

MODALITÉS DE SERVICE BELL AFFAIRES

Les détails de votre service, ces modalités de service et toute annexe jointe (« **Annexes** »), de même que toute modification, constituent, ensemble, la totalité du contrat (« **Contrat** ») entre vous de même que votre entreprise (« **Client** » ou « **vous** ») et Bell Canada 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. Nous comptons sur votre parole comme quoi vous êtes autorisé à conclure ce Contrat et pouvez lier votre entreprise. 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? Vous acceptez ce Contrat à la date la plus proche entre : **(a)** la date à laquelle vous recevez une copie de ces modalités de service; **(b)** la date du début de l'installation; ou **(c)** la date à laquelle vous accédez aux Services (voir l'article 2) ou les utilisez, sauf disposition contraire des lois applicables. **Vous comprenez que vous êtes lié par ce Contrat, maintenant et pour l'avenir, et vous l'acceptez.**

2. Qu'est-ce qui est visé par ce Contrat? Ce Contrat vise les services que vous avez commandés, que nous installons ou activons, ou encore que nous vous fournissons (« **Services** »). Les Services incluent l'Internet d'affaires (« **Internet** »), la téléphonie d'affaires (« **Téléphonie** »), la télévision d'affaires (« **Télé** ») et toute fonctionnalité additionnelle. Les Services Télé incluent la télévision par protocole Internet (« **Télé Fibe** »), la télévision par satellite (« **Télé Satellite** ») et la Programmation (voir l'article 36).

Les Services incluent des équipements qui nous appartiennent (y compris l'équipement que nous vous louons) (« **Notre Équipement** » ou « **Nos Équipements** ») dont vous pourriez avoir besoin pour recevoir les Services, tels que les appareils, les récepteurs, les télécommandes, les cartes à puce, les modems, les routeurs, les capsules Wi-Fi, les accessoires, le matériel, les réseaux, les plateformes, certaines piles ou d'autres produits. Notre Équipement n'inclut pas les équipements qui vous appartiennent, y compris ceux achetés auprès de nous.

Les Services n'incluent pas les services sans fil mobiles fournis par Bell Mobilité inc. ni les services de sécurité de sécurité et de domotique de Bell fournis par Les Industries AlarmForce inc. Les modalités de service pour les autres services de Bell se trouvent à bell.ca/Avis_juridiques_entreprises.

3. Je suis abonné à un Service qui est réglementé. Ce Contrat s'applique-t-il quand même? Pour les Services réglementés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« **CRTC** ») (« **Services réglementés** »), le Tarif affiché à bell.ca/tarifs s'applique en sus de ce Contrat. En cas d'incompatibilité ou de conflit entre ce Contrat et le Tarif, le Tarif l'emporte.

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

5. Quelles lois s'appliquent à ce Contrat? Étant donné que nous sommes réglementé 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 nous, dans la province où le Service est fourni.

6. Comment les réclamations sont-elles réglées? Toutes les réclamations et autres différends que vous pourriez avoir à notre encontre en vertu de la loi, d'un contrat, d'un délit ou autre, en lien avec le Contrat, les Services ou notre publicité ou marketing, seront déterminés par arbitrage définitif et contraignant par un seul arbitre, à l'exclusion des tribunaux, dans la province ou le territoire où se situe votre adresse de facturation, conformément à : **(a)** la politique d'arbitrage à bell.ca/politiquearbitrage, telle que modifiée; et **(b)** la législation applicable en matière d'arbitrage en vigueur dans la province ou le territoire de votre adresse de facturation. Si votre adresse de facturation se trouve à l'extérieur du Canada, l'arbitrage aura lieu en Ontario, conformément à la législation sur l'arbitrage en vigueur dans cette province.

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

8. 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 notre égard. N'oubliez pas que même si nous n'appliquons pas une modalité de ce Contrat pour une période de temps donnée, elle demeure valide et nous pouvons l'appliquer par la suite.

9. Est-ce que je peux recevoir ce Contrat en anglais plutôt qu'en français? Vous recevez ce Contrat en français car vous en avez fait la demande. *You asked that this Contract and all relating documents be drawn out in French, but if you prefer to have your Contract in English, please contact us (our contact information is set out in Section 63).*

10. Est-ce que Bell peut modifier ce Contrat? Oui. Nous pouvons modifier les Services et toute modalité ou élément du Contrat, y compris les Frais (voir l'article 17). Dans le cas des Services fournis pour une Durée fixe (voir l'article 16), nous pouvons hausser les Frais jusqu'à **5\$** à chaque année civile. S'il y a lieu, nous vous donnerons un avis écrit de ces modifications au moins **30** jours avant leur entrée en vigueur, en utilisant un moyen raisonnable afin de porter cet avis à votre attention, par

exemple en l'affichant à bell.ca, en l'inscrivant sur votre facture ou en le joignant à celle-ci, ou encore en vous l'envoyant par courriel. Aucune autre déclaration (écrite ou verbale) ne peut changer ou modifier ce Contrat.

11. Qu'arrive-t-il si je souhaite refuser une modification que vous faites à ce Contrat? Si vous souhaitez refuser une modification, votre recours consiste à annuler le Service modifié ou à résilier le Contrat (voir l'article 56).

12. Est-ce que je peux modifier mes Services ou les modalités de service énoncées dans ce Contrat? Vous ne pouvez pas modifier ces modalités de service. Toutefois, selon le Service auquel vous êtes abonné et les détails de votre forfait, vous pouvez ajouter ou retirer certains Services ou fonctionnalités. Vous devez vérifier les détails de votre forfait pour voir si des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Pour en savoir plus sur les Services ou les fonctionnalités qui vous sont offerts, y compris les frais applicables, communiquer avec nous. Dans le cas de certains changements ou si votre compte n'est pas en règle, il vous sera impossible d'effectuer les changements en ligne et il vous faudra communiquer avec nous. Nos coordonnées sont à l'article 63. Pour en savoir plus sur la façon de modifier votre Programmation Télé, voir l'article 42.

9-1-1

13. Arrive-t-il que les Services, dont le 9-1-1, ne soient pas disponibles? Oui. Les Services, dont le service 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. En outre, les services ou l'équipement de communication de tiers, les systèmes d'alarme télésurveillés (y compris certains surveillés par nous) ou les appareils de surveillance médicale qui utilisent les Services comme voie de communication peuvent également ne pas fonctionner durant les pannes de réseau.

De plus, les Services fournis au moyen de la fibre optique jusqu'à l'entreprise (« **Services FTTB** ») et les Services de téléphonie qui utilisent le protocole Internet pour la voix (« **Services VoIP** »), dont le Service 9-1-1, ne fonctionnent pas :

- (a) durant les pannes de courant s'il n'y a pas de pile de secours ou lorsque la pile de secours est épuisée;
- (b) si le matériel, y compris, le cas échéant, toute pile, utilisé avec les Services FTTB (l'« **Équipement FTTB** ») ou les Service VoIP (« **Équipement VoIP** ») a été modifié, endommagé ou relocalisé; ou
- (c) si l'Équipement FTTB ou VoIP est défaillant, n'est pas configuré correctement ou pendant un redémarrage ou une relance (spontané ou déclenché par vous) de l'Équipement FTTB ou VoIP.

Vous êtes responsable de l'alimentation en électricité nécessaire au fonctionnement des Services FTTB, dont le Service 9-1-1. Nous recommandons d'utiliser la fonctionnalité de la pile de secours dans l'éventualité d'une panne de courant. Si vous décidez d'utiliser la fonctionnalité de la pile de secours, vous êtes également responsable de fournir la première pile ainsi que toute pile de remplacement, sauf si nous vous avons fourni une pile à même notre Équipement. Une pile entièrement chargée fonctionnelle offre une durée limitée de disponibilité passive aux fins des Services FTTB ou VoIP applicables pendant une panne de courant. Vous pourriez être en mesure d'acheter une pile auprès de nous, qui constituera Votre équipement (voir l'article 45). Si vous avez des services ou de l'équipement de communications de tiers, un système d'alarme télésurveillé (y compris certains que nous surveillons) ou un appareil de surveillance médicale, veuillez noter que ces services, équipements, systèmes de sécurité ou appareils de surveillance pourraient ne pas fonctionner si vous n'utilisez pas la fonctionnalité de la pile de secours de votre Équipement FTTB ou VoIP.

Nous vous recommandons de prévoir un autre moyen de communiquer avec le Service 9-1-1 pendant une panne de courant ou dans l'éventualité d'une défaillance de l'équipement, par exemple, un téléphone cellulaire.

Vous êtes également responsable de l'entretien adéquat de l'Équipement FTTB ou VoIP, y compris surveiller la pile, s'assurer qu'elle demeure chargée et la remplacer, le cas échéant, et communiquer avec nous pour le service technique lorsque vous êtes invité à le faire ou au besoin, sauf indication contraire de notre part.

Dans la mesure permise par les lois applicables, nous ne sommes pas responsable envers quiconque de toute incapacité d'accéder au Service 9-1-1 ou d'utiliser les Services FTTB ou VoIP ou l'Équipement FTTB, de toute interférence avec les services ou l'équipement de communications de tiers, les systèmes d'alarme télésurveillés (y compris le service de sécurité Bell Sécurité et Domotique) ou les appareils de surveillance médicale ou de toute défaillance de ceux-ci en raison des limitations ou de votre manquement à vous conformer à des exigences et recommandations prévus selon cet article 13.

14. Est-ce que je peux accéder au Service 9-1-1 et composer le 9-1-1 avec les Services VoIP? 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 quelqu'un compose le 9-1-1 à partir de Votre équipement (voir l'article 44) configuré pour le Service VoIP et connecté à l'Équipement VoIP situé à l'Adresse de service (voir l'article 15), l'Appel d'urgence sera traité de la même façon que les appels d'urgence composés à partir du service de téléphonie filaire traditionnelle, c'est-à-dire que l'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 sans fil mobile connecté au réseau sans fil mobile : Lorsque que quelqu'un compose le 9-1-1, l'Appel d'urgence est traité de la même façon que les appels d'urgence faits à partir d'un service téléphonique sans-fil c.-à-d. que l'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 l'Adresse de service ou à partir d'un appareil mobile qui n'est pas connecté à un réseau sans-fil mobile : Il existe d'importantes limites. L'Appel d'urgence et l'information sur l'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. La personne qui fait l'appel doit être prête à fournir l'information sur l'emplacement au téléphoniste qui acheminera ensuite l'Appel d'urgence au centre d'appels d'urgence approprié, en fonction de l'information fournie. Si l'appelant ne peut pas parler, il ou elle ne doit pas raccrocher. Nous mettons 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 l'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 l'emplacement dans ce portail.

Vous devez toujours essayer de faire un appel d'urgence 9-1-1 via l'écran de composition de votre appareil mobile ou depuis une ligne terrestre. Si vous passez un appel 9-1-1 à l'aide du Service VOIP depuis un appareil mobile à un endroit où la puissance du signal est faible et où le signal Wi-Fi est puissant, désactivez votre connexion sans fil pour vous assurer que l'appel est envoyé via Wi-Fi. Si la connexion mobile n'est pas désactivée, votre appareil pourrait continuer à rechercher un réseau mobile, ce qui empêchera votre appel 9-1-1 d'être acheminé.

(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.

15. Qu'en est-il des appels 9-1-1 effectués à l'aide de systèmes téléphoniques multilignes? Le CRTC a publié des pratiques exemplaires pour s'assurer que les appels 9-1-1 faits à l'aide de systèmes téléphoniques multilignes sont acheminés au centre d'appels 9-1-1 approprié avec les bons renseignements sur l'emplacement de l'appelant afin de diriger les services d'urgence. Pour en savoir plus, consultez le site <https://crtc.gc.ca/fra/phone/911/multi.htm>.

Vos renseignements

16. Comment puis-je m'assurer que vous disposez des coordonnées exactes pour mon compte? Vous êtes responsable de maintenir à jour les coordonnées et les renseignements relatifs au paiement que vous nous donnez y compris votre nom, le nom de votre entreprise et le nom des utilisateurs autorisés, votre adresse postale, votre adresse électronique, votre numéro de téléphone, l'information de votre carte de crédit ou compte bancaire et l'adresse de l'entreprise où les Services sont fournis (« **Adresse de service** »). Si ce Contrat est résilié, vous devez nous donner les renseignements relatifs au réacheminement des factures finales ou de la correspondance si vos nouvelles coordonnées sont différentes de celles que nous détenons. appelez-nous afin de confirmer que l'information qui figure à nos dossiers est exacte. Si vous omettez de fournir une adresse de réacheminement exacte, vous pouvez perdre les crédits ou les dépôts figurant à votre compte.

Durée et renouvellement

17. Quelle est la durée de mon Contrat pour mes Services? Il n'y a pas de durée établie, sauf si vous acceptez que la durée du contrat est de plus de 1 mois (par exemple, 12 mois) (une « **Durée fixe** ») quant à un Service donné. La Durée fixe, à son expiration, est automatiquement renouvelée pour la même période que celle acceptée initialement, sous réserve des tarifs et des modalités de service alors en vigueur. Nous vous aviserons 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, tous vos Services (préexistants et nouveaux) peuvent être alors assujettis à une nouvelle Durée fixe commune, de même qu'aux tarifs et modalités de service alors en vigueur.

Frais, facturation et paiement

18. Comment me facturez-vous pour les Services? Nous vous facturons chaque mois. Les frais récurrents sont facturés à l'avance. Les frais uniques sont portés à votre compte au moment de la commande ou de l'utilisation, sauf indication contraire. À la résiliation, les Frais pour les Services sont calculés au prorata jusqu'à la dernière journée de service. Veuillez noter qu'une période minimale d'abonnement peut s'appliquer à certaines Programmmations Télé et que les Forfaits sports sont assujetties à des règles particulières de facturation et de résiliation (voir les **articles 43** et **38**). Vous pouvez également être en mesure d'acheter certains services individuels à la carte qui ne sont pas compris dans l'abonnement aux Services (par exemple, programmation à la carte, services sur demande (voir l'**article 36**) et appels interurbains). Les services à la carte sont facturés aux tarifs en vigueur au moment de leur achat ou utilisation. La durée des appels interurbains est arrondie à la minute supérieure la plus proche, à moins d'indication contraire. Ces tarifs et frais peuvent être consultés à bell.ca, dans le flux des achats à l'écran, à l'**Annexe A** ou en communiquant avec nous (nos coordonnées sont à l'**article 63**), et pourraient changer au fil du temps, sans préavis dans certains cas. Vous devez payer tous les frais exigibles pour les Services, qu'ils soient récurrents ou ponctuels (« **Frais** »), et les taxes, dans les **30** jours suivant 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 nous ne recevons pas le paiement dans les **30** jours suivant la Date d'échéance, nous vous facturerons des intérêts sur le solde exigible, à compter de la date de la facture, au taux d'intérêt indiqué à l'**Annexe A**, calculé et composé mensuellement à compter de la Date d'échéance (« **Supplément de retard** »). Si votre paiement n'est toujours pas reçu dans les **60** jours de la Date d'échéance, nous pouvons 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, nous pouvons détruire votre contenu. Des Frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour rétablir l'accès au contenu après qu'il ait été archivé. Nous ne sommes pas responsable des erreurs, pertes d'information ou autres incidents qui peuvent survenir durant la période d'archivage ou après que le contenu ait été rétabli. Nous pouvons vous facturer les Frais et taxes applicables jusqu'à **12** mois après la date à laquelle ils ont été engagés.

19. Comment puis-je payer ma facture? Les modes de paiement acceptables, qui pourraient changer sans préavis, peuvent figurer sur votre facture. Vous pouvez également vous inscrire au programme de paiements préautorisés. Si vous nous fournissez les informations d'une carte de crédit ou un compte bancaire (ou autre méthode de paiement préautorisé) pour vos paiements mensuels, vous nous autorisez à imputer à votre carte de crédit ou à porter au débit de votre compte tous les Frais impayés, les taxes et les soldes exigibles dus sur votre compte en vertu de ce Contrat, y compris les Suppléments de retard, Frais d'insuffisance de fonds (voir l'**Annexe A**) et Frais de résiliation (voir l'**article 57**) applicables, et ceci constitue notre autorisation valable et suffisante pour le faire. Vous confirmez que la carte de crédit ou le compte bancaire est à votre nom, est valide et n'est pas expiré. Vous devez nous aviser sans délai des modifications à votre carte de crédit ou à votre compte bancaire.

20. Que se passe-t-il si je conteste des Frais sur ma facture? Vous avez **90** jours suivant la date de la facture pour remettre en question ou contester les Frais qui y figurent, sans quoi vous acceptez les Frais. Les Frais contestés ne seront pas considérés en souffrance, sauf si nous concluons, après notre enquête, que les Frais sont exacts et que la contestation n'est pas fondée. Vous devez payer la partie non contestée des Frais dans les **30** jours suivant la Date d'échéance de la facture 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.

21. Comment fonctionnent les rabais ou promotions? Nous appliquons les rabais, incitatifs ou promotions (y compris des rabais ou crédits promotionnels ou multiservice) à votre compte tant que : **(a)** nous maintenons ces rabais, incitatifs ou promotions, et **(b)** vous répondez aux conditions d'admissibilité. Nous pouvons modifier les rabais, incitatifs ou promotions et les conditions d'admissibilité en tout temps. Avant d'apporter des modifications à vos Services (y compris la Programmation (selon la définition donnée à l'**article 36**) ou les fonctionnalités), veuillez passer en revue les restrictions ou les conditions d'admissibilité applicables puisque certaines modifications peuvent entraîner la perte de rabais ou de promotions ou des changements quant à ceux-ci. Veuillez noter que les prix promotionnels ne s'appliquent pas à des périodes de facturation partielles (ainsi, par exemple, si un Service est annulé au milieu d'une période de facturation, vous ne bénéficiez pas du prix promotionnel pour cette période de facturation partielle).

22. Quels frais supplémentaires peuvent s'appliquer à ma facture? Nous pouvons facturer des Frais supplémentaires pour compenser les frais administratifs ou environnementaux, ou encore les frais de traitement ou de service liés à votre compte (par exemple, les Frais engagés pour le recouvrement de sommes impayées ou de paiements retournés, ou pour une suspension, un débranchement ou la réactivation des Services). Ces frais sont indiqués à bell.ca, à l'**Annexe A**, ou vous pouvez communiquer avec nous (nos coordonnées sont à l'**article 63**) et peuvent changer au fil du temps.

23. Suis-je responsable des frais d'utilisation qui dépassent les limites de mon forfait? Oui. Nous vous facturerons toute utilisation dépassant les limites s'appliquant au Service auquel vous êtes abonné, aux tarifs indiqués dans votre Contrat ou publiés sur 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. En plus de votre utilisation, certains Équipements (voir l'**article 45**) et les logiciels y étant associés qui sont utilisés avec les Services peuvent, automatiquement et sans avis, engendrer une utilisation des Services. Cette utilisation peut inclure la transmission de données requises pour la gestion des Services ou de l'Équipement. Vous êtes responsable de tous les frais d'utilisation, qu'ils soient le résultat de votre activité ou engendrés automatiquement.

24. Que se passe-t-il si j'ai des paiements en retard dans un autre compte de Bell? Si vous avez un autre compte avec une compagnie de Bell qui est en souffrance, nous pouvons vous facturer ou percevoir toute somme due à ces compagnies ou opérer compensation à l'égard de telles sommes. Nous pouvons également refuser de vous fournir des Services si vous ne payez pas les sommes dues à ces compagnies. Les « **Compagnies de Bell** » incluent : Bell Canada et les marques qu'elle opère (Bell Maison intelligente, Bell Aliant, Bell Aliant Maison intelligente, Bell MTS, Bell MTS Maison intelligente, DMTS, KMTS, Ontera, Virgin Mobile Canada), Bell Média inc., Bell Mobilité inc. et les marques qu'elle opère (Lucky Mobile, Solo Mobile et Virgin Mobile), Bell Télé Satellite opérée par Bell ExpressVu SEC, et d'autres affiliées et les marques qu'elles opèrent (Cablevision du Nord de Québec, Groupe Maskatel, NorthernTel LP et Télébec SEC).

Utilisation responsable des Services

25. Comment Bell assure l'accès équitable au réseau, le fonctionnement efficace et l'utilisation responsable des Services? Nous nous efforçons d'assurer l'accès équitable au réseau pour tous les utilisateurs ainsi que le fonctionnement continu efficace des Services. Les méthodes que nous utilisons pour gérer les ressources du réseau comprennent : **(a)** la priorisation ou la dépriorisation des accès au réseau; et **(b)** des pratiques de gestion du trafic Internet, comme l'attribution de bandes passantes (ce qui peut avoir une incidence sur la vitesse), des filtres contre les pourriels et le contenu malveillant ou illicite, des mécanismes antivirus ou d'autres mesures de protection de l'intégrité du réseau (comme le blocage de votre trafic ou d'autre trafic en cas d'attaques par déni de service), le tout d'une manière conforme aux lois applicables. Pour obtenir une description de nos pratiques de gestion du trafic Internet, visitez bell.ca/PGTI. En outre, nous appliquons les règles de la « **Politique d'utilisation responsable** » prévues à l'**Annexe B**. Lorsque vous utilisez les Services, vous devez respecter la Politique d'utilisation responsable et toutes les lois applicables. Nous avons le droit (mais non l'obligation) de surveiller les Services (par voie électronique ou autre), y compris votre utilisation des Services et l'emplacement de tout Équipement (voir l'**article 44**) qui reçoivent les Services. Nous pouvons vous demander, à l'occasion, de brancher l'Équipement à un réseau spécifique pour que nous puissions vérifier son emplacement et vous devez le faire immédiatement. Nous pouvons surveiller tout contenu, l'utilisation de la Programmation (voir l'**article 36**) ou votre utilisation de nos réseaux, y compris sur la consommation de bande passante et ses répercussions sur le fonctionnement et l'efficacité du réseau et des Services, ou faire enquête à cet égard. Nous pouvons communiquer les renseignements nécessaires pour satisfaire à toute loi, réglementation, demande gouvernementale ou autre demande légitime de toute autorité compétente applicable, ou selon ce qui est nécessaire pour exploiter et optimiser les Services et pour se protéger ou protéger autrui ainsi que pour veiller à ce que les Services ne soient pas utilisés d'une manière qui enfreint la Politique d'utilisation responsable.

26. Comment puis-je aider à protéger mon compte? Vous êtes responsable de protéger vos comptes et mots de passe et de toute utilisation de votre compte, des Services et de Notre Équipement par vous-même et par d'autres utilisateurs (autorisés ou non). Vous devez également protéger vos systèmes informatiques, vos logiciels et l'Équipement (voir l'**article 44**) contre le vol, toute utilisation non autorisée et la corruption. Nous pouvons vous demander de créer des mots de passe ou des clés de chiffrement pour l'utilisation de certains Services. Si vous perdez ces mots de passe ou ces clés, votre contenu pourrait être perdu et il se pourrait que nous ne soyons pas en mesure de le récupérer. Vous êtes responsable de sauvegarder et de protéger vos données, y compris vos courriels et votre messagerie vocale. Nous pouvons effacer vos données si les Services prennent fin, ou si vous n'y accédez pas pendant un certain temps (tel que nous le déterminons). Si vous avez des préoccupations au sujet de personnes non autorisées qui commandent des Services sans votre permission, vous devriez procéder à une vérification de l'utilisation appropriée des contrôles parentaux, des mots de passe et des numéros d'identification personnels (NIP) pour votre compte, selon le Service qui vous préoccupe.

27. De quoi suis-je responsable si mon compte est compromis? Vous devez nous aviser immédiatement si vous soupçonnez une utilisation non autorisée des Services ou si Notre Équipement est perdu ou volé. Vous êtes responsable du paiement 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 au compte à jour (y compris les utilisateurs autorisés). Il vous est interdit de partager toute information quant à votre compte ou d'authentification (par exemple, tout nom d'utilisateur ou mot de passe) susceptible d'être utilisée pour accéder aux Services autrement que sur les lieux de votre entreprise à votre Adresse de service.

Services

28. Dois-je faire quoi que ce soit pour vous aider à me fournir les Services? Lorsque cela est requis, vous devez : **(a)** nous nommer comme votre mandataire uniquement pour vous assurer que nous puissions vous fournir les Services demandés, y compris (au besoin) annuler les services auprès de vos fournisseurs de services actuels et s'assurer de nous donner le droit d'accéder au câblage intérieur à votre Adresse de service et de l'utiliser; et **(b)** nous fournir (y compris nos mandataires ou nos entrepreneurs tiers) l'accès à votre propriété ou à vos locaux à des fins d'installation et d'entretien ou à des fins connexes, ainsi qu'elles sont plus amplement décrites dans ces modalités de service. Nous ne sommes pas responsable de l'état ou de la condition du câblage existant ou de Votre équipement (voir l'**article 44**) et peut exiger des réparations ou des modifications afin d'installer les Services. Nous, ou nos fournisseur tiers, pouvons exiger que vous installiez un logiciel sur Votre équipement. En ce faisant, le droit qui vous est octroyé est limité à une licence non exclusive pour utiliser ce logiciel pour votre propre utilisation, sur Votre équipement, pendant que vous êtes abonné au Service applicable.

29. Que dois-je faire si j'éprouve des problèmes techniques avec les Services? Nous vous prions de communiquer avec notre soutien technique. Lorsque nous vous fournissons un soutien technique, vous acceptez que nous (y compris les tiers fournisseurs de services qui peuvent être situés à l'extérieur du Canada) puissions accéder à l'Équipement à distance, ou le

contrôler et y apporter des modifications, y compris l'installation et, le cas échéant, la désinstallation de certains logiciels. Les coordonnées de notre soutien technique sont à l'**article 63**.

30. Y a-t-il des circonstances où vous ne seriez pas en mesure de me fournir les Services que j'ai commandés? Malheureusement, oui. Les vérifications que nous effectuons lorsque vous avez commandé les Services sont provisoires. La performance et la disponibilité du Service dépendent de plusieurs facteurs, y compris l'emplacement de l'Équipement (voir l'**article 44**), la structure à laquelle est affixé l'Équipement, la configuration de l'Équipement, la sollicitation ou l'encombrement du réseau, les conditions météorologiques, l'emplacement géographique et même les restrictions de tiers sur lesquelles nous n'exerçons aucun contrôle. Nous avons le droit d'offrir le Service (y compris Notre Équipement) que nous estimons le mieux adapté à vos circonstances particulières. Il peut arriver, à l'occasion, que certains Services ne soient pas disponibles ou offerts et nous pouvons annuler certains services conformément à l'**article 60**. Il se peut que nous ne soyons pas en mesure de vous fournir un Service (y compris certains de Nos Équipements) à tout moment avant, pendant ou après l'installation, ou encore nous pouvons refuser de vous fournir le Service si, en le faisant, nous devons engager des dépenses imprévues, inhabituelles ou déraisonnables (par exemple, l'obtention de droits de passage ou l'exécution de travaux de construction spéciaux ou la fourniture de certains services de conférence ou pour adultes ou dans des zones de desserte à coûts élevés dans une mesure ne pouvant être soutenue par votre forfait et vos Frais).

31. Suis-je propriétaire des numéros ou identificateurs que vous m'attribuez? Non. Il arrive que nous ayons à vous fournir ou attribuer 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'acquérez aucun droit à l'égard d'un numéro ou d'un identificateur qui vous a été attribué. Nous pouvons modifier, retirer ou réattribuer tout numéro, toute adresse de courriel ou tout autre identificateur.

32. Qu'arrive-t-il si les Services exigent que je fournisse un nom de domaine? Vous devez soit fournir votre propre nom de domaine, soit, par l'intermédiaire d'un Service que nous offrons, faire enregistrer ou renouveler votre nom de domaine, sous réserve de disponibilité et des Frais applicables. Dans les deux cas, vous êtes responsable de maintenir le nom de domaine actif auprès du tiers registraire applicable (par exemple l'ACEI pour le domaine de niveau supérieur .ca). Si nous enregistrons ou renouvelons un nom de domaine pour vous, nous sommes indépendant des registraires tiers et agissons seulement comme revendeur de ce tiers. Par conséquent, vous devez accepter les conditions stipulées par le tiers registraire et consentez à la divulgation publique de l'information WHOIS. Nous ne sommes pas responsable des actes ou décisions du tiers registraire. Les Frais applicables ne sont pas remboursables.

33. Suis-je propriétaire du site Web que vous créez dans le cadre des Services de conception de site Web? Quand vous commandez des Services au cours desquels nous créons pour vous un site Web qui peut être conçu de façon personnalisée ou basé sur un de nos modèles, avec le contenu que vous nous fournissez et selon vos spécifications. Vous demeurez propriétaire du contenu que vous nous fournissez. Cependant, tous les droits reliés aux autres éléments du site Web (par exemple, le modèle, le logiciel, le matériel, la documentation et le site Web lui-même, qu'ils soient créés par nous ou un tiers fournisseur) demeurent la propriété du tiers fournisseur de services ou la nôtre. Nous, ou notre tiers fournisseur, vous octroyons uniquement une licence qui vous permet d'utiliser le site Web ainsi créé pour votre propre usage, avec nos Services d'hébergement. Cette licence est perpétuelle, non exclusive et vous ne pouvez la transférer à personne d'autre. Il vous est interdit de reproduire, modifier ou désosser le site Web ainsi créé, ou d'en tirer des œuvres dérivées (par exemple dans du matériel imprimé ou des marques de commerce).

34. Comment puis-je transférer les Services (y compris un numéro de téléphone qui m'a été fourni)? Tout dépend si vous transférez ces services (ou un numéro de téléphone) à Bell ou de Bell.

(a) Transferts à Bell. Nous demanderons à votre fournisseur de services actuel de faire un « transfert entrant » de votre numéro de téléphone existant ou le transfert de services existants à condition que : **(i)** vous confirmiez que vous avez le droit de faire cette demande; **(ii)** vous nous autorisiez à partager avec votre fournisseur de services actuel vos renseignements relatifs à toute demande de transfert (lesquels peuvent comprendre des renseignements personnels); et **(iii)** vous remplissiez et signiez 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, nous effectuerons une demande de transfert (ou dans le cas d'un numéro de téléphone qui vous a été attribué, un « transfert sortant ») vers le nouveau fournisseur de services que vous avez choisi si votre compte, le numéro de téléphone ou vos Services sont toujours actifs, lorsque vos Services applicables prendront fin. Vous êtes responsable de l'ensemble des Frais et des taxes associés au transfert, y compris les Frais de résiliation applicables (voir l'**article 57**).

Nous ne sommes pas responsable d'aucune interruption, perturbation, débranchement de tout service ou de toute perte de promotion pouvant découler d'une demande de transfert. Avant que votre nouveau fournisseur de service n'annule un Service en votre nom, vous êtes responsable d'évaluer l'incidence d'une telle annulation sur votre admissibilité à tout rabais ou à toute promotion associés à tout autre Service. Une demande de transfert n'inclut pas le transfert de quelque service connexe que ce soit (y compris les messages vocaux) ou de Notre Équipement.

35. Suis-je responsable du contenu que je fournis dans le cadre des Services? Nous supposons que vous êtes propriétaire du contenu que vous affichez, téléchargez, stockez, transmettez ou communiquez à autrui en utilisant les Services, 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. Nous ne sommes pas responsable de l'utilisation ou de la distribution non autorisée de ce contenu (y compris le contenu de tiers).

36. Est-ce que vous pouvez utiliser mon contenu? Pour vous fournir les Services, il peut arriver que nous ayons 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, vous renoncez à vos droits moraux et vous nous autorisez à exécuter ces activités relativement à votre contenu partout dans le monde, seulement dans la mesure où nous en avons besoin pour vous fournir les Services. Vous reconnaissez que nous pouvons enregistrer votre contenu afin que vous puissiez accéder à ce contenu, mais que si vous n'accédez pas à ce contenu pendant un certain temps (tel que nous le déterminons), ou si le Service applicable prend fin, nous pouvons supprimer ce contenu sans vous donner de préavis.

37. Quel contenu fournissez-vous? Nous fournissons du contenu à même certains Services, dont les forfaits et abonnements de programmation, des services de programmation à la carte payante et sur demande, des services interactifs, des applications et tout autre Service connexe (« **Programmation** »). Certaines Programmmations, fonctionnalités ou services (comme les services de récepteurs vidéo personnels, de programmation à la carte et sur demande), peuvent ne pas être offerts avec certains Services.

38. 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 nous est impossible de vous fournir la Programmation à la carte ou sur demande que vous avez commandée, à votre demande, nous porterons à votre crédit le montant correspondant. Dans la mesure permise par les lois applicables, nous déclinons toute responsabilité quant à l'annulation d'événements ou au défaut de fournir quelque Programmation à la carte ou sur demande que ce soit. Il se peut que certaines Programmmations à la carte ou sur demande ne puissent être commandées que si vous êtes également abonné à une autre Programmation. Vous devez être abonné sans interruption au Service Télé afin d'accéder à la Programmation à la carte ou sur demande. La Programmation sur demande sur la Télé Satellite peut être assujettie à des frais d'utilisation de données.

39. Quelles sont les règles pour les forfaits sports? Lorsque vous vous abonnez à la Programmation forfaits sports (« **Forfaits sports** »), votre abonnement se poursuit de saison en saison au tarif alors en vigueur, qui peut être facturé en plusieurs versements. Vous serez avisé de la date limite de résiliation pré-saison avant le début de la saison, afin de vous permettre de résilier votre abonnement sans frais. Si vous résiliez votre abonnement après la date limite de résiliation pré-saison, vous devez payer le montant intégral (ou de tout versement restant) pour la saison. Aucun crédit ni remboursement n'est offert après la date limite de résiliation pré-saison.

40. La Programmation à laquelle je m'abonne est-elle toujours disponible? Toute la Programmation est fournie « sous réserve de disponibilité » et peut être modifiée. Certaines Programmmations, dont les événements sportifs, peuvent ne pas être diffusées dans votre région (aussi appelée période de black-out), afin de respecter les droits d'auteur ou pour tout autre motif. La Programmation peut également être abandonnée par le fournisseur de la Programmation ou la Programmation peut aussi faire l'objet d'interruptions temporaires en raison de causes indépendantes de notre volonté (comme les conditions météorologiques ou un fonctionnement défectueux du satellite). Tout remboursement ou crédit en raison d'interruptions ou de non-disponibilité de la Programmation est à notre entière appréciation. Nous n'accorderons pas de remboursement ou de crédit correspondant à toute période de black-out.

41. Puis-je présenter la Programmation n'importe où et n'importe qui? Le droit que nous vous donnons de recevoir et de visionner la Programmation ne s'applique qu'à votre entreprise et à celui de toute personne sur les lieux de votre entreprise, que vous avez désignés comme votre Adresse de service et ce, sans frais. Sauf tel que nous l'autorisons, pour le visionnement sur les lieux de votre entreprise, il vous est interdit de recevoir, écouter ou visionner, ou même de tenter de recevoir, d'écouter ou de visionner la Programmation ou d'y accéder hors de votre Adresse de service. Votre Adresse de service ne peut être un lieu de divertissement ou de sports comme un théâtre, un cinéma ou une arène. Vous ne pouvez pas utiliser de façon simultanée, sur le même compte, de multiples récepteurs actifs à des emplacements différents. Vous ne pouvez pas partager toute information quant à votre compte ou d'authentification (par exemple, tout nom d'utilisateur ou mot de passe) susceptible d'être utilisée pour accéder aux Services autrement que sur les lieux de votre entreprise à votre Adresse de service.

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

43. Puis-je modifier mon forfait de Programmation? Oui. Vous pouvez commander une nouvelle Programmation (et obtenir de l'information quant aux frais applicables) ou passer à un forfait de Programmation inférieur en communiquant avec le Service à la clientèle (nos coordonnées sont à l'article 63).

44. Y a-t-il une durée minimale d'abonnement en ce qui concerne certaines Programmmations? Oui. Certaines Programmmations peuvent être assujetties à une durée minimale d'abonnement et, si c'est le cas, nous vous en informerons. Nous désactiverons cette Programmation à compter de la date du prochain cycle de facturation, suivant la réception de votre demande. Aucun crédit ni remboursement ne sera payable quant à cette résiliation ou ce déclassement de Programmation. Les Forfaits sports sont assujettis à des règles de résiliation particulières (voir l'article 38).

Équipement

45. Qui est responsable de l'Équipement dont j'ai besoin pour utiliser les Services? Vous êtes responsable de l'équipement, des appareils et des systèmes dont vous êtes propriétaire, par exemple, votre ordinateur, votre télévision, votre lecteur de diffusion en continu (*streaming*) (« **Votre équipement** »), et de n'importe lequel de Nos Équipements 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 Notre Équipement et le maintenir en bon état de fonctionnement, suivant les recommandations du fabricant (« **Bon état** »). Nous pouvons remplacer, mettre à niveau ou modifier Notre Équipement requis pour l'utilisation des Services, migrer vos Services vers d'autres réseaux ou plateformes, ou changer de fournisseurs. Vous devez vous assurer que Votre équipement satisfait, en tout temps, aux exigences minimales (visitez bell.ca/exigminreq) pour utiliser les Services et qu'il est compatible avec Notre Équipement.

46. Comment l'Équipement est-il installé? Notre Équipement doit être installé et activé par nous, à l'Adresse de service, sauf si nous offrons une option d'autoinstallation (l'autoinstallation peut être offerte aussi pour d'autre Équipement). Si vous choisissez l'option d'autoinstallation, vous êtes responsable et assumez tous les risques liés à l'installation et à l'utilisation, y compris tout manquement à toute recommandation quant à la configuration et l'utilisation de l'Équipement. L'installation de l'Équipement peut être assujettie à des frais d'installation ou d'activation. Si vous manquez votre rendez-vous d'installation, nous pouvons, selon notre appréciation, vous facturer des frais de rendez-vous manqué représentant une estimation des dommages que nous avons subis en conséquence.

47. Qu'arrive-t-il si l'Équipement devient désuet? Nous pouvons modifier les exigences minimales relatives à l'Équipement, et il se peut que vous deviez mettre l'Équipement à jour ou le remplacer. Sinon, l'Équipement pourrait ne pas être adéquat pour accéder aux Services ou les utiliser et votre seul recours est de résilier les Services concernés. Nous ne pouvons garantir que les Services soient compatibles avec toutes les configurations de système.

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

49. Puis-je déplacer l'Équipement une fois qu'il est installé? Sauf indication contraire de notre part, 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. N'oubliez pas que des Frais supplémentaires peuvent s'appliquer en cas de réparation ou restauration, à moins d'indication contraire de notre part.

50. Quelles sont mes options en ce qui concerne l'Équipement? Vous pourriez être en mesure d'acheter, auprès de nous, l'équipement qui est nécessaire afin de recevoir les Services (par exemple, les récepteurs de télévision). Vous pourriez également être en mesure de louer Notre Équipement nécessaire pour recevoir les Services. Notre Équipement demeure notre propriété, sauf si vous exercez l'option d'acheter Notre Équipement. Nous pouvons, selon notre appréciation et à tout moment, remplacer toute partie de Notre Équipement par de l'Équipement neuf ou remis à neuf, offrant des fonctionnalités comparables. Notez que les cartes à puce demeurent toujours notre propriété, même si vous avez acheté les récepteurs Télé Satellite. Les garanties limitées dans les manuels de l'utilisateur de Notre Équipement ne s'appliquent pas à l'équipement qui est loué.

(a) Qu'arrive-t-il si l'Équipement est perdu, volé ou endommagé? Si vous louez notre Équipement, vous assumez le risque de perte, de vol ou de dommages à la première des éventualités suivantes : **(i)** votre prise de possession de Notre Équipement; ou **(ii)** la fin de l'installation de Notre Équipement. Vous êtes responsable du remplacement de Notre Équipement, à vos frais, et des Frais engagés suite à la perte, le vol ou la destruction de Notre Équipement ou de dommage à celui-ci. Dans la mesure permise par les lois applicables, nous pouvons, selon notre appréciation, entrer sur votre propriété et inspecter, maintenir, réparer, déplacer ou remplacer Notre Équipement, au besoin.

(b) Quand dois-je retourner l'Équipement? Vous devez suivre nos instructions quant au retour de Notre Équipement, 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 applicable ou de ce Contrat (par vous ou par nous); ou **(ii)** notre demande.

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

(d) Qu'arrive-t-il à l'Équipement lorsqu'il n'est plus utile? En cas de résiliation, ou à la fin de la vie utile prévue de Notre Équipement (tel que nous le déterminons), nous pouvons : **(i)** nous rendre à votre Adresse de service pour enlever Notre Équipement (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 nous permettre d'accéder à votre Adresse de service afin de désinstaller et enlever Notre Équipement; **(ii)** abandonner et laisser Notre Équipement (en totalité ou en partie) à votre Adresse de service; ou **(iii)** demander à ce que vous retourniez Notre Équipement selon la procédure décrite ci-dessus.

Garanties et notre responsabilité

51. Existe-t-il des garanties sur les Services? Dans la mesure permise par les lois applicables, nous ne donnons aucune garantie, ne faisons aucune représentation ou déclaration et n'imposons aucune condition de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, y compris l'adaptation à un usage particulier, la valeur marchande, le titre de propriété ou l'absence de contrefaçon, quant aux Services. Nous n'assumons aucune responsabilité pour toute réclamation, dommage, perte ou dépense attribuable ou autrement relié à la non-disponibilité de tout Service (y compris toute panne), même si cette non-disponibilité se produit après l'installation des Services.

52. Y a-t-il des crédits en cas de panne de service? Tout crédit ou remboursement en raison de non-disponibilité ou panne de service est à notre entière appréciation.

53. Y a-t-il des garanties sur l'Équipement acheté? Dans la mesure permise par les lois applicables, sauf si nous vous en avisons à l'effet contraire par écrit, nous ne donnons aucune garantie, ne faisons aucune représentation ou déclaration et n'imposons aucune condition de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, y compris l'adaptation à un usage particulier, la valeur marchande, le titre de propriété, l'absence de contrefaçon et nous excluons l'application de toute garantie légale, quant à l'Équipement que vous achetez ou avez acquis de toute autre manière le titre ou les droits de propriété auprès de nous. Votre Équipement peut comprendre une garantie du fabricant. Veuillez examiner toute garantie du fabricant pour connaître quelle protection est offerte et sa durée. Vérifiez la documentation fournie avec Votre Équipement afin de connaître toute garantie applicable.

54. De quelle façon Bell limite sa responsabilité? Dans la mesure permise par les lois applicables, notre responsabilité en matière de négligence, rupture de contrat, délit ou autres causes 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 \$ ou du montant des frais de service payables durant une panne de service. Sous réserve du paiement ci-dessus, et dans la mesure permise par les lois applicables, nous ne sommes pas responsable envers quiconque des dommages, qu'ils soient directs, indirects, spéciaux, accessoires, immatériels, économiques, exemplaires ou punitifs.

55. Existe-t-il des circonstances où Bell n'est aucunement responsable? En plus des circonstances décrites ailleurs dans ce Contrat à l'égard desquelles nous avons déjà déclaré n'avoir aucune responsabilité en ce qui concerne les réclamations, les pertes, les dommages ou les dépenses, dans la mesure permise par les lois applicables, nous ne sommes pas responsable de toute réclamation pour les pertes, les dommages ou les dépenses quant à : **(a)** notre entrée sur votre propriété pour inspecter, maintenir, réparer, déplacer ou remplacer Notre Équipement; **(b)** tout rendez-vous manqué, y compris d'installation, pour des Services; **(c)** la désinstallation ou l'enlèvement de Notre Équipement; ou **(d)** la distribution de contenu par vous ou par des tiers. Plus généralement, dans la mesure permise par les lois applicables, nous ne sommes pas responsable du défaut de respecter nos obligations pour des causes indépendantes de notre volonté, y compris tout arrêt ou conflit de travail, toute grève (y compris une grève touchant les Compagnies de Bell), pandémie, guerre, acte de terrorisme, insurrection civile, toute loi, ordonnance, directive ou tout règlement du gouvernement, défaillance du réseau électrique, tout acte ou omission illicite, votre défaut de vous conformer à ce Contrat, tout acte ou omission d'un tiers, tel qu'un opérateur de télécommunications dont le réseau est utilisé pour établir la connexion à un endroit que nous ne servons pas directement, actes de la nature et tout autre cas de force majeure.

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

Résiliation et suspension des Services

57. Comment puis-je résilier mes Services? Nous serons désolés de vous voir quitter, mais si vous devez le faire, vous pouvez communiquer avec nous pour annuler vos Services, en totalité ou en partie, en fournissant la date à laquelle vous souhaitez que l'annulation prenne effet (sous réserve de toute durée d'abonnement minimale qui peut s'appliquer à certaines Programmmations et des règles de résiliation des Forfaits sports). Nos coordonnées sont à l'**article 63**.

58. Quels frais dois-je acquitter quand mes Services prennent fin? À la résiliation, vous devez payer l'ensemble des montants exigibles, y compris tous les Frais et les taxes applicables quant aux Services qui vous ont été fournis jusqu'à la dernière journée de service. Comme indiqué plus haut, une durée minimale d'abonnement peut s'appliquer à certaines Programmmations, et les Forfaits sports sont assujetties à des règles de résiliation particulières. De plus, dans la mesure permise par les lois applicables, si vous résiliez un Service assujetti à une Durée fixe avant l'expiration de celle-ci, ou si nous résiliions pour un motif valable votre Service assujetti à une Durée fixe, alors vous devez payer 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 que nous subissons, en raison de votre résiliation anticipée des Services.

59. Que se passe-t-il si je résilie mes Services avant l'activation? Dans la mesure permise par les lois applicables, si vous résiliez votre commande avant l'activation d'un Service, nous pourrions vous facturer des frais de résiliation, en plus des taxes applicables, correspondant à une estimation des dommages que nous subissons en raison de votre défaut d'activer le Service.

60. Est-ce que mes Services peuvent être résiliés ou suspendus? Oui, en tout temps, nous pouvons, sans préavis et pour un motif valable, suspendre ou résilier, en totalité ou en partie, les Services (notamment en bloquant les numéros ou les indicatifs régionaux ou en désactivant votre accès à la Programmation), ou désactiver Notre Équipement. Un motif valable inclut ce qui suit :

(a) vous manquez ou omettez de vous conformer à tout aspect du Contrat, y compris si : **(i)** vous omettez de payer conformément à ce Contrat, vous accusez un retard dans le paiement de montants reportés en vertu de toute entente de paiement avec nous, vous avez des sommes antérieures exigibles et impayées qui nous sont dues ou à une Compagnie de Bell mentionnée à l'**article 23** (voir l'**article 19** si vous contestez des Frais qui sont en souffrance); ou **(ii)** vous (ou tout utilisateur, autorisé ou non) ne vous conformez pas à la Politique d'utilisation responsable; ou

(b) vous utilisez des Services d'une manière incompatible avec votre profil d'utilisation courant.

Pour toute mesure entreprise en vertu de cet **article 59**, nous respecterons le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt

61. Est-ce qu'on peut mettre fin à mes Services ou à mon Contrat? Oui. Dans la mesure permise par les lois applicables, nous pouvons mettre fin à tout Service ou résilier ce Contrat, en vous donnant un préavis écrit d'au moins **30** jours, notamment si nous cessons d'offrir un Service auquel vous êtes abonné.

62. Dois-je toujours payer si mes Services sont suspendus? Oui. Vous êtes responsable du paiement des Services (y compris Notre Équipement) même s'ils sont suspendus. Si le problème à l'origine de la suspension n'a toujours pas été réglé dans un délai de **14** jours suivant la date de suspension, nous pouvons mettre fin à vos Services et reprendre possession de Notre Équipement. Si vous désirez reprendre votre abonnement au Service, vous devrez payer toutes les sommes dues et les frais d'installation, d'activation ou de réactivation applicables, indiqués à l'**Annexe A**, en plus des taxes applicables. Vous êtes responsable d'aviser les tiers fournisseurs de services, de marchandises ou de renseignements de la résiliation des Services ou de ce Contrat.

63. Est-ce qu'une partie de ce Contrat peut continuer de s'appliquer après la résiliation des Services? Oui. Les droits et les obligations qui, de par leur nature, sont maintenus à la résiliation demeureront en vigueur même après la résiliation du Service applicable ou du Contrat. Sans s'y limiter, les articles suivants en font partie : **l'article 15 (Vos renseignements), les articles 17 à 23 (Frais, facturation et paiement), les articles 44, 49 (Équipement), les articles 50 à 54 (Garanties et notre responsabilité), cet article 62 et le dernier paragraphe de l'article 13.**

Pour en savoir plus/Communiquer avec nous

64. Comment puis-je communiquer avec le Service à la clientèle? Si vous avez quelque question ou préoccupation que ce soit au sujet des Services ou de votre Contrat, nous serons heureux de vous aider. Les coordonnées sont fournies ci-dessous. Veuillez noter que les Services Internet, Téléphonie, Télé Fibe et Alt Télé sont fournis par (et votre Contrat est avec) Bell Canada; le Service Télé Satellite est fourni par (et votre Contrat est avec) Bell ExpressVu SEC.

Coordonnées	Soutien technique
Par téléphone (Internet, Téléphonie, Télé Fibe, Télé Satellite) : Du Québec ou de l'Ontario : 310 BELL (2355) D'ailleurs : 1 866 310-Bell (2355) Clavardage en ligne : bell.ca	Par téléphone (Internet, Téléphonie, Télé Fibe, Télé Satellite) : Du Québec ou de l'Ontario : 310 BELL (2355) D'ailleurs : 1 866 310-Bell (2355)
Pour plus d'information sur la façon de soumettre les plaintes à un niveau supérieur, visiter : bell.ca/cipouraideraffaires	

65. Fournissez-vous des outils afin d'aider à gérer mes factures? Oui. Avec Libre-service Affaires (bell.ca/libreserviceaffaires), nous fournissons des outils vous permettant de voir . Rendez-vous sur Libre-service Affaires (bell.ca/libreserviceaffaires) afin de configurer votre profil. En appelant au 310-BELL, le menu libre service offre certains fonctionnalités quant à la facture.

66. Qu'arrive-t-il si j'ai une plainte non résolue? Si vous avez une plainte que nous n'avons pas été en mesure de résoudre à votre satisfaction, vous pouvez communiquer avec la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (« CPRST ») : C.P. 56067, Place Minto RO, Ottawa (Ontario) K1R 7Z1. Sans frais : 1 888 221-1687. ATS : 1 877 782-2384. Télécopieur : 1 877 782-2924. Courriel : plaintes@ccts-cprst.ca. Site Web : ccts-cprst.ca.

ANNEXE A : FRAIS

En plus des Frais prévus dans les détails de votre service ou à bell.ca, dans la mesure permise par les lois applicables, vous pouvez être assujéti à certains des Frais de compte ou de service suivants. Tous les Frais peuvent être modifiés suivant le Contrat. Tous les Frais sont assujettis aux taxes applicables, et, à moins d'indication contraire, s'appliquent par événement. Des Frais supplémentaires autres que ceux indiqués ci-dessous peuvent s'appliquer, selon le Service commandé et votre Adresse de service. Dans un tel cas, nous vous aviserons avant qu'ils ne soient portés à votre compte. Les Frais peuvent être moindres dans certains endroits, cas, ou lorsque la loi l'exige.

FRAIS DE COMPTE	MONTANT
Supplément de retard	3 %/mois or 42,576 %/année
Insuffisance de fonds / paiement retourné / refus de prélèvement automatique *	30,00 \$
Paiement fait à l'aide du Service à la clientèle	2,00 \$; paiements faits en ligne gratuits

FRAIS DE SERVICE	MONTANT
Téléphonie	
Installation de prise téléphonique (1ère prise par visite du technicien)	75,00 \$
Installation de prise téléphonique (chaque prise supplémentaire par visite de technicien)	50,00 \$
Frais de résiliation anticipée par accès *	50 % du tarif mensuel avant les crédits jusqu'à 25,00 \$/mois X nombre de mois restant de la Durée fixe; max. 500,00 \$
Internet	
Frais de résiliation par accès *	50 % du tarif mensuel avant les crédits jusqu'à 25,00 \$/mois X nombre de mois restant de la Durée fixe; max. 500,00 \$
Web	
Frais de résiliation – Conception de site Web (Durée fixe de 1 an) *	Tarif mensuel X nombre de mois restant de la Durée fixe
Frais de résiliation – Hébergement (dans les 90 jours de l'abonnement) *	Frais d'enregistrement du nom de domaine
Frais de résiliation – Hébergement (Durée fixe de 1 an, après 6 mois) *	Tarif mensuel X nombre de mois restant de la Durée fixe
Frais de résiliation – Commerce électronique (dans les 90 jours de l'abonnement) *	99,00 \$
Télé	
Frais de résiliation, par accès *	50 % du tarif mensuel avant les crédits jusqu'à 25,00 \$/mois X nombre de mois restant de la Durée fixe; max. 500,00 \$

* Les frais de résiliation sont la contrepartie pour les Services.

ANNEXE B : POLITIQUE D'UTILISATION RESPONSABLE

Y a-t-il des règles concernant l'utilisation que je fais des Services? Oui. Les abus ou la mauvaise utilisation des Services ou de notre réseau peuvent avoir des incidences sur chaque client et il s'agit de quelque chose que nous prenons très au sérieux **et qui peut entraîner la résiliation de votre Contrat (voir l'article 58), ou mener à des accusations criminelles ou civiles.** N'oubliez pas que les Services comprennent Notre Équipement. Nous pouvons modifier, supprimer ou désactiver le logiciel utilisé dans Votre équipement afin que Votre équipement ne fonctionne plus ou immédiatement suspendre, restreindre, modifier ou résilier la totalité ou une partie des Services ou encore prendre toutes les mesures de sauvegarde nécessaires, si nous avons des motifs raisonnables de croire au non-respect des présentes dispositions (y compris par tout utilisateur, autorisé ou non). Par exemple, il vous est interdit :

(a) d'utiliser un Service, ou d'en permettre ou faciliter l'utilisation dans un but illégal, aux fins d'une infraction criminelle ou civile ou d'une atteinte aux droits de propriété intellectuelle, à des fins de harcèlement (y compris des transmissions ou appels perturbateurs, intimidants, importuns ou offensants), ou d'une manière qui contrevient à une loi ou un règlement ou aux politiques d'un hôte Internet, ou entraîne une perturbation des activités de notre réseau (y compris empêcher une utilisation équitable et proportionnée par autrui);

(b) d'installer ou d'utiliser tout Service ou d'en permettre l'utilisation sans lire et accepter les conditions de tout contrat de licence distinct ou les conditions d'utilisation que nous vous avons fournies pour l'utilisation du logiciel, du contenu (y compris la Programmation) et de la documentation (le cas échéant) relativement aux Services ou en violation de ces conditions;

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

(d) de télécharger en aval ou en amont, de rendre disponibles, de transmettre, d'afficher, de publier, de diffuser, de recevoir, de récupérer, de stocker ou de lier ou autrement reproduire, offrir, distribuer, permettre l'accès ou rendre accessibles 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 titulaire de ces droits; (ii) est diffamatoire, discriminatoire, violent ou obscène, qui constitue une exploitation des enfants ou de la propagande haineuse; (iii) constitue une atteinte à la vie privée, une falsification, une usurpation de l'identité ou appropriation de la personnalité ou l'établissement d'un lien ou d'un cadrage non autorisé; ou (iv) est conçu pour aider l'utilisateur à faire échec aux mesures de protection technologiques (comme les géoblocages, l'enregistrement et tout autre mécanisme antivol) ou à utiliser de manière frauduleuse des services de télécommunications ou de diffusion;

(e) d'utiliser tout Service à d'autres fins que pour votre entreprise (par exemple, aux fins de revente, de remise sur le marché, de transfert, de partage ou de réception de frais ou d'autres avantages pour l'utilisation d'un Service);

(f) de partager toute information quant à votre compte ou d'authentification (par exemple, tout nom d'utilisateur ou mot de passe) susceptible d'être utilisée pour accéder aux Services autrement que sur les lieux de votre entreprise à votre Adresse de service;

(g) de tenter de recevoir un Service sans payer les Frais applicables, de modifier ou de désassembler Notre Équipement, de changer tout identificateur attribué par nous ou une Compagnie de Bell, de tenter de contourner notre réseau, ou de restructurer, débrancher, retirer, réparer ou autrement perturber des Services, Notre Équipement ou nos installations;

(h) d'adapter, de reproduire, de traduire, de modifier, de décompiler, de désassembler, de désosser ou d'autrement perturber les logiciels, les applications ou les programmes utilisés en relation avec les Services (que nous détenons ou qui sont utilisés sous licence) à toute autre fin, y compris aux fins de « mise à l'essai » ou de recherche; ou, par l'entremise des Services, de modifier, d'altérer ou de maquiller les marques de commerce ou autres éléments de propriété intellectuelle 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;

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

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

Comment Bell assure l'accès équitable au réseau, le fonctionnement efficace et l'utilisation responsable des Services?

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

ENGAGEMENT EN CE QUI CONCERNE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nos Compagnies⁽¹⁾ s'engagent à préserver la confidentialité, l'exactitude et la sécurité de vos renseignements personnels. Aux termes de la Politique sur la protection de la vie privée de Bell, les « **renseignements personnels** » sont des renseignements sur vous qui permettent de vous identifier et qui sont protégés par la loi. Cet engagement en ce qui concerne la protection des renseignements personnels est un sommaire de notre Politique sur la protection de la vie privée et il met l'accent sur les points importants qui peuvent vous intéresser.

1. À quels renseignements notre Politique sur la protection de la vie privée s'applique-t-elle? Tous les renseignements personnels que nous recueillons, utilisons ou divulguons au sujet de nos clients qui sont des personnes physiques et de nos utilisateurs autorisés sont visés par cette Politique sur la protection de la vie privée. Ces renseignements peuvent comprendre votre nom, votre adresse postale, votre adresse de courriel, votre numéro de téléphone, des renseignements sur le crédit et des dossiers de facturation ou de service. Les lois applicables prévoient certaines exceptions quant à ce qui est habituellement considéré comme des renseignements personnels.

2. À quel moment les Compagnies recueillent-elles des renseignements personnels? Nous recueillons des renseignements au cours des processus de demande de renseignements, d'activation ou d'achat d'un produit ou service, lorsque nous vous fournissons un service (y compris du soutien technique ou pendant le traitement des réclamations et de services de garantie ou de réparation), automatiquement, lorsque vous utilisez nos produits et services ou que vous visitez nos sites Web, lorsque vous téléphonez à un centre d'appels et à l'aide des caméras de sécurité lorsque vous effectuez du

magasinage à l'un des commerces de détail de l'entreprise et également auprès de tiers, comme les agences de crédit ou d'autres tiers avec qui vous avez eu une relation de paiement.

3. Comment les Compagnies utilisent-elles mes renseignements personnels? Nous recueillons des renseignements à l'une des fins suivantes :

- établir et maintenir des relations commerciales responsables avec vous et vous fournir un service continu;
- tenter de comprendre les besoins et les préférences de nos clients et pour déterminer votre admissibilité aux produits et services;
- recommander des produits et services qui répondent à vos besoins;
- concevoir, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et services;
- gérer et développer nos activités commerciales;
- satisfaire à nos exigences juridiques et réglementaires.

Au besoin, nous vous demanderons de nouveau votre consentement avant d'utiliser vos renseignements personnels à toute nouvelle fin autre que celles qui sont énumérées ci-dessus.

4. À quel moment mes renseignements personnels sont-ils divulgués? Vos renseignements personnels peuvent aussi être communiqués entre les Compagnies et les marques, y compris Virgin Mobile et La Source. Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels dans plusieurs situations et aux fins énoncées dans notre Politique sur la protection de la vie privée, par exemple lorsque nous avons obtenu votre consentement exprès ou implicite. Au besoin, nous vous demanderons de nouveau votre consentement avant de divulguer vos renseignements personnels à une autre ou à d'autres fins.

5. Comment mes renseignements personnels sont-ils protégés? Nous utilisons des mesures de protection techniques et opérationnelles appropriées qui varient en fonction de la sensibilité des renseignements personnels en question. Tous nos employés qui ont accès à des renseignements personnels sont tenus d'en préserver la confidentialité. Les renseignements personnels que nous divulguons à des tiers sont régis par notre Politique sur la protection de la vie privée et par l'application de mesures de protection comparables dans nos ententes commerciales; ils sont également protégés par des mesures de protection supplémentaires, au besoin, en fonction de la sensibilité des renseignements personnels en cause.

6. Puis-je me soustraire à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de mes renseignements personnels par les Compagnies? Parfois. Vous pouvez décider que vos renseignements personnels ne seront pas utilisés pour un éventail de nos communications marketing, y compris le télémarketing ou le marketing postal, les messages électroniques commerciaux comme les courriels et les messages texte. Toutefois, lorsque l'obtention de vos renseignements personnels est raisonnablement nécessaire pour vous offrir les services que vous avez demandés ou pour le fonctionnement de notre réseau, vous ne pouvez pas continuer à utiliser les services tout en vous soustrayant à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels, car ce sont des conditions de service. Dans ces circonstances, vous devez mettre fin à vos services afin que cessent la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels.

7. Où puis-je trouver une copie de la Politique sur la protection de la vie privée? Vous pouvez obtenir une copie de la Politique sur la protection de la vie privée en ligne à l'adresse bell.ca/confidentialite ou en communiquant avec le Bureau pour la protection de la vie privée de Bell dont les coordonnées se trouvent ci-dessous. Veuillez également consulter nos pages Web sur la vie privée à bell.ca/confidentialite afin d'obtenir de plus amples renseignements. Les pages Web bell.ca/confidentialite contiennent une foire aux questions relatives à la vie privée.

8. Avez-vous d'autres questions ou préoccupations en ce qui concerne nos pratiques en matière de protection de la vie privée? Si vous avez toujours des préoccupations non résolues en ce qui concerne la protection de la vie privée, vous pouvez communiquer avec nous au numéro figurant sur votre facture. Si un représentant du service à la clientèle n'est pas en mesure de répondre à vos préoccupations à votre satisfaction, veuillez communiquer avec le Bureau de Bell pour la protection de la vie privée de Bell dont les coordonnées sont les suivantes :

160 rue Elgin, Ottawa (Ontario) K2P 2C4 ou par courriel à l'adresse privacy@bell.ca

(1) Dans cet Engagement en ce qui concerne la protection des renseignements personnels, les termes « nous », « notre », « nos » et « Compagnies » font référence aux sociétés et aux marques de la famille Bell comme elles existent au fil du temps, y compris : Bell Aliant, Bell Canada, Bell ExpressVu SEC (Bell Télé Satellite), Bell Média, Bell Mobilité, Cablevision du Nord, DMTS, KMTS, NorthernTel, Ontera, Solo Mobile et Télébec.