

## MODALITÉS DE SERVICE BELL AFFAIRES

Les détails de votre service, ces modalités de service et toute annexe jointe (« **Annexes** »), ainsi que tout bon de travail demandé et votre facture (qui peut inclure des avis de changements à votre contrat) constituent, ensemble, la totalité du contrat (« **Contrat** ») entre vous ou votre entreprise (« **client** » ou « **vous** ») et Bell Canada ou (selon l'endroit où est situé votre établissement d'affaires ou selon les services auxquels vous êtes abonné) une société affiliée de Bell (« **Bell** » ou « **nous** »). Vous devriez examiner la totalité du Contrat. Toutes les parties sont importantes et ensemble, elles forment une entente juridique qui s'applique à vous, une fois que vous l'avez acceptée. Bell se fie à votre parole comme quoi vous avez atteint l'âge légal de la majorité et êtes autorisé à conclure ce Contrat. Pour vous aider à comprendre vos droits et vos obligations aux termes de ce Contrat, ces modalités de service sont présentées sous forme de questions et réponses.

**1. Comment est-ce que j'accepte mon Contrat avec Bell?** Vous êtes considéré avoir accepté ce Contrat à la date la plus proche entre : **(a)** la date à laquelle vous recevez une copie de ces modalités de service; ou **(b)** la date à laquelle vous accédez aux Services de Bell (définis à l'article 2) ou les utilisez, sauf disposition contraire des lois applicables. Vous comprenez et vous acceptez d'être lié par ce Contrat, maintenant et pour l'avenir. Vous ne devez pas utiliser les Services de Bell si vous n'acceptez pas ce Contrat.

**2. Qu'est-ce qui est couvert par ce Contrat?** Ce Contrat vise les Services de Bell. Les « **Services de Bell** » ou « **Services** » (tels qu'ils sont appelés dans ce Contrat) comprennent l'installation et la fourniture de services Internet (« **Internet d'affaires** »), de téléphonie (« **Téléphonie d'affaires** »), de télévision par protocole Internet (« **Télé d'affaires Fibe<sup>MC</sup>** »), de télévision par satellite (« **Télé d'affaires Satellite** ») et toute option supplémentaire. Ensemble, Télé d'affaires Fibe et Télé d'affaires Satellite sont appelés « **Télé d'affaires** ». Les Services de Bell comprennent des équipements supplémentaires appartenant à Bell (y compris l'équipement loué auprès de Bell) (« **Équipement de Bell** ») dont vous pourriez avoir besoin pour recevoir les Services de Bell, tels que les dispositifs, les récepteurs, les cartes à puce, les modems, les routeurs, les accessoires, le matériel, les réseaux, les plateformes, les piles ou d'autres produits. Les Services de Bell régis par ce Contrat n'incluent pas les services qui vous sont fournis par Bell Mobilité, ou les services FibreOP de Bell qui vous sont fournis par Bell Aliant.

**3. Est-ce que Bell peut modifier ce Contrat?** Bell peut modifier le Contrat, y compris les Frais (définis à l'article 17) et les Services de Bell, en vous donnant un préavis d'au moins **30** jours, par écrit, de la modification. Dans le cas des Services de Bell fournis pour une Durée fixe (définie à l'article 16), Bell peut hausser les Frais avant l'application de rabais jusqu'à **10** % à chaque année civile. Bell peut vous donner ce préavis en l'affichant sur [bell.ca](http://bell.ca), en l'inscrivant sur votre facture, en vous l'envoyant par courriel, ou par toute autre méthode raisonnable. Sous réserve du droit de Bell de faire des modifications, aucune autre déclaration (écrite ou verbale) ne peut modifier ce Contrat.

**4. Qu'arrive-t-il si je souhaite refuser une modification à ce Contrat faite par Bell?** Si vous souhaitez refuser la modification, vous pouvez résilier le Service de Bell visé par la modification, de la manière indiquée à l'article 59.

**5. Est-ce que je peux modifier les modalités de service énoncées dans ce Contrat?** Vous ne pouvez pas modifier ces modalités de service. Toutefois, selon le Service de Bell auquel vous êtes abonné et les détails de votre forfait, vous pouvez ajouter ou retirer certains Services ou options. Vous devez vérifier les détails de votre forfait pour voir si des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

**6. Qu'arrive-t-il si certaines parties de ce Contrat deviennent inapplicables?** Si une partie de ce Contrat devient désuète, illicite ou inapplicable, les autres parties continuent de s'appliquer à votre égard et à l'égard de Bell. N'oubliez pas que même si Bell décide de ne pas appliquer une modalité de ce Contrat pour une période de temps donnée, elle demeure valide et Bell peut l'appliquer par la suite.

**7. Je suis abonné à un Service de Bell qui est réglementé. Ce Contrat s'applique-t-il quand même?** Pour les Services de Bell qui sont réglementés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« **CRTC** ») (« **Services de Bell réglementés** »), le Tarif affiché sur [bell.ca/tarifs](http://bell.ca/tarifs) s'applique en sus de ce Contrat. **S'il y a incompatibilité ou conflit entre ce Contrat et le Tarif, le Tarif l'emporte.**

**8. Que se passe-t-il si le CRTC cesse de réglementer mon Service de Bell réglementé?** Si le CRTC décide de ne plus réglementer un Service réglementé de Bell ou une caractéristique d'un Service réglementé de Bell (mesure parfois désignée comme une « abstention »), Bell continuera d'honorer les conditions du Tarif comme si votre Service de Bell était encore réglementé, jusqu'à ce que la durée (appelée « durée minimale du contrat » dans le Tarif) expire. Après la durée minimale de votre contrat, seul ce Contrat continue de s'appliquer.

**9. Quelles lois s'appliquent à ce Contrat?** Étant donné que Bell est réglementée par le gouvernement fédéral, ce Contrat est régi par les lois et les règlements fédéraux du Canada, et par les lois provinciales qui peuvent s'appliquer à Bell, dans la province où votre Service de Bell est fourni.

**10. Comment les réclamations contre Bell sont-elles réglées?** Toutes les réclamations et autres différends que vous pourriez avoir à l'encontre de Bell, en vertu de la législation ou de la responsabilité civile (contractuelle ou extracontractuelle) ou autre,

dans le cadre du Contrat, des Services de Bell ou de la publicité ou du marketing de Bell seront tranchés, dans la limite permise par les lois applicables à moins qu'il n'en soit convenu autrement, par voie d'arbitrage, dont la décision est définitive et sans appel, telle que rendue d'un arbitre unique, à l'exclusion des tribunaux, dans la province ou le territoire où se situe votre adresse de facturation, conformément : **(a)** à la politique de Bell en matière d'arbitrage affichée sur [bell.ca/politiquearbitrage](http://bell.ca/politiquearbitrage), dans sa version modifiée; et **(b)** aux lois applicables en matière d'arbitrage en vigueur dans la province ou le territoire où se situe votre adresse de facturation. Si votre adresse de facturation se situe hors du Canada, l'arbitrage aura lieu en Ontario, conformément aux lois applicables en matière d'arbitrage en vigueur dans cette province.

**11. Ce Contrat peut-il être transféré?** Bell peut transférer ou céder une partie ou l'ensemble de ce Contrat (y compris les droits sur les comptes débiteurs) à tout moment, sans préavis et sans votre consentement. Vous ne pouvez pas transférer ou céder ce Contrat, votre compte ou un Service de Bell sans avoir obtenu, au préalable, le consentement écrit de Bell.

**12. Qu'arrive-t-il si je préfère avoir ce Contrat en anglais?** Vous recevez ce Contrat en français car vous en avez fait la demande. *You have asked that this agreement and all documents forming part thereof be drawn out in the French language, but if you would prefer to have your agreement in English, please contact us using contact information set out at the end of this document.*

## 9-1-1

---

**13. Arrive-t-il que le 9-1-1 ne soit pas disponible?** Oui. Les Services de Bell, dont le service d'acheminement d'appel 9-1-1 (« **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.

**14. Arrive-t-il que les Services de téléphonie d'affaires qui utilisent le protocole internet pour la voix (« Services VoIP ») ne soient pas disponibles?** Oui. Les Services VoIP, dont le Service 9-1-1, ne fonctionnent pas :

- a) durant les pannes de courant s'il n'y a pas de batterie de secours ou lorsque la batterie de secours est épuisée;
- b) si le matériel fourni et installé par Bell pour les Services VoIP (« **Équipement VoIP** ») a été modifié, endommagé ou déplacé.

Pour que les Services VoIP fonctionnent, dont le Service 9-1-1, vous êtes responsable de : **(1)** l'alimentation en électricité; et **(2)** l'entretien adéquat de l'Équipement VoIP et Votre Équipement (défini à l'**article 48**), y compris le remplacement de la batterie, le cas échéant, et de communiquer avec Bell pour le service technique lorsque vous êtes invité à le faire ou au besoin, sauf indication contraire de Bell.

**Bell n'est pas responsable envers quiconque de toute incapacité d'accéder au Service 9-1-1 ou d'utiliser les Services VoIP ou l'Équipement VoIP en raison de ces limites ou de votre manquement à vous conformer à ces exigences, dans la mesure permise par les lois applicables.**

**15. Est-ce que je peux accéder au Service 9-1-1 et composer le 9-1-1 avec les Services d'affaires VoIP de Bell?** Cela dépend de l'endroit à partir duquel vous composez le 9-1-1 (« **Appel d'urgence** ») :

**a) Appels d'urgence faits à partir de votre Adresse de service :** Lorsque vous composez le 9-1-1 à partir de Votre équipement (défini à l'**article 48**) configuré pour le Service VoIP et connecté à l'Équipement VoIP situé à l'adresse où vous avez demandé à Bell de vous fournir le Service (« **Adresse de service** »), l'Appel d'urgence sera traité de la même manière que les appels d'urgence composés à partir du service de téléphonie filaire traditionnelle, c'est-à-dire que votre Appel d'urgence et l'Adresse de service seront automatiquement acheminés au centre d'appels d'urgence le plus proche.

**b) Appels d'urgence faits en utilisant le service VoIP à partir de votre appareil sur un réseau mobile :** Quand vous composez le 9-1-1, votre appel d'urgence est traité de la même façon que les appels d'urgence faits à partir d'un service téléphonique mobile c.-à-d. que votre appel d'urgence et l'information sur l'emplacement sont automatiquement transmis au centre d'urgence le plus proche.

**c) Appels d'urgence faits à partir du Canada d'un autre endroit que votre Adresse de service ou à partir d'un appareil mobile qui n'est pas connecté à un réseau mobile :** Il existe d'importantes limites. Votre Appel d'urgence et l'information sur votre emplacement ne sont pas acheminés automatiquement au centre d'appels d'urgence le plus proche. **Vous devez informer quiconque utilise le Service VoIP de ces limites.** C'est d'abord un téléphoniste tiers qui répondra à l'Appel d'urgence. Vous devez être prêt à fournir l'information sur votre emplacement au téléphoniste qui acheminera ensuite votre Appel d'urgence au centre d'appels d'urgence approprié, en fonction de l'information que vous avez fournie. Si vous ne pouvez pas parler, ne raccrochez pas. Bell met à votre disposition un portail dans lequel vous pouvez vérifier et mettre à jour votre emplacement. Cette information d'emplacement sera transmise au téléphoniste, qui acheminera ensuite votre Appel d'urgence en fonction de l'adresse dans le portail. **C'est pour cette raison qu'il est crucial de maintenir à jour l'information de votre emplacement dans ce portail.**

**d) Appels d'urgence faits à partir de l'extérieur du Canada :** Veuillez utiliser un autre service de téléphone. Il est possible qu'un téléphoniste réponde à l'appel, mais il sera incapable de l'acheminer au centre d'appels d'urgence approprié.

## Durée et renouvellement

---

**16. Quelle est la durée de mon Contrat pour les Services de Bell?** Les Services de Bell vous sont fournis de façon continue, de mois en mois (« **Durée mensuelle** »), à moins que, lorsque vous avez commandé les Services de Bell, vous avez convenu avec Bell d'une période minimale (« **Durée fixe** ») pour un Service de Bell en particulier. La Durée fixe, à son expiration, sera automatiquement renouvelée pour la même période que celle convenue initialement, sous réserve des modalités de service et des Frais (définis à l'**article 17**) de Bell alors en vigueur. Bell vous avisera du renouvellement de la Durée fixe sur votre facture, par courriel ou par tout autre moyen raisonnable. Si, moins de 6 mois avant la fin de la Durée fixe, vous ajoutez de nouveaux Services de Bell, tous vos Services de Bell (préexistants et nouveaux) peuvent être alors assujettis à une nouvelle Durée fixe commune, de même qu'aux modalités de service de Bell et des Frais alors en vigueur. La Durée mensuelle ou Durée fixe, ainsi poursuivie, est appelée la « **Durée** ».

## Frais, facturation et paiement

---

**17. Comment Bell me facture-t-elle pour les Services de Bell?** À moins d'indication contraire, Bell vous facture à chaque mois, à l'avance. Vous devez payer tous les frais exigibles pour les Services de Bell, qu'ils soient récurrents ou ponctuels (« **Frais** »), et les taxes, dans les **30** jours de la date de la facture ou la date indiquée quand vous avez commandé le Service (l'une ou l'autre date, la « **Date d'échéance** »). Si le paiement n'est pas reçu par Bell dans les **30** jours de la Date d'échéance, Bell vous chargera des intérêts sur le solde exigible, à compter de la Date d'échéance, au taux d'intérêt indiqué à l'**Annexe A**, calculé et composé mensuellement à compter de la Date d'échéance (« **Supplément de retard** »). Si vous résiliez ou si Bell résilie un Service pour quelque raison que ce soit, tous Frais récurrents facturés au début de votre cycle de facturation ne vous seront pas remboursés. Bell peut vous facturer les Frais et taxes applicables jusqu'à **12** mois après la date à laquelle ils ont été engagés. Si votre paiement n'est toujours pas reçu dans les **60** jours de la Date d'échéance, Bell peut cesser de vous fournir les Services, et vous ne pourrez pas accéder au contenu stocké dans le cadre des Services, par exemple des pages Web, fichiers et courriels. Ce contenu sera archivé pendant une période allant jusqu'à **30** jours (c.-à-d. jusqu'à **90** jours à partir de la Date d'échéance). Si vous n'avez toujours pas payé votre facture à la fin de la période d'archivage, Bell peut détruire votre contenu. Bell peut vous imputer des Frais supplémentaires pour rétablir l'accès au contenu après qu'il a été archivé. Bell n'est pas responsable des erreurs, pertes d'information ou autres incidents survenant durant la période d'archivage ou après que le contenu a été rétabli.

**18. Comment puis-je payer ma facture pour les Services de Bell?** Vous pouvez payer votre facture en ligne par le biais de votre compte bancaire, par chèque (par la poste ou à un magasin Bell) ou avec certaines cartes de crédit. Vous pouvez également établir un plan de paiements préautorisés. Si vous fournissez une carte de crédit ou un compte bancaire (ou autre méthode de paiement préautorisé) à Bell pour vos paiements mensuels, vous autorisez Bell à imputer à votre carte de crédit ou à porter au débit de votre compte tous les Frais impayés, taxes et les soldes exigibles dus sur votre compte en vertu de ce Contrat, y compris les Suppléments de retard et Frais de résiliation (définis à l'**article 60**) applicables, et ceci constitue l'autorisation valable et suffisante de Bell 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 aviser Bell sans délai des modifications à votre carte de crédit ou à votre compte bancaire.

**19. Que se passe-t-il si je conteste des Frais sur ma facture?** Vous avez **90** jours suivant la Date d'échéance pour remettre en question ou contester les Frais qui y figurent, sans quoi nous présumerons que vous avez accepté les Frais. Les Frais

contestés ne seront pas considérés en souffrance, sauf si Bell conclut, après son enquête, que les Frais sont appropriés et que la contestation n'est pas fondée, ou estime raisonnablement que votre contestation vise à éviter ou à retarder le paiement des Frais. Vous devez payer la partie non contestée des Frais dans les **30** jours suivant la Date d'échéance initiale, à défaut de quoi la partie non contestée des Frais sera en souffrance et nous vous facturerons, et vous devrez payer, le Supplément de retard pour la partie non contestée.

**20. Comment fonctionnent les rabais et promotions?** Bell appliquera les rabais, incitatifs ou promotions (y compris des frais promotionnels d'ensemble ou crédits) à votre compte tant que : **(a)** Bell maintient ces rabais, incitatifs ou promotions, et **(b)** vous répondez aux conditions d'admissibilité. Bell peut modifier les rabais, incitatifs ou promotions et les conditions d'admissibilité en tout temps.

**21. Quels frais supplémentaires peuvent s'appliquer à ma facture?** Bell peut facturer des Frais supplémentaires pour compenser les frais administratifs ou environnementaux, ou encore les frais de traitement ou de service pour votre compte (par exemple, les Frais engagés pour le recouvrement de montants impayés ou de paiements retournés, ou pour une suspension, déconnexion ou réactivation des Services de Bell). Certains de ces frais sont indiqués sur [bell.ca](http://bell.ca) ou à l'**Annexe A** et peuvent changer.

**22. Comment puis-je être sûr que Bell dispose des coordonnées exactes pour mon compte?** Vous êtes responsable de maintenir à jour les coordonnées et les renseignements relatifs au paiement que vous fournissez à Bell (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 fournir à Bell les renseignements relatifs au réacheminement des factures finales ou de la correspondance si vos nouvelles coordonnées sont différentes de celles que nous détenons. Le défaut de fournir une adresse de réacheminement peut entraîner la confiscation des crédits ou dépôts à votre compte.

**23. Suis-je responsable des frais d'utilisation qui dépassent les limites de mon forfait?** Vous avez la responsabilité de choisir le forfait du Service de Bell qui convient le mieux à vos besoins. Bell vous facturera toute utilisation dépassant les limites pour le Service de Bell auquel vous êtes abonné, aux tarifs publiés sur [bell.ca](http://bell.ca). 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 Bell.

**24. Est-ce qu'il peut arriver que Bell exige un dépôt ou un paiement provisoire?** Dans des circonstances exceptionnelles, Bell peut exiger que vous payiez les Frais et les taxes applicables de manière provisoire, en dépit du cycle de facturation mensuel. 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 de vos Services de Bell. Bell peut également exiger que vous fassiez un dépôt de garantie et vous fournira la raison pour laquelle elle exige ce dépôt. Les dépôts de garantie portent intérêt simple, selon le taux du financement à un jour de la Banque du Canada alors en vigueur, majoré de **1,25 %** l'intérêt étant calculé chaque mois, au dernier jour de la période de facturation mensuelle, et ajusté pour toute fraction de mois durant laquelle Bell retient ce dépôt. Une fois les Services de Bell résiliés ou dès que l'exigence du dépôt n'est plus justifiée, Bell appliquera le montant du dépôt et les intérêts accumulés au paiement des Frais impayés ou des autres montants exigibles que vous devez à Bell ou à toute Compagnie de Bell (définie à l'**article 25**), puis vous remboursera le solde du dépôt, le cas échéant.

**25. Que se passe-t-il si je dois de l'argent à une autre compagnie de Bell?** Si votre compte avec Bell Canada, Bell Aliant, Bell Mobilité (y compris Virgin Mobile) ou Bell ExpressVu (chacune une « **Compagnie de Bell** ») est en souffrance, Bell peut vous facturer ou percevoir toute somme due à ces Compagnies de Bell ou opérer compensation à l'égard de telles sommes. Bell peut également refuser de vous fournir des Services de Bell si vous ne payez pas les sommes dues à ces Compagnies de Bell.

## Vos renseignements

---

**26. Comment Bell protège-t-elle mes renseignements personnels?** Bell protège vos renseignements personnels selon les politiques de Bell en matière de confidentialité, disponibles à [bell.ca/confidentialite](http://bell.ca/confidentialite), et les lois applicables. En concluant ce Contrat, vous acceptez que Bell puisse partager vos renseignements avec chacune des Compagnies de Bell, y compris Bell Média et La Source.

**27. Est-ce que Bell enquête sur le crédit ou rapporte les antécédents de crédit? Oui, Bell peut enquêter sur votre crédit et obtenir des renseignements sur vos antécédents de crédit auprès d'une agence d'évaluation du crédit, d'un fournisseur de crédit, d'une autre Compagnie de Bell ou auprès de La Source, pour activer les Services que vous avez commandés, ou dans le cadre de nos efforts de recouvrement. Bell peut aussi divulguer vos antécédents de crédit de Bell à des agences d'évaluation de crédit, des fournisseurs de crédit, des agences de recouvrement ou une autre Compagnie de Bell, y compris Bell Média et La Source.**

## Utilisation responsable des Services de Bell

---

**28. Y a-t-il des règles concernant l'utilisation que je fais des Services de Bell?** Oui. Les abus ou la mauvaise utilisation des Services de Bell peut avoir des incidences sur chaque client de Bell et il s'agit de quelque chose que Bell prend très au sérieux et qui peut entraîner la résiliation de votre Contrat avec Bell, ou mener à des accusations criminelles ou civiles. N'oubliez pas que les Services de Bell comprennent l'Équipement de Bell. En cas de défaut de respecter ces règles, Bell peut modifier, supprimer ou désactiver le logiciel utilisé dans Votre équipement (défini à l'**article 48**) afin que Votre équipement ne fonctionne plus. Par exemple, il vous est interdit :

**a)** d'utiliser un Service de Bell, ou d'en permettre ou faciliter l'utilisation dans un but illégal, aux fins d'une infraction criminelle ou civile ou d'une violation de 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 est abusive ou qui contrevient à une loi ou un règlement ou aux politiques d'un hôte Internet, ou entraîne une perturbation des activités réseau de Bell (y compris empêcher une utilisation équitable et proportionnée par les autres);

**b)** d'installer, d'utiliser ou de permettre l'utilisation de tout Service de Bell, sans lire et accepter ou en violation des conditions de tout contrat de licence distinct ou des conditions d'utilisation que Bell vous a fournies pour l'utilisation du logiciel, du contenu (y compris la Programmation (définie à l'**article 42**)) et de la documentation (le cas échéant) relativement aux Services de Bell;

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

**d)** de télécharger en aval ou en amont, de rendre disponible, 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 accessible des renseignements, un logiciel, du contenu, des fichiers ou tout autre matériel 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 détenteur de ces droits; **(ii)** est diffamatoire, discriminatoire, violent ou obscène, qui contient de la pornographie juvénile ou de la propagande haineuse; **(iii)** constitue une atteinte à la vie privée, une falsification, une 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 géoblocks, l'enregistrement et tout autre mécanisme antivol) ou à utiliser de manière frauduleuse des services de télécommunications ou de radiodiffusion;

**e)** d'utiliser tout Service de Bell à d'autres fins que pour votre propre usage (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 de Bell);

**f)** de tenter de recevoir un Service de Bell sans payer les Frais applicables, de modifier ou de désassembler l'Équipement de Bell, de changer tout identificateur (expliqué à l'**article 36**) émis par Bell ou une Compagnie de Bell, de tenter de contourner le réseau de Bell, ou de restructurer, débrancher, retirer, réparer ou autrement perturber des Services de Bell, Équipement de Bell ou installations de Bell;

**g)** 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 de Bell (qui sont détenus ou utilisés sous licence par Bell) 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 de Bell ou d'utiliser toute indemnité ou propriété intellectuelle autrement qu'aux fins expresses pour lesquelles vous avez accès à cette propriété intellectuelle dans le cadre des Services de Bell;

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

**i)** d'avoir, envers les employés, fournisseurs, mandataires ou représentants de Bell des propos ou des gestes constituant du harcèlement ou des mauvais traitements, verbaux, écrits ou autres.

**29. Comment Bell aide-t-elle à assurer l'utilisation responsable des Services de Bell?** Bell s'efforce d'assurer le fonctionnement continu efficace des Services de Bell. Bell a le droit (mais non l'obligation) de surveiller les Services de Bell (par voie électronique ou autre), y compris votre utilisation des Services de Bell et l'emplacement de tout Équipement (défini à l'**article 48**) qui reçoit les Services de Bell. Bell peut vous demander de brancher l'Équipement à un réseau spécifique pour que Bell puisse vérifier son emplacement et vous devez le faire immédiatement. Bell peut surveiller ou enquêter sur tout contenu, l'utilisation de la Programmation ou votre utilisation des réseaux de Bell, y compris sur la consommation de bande passante et ses

répercussions sur le fonctionnement et l'efficacité du réseau et des Services de Bell. Bell peut divulguer les renseignements nécessaires pour satisfaire à toute loi, règlement, ou demande gouvernementale ou autre demande légitime de toute autorité compétente applicable, ou selon ce qui est nécessaire pour exploiter et optimiser les Services de Bell et pour se protéger ou protéger autrui, ou entreprendre d'autres actions telles que celles prévues à l'article 62.

**30. Comment puis-je aider à protéger mon compte Bell?** Vous êtes responsable de protéger vos comptes et mots de passe et de toute utilisation de votre compte, des Services de Bell et de l'Équipement de Bell par vous-même et par d'autres utilisateurs (autorisés ou non). Vous devez également protéger vos systèmes informatiques, vos logiciels et l'Équipement du vol, de toute utilisation non autorisée et de la corruption. Bell peut vous demander de créer des mots de passe ou des clés de chiffrement pour l'utilisation de certains Services de Bell. Si vous perdez ces mots de passe ou ces clés, votre contenu pourrait être perdu et Bell pourrait ne pas être en mesure de le récupérer. Vous êtes responsable de sauvegarder et de protéger vos données, y compris vos courriels et votre messagerie vocale. Bell peut effacer vos données si les Services de Bell prennent fin, ou si vous n'y accédez pas pendant un certain temps (tel que déterminé par Bell). Si vous avez des préoccupations au sujet de personnes non autorisées qui commandent des Services de Bell 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 de Bell qui vous préoccupe.

**31. De quoi suis-je responsable si mon compte Bell est compromis?** Vous devez immédiatement aviser Bell si vous soupçonnez une utilisation non autorisée des Services de Bell ou si l'Équipement de Bell est perdu ou volé. Vous êtes responsable du paiement de l'ensemble des Frais et des taxes portés à votre compte, autorisés ou non par vous; c'est pourquoi il est si important de protéger votre compte et de mettre les renseignements relatifs à votre compte à jour (y compris les utilisateurs autorisés).

## Services de Bell

---

**32. Dois-je faire quoi que ce soit pour aider Bell à me fournir les Services?** Lorsque cela est requis, vous devez : **(a)** nommer Bell comme votre mandataire uniquement pour vous assurer que Bell peut vous fournir les Services de Bell demandés, y compris (au besoin) annuler les services auprès de vos fournisseurs de services actuels et assurer à Bell le droit d'accéder au câblage intérieur à votre Adresse de service et de l'utiliser; et **(b)** permettre à Bell d'installer, de remplacer, de supprimer, de mettre à jour ou de modifier les logiciels nécessaires pour fournir les Services de Bell. Bell n'est pas responsable de l'état ou de la condition du câblage existant ou de Votre équipement (défini à l'article 48) et peut exiger des réparations ou des modifications afin d'installer les Services de Bell. Bell ou son tiers fournisseur peut exiger que vous installiez un logiciel sur Votre équipement. Bell et ses tiers fournisseurs vous octroient uniquement une licence non exclusive qui vous permet d'utiliser ce logiciel pour vos propres besoins, sur Votre équipement, pendant que vous êtes abonné au Service de Bell applicable.

**33. Que dois-je faire si j'éprouve des problèmes techniques avec les Services de Bell?** Nous vous prions de communiquer avec le soutien technique de Bell. Lorsque nous vous fournissons un soutien technique, vous acceptez que Bell (y compris les tiers fournisseurs de services qui peuvent être situés à l'extérieur du Canada) puisse 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. Les coordonnées du soutien technique de Bell sont indiquées à la fin de ce Contrat.

**34. Y a-t-il des circonstances où Bell pourrait ne pas être en mesure de me fournir les Services?** Malheureusement, oui. Les vérifications effectuées par Bell lorsque vous avez commandé les Services sont provisoires. En raison de la nature de la technologie, Bell peut déterminer qu'un Service n'est pas disponible à tout moment avant, pendant ou après l'installation. La performance et la disponibilité du Service dépendent de plusieurs facteurs, y compris l'emplacement de l'Équipement, la structure à laquelle est fixé l'Équipement, la configuration de l'Équipement, les conditions météorologiques et même les restrictions de tiers sur lesquelles Bell n'exerce aucun contrôle.

**35. Je suis abonné à Télé d'affaires Fibe. Dois-je également être abonné à Internet d'affaires de Bell?** Oui. Pour recevoir les services Télé d'affaires Fibe, vous devez demeurer abonné à un forfait de Service Internet d'affaires de Bell compatible avec le Service Télé d'affaires Fibe.

**36. Suis-je propriétaire des numéros ou identificateurs que Bell m'attribue?** Non. Il arrive que Bell vous fournisse ou attribue 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'acquiessez aucun droit à l'égard d'un numéro ou d'un identificateur qui vous a été attribué. Bell peut, sans encourir sa responsabilité et en tout temps, modifier ou retirer tout numéro ou identificateur ainsi attribué.

**37. Qu'arrive-t-il si les Services de Bell exigent un nom de domaine?** Vous devez fournir votre propre nom de domaine ou, en vous abonnant au Service de noms de domaine de Bell, Bell peut, sous réserve de disponibilité, enregistrer ou renouveler un nom de domaine pour vous. Si vous fournissez votre propre nom de domaine, vous êtes responsable de maintenir actif auprès du tiers registraire applicable (par exemple l'ACEI pour le domaine de niveau supérieur .ca). Si Bell enregistre ou renouvelle un nom de domaine pour vous, Bell agit seulement comme revendeur de nom de domaine. Bell est indépendante des tiers registraires. Par conséquent, en vous abonnant au Service de noms de domaine de Bell, vous acceptez les conditions stipulées par le tiers

registraire, et Bell n'est pas responsable des actes ou décisions du tiers registraire. Les Frais du Service de noms de domaine de Bell ne sont pas remboursables. Quand vous vous abonnez au Service de noms de domaine de Bell, vous consentez à la divulgation publique de l'information WHOIS.

**38. Suis-je propriétaire du site Web que Bell crée pour moi dans le cadre des Services de conception de site Web de Bell?** Quand vous commandez les Services de conception de site Web de Bell, Bell crée pour vous un site Web qui peut être conçu de façon personnalisée ou basé sur une modèle de Bell, avec le contenu que vous fournissez à Bell et selon les spécifications que vous donnez dans le formulaire de demande. Vous demeurez propriétaire du contenu que vous fournissez à Bell. Cependant, tous les droits reliés aux autres éléments du Service de Bell, par exemple le modèle, le logiciel, le matériel, la documentation et le site Web lui-même, qu'ils soient créés par Bell ou un tiers fournisseur, demeurent la propriété de Bell ou du tiers fournisseur de services de conception de site Web. Bell et son tiers fournisseur vous octroient uniquement une licence qui vous permet d'utiliser le site Web créé pour votre propre usage, avec le Service d'hébergement de Bell. Cette licence est perpétuelle et non exclusive, et vous ne pouvez la transférer à personne d'autre. Il vous est interdit de reproduire, modifier ou désosser le site Web créé, ou d'en tirer des œuvres dérivées (par exemple dans du matériel imprimé ou des marques de commerce).

**39. Comment puis-je transférer un numéro de téléphone qui m'a été attribué?** Tout dépend si vous transférez le numéro de téléphone à Bell ou de Bell.

**a) Transferts à Bell.** Bell demande à votre fournisseur de services actuel de faire un « transfert entrant » de votre numéro de téléphone existant si vous : **(i)** confirmez que vous avez le droit de faire cette demande; **(ii)** autorisez Bell à partager avec votre fournisseur de services actuel vos renseignements relatifs à toute demande de transfert (lesquels peuvent comprendre des renseignements personnels); et **(iii)** remplissez et signez tout formulaire nécessaire. Vous êtes responsable du paiement des frais dus à votre fournisseur de services actuel, y compris les frais de résiliation applicables.

**b) Transferts de Bell.** À votre demande ou à la demande de votre nouveau fournisseur de services, Bell effectuera un « transfert sortant » de votre numéro de téléphone vers le nouveau fournisseur de services que vous avez choisi si le compte et le numéro de téléphone sont toujours actifs, lorsque vos services de Téléphonie d'affaires de Bell prendront fin. Vous êtes responsable de l'ensemble des Frais et des taxes liés au transfert de Bell, y compris les Frais de résiliation applicables.

Bell n'est responsable d'aucune interruption, perturbation ou déconnexion de tout service associé au numéro de téléphone qui fait l'objet d'une demande de transfert. Un « transfert » d'un numéro de téléphone n'inclut pas le transfert de quelque service connexe que ce soit (y compris les messages vocaux) ou de l'Équipement de Bell.

**40. Suis-je responsable du contenu que je fournis dans le cadre des Services de Bell?** Bell suppose que vous êtes propriétaire du contenu que vous affichez, téléchargez, stockez, transmettez ou communiquez à autrui en utilisant les Services de Bell, y compris les données, les documents, les vidéos, la musique et les photos, ou que vous disposez des droits nécessaires en vue de les utiliser. Vous êtes donc responsable de ce contenu. Bell n'est pas responsable de l'utilisation ou de la distribution non autorisée de ce contenu (y compris le contenu de tiers).

**41. Est-ce que Bell peut utiliser mon contenu?** Pour vous fournir les Services, Bell peut avoir à utiliser, reproduire, adapter, transmettre, afficher, publier, exécuter, distribuer et créer des compilations et des œuvres dérivées à partir de votre contenu. En acceptant de recevoir les Services de Bell, vous renoncez à vos droits moraux et vous autorisez Bell à exécuter ces activités relativement à votre contenu partout dans le monde, seulement dans la mesure où Bell en a besoin pour vous fournir les Services de Bell. Vous reconnaissez que Bell peut enregistrer votre contenu afin que vous puissiez accéder à ce contenu, mais que si vous n'accédez pas à ce contenu à l'intérieur d'un certain délai (déterminé par Bell), ou si le Service de Bell applicable prend fin, Bell pourrait supprimer ce contenu sans vous donner de préavis.

**42. Quel contenu Bell fournit-elle?** Bell fournit du contenu à même certains Services, dont les abonnements et forfaits de programmation, 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 que Bell vous fournit (« **Programmation** »).

**43. Quelles sont les règles pour la Programmation à la carte et sur demande?** Toute vente de Programmation à la carte ou sur demande est finale. S'il est impossible pour Bell de vous fournir la Programmation à la carte ou sur demande que vous avez commandée, Bell vous créditera le montant correspondant. Dans la mesure permise par les lois applicables, Bell décline 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 Programmmations à la carte ou sur demande ne peuvent être commandées que si vous êtes également abonné à une autre Programmation.

**44. La Programmation à laquelle je m'abonne est-elle toujours disponible?** Toute la Programmation est fournie « sous réserve de disponibilité ». Une certaine partie de la Programmation que Bell transmet, 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 aussi faire l'objet d'interruptions temporaires en raison de causes indépendantes de la volonté de Bell (comme les conditions météorologiques ou un fonctionnement défectueux du satellite). Bell n'accordera pas de remboursement ou de crédit correspondant à la période de restriction de diffusion ou d'interruption temporaire.

**45. Puis-je présenter la Programmation à laquelle je suis abonné n'importe où et à n'importe qui?** La Programmation doit être présentée uniquement à votre Adresse de service, sans frais pour les téléspectateurs. Votre Adresse de service ne peut être un lieu de divertissement ou de sports comme un théâtre, un cinéma ou une aréna. Il vous est interdit d'accéder, recevoir, écouter ou visionner, ou même tenter de recevoir, écouter ou de visionner la Programmation ou d'y accéder, à l'extérieur de votre Adresse de service. Vous ne pouvez pas utiliser de façon simultanée, à même un compte Bell Télé, de multiples récepteurs actifs à des emplacements différents.

**46. Est-ce que je peux rediffuser la Programmation à laquelle je suis abonné?** Non. Vous ne pouvez rediffuser, copier, transmettre ou offrir la Programmation sous aucune forme et vous ne pouvez pas facturer un prix d'entrée ni percevoir quelque contrepartie que ce soit de tiers pour leur permettre d'écouter ou de visionner la Programmation que Bell fournit.

**47. Puis-je passer à un forfait de Programmation inférieur?** Oui. Vous pouvez passer à un forfait de Programmation inférieur en ligne ou en avisant les Services aux clients de Bell, si votre compte est en règle et que vous avez effectué tous les paiements exigibles. Bell désactivera la Programmation à laquelle vous voulez mettre fin et activera toute nouvelle Programmation à compter de la date du prochain cycle de facturation, suivant la réception par Bell de votre demande. Aucun crédit ni remboursement ne sera payable quant à cette résiliation ou déclassement de Programmation.

## Équipement

---

**48. Qui est responsable de l'Équipement dont j'ai besoin pour utiliser les Services de Bell?** Vous êtes responsable de l'équipement et des systèmes dont vous êtes propriétaire (« **Votre équipement** ») et de tout Équipement de Bell que vous utilisez avec les Services (ensemble, l'« **Équipement** ») et de tous les risques connexes. Vous êtes responsable de maintenir la sécurité de l'Équipement et l'accès sécuritaire à celui-ci, et d'effectuer toute sauvegarde de données. Vous devez prendre raisonnablement soin de tout Équipement de Bell et le maintenir en bon état de fonctionnement, suivant les recommandations du fabricant les directives de Bell (« **Bon état** »). Vous devez vous assurer que Votre équipement satisfait aux exigences minimales de Bell (voir [bell.ca/minreq](http://bell.ca/minreq)) pour utiliser les Services de Bell en tout temps. Bell peut également remplacer, mettre à niveau ou modifier l'Équipement de Bell requis pour l'utilisation des Services de Bell, migrer vos Services de Bell à d'autres réseaux ou plateformes, ou changer de fournisseurs et ce, sans vous en aviser.

**49. Qui installe l'Équipement?** Tout l'Équipement doit être installé et activé par Bell, à l'Adresse de service, à moins d'indication contraire de Bell. Une fois installé, l'Équipement ne peut être déplacé que de la façon permise dans ce Contrat. L'installation de l'Équipement peut être assujettie à des Frais d'installation.

**50. Qu'arrive-t-il si l'Équipement devient désuet?** Bell peut modifier les exigences minimales relatives à l'Équipement, auquel cas vous devrez peut-être mettre à jour ou remplacer Votre équipement. Si vous omettez de le faire, Votre équipement pourrait ne pas être adéquat pour accéder aux Services de Bell ou les utiliser et votre seul recours est de résilier les Services de Bell concernés. Bell ne peut garantir que les Services de Bell soient compatibles avec toutes les configurations de système.

**51. Est-ce que Bell fournit des mises à jour logicielles?** Vous pouvez recevoir de Bell des téléchargements de logiciels sur Votre équipement, dans la mesure où ces téléchargements sont raisonnablement nécessaires pour maintenir le bon fonctionnement des Services. Par exemple, Bell peut mettre à jour ou à niveau le logiciel intégré à l'Équipement pour s'assurer qu'il demeure compatible et qu'il fonctionne correctement avec toute amélioration technologique faite par Bell aux Services. Parfois, Bell doit modifier ou retirer certaines fonctions logicielles pour en introduire de nouvelles et pour s'assurer que l'Équipement demeure compatible avec ces améliorations technologiques.

**52. Puis-je déplacer l'Équipement une fois qu'il est installé?** Vous ne devez pas utiliser, modifier ou perturber tout Équipement ou le câblage intérieur de quelque façon que ce soit qui puisse nuire à la prestation des Services de Bell. N'oubliez pas que des Frais supplémentaires peuvent s'appliquer en cas de réparation ou restauration, à moins d'indication contraire de Bell.

**53. Puis-je louer l'Équipement de Bell?** Dans certains cas, vous pouvez être en mesure de louer l'Équipement de Bell nécessaire pour obtenir des Services pour une Durée mensuelle ou pour une Durée fixe, dépendant des options de location disponibles (« **Durée de location** »). Une Durée de location maximale peut s'appliquer. Sauf si vous exercez une option d'achat de l'Équipement de Bell, celui-ci demeure la propriété de Bell. Bell peut, à sa discrétion et à tout moment, remplacer toute partie de l'Équipement de Bell par de l'Équipement neuf ou remis à neuf, offrant des fonctionnalités comparables. Notez que les cartes à puce demeurent toujours la propriété de Bell, même si vous avez acheté des récepteurs de Télé d'affaires Satellite. Les garanties limitées dans les manuels de l'utilisateur de l'Équipement de Bell ne s'appliquent pas à l'équipement loué.

**a) Qu'arrive-t-il si l'Équipement de Bell est perdu, volé ou endommagé?** Si vous louez de l'Équipement de Bell, vous assumez le risque de perte, de vol ou des dommages de l'Équipement de Bell à la première des éventualités suivantes : **(i)** votre prise de possession de l'Équipement de Bell; ou **(ii)** à la fin de l'installation par Bell de l'Équipement de Bell. Vous êtes responsable du remplacement de l'Équipement de Bell à vos propres frais et des Frais engagés suite à la perte, le vol ou la destruction de l'Équipement de Bell ou des dommages causés à celui-ci. Dans la mesure permise par les lois applicables,



Bell peut, à sa discrétion et sans responsabilité envers vous, entrer sur votre propriété et inspecter, maintenir, réparer, déplacer ou remplacer tout Équipement de Bell, au besoin.

**b) Quand dois-je retourner l'Équipement de Bell?** Vous devez suivre les directives de Bell quant au retour à Bell de tout Équipement de Bell, qui doit être retourné en Bon état (sous réserve de l'usure raisonnable et normale), dans les **30** jours suivant : **(i)** la résiliation du Service de Bell applicable ou de ce Contrat (par vous ou par Bell); ou **(ii)** une demande de Bell à cet effet.

**c) Que se passe-t-il si je ne retourne pas l'Équipement de Bell ou si je le retourne endommagé?** Dans la mesure permise par les lois applicables, si vous omettez de retourner l'Équipement de Bell tel que requis par Bell en Bon état dans ce délai de **30** jours, Bell peut vous facturer les Frais de non-retour de l'Équipement de Bell en plus des taxes applicables.

**d) Qu'arrive-t-il à l'Équipement de Bell lorsqu'il n'est plus utile?** En cas de résiliation, ou à la fin de la vie utile prévue de l'Équipement de Bell (déterminée par Bell), Bell peut : **(i)** se rendre à votre Adresse de service pour enlever l'Équipement de Bell (en totalité ou en partie) moyennant des frais d'enlèvement, auquel cas vous devrez obtenir et accorder, à vos frais, tous les permis et autorisations nécessaires pour permettre à Bell d'accéder à votre Adresse de service pour la désinstallation et l'enlèvement de l'Équipement de Bell; **(ii)** abandonner et laisser l'Équipement de Bell (en totalité ou en partie) à votre Adresse de service; ou **(iii)** demander à ce que vous retourniez l'Équipement de Bell selon la procédure décrite ci-dessus. Vous reconnaissez expressément que Bell n'est pas responsable des frais ou dommages associés à la désinstallation ou à l'enlèvement de l'Équipement de Bell, à moins qu'ils n'aient été causés par la faute intentionnelle, la négligence ou une mauvaise exécution de Bell au moment de la désinstallation ou de l'enlèvement.

## Responsabilité de Bell

---

**54. Existe-t-il des garanties sur les Services de Bell?** Dans la mesure permise par les lois applicables, Bell n'accorde aucune garantie, ne fait aucune représentation ou déclaration et n'impose aucune condition de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, notamment concernant l'adaptation à un usage particulier, la valeur marchande, la propriété ou l'absence de contrefaçon, quant aux Services de Bell. Bell n'assume aucune responsabilité pour toute réclamation, dommage, perte ou dépense attribuable ou autrement relié à la non-disponibilité de n'importe lequel des Services de Bell, même si cette non-disponibilité se produit après l'installation des Services de Bell.

**55. Y a-t-il des garanties sur l'Équipement que j'achète auprès de Bell?** Votre Équipement peut comprendre une garantie du fabricant. Veuillez examiner toute garantie du fabricant pour comprendre quelle protection est offerte et quelles exclusions s'appliquent.

**56. De quelle façon Bell limite-t-elle sa responsabilité?** Dans la mesure permise par les lois applicables, la responsabilité de Bell en matière de négligence, rupture de contrat, délit ou autre cause d'action, y compris une violation fondamentale, se limite au paiement, sur demande, de dommages-intérêts réels et directs d'un montant maximum égal au plus élevé de **20 \$** et d'un montant correspondant aux Frais de service payables durant une panne de service. Sous réserve du paiement ci-dessus, et dans la mesure permise par les lois applicables, Bell n'est pas responsable envers quiconque des dommages subis, qu'ils soient directs, indirects, spéciaux, consécutifs, accessoires, économiques, exemplaires ou punitifs. La présente limitation de responsabilité ne s'applique pas aux dommages résultant de préjudices corporels ou du décès, ou aux dommages à votre Adresse de service ou à d'autres biens, entièrement causés par la négligence grave de Bell.

**57. Existe-t-il des circonstances où Bell n'est aucunement responsable?** En plus des circonstances décrites ailleurs dans ce Contrat, y compris l'article 56, Bell n'est pas responsable de toute réclamation relative à un rendez-vous manqué pour l'installation des Services de Bell ou relative à la distribution de contenu par vous ou toute tierce partie. Plus généralement, Bell n'est pas responsable du défaut de respecter ses obligations pour des causes indépendantes de sa volonté, y compris tout arrêt ou conflit de travail, grève, pandémie, guerre, acte de terrorisme, insurrection civile, décret gouvernemental, défaillance du réseau électrique public, acte illicite, ou acte ou omission d'un opérateur de télécommunications dont le réseau est utilisé pour établir la connexion à un point que Bell ne sert pas directement, cas fortuit et de force majeure.

**58. Ces modalités sur la responsabilité de Bell s'appliquent-ils à des tiers?** Certains éléments des Services de Bell (y compris les logiciels) peuvent vous être fournis par des tiers fournisseurs de Bell comme, par exemple Microsoft. Ces tiers fournisseurs sont des bénéficiaires visés par le présent Contrat et, par conséquent, le Contrat, y compris la présente section sur la responsabilité de Bell, s'applique également à eux.

## Résiliation et suspension des Services de Bell

---

**59. Puis-je résilier mes Services de Bell en tout temps?** Oui. Nous serons désolés de vous voir quitter, mais si vous devez le faire, vous pouvez communiquer avec Bell pour mettre fin à vos Services, en totalité ou en partie, en indiquant la date à laquelle vous souhaitez que la résiliation prenne effet. Les coordonnées de Bell sont à la fin de ce Contrat. Vous renoncez expressément à l'application des articles 2125 et suivants du *Code civil* du Québec. Pour les soldes finaux de plus de **10 \$** mais de moins de

**500 \$**, Bell enverra automatiquement un chèque à l'adresse que vous avez désignée. Pour les soldes qui ne sont pas automatiquement remboursés, vous devez communiquer avec Bell pour demander qu'un chèque vous soit posté à l'adresse de votre choix.

**60. Quels frais dois-je acquitter quand mes Services de Bell prennent fin?** Si vous résiliez un Service de Bell assujéti à une Durée fixe avant l'expiration de celle-ci, ou si Bell résilie pour un motif valable un Service assujéti à une Durée fixe, alors vous devez payer à Bell les Frais de résiliation applicables à ce Service, indiqués à l'**Annexe A (« Frais de résiliation »)**, en plus des taxes applicables. Les Frais de résiliation ne constituent pas une pénalité; il s'agit d'une estimation des dommages subis par Bell, en raison de votre résiliation anticipée de chaque Service de Bell.

**61. Que se passe-t-il si je résilie mes Services de Bell avant l'activation?** Si vous résiliez votre commande avant l'activation d'un Service de Bell, Bell pourrait vous facturer des frais de résiliation dans la mesure permise par les lois applicables, en plus des taxes applicables, correspondant à une estimation des dommages subis par Bell en raison de votre défaut d'activer le Service de Bell.

**62. Est-ce que Bell peut suspendre, résilier ou refuser de me fournir les Services?** Oui, Bell peut, sans préavis et pour un motif valable, suspendre, résilier ou refuser de vous fournir des Services, en totalité ou en partie (notamment en bloquant les numéros ou les indicatifs régionaux ou en désactivant votre accès à la Programmation), ou désactiver l'Équipement de Bell. Un motif valable inclut ce qui suit :

a) Bell doit engager des dépenses imprévues, non prises en compte, 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) pour fournir un Service;

b) vous manquez ou omettez de vous conformer à tout aspect du Contrat, y compris si (i) vous omettez de payer Bell conformément à ce Contrat, vous accusez un retard dans le paiement de montants reportés en vertu de tout arrangement de paiement avec Bell, vous avez des sommes antérieures exigibles et impayées dues à Bell ou une Compagnie de Bell, ou (ii) vous ne vous conformez pas aux règles d'Utilisation responsable des Services de Bell prévues à l'**article 28**; ou

c) vous utilisez des Services de Bell d'une manière incompatible avec votre profil d'utilisation courant.

**63. Bell peut-elle mettre fin à mon Contrat?** Oui. Bell peut mettre fin à tout Service de Bell ou résilier ce Contrat pour quelque raison que ce soit, en vous en donnant un préavis écrit d'au moins **30 jours**, notamment si Bell cesse d'offrir un Service de Bell auquel vous êtes abonné.

**64. Dois-je toujours payer Bell si mes Services de Bell sont suspendus?** Oui. Vous êtes responsable du paiement des Services de Bell (y compris l'Équipement de Bell) 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** de la date de suspension, Bell peut mettre fin à vos Services et reprendre possession de l'Équipement de Bell. Si vous désirez reprendre votre abonnement au Service de Bell, vous devrez payer les frais d'installation, d'activation ou de réactivation applicables en plus des taxes applicables. Bell n'est pas responsable d'aviser les tiers fournisseurs de services, de marchandises ou de renseignements de la résiliation des Services de Bell ou de ce Contrat.

**65. Est-ce qu'une partie de ce Contrat peut continuer de s'appliquer après la résiliation des Services de Bell?** Oui. Les articles suivants demeurent en vigueur : l'**article 10** (Différends), les **articles 17 à 25** (Frais), les **articles 26 et 27** (Vos renseignements), les **articles 48 et 53** (Équipement de Bell), les **articles 54 à 57** (Responsabilité de Bell) et le présent **article 65** demeurent en vigueur même après la résiliation du Service de Bell applicable ou du Contrat.

## Communiquer avec Bell

Les Services d'affaires Internet, Téléphonie et Télé Fibe sont offerts par (et votre Contrat intervient avec) Bell Canada; les Services de Télé Satellite d'affaires sont offerts par (et votre Contrat intervient avec) Bell ExpressVu s.e.c. Si votre Adresse de service est située dans un territoire d'exploitation desservi par Bell Aliant Communications régionales, s.e.c. (« **Bell Aliant** »), les Services de Bell sont alors fournis par Bell Aliant. Ce Contrat s'appliquera à vous et à Bell Aliant et les renvois à « Bell » désignent Bell Aliant.

Coordonnées	Soutien technique
<b>Internet d'affaires, Téléphonie d'affaires et Fibe Télé d'affaires</b>	
<b>Par téléphone :</b> De l'Ontario ou du Québec : 310 BELL (2355)  D'ailleurs : 1 888 333-2811  <b>Heures d'ouverture :</b> Jours de semaine : de 8h à 20h HE Samedi : de 9h à 17h HE Dimanche : de 11h à 16h HE  <b>En ligne ou clavardage : <a href="http://bell.ca">bell.ca</a></b> Jour de semaine : de 7h à 20h HE Samedi : de 9h à 17h HE Dimanche : de 11h à 16h HE	<b>Par téléphone :</b> De l'Ontario ou du Québec : 310 BELL (2355)  D'ailleurs : 1 888 333-2811  <b>Heures d'ouverture :</b> Disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
<b>Télé Satellite d'affaires</b>	
<b>Par téléphone :</b> 1 877 439-8502  <b>Heures d'ouverture :</b> De 7h30 à minuit HE, 7 jours sur 7	<b>Par téléphone :</b> 1 877 439-8502  <b>Heures d'ouverture :</b> Disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Veillez noter que les heures d'ouverture peuvent changer. Vérifier sur [entreprise.bell.ca/magasiner/petites-entreprises/pour-nous-joindre](http://entreprise.bell.ca/magasiner/petites-entreprises/pour-nous-joindre) pour les informations les plus récentes.

## ANNEXE A : FRAIS

En plus des Frais prévus dans les détails de votre service ou sur [bell.ca](http://bell.ca), vous pouvez être assujéti à certains des Frais de compte ou de service suivants. Tous les Frais peuvent être modifiés et sont assujétiés aux taxes applicables, et, à moins que Bell n'indique le contraire, s'appliquent par événement. Des Frais supplémentaires non indiqués ci-dessous peuvent s'appliquer selon le Service de Bell commandé et votre Adresse de service. Vous serez avisé des Frais supplémentaires avant qu'ils ne soient portés à votre compte. Les Frais peuvent être moindres dans certains cas ou lorsque la loi l'exige.

FRAIS DE COMPTE	MONTANT
Supplément de retard	<b>3 %/mois ou 42,585 %/an</b>
Insuffisance de fonds / paiement retourné / refus de prélèvement automatique	<b>15,50 \$</b>
Paiement fait à l'aide d'un conseiller du service aux clients	<b>2,00 \$; paiements faits en ligne gratuits</b>
FRAIS DE SERVICE	MONTANT
Téléphonie d'affaires	
Frais de résiliation* par accès local	<b>50 %</b> du tarif mensuel avant rabais jusqu'à un maximum de <b>25,00 \$/mois</b> X nombre de mois qui restent à la Durée fixe, jusqu'à un maximum de <b>500,00 \$</b>
Internet d'affaires	
Frais de résiliation* par accès	<b>50 %</b> du tarif mensuel avant rabais jusqu'à un maximum de <b>25,00 \$/mois</b> X nombre de mois qui restent à la Durée fixe, jusqu'à un maximum de <b>500,00 \$</b>
Site Web	
Conception de site Web : Frais de résiliation* (Durée fixe de 1 an)	Tarif mensuel X nombre de mois qui restent à la Durée fixe
Hébergement : Frais de résiliation* (dans les 90 jours de l'abonnement)	Frais d'enregistrement du nom de domaine
Hébergement : Frais de résiliation* (Durée fixe de 1 an, après 6 mois)	Tarif mensuel X nombre de mois qui restent à la Durée fixe
Commerce électronique : Frais de résiliation* (dans les 90 jours de l'abonnement)	<b>99,00 \$</b>
Télé d'affaires	
Frais de résiliation*	<b>50 %</b> du tarif mensuel avant rabais jusqu'à un maximum de <b>25,00 \$/mois</b> X nombre de mois qui restent à la Durée fixe, jusqu'à un maximum de <b>500,00 \$</b>
Forfait	
Frais de résiliation*	Somme des frais pour chaque Service inclut dans le forfait, calculés comme ci-dessus

\* Les frais de résiliation sont la contrepartie pour chaque Service de Bell.

## Services hébergés en ligne de Microsoft (Microsoft Office 365)

---

- 1. Modalités supplémentaires.** Les services hébergés en ligne de Microsoft (« **Services en ligne** ») font partie du Contrat en tant que Services de Bell. Leur utilisation est également assujettie aux Droits d'utilisation de Microsoft et aux documents juridiques disponibles sur [bell.ca/office365soutien](http://bell.ca/office365soutien). En cas d'incompatibilité entre la présente Annexe et les modalités de service de Bell, ou la présente Annexe et les Droits d'utilisation de Microsoft, la présente Annexe a priorité.
- 2. Modifications faites par vous.** Selon la modification que vous souhaitez apporter à vos Services en ligne et selon ce qui est indiqué dans la Trousse de bienvenue que vous avez reçue quand vous vous êtes abonné aux Services en ligne, vous pourriez devoir contacter le Service à la clientèle de Bell, ou accéder au portail client des Services en ligne de Microsoft (« **Portail** »). Si vous mettez fin à un Service en ligne, vous devez appeler au Service à la clientèle de Bell et envoyer un courriel à cet effet à [support@msx.bell.ca](mailto:support@msx.bell.ca). Vos données faisant partie des Services en ligne seront détruites dans les **30** jours suivant l'envoi de ce courriel, à moins que vous demandiez à Bell de transférer vos données à un nouveau Service de Bell, à un service de Microsoft ou à un autre service. Votre demande doit être faite par écrit, par courriel, à [support@msx.bell.ca](mailto:support@msx.bell.ca). Des Frais supplémentaires peuvent s'appliquer et Bell vous fournira une estimation. Si vous ne répondez pas à Bell dans un délai de **10** jours, cela constituera une autorisation suffisante pour Bell en vue de procéder à la destruction de vos données. Si vos données étaient protégées dans le cadre des Services en ligne, durant le transfert et après, elles deviendront non protégées à moins que vous ayez fait une demande expresse à l'effet contraire et que Bell vous ait confirmé que cette protection est toujours disponible pour vos données.
- 3. Modifications faites par Bell.** Bell et Microsoft peuvent modifier les Services en ligne automatiquement sans vous en aviser, à moins que des Frais supplémentaires ne s'appliquent (voir le Guide des prix standard). En cas de modifications importantes de la fonctionnalité existante, touchant par exemple votre perception des Services en ligne et votre interaction avec eux (cette version nouvelle ou modifiée étant appelée une « **Nouvelle version** »), Bell déploiera des efforts raisonnables pour vous aviser **45** jours avant que la Nouvelle version soit mise en œuvre. En général, des Frais supplémentaires s'appliquent à des versions nouvelles, et vous devez faire une nouvelle commande. Si Bell est tenue par un organisme de réglementation, une ordonnance ou une loi d'apporter une modification à un Service en ligne, Bell peut mettre en œuvre ce Service en ligne modifié immédiatement, sans vous en aviser, même si une telle modification peut être considérée comme une Nouvelle version. Bell peut retirer un Service en ligne sans vous en aviser : **(i)** à la suite d'une réclamation pour contrefaçon à l'encontre de Bell; **(ii)** pour se conformer à une ordonnance d'un tribunal ou à toute autre ordonnance gouvernementale; ou **(iii)** conformément à l'**article 7** (Conformité à la réglementation) de la présente Annexe. Bell créditera à votre Compte tous les Frais payés d'avance, pour la période pendant laquelle les Services en ligne ont été retirés.
- 4. Niveau de service.** Si vous constatez que Bell ne fournit pas un Service en ligne conformément au niveau de service applicable, vous pouvez demander un crédit en fournissant suffisamment de détails, dans un courriel, à [support@msx.bell.ca](mailto:support@msx.bell.ca). Bell examinera alors votre demande et, si Bell la considère justifiée, appliquera le crédit correspondant à votre compte. Ces crédits ne pourront dépasser le total des Frais mensuels s'appliquant au Service en ligne concerné durant la période visée par les crédits.
- 5. Soutien par Bell.** Malgré toute disposition à l'effet contraire sur le Portail, Bell (et non Microsoft ou des sociétés affiliées ou fournisseurs de Microsoft) vous offre un soutien pour les Services en ligne, conformément au Document de soutien. Bell est votre seul point de contact pour toute question concernant les Services en ligne.
- 6. Utilisation responsable des Services de Bell.** En sus de ce qui est indiqué dans la section sur l'Utilisation responsable des Services de Bell dans les modalités de service de Bell, il vous est interdit : **(a)** de séparer les composants des Services en ligne; **(b)** de faire en sorte que toute partie des Services en ligne (y compris tout logiciel ou autre élément) devienne assujettie aux modalités d'une licence, par exemple une licence de logiciel à source ouverte, qui exige que toute partie des Services en ligne soit **(i)** divulguée en format code source, **(ii)** fournie sous licence pour la production d'œuvres dérivées, ou **(iii)** redistribuable sans frais; et **(c)** d'enfreindre toute législation applicable à la compétence des États-Unis en matière d'exportation, y compris les règlements américains *Export Administration Regulations* ou *International Traffic in Arms Regulations*, ainsi que toutes restrictions relatives aux utilisateurs finals, à l'utilisation finale et aux destinations stipulées par le gouvernement des États-Unis (voir [www.microsoft.com/exporting](http://www.microsoft.com/exporting)).
- 7. Conformité à la réglementation.** Si une règle, un règlement, une décision, une ordonnance, une loi, une opinion, un avis ou une politique de nature formelle, informelle ou consultative, formulé(e) par un organisme judiciaire, législatif ou administratif de tout pays entraîne la réglementation de Microsoft à titre de fournisseur de télécommunications, assujettit Microsoft, Bell ou tout Service en ligne à quelque réglementation ou exigence non généralement applicable aux entreprises en activité dans ce pays, et amène Microsoft ou Bell à croire que le présent Contrat ou un Service en ligne pourrait être en conflit avec cette règle, ce règlement, cette décision, cette ordonnance, cette loi, cette opinion, cet avis ou cette politique, Microsoft ou Bell peut résilier ou modifier le Service en ligne dans tout pays touché.
- 8. Exclusions par Microsoft.** Microsoft, dans la limite permise par les lois applicables, nie toute garantie et toute responsabilité de Microsoft ou de ses sociétés affiliées ou fournisseurs à l'égard de tous dommages, qu'ils soient directs, indirects ou consécutifs, découlant de la vente ou de l'utilisation des Services en ligne.

**9. Exclusions par Bell.** Bell n'assume aucune responsabilité à l'égard de quelque réclamation que ce soit attribuable : **(i)** à votre utilisation de tout Service en ligne une fois que Bell vous a avisé de cesser de l'utiliser; **(ii)** au fait que vous ayez combiné un Service en ligne avec tout produit, donnée ou processus d'affaires non fourni par Microsoft ou Bell; **(iii)** à des dommages causés par l'utilisation de logiciels, de données ou de processus d'affaires non fournis par Microsoft ou Bell; **(iv)** à l'altération de tout Service en ligne; ou **(v)** à l'utilisation de la (des) marque(s) de Microsoft ou de Bell sans le consentement écrit de Microsoft ou de Bell, selon le cas, à cet effet.

**10. Maintien des dispositions.** Les articles suivants de la présente Annexe demeurent en vigueur même après la résiliation du Service en ligne applicable : l'**article 8** (Exclusions par Microsoft); l'**article 9** (Exclusions par Bell) et le présent **article 10**.