

Que trouve-t-on dans les modalités de service de Bell?

Notre contrat avec vous

1. Comment est-ce que j'accepte ce Contrat et que couvre-t-il?
2. Est-ce que Bell peut modifier le Contrat?
3. Est-ce que je peux faire des modifications?
4. Quelle est la durée du Contrat?
5. Est-ce que le Contrat ou les Services peuvent être transférés?

Vos renseignements et vos préférences de communication

6. Êtes-vous responsable de mes renseignements personnels?
7. Est-ce que vous collectez, utilisez ou communiquez les renseignements relatifs à mon crédit?
8. Comment puis-je m'assurer que vous disposez des coordonnées exactes pour mon compte?
9. Comment puis-je gérer mes préférences de communication?
10. Qu'arrive-t-il à mes renseignements personnels si je change d'équipement ou mon Appareil?

Facturation et paiement

11. Comment me facturez-vous les Services?
12. Est-ce que mon forfait de Service sans fil inclut un frais d'accès au système et (ou) un frais de service 9-1-1?
13. Quand mon paiement est-il dû?
14. Comment un compte est-il facturé pour les Services sans fil prépayés?
15. Quand allez-vous facturer ma carte de crédit ou débiter mon compte bancaire?
16. Comment puis-je contester des Frais sur ma facture?
17. Comment fonctionnent les offres?
18. Comment sont facturés les appels interurbains faits avec la téléphonie résidentielle et l'utilisation d'Internet?
19. Comment calculez-vous mes Frais d'utilisation des Services sans fil?
20. Comment fonctionne le partage des données des Services sans fil?
21. Que se passe-t-il si je dépasse les limites d'utilisation?
22. Est-ce qu'un dépôt ou un paiement provisoire peut être exigé?
23. Que se passe-t-il si j'ai un autre compte avec une société de Bell qui est en retard de paiement?
24. Fournissez-vous des outils pour aider à gérer mes factures?

Services

25. Dans quelles circonstances n'êtes-vous pas en mesure d'installer les Services résidentiels tels que commandés?
26. Où les Services sans fil sont-ils disponibles?
27. Quels facteurs peuvent avoir un impact sur la performance des Services?
28. Quel est l'impact d'une panne de courant sur mes Services résidentiels?
29. Y a-t-il des moments où l'accès au 9-1-1 n'est pas disponible?
30. Êtes-vous responsable des alertes d'urgence?
31. Est-ce que le numéro de téléphone ou les identifiants que vous m'attribuez m'appartiennent?
32. Comment puis-je transférer les Services (y compris un numéro de téléphone)?
33. Comment gérez-vous mon contenu?
34. Comment est-ce que Bell assure l'accès équitable au réseau, le fonctionnement efficace et l'utilisation responsable des Services?
35. Comment suis-je responsable de mon compte?
36. Est-ce qu'il peut arriver que Bell remplace ses équipements ou ses réseaux?
37. Est-ce que vous modifiez les logiciels?

Contenu ou programmation télé

38. Est-ce que je peux rediffuser, partager ou copier le contenu ou la programmation télé?
39. Le contenu ou la programmation télé auquel je suis abonné est-il toujours disponible?
40. Quelles règles et quels prix s'appliquent à la programmation à la carte et sur demande?
41. Quelles règles s'appliquent aux forfaits de programmation de sports?
42. Est-ce que je peux regarder le contenu ou la programmation télé auquel je suis abonné sur mes appareils personnels?
43. Puis-je faire des changements à ma programmation télé?
44. Une période minimale d'abonnement est-elle requise pour certaines programmations télé?

Équipement pour les Services résidentiels

45. Comment puis-je obtenir l'équipement auprès de vous et comment est-il installé?
46. Et si je choisis l'auto-installation?
47. Quand avez-vous besoin d'accéder à mes lieux?
48. Quand faut-il que je retourne l'équipement de Bell?

Votre Appareil pour les Services sans fil

49. Quelles sont les options d'Appareil?
50. Quelle est votre politique de retour d'Appareil?
51. Que se passe-t-il si mon Appareil est perdu ou volé?

Garanties et notre responsabilité

52. Quelles sont les garanties sur les Services, l'équipement ou les Appareils?
53. Donnez-vous des crédits en cas de panne de service?
54. Comment est-ce que Bell limite sa responsabilité?

Annulation et suspension des Services

55. Comment puis-je annuler mes Services?
56. Que dois-je payer sur ma facture finale?
57. Pouvez-vous annuler ou suspendre mes Services ou mettre fin au Contrat?
58. Qu'arrive-t-il si mes Services sont suspendus?
59. Est-ce qu'une partie de ce Contrat continue de s'appliquer après l'annulation des Services?

Pour en savoir plus/Communiquer avec nous

60. Ce Contrat est-il offert sous d'autres formats?
61. Si j'ai un handicap, ai-je droit à une période d'essai?
62. Qu'arrive-t-il si j'ai une plainte non résolue?

Engagement sur la protection de la vie privée

Annexe A – Politique d'utilisation acceptable

Annexe B – Entretien de téléphone mobile/intelligent

Modalités de service de Bell

Le contrat est entre **vous** et :

- **Bell Canada** pour l'Internet, la téléphonie, Télé Fibe et l'Appli Télé Fibe; et **Bell ExpressVu SEC** pour la télé satellite, (ensemble « **Services résidentiels** »);
- **Bell Mobilité inc.** pour les services Mobilité (« **Services sans fil** »);

(« **Bell** » ou « **nous** »).

Bell relève de la réglementation fédérale et le Contrat est régi par les lois fédérales du Canada, y compris le Code sur les services Internet, le Code des fournisseurs de services de télévision et le Code sur les services sans fil du CRTC. Vous trouverez plus d'information sur ces Codes sur crtc.gc.ca. Les lois provinciales peuvent aussi s'appliquer.

Notre contrat avec vous

- Comment est-ce que j'accepte ce Contrat et que couvre-t-il?**

Les détails de vos services, les présentes modalités de service et toute annexe jointe font partie de votre contrat avec nous (« **Contrat** »). Vous acceptez les modalités du Contrat en utilisant ou en vous abonnant aux Services.

Le Contrat couvre les Services résidentiels et sans fil que nous vous fournissons, y compris :

 - votre forfait et toutes les fonctionnalités qui y sont liées;
 - la programmation télé;
 - l'équipement ou les installations qui nous appartiennent et l'équipement que nous vous louons (« **Notre équipement** »); et
 - tout appareil sans fil utilisé avec les Services sans fil (« **Appareil** »)

(ensemble, « **Services** »; les références à « équipement » désignent à la fois Notre équipement et votre équipement).
- Est-ce que Bell peut modifier le Contrat?**

Nous pouvons modifier les Services et toute modalité du Contrat, y compris augmenter les Frais (voir l'**article 11**). Si requis, nous vous aviserons de ces modifications par écrit, au moins 30 jours (60 jours pour certaines modifications liées aux services Internet) avant la date d'entrée en vigueur, en utilisant un moyen raisonnable pour le porter à votre attention, par exemple, en l'affichant sur bell.ca, en l'incluant sur ou avec votre facture, par la poste, par courriel ou par message texte.

Lorsque la loi applicable l'exige :

 - l'avis de modification décrira la nouvelle clause ou la clause amendée et l'ancienne version de la clause, la date d'entrée en vigueur de l'amendement, ainsi que vos droits si vous n'êtes pas d'accord avec l'amendement; et
 - si la modification augmente vos obligations ou réduit les nôtres, vous pouvez refuser l'amendement et annuler le Contrat sans pénalité, en nous avisant au plus tard 30 jours après la date d'entrée en vigueur de l'amendement.

Si vous refusez la modification, votre recours consiste à annuler le Service concerné ou le Contrat (voir les **articles 55 et 56**).

Aucune autre déclaration (écrite ou verbale) ne modifiera le Contrat.
- Est-ce que je peux faire des modifications?**

Vous ne pouvez pas modifier ces modalités de service de quelque manière que ce soit.

Vous pourriez être en mesure d'ajouter, de changer ou de retirer un Service. Dans certaines circonstances, vous pourriez avoir à payer des Frais d'annulation (voir l'**article 56**). Pour savoir si des frais additionnels s'appliquent, vérifiez les détails de votre forfait ou encore, allez sur MonBell (téléchargez l'appli ou en ligne monbell.ca), bell.ca ou communiquez avec nous.

Si vous déménagez, vous devrez peut-être changer vos Services, forfait ou numéro de téléphone. Certains Services et forfaits ne sont offerts qu'à certains endroits.
- Quelle est la durée du Contrat?**

Il n'y a pas de durée établie, sauf si vous acceptez une durée de plus de 1 mois (« **Période d'engagement** »). A la fin de la Période d'engagement, nous continuerons de vous fournir le Service sans durée établie, aux prix alors en vigueur.
- Est-ce que le Contrat ou les Services peuvent être transférés?**

Vous ne pouvez pas transférer ou céder le Contrat, votre compte ou les Services (y compris les minutes ou données mensuelles) sans notre consentement écrit. Nous pouvons transférer ou céder tout ou partie de ce Contrat (y compris les droits sur les comptes débiteurs). Nous pouvons aussi déplacer les Services sur d'autres réseaux ou plateformes, ou changer de fournisseurs.

Vos renseignements et vos préférences de communication

- Etes-vous responsable de mes renseignements personnels?**

Nous sommes responsables de la manière dont nous collectons, utilisons et divulguons vos renseignements personnels. Notre Engagement sur la protection de la vie privée, à la fin de ces modalités, est un résumé de notre Politique sur la protection de la vie privée et présente les points importants qui pourraient vous intéresser. Voir notre Politique sur la protection de la vie privée sur bell.ca/confidentialite.
- Est-ce que vous collectez, utilisez ou communiquez les renseignements relatifs à mon crédit?**

Pour évaluer votre solvabilité, mettre à jour vos renseignements, activer les Services ou pour contribuer aux efforts de recouvrement, nous pouvons :

 - effectuer des vérifications de crédit;
 - collecter et utiliser des renseignements sur votre crédit et vos antécédents de paiement auprès de Nos sociétés, d'agences d'évaluation du crédit ou de fournisseurs de crédit ; ou
 - divulguer votre crédit et vos antécédents de paiement à Nos sociétés, aux agences d'évaluation du crédit ou aux fournisseurs de crédit.

Nous pouvons aussi exiger un dépôt de garantie (voir l'**article 22**).

« **Nos sociétés** » incluent :

 - Bell Canada, et les autres marques qu'elle opère (Bell Aliant, Bell Aliant Maison intelligente, Bell MTS, DMTS, EBOX, KMTS, Ontera et Virgin Plus);

- Bell Maison intelligente et Bell Sécurité et Domotique opérées par Les Industries AlarmForce inc.;
- Bell MTS Maison intelligente opérée par AAA Alarm Systems Ltd.;
- Bell Télé Satellite opérée par Bell ExpressVu SEC;
- Bell Mobilité inc. et les autres marques qu'elle opère (Lucky Mobile, Solo Mobile et Virgin Plus);
- Bell Média inc.; et
- d'autres affiliées et les marques qu'elles opèrent (Cablevision du Nord de Québec, Groupe Maskatel SEC, NorthernTel SEC, Northwestel inc. et Télébec SEC).

- 8. Comment puis-je m'assurer que vous disposez des coordonnées exactes pour mon compte?**
- Vous êtes responsable de tenir à jour :
- vos coordonnées y compris, pour les Services résidentiels, l'adresse des lieux où les services sont fournis (« **Adresse de service** »);
 - votre adresse courriel; et
 - vos informations de paiement.
- Vérifiez sur MonBell (téléchargez l'appli ou en ligne monbell.ca) ou appelez-nous pour confirmer que les renseignements dont nous disposons sont exacts.
- 9. Comment puis-je gérer mes préférences de communication?**
- Vous pouvez vous désabonner ou gérer vos préférences de communication pour les messages commerciaux électroniques sur bell.ca/preferences-courriel. Vous pouvez vous soustraire aux messages de télémarketing en appelant au 1 800 667-0123.
- Même si vous choisissez de ne plus recevoir de communications marketing, vous continuerez de recevoir les communications relatives aux Services.
- 10. Qu'arrive-t-il à mes renseignements personnels si je change d'équipement ou mon Appareil?**
- Vous êtes responsable de supprimer tout renseignement personnel contenu sur l'équipement ou l'Appareil.

Facturation et paiement

- 11. Comment me facturez-vous les Services?**
- Les frais (plus les taxes applicables) pour les Services peuvent inclure et sont facturés comme suit :
- votre forfait mensuel, qui peut être assujéti à une Période d'engagement, à l'avance;
 - les options mensuelles, comme des données additionnelles, qui ne sont pas assujétiées à une Période d'engagement, à l'avance;
 - payables à l'utilisation ou l'utilisation additionnelle, au tarif en vigueur lors de l'achat ou de l'utilisation;
 - les frais uniques lorsque vous les engagez, comme les frais d'administration, de traitement de paiement, de transaction, d'activation ou d'annulation (pour en savoir plus, pour les Services sans fil, voir bell.ca/mobilite-uniques et, pour les Services résidentiels, voir bell.ca/residentiel-uniques);
 - les frais mensuels de location de Notre équipement, à l'avance;
 - les frais d'Appareil, comme les versements mensuels Paiements intelligents et le montant différé de l'Option de retour d'appareil, lorsqu'engagé; et
 - les frais de tiers, comme les frais du gouvernement pour le 9-1-1, à l'avance ou lorsqu'engagés;
- (ensemble, « **Frais** »).
- 12. Est-ce que mon forfait de Service sans fil inclut un frais d'accès au système et (ou) un frais de service 9-1-1?**
- Les frais d'accès au système et les frais de service 9-1-1 peuvent faire partie de votre forfait en contrepartie de la fourniture des Services (contrairement aux frais 9-1-1 du gouvernement qui sont exigés ou perçus par un gouvernement). Vous pouvez choisir un autre forfait qui ne comporte pas de frais d'accès au système ou de frais de service 9-1-1.
- 13. Quand mon paiement est-il dû?**
- Nous vous facturons tous les mois et votre paiement est dû dès réception. Votre facture indique les méthodes de paiement acceptées. Si votre compte est pour des Services sans fil prépayés, voir l'**article 14**.
- Si vous ne payez pas dans les 30 jours suivant la date de la facture, vous devrez payer des intérêts sur le solde dû, au taux d'intérêt de 3 % par mois (42.576 % par an), calculés et composés mensuellement à partir de la date de la facture (« **Frais de retard** »). Nous pouvons référer votre compte à des agences de recouvrement si vous ne payez pas les Frais dus à Nos sociétés mentionnées à l'**article 7**.
- Si votre paiement est refusé par votre banque pour insuffisance de fonds, nous pouvons vous facturer des frais.
- 14. Comment un compte est-il facturé pour les Services sans fil prépayés?**
- Vous ne recevrez pas de facture chaque mois. Les Frais suivants sont débités des fonds que vous déposez dans votre compte :
- votre forfait et les options, à l'avance;
 - les Frais uniques, lorsque vous les engagez, comme les frais de transaction ou d'activation; et
 - les Frais à l'utilisation, au fur et à mesure.
- Les fonds prépayés ne sont pas remboursables. Les fonds de votre compte sont disponibles pour le nombre de jours que nous spécifions (« **Période active** »). Dans les 7 jours suivant la fin de la Période active, ces fonds peuvent être restaurés si vous déposez des fonds additionnels. Vous pouvez ajouter de nouveaux fonds en « rechargeant » et la nouvelle Période active s'applique à tous les fonds à partir du moment où vous les rechargez.
- 15. Quand allez-vous facturer ma carte de crédit ou débiter mon compte bancaire?**
- Vous nous autorisez à facturer votre carte de crédit ou débiter votre compte bancaire de tous les Frais lorsque :
- vous établissez le paiement préautorisé;
 - vous effectuez un paiement; ou
 - si votre compte est pour des Services sans fil prépayés, vous « rechargez » de nouveaux fonds.

- 16. Comment puis-je contester des Frais sur ma facture?** Si vous contestez quelque Frais que ce soit, vous pouvez le faire dans les 90 jours suivant la date de la facture. Les Frais contestés ne sont pas considérés comme étant en souffrance, sauf si nous concluons que les Frais sont corrects. Vous devez payer toutes les parties non contestées des Frais dans les 30 jours suivant la date de la facture originale, faute de quoi vous devrez payer des Frais de retard pour la partie non contestée.
- 17. Comment fonctionnent les offres?** Nous pouvons appliquer tous crédits, primes ou offres (y compris pour les Services groupés ou multiples) à votre compte tant que :
- nous maintenons ces crédits, primes ou offres; et
 - vous rencontrez les conditions d'admissibilité.
- Nous pouvons modifier les crédits, primes ou offres et les conditions d'admissibilité en tout temps.
- Avant d'apporter des modifications aux Services (y compris à la programmation télé ou aux fonctionnalités), consultez les restrictions et les conditions d'admissibilité, car certaines modifications peuvent entraîner la perte de ou des modifications aux crédits ou offres.
- Les crédits peuvent ne pas s'appliquer aux périodes de facturation partielles. Cela signifie, par exemple, que si un Service est annulé au milieu d'une période de facturation, vous ne bénéficierez pas du crédit pour cette période de facturation partielle.
- Les fonds promotionnels fournis aux comptes de Services sans fil prépayés ne modifient pas la Période active de votre solde existant.

- 18. Comment sont facturés les appels interurbains faits avec la téléphonie résidentielle et l'utilisation d'Internet?** Les appels interurbains sont arrondis à la minute supérieure la plus proche (par exemple, un appel de 9 minutes et de 14 secondes sera arrondi à 10 minutes). Voir bell.ca/interurbain pour les tarifs d'interurbains. L'utilisation des données est arrondie au kilooctet supérieur le plus proche (par exemple, un téléchargement de 0,25 Ko sera arrondi à 1 Ko).

- 19. Comment calculez-vous mes Frais d'utilisation des Services sans fil?**

Voix (appels locaux et interurbains)	Les appels locaux et interurbains sont arrondis à la minute supérieure la plus proche (par exemple, un appel de 9 minutes et 14 secondes sera arrondi à 10 minutes). Si vous appelez un numéro de téléphone à l'extérieur de votre zone de couverture locale ou si vous recevez un appel téléphonique alors que vous êtes à l'extérieur de votre zone de couverture locale, les frais d'interurbains vous seront facturés. Pour une explication des zones de couverture locale et interurbaine, voir bell.ca/couverture . Des frais additionnels peuvent s'appliquer aux appels vers des numéros de téléphone spéciaux, y compris ceux qui commencent par un « # » ou un « * » ou des codes courts (facturés par appel).
Messages texte	Facturés par message texte, qu'il soit reçu ou envoyé. Des frais additionnels peuvent s'appliquer pour certains messages texte tels que : <ul style="list-style-type: none"> • les textos surfacturés; • les messages texte envoyés ou reçus avec une application de messagerie ou une ligne de téléphone filaire; ou • les messages texte reçus en itinérance ou à partir d'un numéro de téléphone américain ou international.
Données	L'utilisation des données est arrondie au kilooctet supérieur le plus proche (par exemple, un téléchargement de 0,25 Ko sera arrondi à 1 Ko). Les frais s'appliquent à partir du moment où une transmission de données commence, qu'elle ait été envoyée ou reçue avec succès ou non. Certaines applications peuvent générer une utilisation de données même si vous ne les utilisez pas activement. Certains forfaits et fonctionnalités ne comprennent pas les données pour les modems ou en mode modem (<i>tethering</i>).
Itinérance	Il y a itinérance (au Canada ou à l'étranger) lorsque votre Appareil utilise le réseau d'un autre fournisseur de services sans fil pour envoyer ou recevoir des transmissions vocales, de textes ou de données. Pour connaître les tarifs d'itinérance en vigueur, consultez bell.ca/itinérance . Les pratiques d'arrondissement pour l'itinérance aux États-Unis et à l'étranger peuvent varier.

- 20. Comment fonctionne le partage des données des Services sans fil?** Pour les utilisateurs de votre compte avec un forfait admissible, les données partageables des forfaits admissibles sont combinées et disponibles selon le principe du premier arrivé, premier servi.
- 21. Que se passe-t-il si je dépasse les limites d'utilisation?** Vous êtes responsable de toute utilisation. Cette utilisation inclut celle générée automatiquement par l'équipement, votre Appareil ou les applications. Vous serez facturé pour toute utilisation qui dépasse les limites d'utilisation de votre forfait ou vos options aux taux fixés dans le Contrat, sur MonBell (téléchargez l'appli ou en ligne monbell.ca), bell.ca ou, pour les Services sans fil, bell.ca/fraisutilisation.

- 22. Est-ce qu'un dépôt ou un paiement provisoire peut être exigé?** Un dépôt peut être exigé et si tel est le cas, nous vous en donnerons la raison.
- Nous utiliserons le dépôt et tout intérêt accumulé pour payer les Frais impayés ou d'autres montants que vous nous devez ou que vous devez à l'une de Nos sociétés. Nous vous rembourserons le solde du dépôt, le cas échéant, lorsque :
- les Services sont annulés; ou
 - les conditions requises pour le dépôt ne s'appliquent plus (généralement, 6 mois à compter de la date de réception du dépôt si toutes les factures sont payées en totalité et à temps).
- Pour les comptes de Services sans fil avec plusieurs dépôts, nous vous rembourserons le solde, le cas échéant :
- lorsque tous les Services du compte sont annulés;
 - généralement, 6 mois à compter de la date de réception du dernier dépôt si toutes les factures sont payées en totalité et à temps.
- Dans des circonstances exceptionnelles, nous pouvons également vous demander de payer les Frais sur une base provisoire. Dans ce cas, vous devez payer ces Frais au plus tard à la date d'échéance requise pour éviter l'annulation ou la suspension des Services.
- 23. Que se passe-t-il si j'ai un autre compte avec une société de Bell qui est en retard de paiement?** Si vous avez un autre compte avec l'une de Nos sociétés qui est en souffrance, nous pouvons vous facturer, percevoir ou compenser les montants dus. Si vous ne payez pas ces montants en souffrance, nous pouvons également refuser de vous fournir les Services.
- 24. Fournissez-vous des outils pour aider à gérer mes factures?** Allez sur bell.ca et MonBell (téléchargez l'appli ou en ligne monbell.ca) pour trouver des outils pour vous aider à gérer vos factures, y compris, le cas échéant, des notifications sur l'utilisation de données, l'itinérance, les limites de données et des outils de surveillance d'utilisation.

Services

- 25. Dans quelles circonstances n'êtes-vous pas en mesure d'installer les Services résidentiels tels que commandés?** Il peut arriver que nous ne soyons pas en mesure d'installer les Services ou de continuer à les fournir dans certaines circonstances, y compris :
- la disponibilité du réseau;
 - la congestion ou l'interférence sur le réseau;
 - la géographie;
 - les restrictions ou limitations imposées par des tiers;
 - l'inaccessibilité des lieux; ou
 - l'état des lieux, qui sont votre responsabilité, y compris le câblage et votre équipement.
- Dans de tels cas, il se peut que nous ayons à apporter des changements aux Services.
- Nous pouvons aussi refuser d'installer les Services ou de continuer à vous les fournir si nous devons engager des dépenses commercialement déraisonnables qui ne peuvent être supportées par vos Frais.
- 26. Où les Services sans fil sont-ils disponibles?** Nous et nos partenaires d'itinérance pouvons apporter des modifications aux réseaux ou aux zones de couverture géographique (tant au Canada qu'à l'étranger). Voir bell.ca/couverture pour nos plus récentes zones de couverture de Service.
- 27. Quels facteurs peuvent avoir un impact sur la performance des Services?** La performance, la vitesse ou la disponibilité des Services peuvent être affectées par plusieurs facteurs, notamment :
- la configuration, la compatibilité et l'emplacement de l'équipement, du réseau ou de votre Appareil;
 - les conditions météorologiques ou la géographie;
 - les restrictions ou limitations imposées par des tiers;
 - les changements au réseau ou aux zones de couverture géographique;
 - la congestion ou l'interférence sur le réseau;
 - les pannes de réseau, y compris pendant les mises à niveau planifiées du matériel ou des logiciels;
 - les pannes de courant (pour les Services résidentiels, voir aussi l'**article 28**);
 - la défaillance de l'équipement ou de l'Appareil, notamment s'il a été modifié ou endommagé; ou
 - le redémarrage du modem, qu'il soit spontané ou pour toute autre raison.
- Nous ne sommes pas responsables des autres services que vous avez et qui pourraient être affectés par la performance, la vitesse ou la disponibilité des Services, par exemple :
- les services de communication ou équipements de tiers; ou
 - les systèmes d'alarme surveillés ou des appareils médicaux surveillés (y compris ceux que nous surveillons).
- En raison des limitations de l'équipement ou de l'Appareil, les Services peuvent ne pas atteindre les vitesses maximales.
- 28. Quel est l'impact d'une panne de courant sur mes Services résidentiels?** Les Services résidentiels ne fonctionneront pas durant une panne de courant s'il n'y a pas de pile de secours ou si la pile est épuisée. Il est aussi possible que les services de communication ou équipements de tiers, les systèmes d'alarme surveillés ou des appareils médicaux surveillés (y compris ceux que nous surveillons) ne fonctionnent pas dans ces circonstances.
- Pour la téléphonie résidentielle, l'accès au 9-1-1 ne fonctionnera pas durant une panne de courant s'il n'y a pas de pile de secours. Une pile de secours n'est pas incluse avec les Services et nous n'en offrons pas. Il vous incombe de vous procurer une pile de secours compatible si vous le souhaitez, ainsi que d'en assurer la surveillance, l'entretien et le remplacement, et ce, même si dans le passé, il se peut que nous vous en ayons fourni une. Nous vous recommandons de prévoir un autre moyen de contacter les services d'urgence 9-1-1, par exemple un téléphone sans fil.
- 29. Y a-t-il des moments où l'accès au 9-1-1 n'est pas disponible?** L'accès aux services d'urgence 9-1-1 peut ne pas fonctionner lorsque les Services ne sont pas disponibles (voir l'**article 27**). Nous ne sommes pas responsables en cas de difficulté à accéder aux services d'urgence 9-1-1.

- 30. Etes-vous responsable des alertes d'urgence?** Les alertes d'urgence sont requises par la loi et nous ne sommes pas responsables de ces alertes, y compris leur contenu, du moment de leur envoi ou de leur réception.
- 31. Est-ce que le numéro de téléphone ou les identifiants que vous m'attribuez m'appartiennent?** Vous n'êtes pas propriétaire d'un numéro de téléphone ou identifiant qui vous est assigné. Nous pouvons modifier, retirer ou réattribuer tout numéro de téléphone, adresse courriel ou autre identifiant.
- 32. Comment puis-je transférer les Services (y compris un numéro de téléphone)?** Lorsque vous vous abonnez à nos Services, dites-nous que vous souhaitez transférer les services et votre numéro de téléphone de votre fournisseur actuel. Nous pouvons alors contacter ce fournisseur en votre nom pour annuler les services et effectuer le transfert. La plupart des numéros de téléphone peuvent être transférés, mais pas tous.
- Lorsque vous transférez vos Services vers un nouveau fournisseur, nous ne sommes pas responsables de l'interruption ou de la déconnexion de tout service ou de la perte de tout crédit ou offre quant à cette demande de transfert. Le « transfert » d'un numéro de téléphone ne comprend pas le transfert des services rattachés, y compris les messages vocaux et applications. Avant que votre nouveau fournisseur n'annule un Service en votre nom, vous avez la responsabilité d'examiner l'impact que cette annulation peut avoir sur votre admissibilité à tout crédit ou offre. Pour en savoir plus, voir bell.ca/transferabilite.
- 33. Comment gérez-vous mon contenu?** Nous supposons que vous êtes propriétaire ou que vous avez les droits d'utilisation de tout contenu que vous téléchargez ou transmettez de toute autre manière en utilisant les Services. Nous pouvons utiliser votre contenu afin de fournir les Services.
- 34. Comment est-ce que Bell assure l'accès équitable au réseau, le fonctionnement efficace et l'utilisation responsable des Services?** Nous pouvons utiliser des méthodes de gestion de nos réseaux telles que la priorisation ou la dépriorisation et des pratiques de gestion du trafic Internet, qui peuvent inclure :
- l'allocation de la bande passante (qui peut avoir un impact sur les vitesses);
 - le filtrage du pourriel et du contenu malveillant ou illicite;
 - les mécanismes antivirus; ou
 - des mesures visant à protéger l'intégrité de nos réseaux (telles que le blocage de votre trafic ou autre en cas d'attaque par déni de service).
- Pour une description de nos pratiques de gestion du trafic Internet, voir bell.ca/PGTI.
- Vous devez respecter, et nous appliquons, les règles de la « **Politique d'utilisation responsable** » à l'**Annexe A**. Nous avons le droit (mais pas l'obligation) de surveiller les Services, y compris votre utilisation des Services et l'emplacement de l'équipement qui reçoit les Services et votre Appareil.
- Nous pouvons surveiller ou investiguer tout contenu, utilisation de la programmation télé ou votre utilisation de nos réseaux, y compris l'utilisation de la bande passante et comment elle affecte les Services ainsi que le fonctionnement et l'efficacité de notre réseau.
- Nous pouvons divulguer toute information nécessaire pour nous assurer que les Services ne sont pas utilisés de manière contraire à la Politique d'utilisation responsable ou conformément à notre Politique sur la protection de la vie privée.
- 35. Comment suis-je responsable de mon compte?** Vous êtes responsable :
- de la protection de vos comptes et mots de passe;
 - pour toute utilisation de votre compte et des Services, par vous-même et par tout autre utilisateur;
 - de la désignation d'utilisateurs autorisés sur votre compte et de nous informer si vous souhaitez ajouter ou retirer des utilisateurs; et
 - du paiement de tous les Frais facturés à votre compte, qu'ils aient été autorisés par vous ou non.
- Pour les comptes de Services sans fil pour petites entreprises, l'entreprise et les utilisateurs individuels sont solidairement responsables de toutes les obligations dans le présent Contrat, tant individuellement qu'ensemble.
- Si vous n'accédez pas au contenu rattaché à votre compte, comme les courriels ou les messages vocaux, à l'intérieur d'un certain temps ou si le Service est annulé, nous pouvons le supprimer.
- 36. Est-ce qu'il peut arriver que Bell remplace ses équipements ou ses réseaux?** Pour continuer à fournir les Services, nous pouvons remplacer, modifier ou mettre à niveau Notre équipement, nos réseaux et plateformes. Plutôt que de maintenir la technologie existante, nous pouvons choisir de la remplacer par une autre technologie et il se peut que vous ayez à nous donner accès à vos lieux (voir l'**article 47**).
- Vous devez vous assurer que votre équipement et votre Appareil restent compatibles avec les Services. Si ce n'est pas le cas, vous devrez annuler les Services sinon, ils continueront à vous être facturés.
- 37. Est-ce que vous modifiez les logiciels?** Nous pouvons modifier nos logiciels (ou ceux de tiers) sur l'équipement et votre Appareil dans la mesure où ces modifications sont raisonnablement nécessaires pour le fonctionnement efficace et continu des Services. Nous pouvons aussi être amenés à le faire pour nous assurer que les logiciels restent compatibles et fonctionnent correctement avec les améliorations technologiques apportées aux Services. Ces modifications peuvent être nécessaires pour que vous puissiez continuer à recevoir les Services.

Contenu ou programmation télé

- 38. Est-ce que je peux rediffuser, partager ou copier le contenu ou la programmation télé?** Nous pouvons fournir du contenu ou de la programmation télé provenant de Nos sociétés ou de tiers. Vous ne pouvez pas rediffuser, copier, partager ou transmettre tout contenu ou programmation télé peu importe la forme, ni facturer ou recevoir de frais pour ceux-ci.
- La programmation télé est pour votre visionnement privé à votre Adresse de service, à l'exception de ce qui est autorisé sur certains appareils personnels (voir l'**article 42**). Les récepteurs télé doivent rester et être utilisés uniquement à votre Adresse de service.

39. **Le contenu ou la programmation télé auquel je suis abonné est-il toujours disponible?** Tout le contenu ou la programmation télé est fourni sous réserve de disponibilité et est sujet à changement. Tout remboursement ou crédit pour les interruptions ou la non-disponibilité est à notre discrétion.
40. **Quelles règles et quels prix s'appliquent à la programmation à la carte et sur demande?** Vous pouvez acheter de la programmation à la carte et sur demande. Les prix sont disponibles sur bell.ca, à l'écran durant le processus d'achat ou en communiquant avec nous. Toutes les ventes sont finales. Nous ne sommes pas responsables pour les événements annulés ou pour l'impossibilité de fournir la programmation à la carte ou sur demande. Des frais d'utilisation de données peuvent s'appliquer pour la programmation sur demande avec la télé satellite.
41. **Quelles règles s'appliquent aux forfaits de programmation de sports?** Les abonnements aux forfaits de programmation de sports se poursuivent de saison en saison, au prix alors en vigueur. Vous serez avisé de la date limite d'annulation d'avant-saison applicable, afin que vous puissiez annuler votre abonnement sans frais. Si vous annulez après cette date limite, vous devrez payer le montant total (ou les versements restants) de la saison. Aucun crédit ou remboursement ne sera accordé après la date limite d'annulation d'avant-saison.
42. **Est-ce que je peux regarder le contenu ou la programmation télé auquel je suis abonné sur mes appareils personnels?** Lorsque le fournisseur de contenu ou de programmation télé le permet, vous pouvez visionner certains contenus ou programmation télé sur votre Appareil et certains autres appareils personnels.
Le visionnement du contenu ou de la programmation télé peut être assujéti à des frais d'utilisation de données. Les services interactifs et les applications peuvent également entraîner des frais additionnels d'utilisation de données (y compris lorsqu'accédés par le récepteur télé). Vous êtes responsable de tous les frais d'utilisation de données.
Une limite peut s'appliquer au nombre et au type d'appareil pouvant être utilisé. Voir, par exemple, bell.ca/appareilscompatibles.
43. **Puis-je faire des changements à ma programmation télé?** Vous pouvez commander une nouvelle programmation télé (et obtenir des informations sur les Frais applicables) ou changer votre programmation télé en ligne au moyen de MonBell (téléchargez l'appli ou en ligne monbell.ca) ou en communiquant avec nous.
44. **Une période minimale d'abonnement est-elle requise pour certaines programmations télé?** Certaines programmations télé peuvent être soumises à une période minimale d'abonnement. Si vous annulez la programmation télé, nous la supprimerons à compter de la date de la période de facturation qui suit votre demande, sans crédit ni remboursement.

Équipement pour les Services résidentiels

45. **Comment puis-je obtenir l'équipement auprès de vous et comment est-il installé?** Vous pouvez être en mesure :
 - d'acheter certains équipements; ou
 - de louer Notre Équipement.
Notre Équipement, y compris les cartes à puce pour la télé satellite, nous appartient. Nous pouvons remplacer toute partie de Notre Équipement par un équipement neuf ou remis à neuf. Notre Équipement ne peut être installé et activé qu'à l'Adresse de service. Si vous louez Notre équipement et qu'il est perdu ou volé, vous être responsable de tous les coûts reliés au remplacement que nous devons faire.
Si vous êtes abonné à télé Fibe ou satellite, le nombre de récepteurs que vous pouvez activer est limité.
46. **Et si je choisis l'auto-installation?** Vous êtes responsable de l'installation et de l'activation. Si vous n'installez ou n'activez pas l'équipement dans le délai que nous avons spécifié, nous pouvons annuler votre commande et vous devez retourner Notre équipement (voir l'**article 48**).
47. **Quand avez-vous besoin d'accéder à mes lieux?** Vous devez nous donner (y compris à nos agents ou sous-traitants tiers) l'accès à vos lieux, que ce soit pour votre bénéficiaire ou celui d'autres personnes, pour installer, entretenir, remplacer ou mettre à niveau :
 - Notre Équipement;
 - les Services; ou
 - nos réseaux.
48. **Quand faut-il que je retourne l'équipement de Bell?** En cas d'annulation, vous devez retourner Notre équipement, en bon état, dans les 30 jours. Sinon, nous pouvons facturer des frais de non-retour. Voir bell.ca/residentiel-uniques.
De plus, à la fin de la durée de vie utile de Notre équipement (que nous déterminons), nous pouvons :
 - retirer Notre Équipement;
 - abandonner Notre Équipement; ou
 - vous demander de retourner Notre équipement.
Vous êtes responsable de tout dommage causé à Notre équipement.

Votre Appareil pour les Services sans fil

49. **Quelles sont les options d'Appareil?** Vous pouvez :
 - apporter votre propre Appareil; ou
 - acheter votre Appareil auprès de nous, avec l'option de paiements échelonnés Paiements intelligents.

- 50. Quelle est votre politique de retour d'Appareil?**
- Vous pouvez retourner un Appareil acheté auprès de nous (jusqu'à 2 fois par Appareil activé sur votre compte) à condition que l'Appareil soit retourné :
- dans un délai de 15 jours de la date de début;
 - dans un état « comme neuf » avec l'emballage, les manuels et les accessoires d'origine; et
 - avec le reçu original du magasin d'achat ou à l'adresse indiquée pour les retours si vous avez acheté l'Appareil en ligne ou par téléphone.
- Les cartes SIM ne peuvent pas être retournées une fois que l'emballage est ouvert ou que la carte SIM est activée.
- Pour les comptes de Services sans fil postpayés, vous êtes responsable de tous les Frais engagés avant le retour de votre Appareil. Nous n'accepterons pas les retours d'Appareils qui ont fait l'objet d'utilisation excessive, en violation de notre Politique d'utilisation responsable. Si vous êtes une personne handicapée, les mêmes conditions s'appliquent, mais vous pouvez retourner votre Appareil dans les 30 jours suivant la date de début.
- Pour les comptes de Services sans fil prépayés, vous n'accepterons pas les retours d'Appareils si l'utilisation dépasse 30 minutes de voix ou 50 Mo de données. Les fonds ajoutés à votre compte ne sont pas remboursables. Si vous êtes une personne handicapée, les mêmes conditions s'appliquent; toutefois, vous pouvez retourner votre Appareil dans les 30 jours suivant la date de début et jusqu'au double de l'utilisation autorisée énoncée ci-dessus.
- 51. Que se passe-t-il si mon Appareil est perdu ou volé?**
- Si votre Appareil est perdu ou volé, vous devez nous aviser et nous pouvons suspendre les Services sans fil ainsi que, si votre compte est pour des Services sans fil prépayés, le programme de recharge automatique.
- Si vous retrouvez votre Appareil, et vous souhaitez rétablir les Services sans fil, vous devez nous en aviser; sinon, après une période déterminée, l'Appareil peut être désactivé de façon permanente. Dans ce cas, les Frais suivants s'appliquent :
- Pour les comptes de Services sans fil postpayés :**
- tous les Frais engagés jusqu'au moment où vous nous avez avisé de la perte ou du vol de l'Appareil; et
 - soit les Frais mensuels minimum indiqués dans le Sommaire des informations essentielles (si vous poursuivez le Contrat) ou les Frais d'annulation applicables, si vous annulez le Contrat (voir l'**article 56**).
- Pour les comptes de Services sans fil prépayés :** La Période active (voir l'**article 14**) continue de courir quant à votre solde. Si vous souhaitez conserver votre compte, vous devez continuer à le recharger. Les fonds ajoutés à votre compte ne sont pas remboursables.

Garanties et notre responsabilité

- 52. Quelles sont les garanties sur les Services, l'équipement ou les Appareils?**
- Dans la mesure permise par la loi applicable, nous n'offrons aucune garantie, représentation, allégation ou condition, expresse ou implicite, y compris l'aptitude à un usage particulier, la qualité marchande, le titre ou l'absence de violation, en ce qui concerne les Services, Notre équipement, tout équipement ou les Appareils.
- Nous n'assumons aucune responsabilité pour les réclamations, les dommages, les pertes ou les dépenses qui découlent ou sont autrement liés à la non-disponibilité de tout Service.
- L'équipement et les Appareils que vous achetez auprès de nous peuvent faire l'objet d'une garantie du fabricant ou une autre garantie. Pour comprendre quelles protections ces garanties offrent et pendant combien de temps, voir support.bell.ca ou consulter toute garantie du fabricant fournie avec l'équipement ou l'Appareil. Si, précédemment, vous avez acheté une batterie auprès de nous, voir bell.ca/pile.
- 53. Donnez-vous des crédits en cas de panne de service?**
- Tout crédit ou remboursement en cas de non-disponibilité ou panne de service est à notre discrétion.
- 54. Comment est-ce que Bell limite sa responsabilité?**
- Notre responsabilité pour toute cause d'action est limitée au paiement, sur demande, des dommages réels et directs, jusqu'à concurrence du montant des Frais (à l'exclusion des Frais d'Appareil) payables pendant toute panne de Service.
- Sinon, nous ne sommes pas responsables envers quiconque des réclamations, pertes, dépenses ou tout dommage (y compris les dommages directs, indirects, spéciaux, consécutifs, accessoires, économiques, exemplaires ou punitifs), y compris, à la suite de :
- notre entrée sur votre propriété;
 - tout inconfort, perte de temps ou perte de revenu;
 - un rendez-vous manqué; ou
 - la distribution de contenu par vous ou par des tiers.
- Nous ne sommes pas responsables du défaut de respecter nos obligations pour des causes indépendantes de notre contrôle raisonnable, y compris :
- arrêt de travail ou conflit de travail (y compris ceux impliquant Nos sociétés);
 - catastrophe naturelle, pandémie, guerre, terrorisme ou insurrection civile;
 - toute loi, ordre, règlement ou directive de tout gouvernement;
 - panne de courant;
 - tout acte ou omission illicite; ou
 - tout acte ou omission d'un tiers, tel qu'un autre utilisateur du réseau ou un fournisseur de télécommunications dont le réseau est utilisé pour fournir les Services.

Annulation et suspension des Services

- 55. Comment puis-je annuler mes Services?** Communiquez avec nous pour annuler tout Service en indiquant la date à laquelle vous souhaitez que l'annulation soit effectuée.
- Pour les comptes de Services sans fil prépayés, vous pouvez communiquer avec nous ou encore, votre compte et les Services seront désactivés s'il n'y a pas suffisamment de fonds dans votre compte pendant 90 jours (voir l'article 57).
- 56. Que dois-je payer sur ma facture finale?** Vous devez payer tous les montants, y compris :
- les Frais pour les Services au prorata jusqu'au dernier jour de service;
 - les Frais de périodes minimales d'abonnement pour certaines programmations télé et pour les forfaits de programmation de sports;
 - tout Frais de non-retour de Notre Équipement; et
 - les Frais pour votre Appareil (y compris, le cas échéant, les montants dus conformément à vos ententes Paiements intelligents et Option de retour d'appareil);
- Si un Service ou un forfait est soumis à une Période d'engagement, qu'il soit annulé avant sa date de fin par vous ou par nous conformément à l'article 57, vous devez alors payer les frais d'annulation pour ce Service indiqués dans les détails de votre service (« **Frais d'annulation** »).
- Si vous avez un solde créditeur sur votre compte pour des soldes égaux ou supérieurs à 10 \$ et inférieurs à 500 \$, nous vous enverrons un chèque par la poste dans les 90 jours suivant la date de la facture, à l'adresse que nous avons dans nos dossiers. Pour tout autre solde, communiquez avec nous.
- 57. Pouvez-vous annuler ou suspendre mes Services ou mettre fin au Contrat?** Nous pouvons suspendre ou annuler toute commande, les Services en totalité ou en partie, désactiver l'équipement ou l'Appareil ou mettre fin au Contrat, et ce, sans préavis, si vous contrevenez ou ne respectez pas toute partie du Contrat, y compris si :
- vous ne payez pas vos Frais (y compris tout montant différé en vertu d'un accord de paiement ou dû à l'une de Nos sociétés);
 - vous ou tout utilisateur des Services, autorisé ou non, ne respectez pas la Politique d'utilisation responsable;
 - les Services sont utilisés d'une manière qui n'est pas conforme à un usage ordinaire; ou
 - pour les comptes de Services sans fil prépayés, il n'y a pas suffisamment de fonds dans votre compte pendant 90 jours.
- En prenant toute mesure en vertu du présent article 57, nous nous conformerons au Code sur les débranchements et les dépôts du CRTC et au Code sur les services Internet, selon le cas.
- En outre, nous pouvons mettre fin à tout Service ou au Contrat moyennant un préavis écrit d'au moins 30 jours (60 jours où la loi applicable l'exige), y compris où nous cessons d'offrir un Service.
- 58. Qu'arrive-t-il si mes Services sont suspendus?** Si le motif de la suspension n'est pas résolu dans les 14 jours suivant la date de suspension, nous pouvons mettre fin les Services (voir l'article 57). Pour reprendre les Services, vous devez payer tous les montants dus et les Frais de connexion applicables.
- 59. Est-ce qu'une partie de ce Contrat continue de s'appliquer après l'annulation des Services?** Les droits et les obligations qui, en raison de leur nature, continuent de s'appliquer après l'annulation d'un Service ou d'un Contrat demeurent en vigueur, y compris :
- les articles 6 à 10 (Vos renseignements et vos préférences de communication);
 - les articles 11 à 24 (Facturation et paiement);
 - l'article 29 (Accès au 9-1-1);
 - les articles 45 à 48 (Équipement pour les Services résidentiels);
 - l'article 51 (Votre Appareil pour les Services sans fil);
 - les articles 52 à 54 (Garanties et notre responsabilité); et
 - cet article 59.

Pour en savoir plus/Communiquer avec nous

- 60. Ce Contrat est-il offert sous d'autres formats?** Vous pouvez demander d'autres formats et en savoir plus au sujet de nos services d'accessibilité auprès de notre Centre de services d'accessibilité :
- sur bell.ca/accessibility;
 - par courriel à accessible@bell.ca;
 - par téléphone au 310-BELL ou 1 800 668-6878 et demander le Centre de services d'accessibilité; ou
 - au moyen d'un télécopieur en Ontario : 1 800 268-9242 ou au Québec : 1 800 361-6476.
- 61. Si j'ai un handicap, ai-je droit à une période d'essai?** Si vous (ou un membre de votre foyer) êtes un utilisateur de l'Internet ou de la télé avec un handicap, vous avez droit à une période d'essai de 30 jours pour déterminer si vos besoins sont satisfaits. Pendant cette période d'essai, votre capacité d'utilisation de l'Internet est égale à la capacité d'utilisation mensuelle de votre forfait sélectionné. Pour en savoir plus, communiquez avec le Centre de services d'accessibilité (voir ci-dessus) ou rendez-vous sur bell.ca/accessibility. Si vous êtes un utilisateur des Services sans fil avec un handicap, vous avez aussi droit à une période d'essai (voir l'article 50).
- 62. 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, 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 du CPRST : ccts-cprst.ca.

Coordonnées	Soutien technique
Par téléphone : De l'Ontario : 310-BELL (2355) D'ailleurs : 1 800 668-6878 Clavardage en ligne : bell.ca	Par téléphone (Internet, Téléphonie, Télé Fibe) : De l'Ontario :310-BELL (2355) D'ailleurs : 1 800 668-6878 Par téléphone (Télé Satellite) : 1 888 759-3474 Par téléphone (Appli Fibe Télé) : 1 866 376-3338
Pour plus d'information sur la façon de soumettre les plaintes à un niveau supérieur chez Bell, visiter bell.ca/resoudre-un-probleme	

Engagement sur la protection de la vie privée

Voici notre engagement envers vous :

1. Nous nous engageons à être redevables envers vous de la manière dont nous collectons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels.
2. Nous vous informerons de la manière dont vos renseignements personnels sont collectés, utilisés ou communiqués, que ce soit au moyen de notre Politique sur la protection de la vie privée, de nos conditions d'utilisation ou de nos sites Web.
3. Nous ne collectons, n'utilisons ou ne communiquons vos renseignements personnels que si nous avons votre consentement, ou dans des circonstances où votre consentement n'est pas nécessaire (comme une situation d'urgence).
4. Nous collectons vos renseignements personnels seulement de manière juste et légale. Nous limitons notre collecte de vos renseignements personnels aux fins qui vous ont été préalablement indiquées.
5. Nous utilisons ou communiquons vos renseignements personnels pour les raisons pour lesquelles ils ont été collectés, lorsque cela est autrement autorisé ou lorsque la loi l'exige. Nous conservons ces renseignements seulement aussi longtemps que nous en avons besoin ou que la loi l'exige.
6. Nous corrigeons vos renseignements personnels lorsque vous nous informez d'erreurs ou nous faites savoir que des mises à jour sont nécessaires.
7. Nous faisons de notre mieux pour assurer la sécurité de vos renseignements personnels, et nous veillons à utiliser des mesures de protection physiques, techniques et administratives appropriées en fonction de la sensibilité des renseignements. Si nous transférons vos renseignements personnels à nos fournisseurs, nous veillons à ce qu'ils soient protégés de manière appropriée.
8. Nous mettons à votre disposition des renseignements sur nos politiques et pratiques en matière de gestion de l'information.
9. Nous vous donnerons accès aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet sur demande écrite, à moins que la loi ne l'interdise.
10. Nous sommes là pour vous écouter et vous aider. Si vous avez des préoccupations, veuillez communiquer avec nous à l'adresse vieprivee@bell.ca.

Annexe A – Politique d'utilisation acceptable

Y a-t-il des règles concernant l'utilisation que je fais des Services?

Toute personne qui utilise nos Services doit le faire de manière responsable. Cela signifie que toute utilisation doit :

- être conforme à la finalité des Services, c'est-à-dire à votre usage privé;
- respecter les droits d'autrui, y compris ceux des autres clients;
- respecter l'intégrité de nos réseaux ;
- être conforme à toutes les lois.

Dans la présente politique, les expressions « utilisation » ou « usage » incluent, sans s'y limiter, le fait de permettre, de faciliter, d'autoriser ou de tenter. Vous êtes responsable de toute utilisation faite par le biais de votre compte, qu'elle soit autorisée par vous ou non.

Vous ne pouvez pas abuser ou faire un mauvais usage des Services ou de nos réseaux. Par exemple, vous vous livrez à un abus ou à une mauvaise utilisation lorsque vous :

- l'utilisez à des fins illégales ou malveillantes;
- n'utilisez pas comme autorisé ce qui est protégé par des droits de propriété intellectuelle (tels que des logiciels ou des contenus) ou violez autrement ces droits;
- contournez, violez ou attaquez toute mesure de sécurité ou de protection, notamment en violant les politiques d'un hôte Internet ou en propageant des logiciels malveillants, des virus, des vers ou des programmes de type « cheval de Troie »;
- envoyez ou relayez des messages non sollicités, tels que le pollupostage ou l'hameçonnage;
- portez atteinte à la vie privée de quelqu'un, harcelez ou intimidez d'autres personnes;
- distribuez du contenu diffamatoire, discriminatoire, violent, obscène, de même que l'exploitation et la pornographie infantile ou de la propagande haineuse;
- revendez, transférez ou partagez les Services, avec ou sans frais, auquel cas nous pouvons, en plus d'autres recours, le cas échéant, vous facturer le moindre de 30 \$ par Mo ou un autre montant que nous estimons raisonnablement comme dommages-intérêts liquidés;
- partagez les identifiants et les mots de passe de votre compte;
- interférez avec nos réseaux, y compris en empêchant l'utilisation par d'autres, y compris lorsque votre utilisation est disproportionnée ou incompatible avec des habitudes d'utilisation ordinaires (par exemple, l'utilisation de données sans fil dépassant 25 Go par période de facturation) ;
- modifiez, altérez ou démontez l'équipement ou les Appareils autorisés sur nos réseaux (y compris IMEI ou autre identification);
- harcelez ou êtes abusif avec nous ou nos représentants.

Si vous abusez ou faites un mauvais usage des Services ou de nos réseaux, nous pouvons, immédiatement et sans préavis :

- suspendre, restreindre, modifier ou annuler tout ou partie des Services;
- modifier ou désactiver Notre Equipement, votre équipement ou Appareil;
- réduire les vitesses de transmission des données, par exemple, jusqu'à aussi peu que 16 Kbps pour les Services sans fil;
- mettre fin à votre Contrat (voir l'article 57).

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

Nous pouvons utiliser des méthodes de gestion de nos réseaux telles que la priorisation ou la dépriorisation et des pratiques de gestion du trafic Internet, qui peuvent inclure :

- l'allocation de la bande passante (qui peut avoir un impact sur les vitesses);
- le filtrage du pourriel et du contenu malveillant ou illicite;
- les mécanismes antivirus; ou
- des mesures visant à protéger l'intégrité de nos réseaux (telles que le blocage de votre trafic ou autre en cas d'attaque par déni de service).

Pour une description de nos pratiques de gestion du trafic Internet, voir bell.ca/PGTI.

Annexe B – Entretien de téléphone mobile/intelligent

La présente annexe s'applique lorsque vous vous abonnez à au forfait Entretien de téléphone mobile/intelligent (« **forfait Entretien** »). Pour en savoir plus sur le forfait Entretien, voir bell.ca/entretientelephoneintelligent. La présente annexe ne s'applique pas aux clients du Manitoba et de la Saskatchewan.

Détails de la couverture

<p>Appareil et admissibilité</p>	<p>Si votre Appareil est admissible, la couverture du forfait Entretien s'applique tant que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • vous maintenez votre abonnement au forfait Entretien; • vous êtes propriétaire de l'Appareil admissible; et • vous continuez à vous abonner aux Services <p>(« Appareil protégé »).</p> <p>La couverture ne s'applique qu'à l'Appareil protégé et à vous, en tant qu'abonné au forfait Entretien. Ainsi, l'Appareil n'est pas couvert par le forfait Entretien si :</p> <ul style="list-style-type: none"> • vous déplacez la carte SIM de l'Appareil protégé dans un autre appareil; ou • vous n'êtes plus le propriétaire de l'Appareil protégé.
<p>Début</p>	<p>La couverture du forfait Entretien débute :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pour les appareils qui permettent les appels téléphoniques : lorsqu'un appel est effectué ou reçu; ou • pour les appareils ne permettant que la transmission de données : lorsqu'au moins 1 Ko est transmis.
<p>Inclusions</p>	<p>Le forfait Entretien couvre les défaillances de l'Appareil protégé suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les défauts de pièces et de fabrication au-delà de la garantie originale de 12 mois du fabricant ou d'une autre garantie; • les dommages accidentels (y compris les liquides); • résultant de surtension; et • la perte ou le vol <p>(« Défaillances »).</p>
<p>Appareil de remplacement</p>	<p>En cas de Défaillance, y compris la Défaillance d'un Appareil de remplacement non couvert par la garantie plus bas, nous remplacerons l'Appareil protégé à condition que vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • payez les Frais requis du forfait Entretien, y compris les Frais de remplacement (voir ci-dessous); • n'avez pas dépassé le nombre maximum de remplacements de votre Appareil protégé (voir ci-dessous); • déposez une demande de service dans les 30 jours suivant la Défaillance; et • fournissez les documents demandés, tels que la preuve d'achat de l'Appareil protégé, une pièce d'identité et une déclaration sous serment <p>(« Exigences de remplacement »).</p> <p>Type et modèle : L'Appareil de remplacement peut ne pas être neuf, identique ou offrir les mêmes fonctionnalités que l'Appareil protégé (« Appareil de remplacement »). Si l'Appareil de remplacement est un modèle différent de l'Appareil protégé, nous remplacerons la pile et (ou) le chargeur. La valeur maximale de chaque Appareil de remplacement est de 3 000 \$.</p> <p>Garantie : Nous garantissons l'Appareil de remplacement pendant une période de 90 jours, à compter de la date à laquelle nous vous l'expédions, contre tout défaut de pièces ou de fabrication.</p> <p>En cas de Défaillance de l'Appareil de remplacement non couvert par la garantie, les Exigences de remplacement s'appliquent et chaque remplacement compte dans le nombre maximum de remplacements de votre Appareil protégé.</p>
<p>Retour de l'Appareil protégé</p>	<p>Sauf si l'Appareil protégé est perdu ou volé, vous devez nous retourner l'Appareil protégé, dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de l'Appareil de remplacement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • avec tout mécanisme de verrouillage désactivé, comme un NIP/mot de passe, la reconnaissance faciale ou la lecture d'empreinte digitale; et • toute association à un compte nuagique retirée, comme Localiser d'Apple. <p>Si vous recevez un Appareil de remplacement en raison d'une perte ou d'un vol et que vous trouvez ou récupérez l'Appareil protégé par la suite, vous devez nous retourner immédiatement l'Appareil protégé retrouvé.</p>
<p>Nombre de remplacements</p>	<p>Le nombre maximum d'Appareils de remplacement est de 2 par Appareil protégé.</p>

Exclusions	<p>Le forfait Entretien ne couvre pas les Défaillances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • qui se produisent pendant que la garantie du fabricant ou une autre garantie s'applique; • causées par un événement de force majeure ou par une autre cause indépendante de notre volonté, de celle du fabricant ou de toute autre personne ou entité, comme tout arrêt de travail ou conflit de travail, catastrophe naturelle, pandémie, guerre, terrorisme ou insurrection civile, loi, ordre, règlement ou directive de tout gouvernement ou encore, acte ou omission illicite; • survenues avant l'abonnement au forfait Entretien; • causées par des virus informatiques ou des codes ou programmes similaires non autorisés; et • causées par des erreurs ou omissions quant au design, à la programmation ou la configuration du système, y compris une Défaillance qui n'est pas couverte par un rappel du manufacturier. <p>De plus, le forfait Entretien ne couvre pas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les dommages accessoires ou indirects; • les abus, fraude, mauvaise utilisation ou acte intentionnel; • toute modification cosmétique (quelle qu'en soit la cause) telle que des rayures qui n'affectent pas le fonctionnement de l'Appareil protégé; • la contrebande ou tout bien transporté ou échangé illégalement; • l'entretien de routine et les articles consommables tels que les piles; • les chargeurs de pile, à l'exception de celui que nous pouvons fournir avec l'Appareil de remplacement; • les antennes; • la carte SIM; • tout accessoire tel que les écouteurs; et • les logiciels non standards, soit les logiciels autres que le système d'opération préinstallé sur ou inclus avec l'Appareil protégé par le manufacturier.
Option de retour d'Appareil	<p>Si l'Appareil protégé est assujéti à une entente Option de retour d'appareil, l'option de retourner l'Appareil Protégé est toujours en vigueur même si l'Appareil protégé n'est pas en bon état de fonctionnement. Voir votre entente d'Option de retour d'appareil pour en savoir plus.</p>

Frais

Frais de remplacement	<p>50 \$ à 599 \$ pour chaque Appareil de remplacement approuvé, en fonction du modèle de l'Appareil protégé. Voir bell.ca/entretientelephoneintelligent.</p>
Frais de non retour	<p>Lorsque vous ne retournez pas l'Appareil protégé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100 \$ pour un téléphone sans fil ou clé turbo; • 300 \$ pour un téléphone intelligent, une tablette ou appareil prêt-à-porter; • 400 \$ à 600 \$ pour un téléphone intelligent haut de gamme, une tablette haut de gamme ou un appareil prêt-à-porter haut de gamme; ou • le plein prix de détail d'un nouvel Appareil de remplacement.
Frais de verrouillage/ synchronisation	<p>Lorsque vous retournez l'Appareil protégé avec tout mécanisme de verrouillage toujours activé, comme un NIP/mot de passe, la reconnaissance faciale ou la lecture d'empreinte digitale, ou encore rattaché à un compte nuagique, comme Localiser d'Apple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 300 \$ pour un téléphone intelligent, une tablette ou appareil prêt-à-porter; • 400 \$ à 600 \$ pour un téléphone intelligent haut de gamme, une tablette haut de gamme ou un appareil prêt-à-porter haut de gamme.