargé de procéder au recouvrement des sommes portées à votre compte, pourvu que ces renseignements soient nécessaires à cette fin et qu'ils ne soient utilisés qu'à cette fin. Bell assure la protection de vos renseignements personnels conformément à sa Politique sur la protection de la vie privée et à son Code de protection des renseignements personnels (disponibles au www.bell.ca/confidentialite). Le paragraphe 14 des présentes ne limite nullement la responsabilité de Bell liée à la divulgation de renseignements personnels du client en contravention du présent paragraphe 14.

Vous êtes présumé avoir expressément consenti à la divulgation de vos renseignements personnels : en y consentant par écrit ; en confirmant verbalement y avoir consenti, si une tierce partie indépendante peut en attester ; en confirmant électroniquement y avoir consenti, en composant un numéro sans frais ; en confirmant par Internet y avoir consenti ; en y consentant verbalement, pourvu que Bell conserve un enregistrement sonore de votre consentement ; ou en y consentant par d'autres moyens, pourvu qu'une preuve objective de votre consentement soit générée par vous ou par une tierce partie indépendante.

13. Aucune garantie, etc. Bell n'offre aucune garantie, représentation, déclaration, ni n'impose de conditions de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, notamment aucune garantie, représentation, déclaration, condition ou garantie de convenance à une fin particulière, de valeur marchande, de propriété ou de non-contrefaçon en ce qui a trait à l'équipement de Bell, à l'équipement du client (sauf dans la mesure précisée ci-dessous) ou aux services. Ceci inclut toute garantie, déclaration ou garantie d'adaptabilité pour un usage particulier, de valeur marchande, de propriété ou de non- contrefaçon. Sous réserve de la loi applicable, toute garantie, représentation, déclaration ou condition expresse ou implicite est par les présentes exclue. L'équipement du client est assujéti aux modalités des garanties du manufacturier ou des plans de garantie prolongée dont vous avez pu bénéficier à l'achat de l'équipement en question. L'absence d'erreur entachant les services ou d'interruption de ceux-ci n'est nullement garantie. Bell ne peut être tenue responsable envers vous ou quiconque des dommages directs, indirects, particuliers, exemplaires ou accessoires de quelque nature que ce soit découlant du moindre des services, quelle qu'en soit la cause.

14. Limitation de la responsabilité de Bell. SOUS RÉSERVE DE LA LOI APPLICABLE, LA RESPONSABILITÉ DE BELL ET DE SES FOURNISSEURS POUR NÉGLIGENCE, MANQUEMENT CONTRACTUEL, DÉLIT OU AUTRE MOTIF D'ACTION, MANQUEMENT FONDAMENTAL COMPRIS, SE LIMITE AU REMBOURSEMENT, SUR DEMANDE, DES DOMMAGES RÉELS ET DIRECTS SUBIS JUSQU'À CONCURRENCE DU PLUS ÉLEVÉ DES MONTANTS SUIVANTS, À SAVOIR 20 \$ OU LE MONTANT DES FRAIS DE SERVICE PAYABLES DURANT TOUTE PANNE DES SERVICES. CE REMBOURSEMENT MIS À PART, ET TOUJOURS SOUS RÉSERVE DE LA LOI APPLICABLE, BELL OU SES FOURNISSEURS NE PEUVENT EN AUCUNE CIRCONSTANCE ÊTRE TENUS RESPONSABLES ENVERS VOUS OU UN TIERS QUELCONQUE DES DOMMAGES DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, DIRECTS, INDIRECTS, PARTICULIERS, EXEMPLAIRES, ACCESSOIRES, ÉCONOMIQUES, EXEMPLAIRES OU PUNITIFS INCLUS, Y COMPRIS LES PERTES DE DONNÉES OU DE REVENUS, LES PRIVATIONS DE BÉNÉFICES OU LA NON-RÉALISATION D'ÉCONOMIES PRÉVUES, RÉSULTANT DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT DE LA NÉGLIGENCE DE BELL OU DE SES FOURNISSEURS OU ENCORE D'UN MANQUEMENT CONTRACTUEL PAR CEUX-CI (MANQUEMENT FONDAMENTAL OU AUTRE COMPRIS). Sans restreindre la portée de ce qui précède, Bell ne peut être tenue responsable : (a) des actes ou omissions d'un fournisseur de services de télécommunication dont les installations sont utilisées pour établir les raccordements à des points non desservis directement par Bell ; (b) des diffamations ou violations de droits d'auteur liées aux éléments transmis ou reçus par les installations de Bell ; ou (c) des contrefaçons de brevet découlant de la combinaison ou de l'utilisation d'installations fournies par le client avec des installations de Bell. Les limitations de responsabilité précisées ci-dessus ne s'appliquent pas aux dommages physiques, décès compris, ou aux dommages à vos installations ou à d'autres biens entièrement causés par la négligence de Bell.

15. Renseignements généraux. Bell est une entreprise soumise à la réglementation fédérale. Par conséquent, la présente entente, y compris les questions liées à sa validité, à son interprétation, à son exécution et à son application, est régie par les lois et règlements canadiens ainsi que par les lois et règlements applicables de la province où se situe votre adresse de facturation. La présente entente peut être modifiée ou résiliée si les lois et règlements en question l'exigent. Si une disposition de la présente entente est déclarée invalide ou contraire à l'une des lois ou à l'un des règlements précités, elle peut être retranchée des présentes ou modifiée sans que cela influe

sur la validité des autres dispositions. La présente entente, y compris les documents et les modifications apportées, constitue l'entente intégrale entre vous et Bell et remplace la totalité des ententes antérieures, verbales ou écrites, relatives à l'objet des présentes. Sauf dans la mesure expressément précisée aux présentes, la présente entente ne peut être modifiée de quelque manière que ce soit, y compris par renonciation ou en raison des pratiques commerciales établies. **Veillez noter que les droits du client peuvent varier d'une province à l'autre.** Bell peut transférer ou céder une partie ou l'ensemble de la présente entente, dont une partie ou l'ensemble de ses droits sur les comptes débiteurs, en tout temps et sans préavis ni consentement préalable ; en revanche, le client ne peut céder ou transférer la présente entente, son compte ou le moindre des services sans le consentement préalable écrit de Bell. This Agreement has been drawn up in the English language at the express request of the parties. La présente convention a été rédigée en anglais à la demande expresse des parties. En utilisant les services, vous êtes réputé avoir accepté les modalités de la présente entente et vous être engagé à vous y conformer. Bell ne peut être tenue responsable du non-respect d'obligations attribuable à des causes pouvant raisonnablement être considérées comme indépendantes de sa volonté, cas de force majeure compris. Aux fins des présentes, les expressions comme « y compris » ou « incluant » signifient « y compris, mais

non exclusivement ».

16. Propriété intellectuelle. Les marques de commerce, droits d'auteur, concepts de marque, appellations, logos et dessins utilisés par nous sont des éléments de propriété intellectuelle, déposés ou non, de Bell ou de ses sociétés affiliées ou encore utilisés sous licence par celles-ci. Tous constituent un actif précieux pour leurs propriétaires respectifs ; il vous est interdit d'afficher ou d'utiliser le moindre de ces éléments de quelque manière que ce soit à des fins commerciales, ou encore de copier le moindre de ces éléments d'une manière quelconque à quelque fin que ce soit.

17. Annuaire. Vous êtes en droit de recevoir sans frais le nombre d'exemplaires d'annuaires téléphoniques de votre secteur que nous estimons raisonnable (limite de un annuaire par téléphone), pages blanches et pages jaunes comprises. Bell Canada doit également vous fournir sans frais des annuaires en remplacement de ceux ayant subi une usure normale. Toute publication ou reproduction du contenu des annuaires de Bell Canada doit faire l'objet d'un consentement écrit de la part de Bell Canada. Bell Canada peut modifier votre droit de recevoir des annuaires de sa part tant qu'elle se conforme aux autres obligations réglementaires applicables en la matière.

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS :

Par téléphone – Service client :

Ontario : 310-BELL

Québec : 310-7070

À partir d'ailleurs au Canada ou des États-Unis :

1 800 668-6878 (en anglais)

1 800 641-2311 (en français)

Mis à jour le 1 mai 2010