## MODALITÉS DE SERVICE BELL

Les détails de votre service, ces modalités de service et toute annexe jointe (« **Annexes** »), ainsi que toutes les modifications, constituent, ensemble, la totalité du contrat (« **Contrat** ») entre vous (« **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. Si vous commandez Bell Internet ou Bell Télé (voir l'**article 2**), ou les deux, vous pourriez également recevoir un sommaire de l'information essentielle, qui énonce les points importants de votre entente avec Bell. Bell se fie à votre parole comme quoi vous avez atteint l'âge légal de la majorité et êtes autorisé à conclure ce Contrat. Pour vous aider à comprendre vos droits et vos obligations aux termes de ce Contrat, ces modalités de service sont présentées sous forme de questions et réponses.

**1. Comment est-ce que j'accepte mon Contrat avec Bell?** Vous 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 de Bell (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 de Bell. Les « **Services de Bell** » ou « **Services** » (tels qu'ils sont appelés dans ce Contrat) comprennent l'installation et la fourniture de services Internet (« **Bell Internet** »), de téléphonie (« **Bell Téléphonie** »), de télévision par protocole Internet (« **Télé Fibe**[MC] »), de télévision par satellite (« **Télé Satellite »**), de télévision par protocole Internet alternatif (« **Bell Fibe Alt Télé**[MC] ») de la Programmation (voir l'**article 37**) et toute option additionnelle. Ensemble, Télé Fibe, Télé Satellite et Bell Fibe Alt Télé sont appelés « **Bell Télé** ». Les Services de Bell comprennent des équipements supplémentaires appartenant à Bell (y compris l'équipement loué auprès de Bell) (« **Équipement de Bell** ») dont vous pourriez avoir besoin pour recevoir les Services de Bell, tels que les dispositifs, les récepteurs, les 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. L'Équipement de Bell ne comprend pas les piles qui vous appartiennent, y compris celles que vous avez achetées de Bell. Les Services de Bell régis par ce Contrat n'incluent pas les services qui vous sont fournis par Bell Mobilité.

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

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

**5. Quelles lois s'appliquent à ce Contrat?** Étant donné que Bell est réglementée par le gouvernement fédéral, ce Contrat est régi par les lois et les règlements fédéraux du Canada, y compris le Code sur les services Internet et le Code des fournisseurs de services de télévision (« **FSTV** ») du CRTC, et par les lois provinciales qui peuvent s'appliquer à Bell, dans la province où votre Service de Bell est fourni.

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

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

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

**9. Est-ce que Bell peut modifier ce Contrat?** Oui. Bell peut modifier les Services de Bell et toute modalité du Contrat, y compris les Frais (voir l'**article 18**). S'il y a lieu, Bell vous donnera un avis écrit de ces changements au moins **30** jours (**60** jours pour certains changements liés aux services Internet) avant leur entrée en vigueur, en utilisant un moyen raisonnable afin de porter cet avis à votre attention, par exemple en l'affichant sur bell.ca, en l'inscrivant sur votre facture ou en le joignant à celle-ci, ou encore en vous l'envoyant par courriel. Cet avis mentionnera clairement les changements proposés et la date de leur entrée en vigueur. En outre, ainsi que l'exige la loi, cet avis énoncera la nouvelle clause ou la clause modifiée et la clause ainsi qu'elle se lisait avant les changements. Aucune autre déclaration (écrite ou verbale) ne peut changer ou modifier ce Contrat.

**10. Qu'arrive-t-il si je souhaite refuser une modification à ce Contrat faite par Bell?** Si vous souhaitez refuser une modification, votre recours consiste à annuler le Service de Bell touché ou à résilier le Contrat (voir l'**article 67**). Si vous êtes un client du Québec ou de Terre-Neuve-et-Labrador et que la modification augmente vos obligations ou réduit les nôtres, vous pouvez résilier le Contrat sans pénalité, en avisant Bell au plus tard **30** jours suivant la date d'entrée en vigueur de la modification.

**11. 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 de Bell auquel vous êtes abonné et les détails de votre forfait, vous pouvez ajouter ou retirer certains Services ou options. Vous devez vérifier les détails de votre forfait pour voir si des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Pour obtenir plus de renseignements sur les Services ou options qui pourraient s'offrir à vous, y compris les frais applicables, visiter MonBell (monbell.ca) ou communiquer avec le service à la clientèle de Bell. 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 le service à la clientèle de Bell. Les coordonnées de Bell figurent à l'**article 72**. Pour obtenir plus de renseignements sur la façon de changer votre Programmation Télé, voir l'**article 44**.

## 9-1-1

**12. Arrive-t-il que le 9-1-1 ne soit pas disponible?** Oui. Les Services de Bell, 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 communications de tiers, les systèmes d'alarme résidentiels télésurveillés (y compris certains surveillés par Bell) ou les dispositifs de surveillance médicale qui utilisent les Services de Bell comme voie de communication peuvent également ne pas fonctionner durant les pannes de réseau.

De plus, les Services de Bell qui utilisent la fibre optique jusqu'au domicile (« **Services FTTH** »), y compris 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 utilisée avec les Services FTTH (l'« **Équipement FTTH** »), a été modifié, endommagé ou déménagé; ou

**c)** si l'Équipement FTTH est défaillant, n'est pas correctement configuré ou pendant un redémarrage ou une relance (spontané ou déclenché par vous) de l'Équipement FTTH.

Vous êtes responsable de l'alimentation en électricité nécessaire au fonctionnement des Services FTTH, y compris le Service 9-1-1. Nous recommandons que vous utilisiez la fonction de la pile de secours dans l'éventualité d'une panne de courant. Si vous décidez d'utiliser la fonction de la pile de secours, vous êtes également responsable de fournir la première pile ainsi que toute pile de remplacement, sauf si Bell vous fournit une pile à titre d'Équipement de Bell. Une pile entièrement chargée fonctionnelle offre une durée limitée de disponibilité passive aux fins des Services FTTH applicables pendant une panne de courant. Vous pourriez être en mesure d'acheter une pile auprès de Bell (qui constituera Votre équipement (voir l'**article 46**)). Si vous avez des services ou de l'équipement de communications de

tiers, un système d'alarme résidentiels télésurveillé (y compris certains offerts par Bell) ou un dispositif de surveillance médicale, veuillez noter que ces services, équipements, systèmes de sécurité ou dispositifs de surveillance pourraient ne pas fonctionner si vous n'utilisez pas la fonction de la pile de secours de votre Équipement FTTH.

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 FTTH, y compris surveiller la pile, s'assurer qu'elle demeure chargée et la remplacer, le cas échéant, et d'entrer en communication avec Bell pour le service technique lorsque vous êtes invité à le faire ou au besoin, sauf indication contraire de Bell.

**Dans la mesure permise par les lois applicables, Bell n'est pas responsable envers quiconque de toute incapacité d'accéder au Service 9-1-1 ou d'utiliser les Services FTTH ou l'Équipement FTTH, de toute interférence avec les services ou l'équipement de communications de tiers, les systèmes d'alarme résidentiels télésurveillés (y compris le service de sécurité Bell Maison intelligente) ou les dispositifs 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 en vertu de cet article 12.**

## Vos renseignements et vos préférences en matière de communications

**13. Comment Bell protège-t-elle mes renseignements personnels?** Vous trouverez l'engagement de Bell en ce qui concerne la protection des renseignements personnels à la fin de ces modalités de service. Bell protège vos renseignements personnels selon notre Politique sur la protection de la vie privée accessible à bell.ca/confidentialite, et selon les lois applicables. En concluant ce Contrat, vous acceptez que Bell puisse partager vos renseignements avec d'autres compagnies et marques de Bell telles qu'elles existent au fil du temps, y compris : Bell Aliant, Bell Canada, Bell ExpressVu SEC (Bell Télé Satellite), Bell Média, Bell Mobilité, Bell MTS, Virgin Mobile Canada, La Source, Cablevision du Nord, DMTS, KMTS, NorthernTel, Ontera, Solo Mobile et Télébec (« **Nos Compagnies** »).

**14. Est-ce que Bell recueille, utilise ou communique les renseignements relatifs à mon crédit? Oui, Bell peut enquêter sur votre crédit ainsi que recueillir et utiliser des renseignements sur vos antécédents de crédit et de paiements provenant de Nos Compagnies, d'une agence d'évaluation du crédit ou de tout autre fournisseur de crédit afin d'évaluer votre solvabilité, de mettre à jour vos renseignements, d'activer les Services que vous avez commandés, ou dans le cadre de nos efforts de recouvrement, selon les besoins. Bell peut aussi communiquer vos antécédents de crédit et de paiements auprès de Nos Compagnies à des agences d'évaluation de crédit ou à des fournisseurs de crédit, afin de nous aider à évaluer votre solvabilité, et à des agences de recouvrement, afin de nous aider à recouvrer des sommes dues, également selon les besoins. Si vous refusez l'enquête de crédit au moment de l'activation, un dépôt de garantie pourrait être exigé afin de déterminer votre admissibilité aux Services (voir l'article 24).**

**15. Comment puis-je être sûr que Bell dispose des coordonnées exactes pour mon compte?** Vous êtes responsable de maintenir à jour les coordonnées et les renseignements relatifs au paiement que vous fournissez à Bell (y compris le nom, l'adresse postale, l'adresse électronique, et l'adresse où les Services de Bell vous seront fournis (« **Adresse de service** »), le numéro de téléphone et les utilisateurs autorisés). Si ce Contrat est résilié, vous devez fournir à Bell les renseignements relatifs au réacheminement des factures finales ou de la correspondance si vos nouvelles coordonnées sont différentes de celles que nous détenons. Visitez MonBell (monbell.ca) ou 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.

**16. Comment Bell recommande-t-elle des produits et services et commercialise-t-elle ceux-ci auprès de ses clients?** Chez Bell, nous utilisons différents moyens afin d'informer nos clients des produits et services offerts par Nos Compagnies. Nous vous recommandons des produits et services en fonction des renseignements figurant à votre compte, de votre admissibilité, de vos besoins et de vos préférences, tels qu'ils sont déterminés selon vos achats de nos produits et services et l'utilisation que vous en faites. Nous pouvons également communiquer avec vous afin de vous informer de moyens d'économiser et de lancements de nouveaux produits et services ou afin de vous transmettre toute autre information utile, en utilisant divers moyens, notamment en vous acheminant des messages électroniques commerciaux ou en vous téléphonant. Vous pouvez vous désinscrire ou gérer vos préférences de communications



VOIR VERSO

quant aux messages électroniques commerciaux en vous rendant sur bell.ca/preferences-courriel, et vous pouvez choisir de refuser les messages de télémarketing en téléphonant au 1 800 667-0123. Vous continuerez à recevoir des messages liés aux services même si vous choisissez de ne pas recevoir de communications commerciales. Bell ne communiquera pas vos renseignements personnels à des tiers aux fins de commercialisation de leurs produits et services sans votre consentement explicite.

## Durée et renouvellement

**17. Quelle est la durée de mon Contrat pour mes Services de Bell?** Il n'y a pas de durée établie, sauf si vous et Bell convenez que la durée du contrat sera de plus d'un mois (par exemple, **12** mois) (une « **Durée fixe** ») en ce qui concerne des Services de Bell particuliers. À l'expiration de toute Durée fixe, Bell continuera à vous fournir les Services de Bell sans durée établie, aux tarifs de Bell alors en vigueur, sauf si vous résiliez les Services de Bell applicables.

## Frais, facturation et paiement

**18. Comment Bell me facture-t-elle pour les Services de Bell?** Bell vous facture chaque mois. Les frais récurrents vous seront facturés à l'avance. Les frais uniques seront portés à votre compte au moment de la commande ou de l'utilisation, sauf indication contraire. À la résiliation, les frais que vous devez payer pour les Services de Bell seront calculés au prorata jusqu'à la dernière journée de service. Veuillez noter qu'une période minimale d'abonnement peut s'appliquer à certaines Programmations Télé et que les chaînes de sports haut de gamme sont assujetties à des règles particulières de facturation et de résiliation. Pour obtenir de plus amples renseignements, voir les **articles 45** et **39**. Vous pouvez également acheter certains services individuels à la carte qui ne sont pas compris dans l'abonnement aux services de Bell (par exemple, programmation à la carte, services sur demande (voir l'**article 37**) et appels interurbains). Les services à la carte seront 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 l'adresse bell.ca, dans le flux des achats, à l'**Annexe A** ou en communiquant avec nous (les coordonnées de Bell figurent à l'**article 72**), et pourraient changer au fil du temps, sans préavis dans certains cas. Vous devez payer tous les frais exigibles pour les Services de Bell, qu'ils soient récurrents ou ponctuels (« **Frais** »), et les taxes, dans les **30** jours suivant la date de la facture. Si le paiement n'est pas **reçu** par Bell dans les **30** jours suivant la date de la facture, Bell vous facturera 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 de la facture (« **Supplément de retard** »). Le cas échéant, si vous omettez de payer les sommes dues à Nos Compagnies, Bell peut acheminer votre compte à des agences de recouvrement. Bell peut 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 pour les Services de Bell?** Les modes de paiement acceptables, qui pourraient changer sans préavis, figurent sur votre facture. Vous pouvez également établir un plan de paiements préautorisés. Si vous fournissez une carte de crédit ou un compte bancaire (ou autre méthode de paiement préautorisé) à Bell pour vos paiements mensuels, vous autorisez Bell à imputer à votre carte de crédit ou à porter au débit de votre compte tous les Frais impayés, taxes et les soldes exigibles dus sur votre compte en vertu de ce Contrat, y compris les Suppléments de retard, Frais d'insuffisance de fonds (voir l'**Annexe A**) et Frais de résiliation (voir l'**article 63**) applicables, et ceci constitue l'autorisation valable et suffisante de Bell pour le faire. Vous confirmez que la carte de crédit ou le compte bancaire est à votre nom, est valide et n'est pas expiré. Vous devez aviser Bell sans délai des modifications à votre carte de crédit ou à votre compte bancaire.

**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 Bell conclut, après son enquête, que les Frais sont appropriés et que la contestation n'est pas fondée. Vous devez payer la partie non contestée des Frais dans les **30** jours suivant la date 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 et promotions?** Bell appliquera les rabais, incitatifs ou promotions (y compris des rabais promotionnels liés aux forfaits ou des crédits en raison de la pluralité de services) à votre compte tant que : **a)** Bell maintient ces rabais, incitatifs ou promotions, et **b)** vous répondez aux conditions d'admissibilité. Bell peut modifier les rabais, incitatifs ou promotions et les conditions d'admissibilité en tout temps. Avant d'apporter des modifications à vos Services de Bell (y compris la Programmation (selon la définition donnée à l'**article 37**) ou les fonctions), 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'appliqueront pas à des périodes de facturation partielles (ainsi, par exemple, si un Service de Bell est annulé au milieu d'une période de facturation, vous ne bénéficierez pas du prix promotionnel pour cette période de facturation partielle).

**22. Quels frais supplémentaires peuvent s'appliquer à ma facture?** Bell peut facturer des Frais supplémentaires pour compenser les frais administratifs ou environnementaux, ou encore les frais de traitement ou de service pour votre compte (par exemple, les Frais engagés pour le recouvrement de montants impayés ou de paiements retournés, ou pour une suspension, déconnexion ou réactivation des Services de Bell). Ces frais sont indiqués sur bell.ca et à l'**Annexe A**, ou vous pouvez communiquer avec nous (les coordonnées de Bell figurent à l'**article 72**) et peuvent changer au fil du temps.

**23. Suis-je responsable des frais d'utilisation qui dépassent les limites de mon forfait?** Oui. Bell vous facturera toute utilisation dépassant les limites s'appliquant au Service de Bell 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 Bell. En plus de votre utilisation, certains Équipements (voir l'**article 46**) et les logiciels y étant associés qui sont utilisés avec les Services de Bell peuvent, automatiquement et sans avis, engendrer une utilisation des Services. Cette utilisation peut inclure la transmission de données requises pour la gestion des Services de Bell ou de l'Équipement. Vous êtes responsable de tous les frais d'utilisation, qu'ils soient le résultat de votre activité ou engendrés automatiquement. Vous pouvez obtenir plus de renseignements au sujet de l'utilisation rattachée à des activités en ligne courantes sur bell.ca/calculatrice et accéder à des outils de surveillance de l'utilisation ainsi que sélectionner ou modifier des avis liés à l'utilisation sur MonBell (monbell.ca).

**24. Est-ce qu'il peut arriver que Bell exige un dépôt ou un paiement provisoire?** Bell peut exiger que vous fassiez un dépôt de garantie et vous fournira la raison pour laquelle elle exige ce dépôt. Les dépôts de garantie portent intérêt simple, selon le taux du financement à un jour de la Banque du Canada alors en vigueur, majoré de **1,25** % (ou tout autre taux que la loi applicable exige), l'intérêt étant calculé chaque mois, au dernier jour de la période de facturation mensuelle, et ajusté pour toute fraction de mois durant laquelle Bell retient ce dépôt. Une fois les Services de Bell résiliés ou dès que l'exigence du dépôt n'est plus justifiée (habituellement, lorsque vous avez effectué six paiements de factures consécutifs complets et à temps), Bell appliquera le montant du dépôt et les intérêts accumulés au paiement des Frais impayés ou des autres montants exigibles que vous devez à Bell ou à toute compagnie de Bell mentionnée à l'**article 2525**, puis vous remboursera le solde du dépôt, le cas échéant. Dans des circonstances exceptionnelles, Bell peut également exiger que vous payiez les Frais et les taxes applicables de manière provisoire, en dépit du cycle de facturation mensuel. Dans un tel cas, vous devez acquitter ces montants, au plus tard à la date d'exigibilité requise pour éviter la résiliation ou la suspension de vos Services de Bell.

**Formatted:** Font: Bold

**25. Que se passe-t-il si j'ai des paiements en retard dans un autre compte de Bell?** Si votre compte avec Bell Canada (qui comprend Bell Aliant et Bell MTS), Bell Mobilité (y compris Virgin Mobile) ou Bell ExpressVu est en souffrance, Bell peut vous facturer ou percevoir toute somme due à ces compagnies ou opérer compensation à l'égard de telles sommes. Bell peut également refuser de vous fournir des Services de Bell si vous ne payez pas les sommes dues à ces compagnies.

## Utilisation responsable des Services de Bell

**26. Comment Bell aide-t-elle à assurer l'accès équitable au réseau, le fonctionnement efficace et l'utilisation responsable des Services de Bell?** Bell s'efforce d'assurer l'accès équitable au réseau pour tous les utilisateurs ainsi que le fonctionnement continu efficace des Services de Bell. Les méthodes qu'utilise Bell pour gérer les ressources du



VOIR VERSO

réseau comprennent les suivantes : **a)** la priorisation ou la dépriorisation des accès au réseau; et **b)** des pratiques de gestion du trafic Internet telles que l'attribution de bandes passantes (ce qui a 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, veuillez visiter bell.ca/PGTI. En outre, Bell impose les règles contenues dans la Politique d'utilisation responsable des Services de Bell (« **Politique d'utilisation responsable** ») énoncée à l'**Annexe B**. Lorsque vous utilisez les Services de Bell, vous devez respecter la Politique d'utilisation responsable et toutes les lois applicables. Bell a le droit (mais non l'obligation) de surveiller les Services de Bell (par voie électronique ou autre), y compris votre utilisation des Services de Bell et l'emplacement de tout Équipement (voir l'**article 4646**) ou d'Appareils personnels (voir l'**article 4141**) qui reçoivent les Services de Bell. Bell peut vous demander de brancher l'Équipement à un réseau spécifique pour que Bell puisse vérifier son emplacement et vous devez le faire immédiatement. Bell peut surveiller tout contenu, l'utilisation de la Programmation (voir l'**article 37**) ou votre utilisation des réseaux de Bell, y compris sur la consommation de bande passante et ses répercussions sur le fonctionnement et l'efficacité du réseau et des Services de Bell, ou faire enquête à cet égard. Bell peut communiquer les renseignements nécessaires pour satisfaire à toute loi, réglementation, ou demande gouvernementale ou autre demande légitime de toute autorité compétente applicable, ou selon ce qui est nécessaire pour exploiter et optimiser les Services de Bell et pour se protéger ou protéger autrui ainsi que pour veiller à ce que les Services ne soient pas utilisés d'une manière qui enfreint la Politique d'utilisation responsable.

Formatted: Font: Bold

Formatted: Font: Bold

**27. Comment puis-je aider à protéger mon compte Bell?** Vous êtes responsable de protéger vos comptes et mots de passe et de toute utilisation de votre compte, des Services de Bell et de l'Équipement de Bell par vous-même et par d'autres utilisateurs (autorisés ou non). Vous devez également protéger vos systèmes informatiques, vos logiciels et l'Équipement (voir l'**article 46**) du vol, de toute utilisation non autorisée et de la corruption. Vous êtes responsable de sauvegarder et de protéger vos données, y compris vos courriels et votre messagerie vocale. Bell peut effacer vos données si les Services de Bell prennent fin, ou si vous n'y accédez pas pendant un certain temps (tel que déterminé par Bell). Si vous avez des préoccupations au sujet de personnes non autorisées qui commandent des Services de Bell sans votre permission, vous devriez procéder à une vérification de l'utilisation appropriée des contrôles parentaux, des mots de passe et des numéros d'identification personnels (NIP) pour votre compte, selon le Service de Bell qui vous préoccupe.

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

## Services de Bell

**29. Dois-je faire quoi que ce soit pour aider Bell à me fournir les Services?** Lorsque cela est requis, vous devez : **a)** nommer Bell comme votre mandataire uniquement pour vous assurer que Bell peut vous fournir les Services de Bell demandés, y compris (au besoin) annuler les services auprès de vos fournisseurs de services actuels et assurer à Bell le droit d'accéder au câblage intérieur à votre Adresse de service et de l'utiliser; et **b)** fournir à Bell (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. Bell n'est pas responsable de l'état ou de la condition du câblage existant ou de Votre équipement (voir l'**article 46**) et peut exiger des réparations ou des modifications afin d'installer les Services de Bell.

**30. Que dois-je faire si j'éprouve des problèmes techniques avec les Services de Bell?** Nous vous prions de communiquer avec le soutien technique de Bell. Lorsque nous vous fournissons un soutien technique, vous acceptez que Bell (y compris les tiers fournisseurs de services qui peuvent être situés à l'extérieur du Canada) puisse accéder à l'Équipement à distance, ou le contrôler et y apporter des modifications, y compris l'installation et, le cas échéant, la désinstallation de certains logiciels. Les coordonnées du soutien technique de Bell sont indiquées à l'**article 72**.

**31. Y a-t-il des circonstances où Bell pourrait ne pas être en mesure de me fournir les Services que j'ai commandés?** Malheureusement, oui. Les vérifications effectuées par Bell 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 46**), 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 Bell n'exerce aucun contrôle. Bell a le droit d'offrir le Service ou l'Équipement de Bell que Bell estime le mieux adapté à vos circonstances particulières. Il peut arriver que certains Services de Bell ne soient pas disponibles ou offerts et Bell peut annuler certains services conformément à ce qui est prévu à l'**article 67**. Bell peut ne pas être en mesure de vous fournir un Service de Bell (y compris tout Équipement de Bell) à tout moment avant, pendant ou après l'installation, ou Bell peut refuser de vous fournir le Service de Bell si, en le faisant, Bell doit 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).

**32. Je suis abonné à Bell Fibe Alt Télé. Dois-je également être abonné à Bell Internet?** Oui. Vous devez demeurer abonné à un forfait de Service Bell Internet admissible avec le Service Bell Fibe Alt Télé. Ce ne sont pas tous les forfaits de Bell Internet qui sont admissibles pour être utilisés avec le service Bell Fibe Alt Télé.

**33. Suis-je propriétaire des numéros ou identificateurs que Bell m'attribue?** Non. Il arrive que Bell vous fournisse ou attribue certains identificateurs uniques pour les Services (par exemple, numéro de téléphone, adresse IP, adresse de courriel, adresse URL d'un espace Web, nom d'hôte, etc.). Or, vous ne détenez ni n'acquérez aucun droit à l'égard d'un numéro ou d'un identificateur qui vous a été attribué. Bell peut modifier, retirer ou réattribuer tout numéro, toute adresse de courriel ou tout identificateur.

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

**b) Transferts de Bell.** À votre demande ou à la demande de votre nouveau fournisseur de services, Bell effectuera 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 de Bell sont toujours actifs, lorsque vos Services de Bell applicables prendront fin. Vous êtes responsable de l'ensemble des Frais et des taxes liés au transfert de Bell, y compris les Frais de résiliation applicables (voir l'**article 63**).

Bell n'est pas responsable d'aucune interruption, perturbation ou déconnexion de tout service associé au numéro de téléphone qui fait l'objet d'une demande de transfert. Avant que votre nouveau fournisseur de service n'annule un service de Bell en votre nom, il vous incombe d'évaluer l'incidence d'une telle annulation sur votre admissibilité à tout rabais ou à toute promotion associés à tout autre Service de Bell. Une demande de transfert n'inclut pas le transfert de quelque service connexe que ce soit (y compris les messages vocaux) ou de l'Équipement de Bell.

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

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



VOIR VERSO

**37. Quel contenu Bell fournit-elle?** Bell fournit du contenu à même certains Services, dont les abonnements et forfaits de programmation, les services de récepteurs vidéo personnels, les services de programmation à la carte, les services sur demande, les services interactifs, les applications, la programmation à la carte et tout autre Service connexe que Bell vous fournit (« **Programmation** »). Certaines Programmations, 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 Bell ou certains Appareils personnels (voir l'**article 41**).

**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 est impossible pour Bell de vous fournir la Programmation à la carte ou sur demande que vous avez commandée, Bell portera à votre crédit le montant correspondant. Dans la mesure permise par les lois applicables, Bell décline toute responsabilité quant à l'annulation d'événements ou au défaut de fournir quelque Programmation à la carte ou sur demande que ce soit. Il se peut que certaines Programmations 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 à Bell 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 chaînes de sports haut de gamme?** Lorsque vous vous abonnez à la Programmation de chaînes de sports haut de gamme (« **Chaînes de sports haut de gamme** »), votre abonnement se poursuit de saison en saison au tarif alors en vigueur, qui peut être facturé en plusieurs versements. On vous donnera un avis de la date limite de résiliation pré-saison avant le début d'une saison de manière à ce que vous puissiez 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 aucun remboursement ne seront offerts 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. Une certaine partie de la Programmation, y compris les événements sportifs, peut ne pas être transmise dans votre région, afin de respecter les droits d'auteur ou pour tout autre motif. La Programmation peut 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 la volonté de Bell (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 sera accordé à l'entière appréciation de Bell. Bell n'accordera pas de remboursement ou de crédit correspondant à toute période de restriction de diffusion.

**41. Puis-je visionner la Programmation à laquelle je suis abonné sur mes appareils personnels ou seulement sur ma télé?** Pourvu que cela soit permis par le fournisseur de la Programmation, Bell peut vous autoriser à recevoir et à visionner certaines Programmations sur certains appareils, comme les ordinateurs personnels, les tablettes, les appareils mobiles, les dispositifs de transmission en continu et tous les autres dispositifs pris en charge, à l'aide d'un processus d'authentification (« **Appareils personnels** »), en plus de votre télé. Les Services Bell Fibe Alt Télé ne sont accessibles que par l'intermédiaire d'appareils personnels. Si vous êtes abonné aux Services Bell Fibe Alt Télé ou si vous êtes abonné à Télé Fibe ou à Télé Satellite et que vous accédez à la Programmation au moyen d'un Appareil personnel, vous pouvez activer un maximum de cinq dispositifs sur votre compte en tout temps, sauf indication contraire de Bell (sur votre ordinateur personnel, chaque navigateur compte pour un dispositif). **Remarque : Le visionnement de la Programmation sur des Appareils personnels peut engendrer des frais d'utilisation de données normalement associés à une telle utilisation. Les services interactifs et les applications peuvent également engendrer des frais d'utilisation de données supplémentaires (y compris lorsqu'accédés par l'entremise d'un récepteur). Le visionnement de la Programmation de Bell Fibe Alt Télé par l'intermédiaire de tout Service Internet autre que vos Services Internet Bell admissibles pour utilisation du Service Fibe Alt Télé peut engendrer des frais liés à l'utilisation de données. Vous êtes responsable d'acquitter les frais d'utilisation de données.**

**42. Puis-je partager ma Programmation et la visionner n'importe où?** Le droit que Bell vous donne de recevoir et de visionner la Programmation ne s'applique qu'à votre usage privé, à l'Adresse de service que vous avez fournie à Bell, ainsi que sur certains Appareils personnels. Autrement que de la façon autorisée par Bell pour le visionnement sur certains appareils, 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 résidence privée indiquée comme votre Adresse de service. Cette restriction s'applique que l'Adresse de service que vous avez fournie soit votre résidence principale, une résidence secondaire ou un emplacement secondaire, comme une roulotte ou un véhicule récréatif. Vous ne pouvez pas utiliser de façon simultanée, à même un compte Bell Télé, de multiples récepteurs actifs à des emplacements

différents. Si vous accédez à la programmation de Bell Fibe Alt Télé par l'intermédiaire de tout service Internet autre que le Service Internet admissible pour utilisation avec le Service Bell Fibe Alt Télé, une partie de la Programmation peut ne pas vous être offerte. Vous ne pouvez pas communiquer à toute personne qui ne réside pas présentement à votre résidence privée que vous avez désignée comme votre Adresse de service quelconques renseignements relatifs à votre compte ou vos authentifiants (par exemple, votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe) qui peuvent être utilisés afin d'accéder à tout Service, y compris la Programmation.

**43. Est-ce que je peux rediffuser ou copier la Programmation à laquelle je suis abonné?** Non. Vous ne pouvez rediffuser, copier, transmettre ou offrir la Programmation sous aucune forme et vous ne pouvez pas facturer un droit d'entrée ni percevoir quelque contrepartie que ce soit de tiers pour leur permettre d'écouter ou de visionner la Programmation que Bell fournit. Toutefois, vous pouvez utiliser des récepteurs vidéo personnels ou des dispositifs similaires afin d'enregistrer la Programmation à des fins personnelles et non commerciales.

**44. Puis-je apporter des modifications à 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 ligne au moyen de MonBell (monbell.ca) ou en communiquant avec les Services aux clients de Bell. Si votre compte n'est pas en règle, vous pourriez ne pas être en mesure d'apporter des modifications en ligne et vous devriez communiquer avec les Services aux clients de Bell. Les coordonnées de Bell se trouvent à l'**article 72**.

**45. Y a-t-il une durée minimale d'abonnement en ce qui concerne certaines Programmations?** Oui. Certaines Programmations peuvent être assujetties à une durée minimale d'abonnement et, si c'est le cas, nous vous le ferons savoir. Bell désactivera cette Programmation à compter de la date du prochain cycle de facturation, suivant la réception par Bell de votre demande. Aucun crédit ni remboursement ne sera payable quant à cette résiliation ou ce déclassement de Programmation. Veuillez noter que les Chaînes de sports haut de gamme sont assujetties à des règles de résiliation particulières. Pour de plus amples renseignements au sujet des Chaînes de sports haut de gamme, voir l'**article 39**.

## Équipement

**46. Qui est responsable de l'Équipement dont j'ai besoin pour utiliser les Services de Bell?** Vous êtes responsable de l'équipement, des dispositifs et des systèmes dont vous êtes propriétaire, par exemple, votre ordinateur, votre télévision, votre dispositif de transmission en continu (« **Votre équipement** »), et de tout Équipement de Bell que vous utilisez avec les Services (ensemble, l'« **Équipement** ») et de tous les risques connexes. Vous êtes responsable de maintenir la sécurité de l'Équipement et l'accès sécuritaire à celui-ci, et d'effectuer toute sauvegarde de données. Vous devez prendre raisonnablement soin de tout Équipement de Bell et le maintenir en bon état de fonctionnement, suivant les recommandations du fabricant (« **Bon état** »). Bell peut remplacer, mettre à niveau ou modifier l'Équipement de Bell requis pour l'utilisation des Services de Bell, migrer vos Services de Bell vers d'autres réseaux ou plateformes, ou changer de fournisseurs. Vous devez vous assurer que Votre équipement, en tout temps, satisfait aux exigences minimales de Bell (visiter bell.ca/exigminreq) pour utiliser les Services de Bell et qu'il est compatible avec l'Équipement de Bell.

**47. Comment l'Équipement est-il installé?** Tout l'Équipement de Bell doit être installé et activé par Bell, à l'Adresse de service, sauf si Bell offre une option d'autoinstallation (l'autoinstallation peut être offerte aussi pour d'autre Équipement). Si vous choisissez l'option d'autoinstallation, vous assumez toute la responsabilité et tous les risques liés à l'installation et à l'utilisation, y compris toute dérogation à toute recommandation formulée par Bell quant à la configuration et l'utilisation de l'Équipement. L'installation de l'Équipement par Bell peut être assujettie à des Frais d'installation. Si vous êtes abonné aux services de Télé Fibe ou Bell Télé Satellite, vous pouvez avoir respectivement un maximum de 10 et de 6 récepteurs activés sur votre compte en tout temps (que les récepteurs constituent Votre équipement ou l'Équipement de Bell), à moins d'indication contraire de Bell. Si vous manquez le rendez-vous d'installation avec Bell, Bell peut, à son appréciation, vous facturer des frais de rendez-vous manqué représentant une estimation des dommages subis par Bell en conséquence.

**48. Qu'arrive-t-il si l'Équipement devient désuet?** Bell peut modifier les exigences minimales relatives à l'Équipement, auquel cas vous devrez peut-être mettre à jour ou remplacer Votre équipement. Si vous omettez de le faire, Votre équipement pourrait ne pas être adéquat pour accéder aux Services de Bell ou les utiliser et votre seul

recours est de résilier les Services de Bell concernés. Bell ne peut garantir que les Services de Bell soient compatibles avec toutes les configurations de système.

**49. Est-ce que Bell fournit des mises à jour logicielles?** Vous acceptez que Bell installe, modifie ou retire les logiciels de Bell (ou autres) sur Votre équipement, dans la mesure où ces téléchargements sont raisonnablement nécessaires pour maintenir le bon fonctionnement continu des Services. Par exemple, sans avis supplémentaire, Bell peut 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 de Bell. Ces installations, modifications, mises à jour ou retraits peuvent être requis afin que vous puissiez continuer à recevoir les Services.

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

**51. Quelles sont mes options en ce qui concerne l'Équipement?** Vous pourriez être en mesure d'acheter auprès de Bell l'équipement qui est nécessaire afin de recevoir les Services de Bell (par exemple, les récepteurs de télévision). Vous pourriez également être en mesure de louer l'Équipement de Bell nécessaire pour recevoir les Services de Bell. L'Équipement de Bell loué demeurera la propriété de Bell, sauf si vous exercez l'option d'acheter l'Équipement de Bell (option offerte uniquement à l'égard des récepteurs de télévision loués en vertu du Programme de location avec option décrit ci-dessous). Bell peut, à son appréciation et à tout moment, remplacer toute partie de l'Équipement de Bell par de l'Équipement neuf ou remis à neuf, offrant des fonctionnalités comparables. Notez que les cartes à puce demeurent toujours la propriété de Bell, même si vous avez acheté des récepteurs de Télé Satellite. Les garanties limitées dans les manuels de l'utilisateur de l'Équipement de Bell ne s'appliquent pas à l'équipement loué.

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

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

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

**d) Qu'arrive-t-il à l'Équipement de Bell lorsqu'il n'est plus utile?** En cas de résiliation, ou à la fin de la vie utile prévue de l'Équipement de Bell (déterminée par Bell), Bell peut : **(i)** se rendre à votre Adresse de service pour enlever l'Équipement de Bell (en totalité ou en partie) moyennant des frais d'enlèvement, auquel cas vous devrez obtenir et accorder, à vos frais, tous les permis et autorisations nécessaires pour permettre à Bell d'accéder à votre Adresse de service pour la désinstallation et l'enlèvement de l'Équipement de Bell; **(ii)** abandonner et laisser l'Équipement de Bell (en totalité ou en partie) à votre Adresse de service; ou **(iii)** demander à ce que vous retourniez l'Équipement de Bell selon la procédure décrite ci-dessus.

**e) Qu'est-ce que le Programme de location avec option?** Nonobstant toute autre disposition de ce Contrat, si vous louez de l'Équipement de Bell en vertu du « **Programme de location avec option** », la durée de location de l'Équipement de Bell loué ne peut pas dépasser **36** mois consécutifs. Si vous décidez de continuer à louer l'Équipement de Bell sur une base continue au mois et si votre durée de location se poursuit pendant **36** mois consécutifs, alors, à condition que vous ayez payé les Frais de location mensuels pendant **36** mois consécutifs ainsi

que tous les Frais et taxes applicables et que vous ayez respecté ce Contrat, vous avez l'option, que vous pouvez exercer en avisant Bell dans les **30** jours suivant la fin de votre **36**e mois consécutif de location, de conserver l'Équipement de Bell loué et d'en acquérir les titres et droits de propriété. Si vous n'exercez pas cette option, vous devrez retourner l'Équipement de Bell loué, comme indiqué plus haut.

## Garanties et responsabilité de Bell (Inapplicables aux clients du Québec)

**52. Existe-t-il des garanties sur les Services de Bell?** Dans la mesure permise par les lois applicables, Bell n'accorde aucune garantie, ne fait aucune représentation ou déclaration et n'impose aucune condition de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, notamment concernant la convenance à une fin particulière, la valeur marchande, le titre de propriété ou l'absence de contrefaçon, quant aux Services de Bell. Bell n'assume aucune responsabilité pour toute réclamation, perte ou dépense ou tous dommages attribuables ou autrement reliés à la non-disponibilité (y compris toute panne de service) de n'importe lequel des Services de Bell, même si cette non-disponibilité se produit après l'installation des Services de Bell.

**53. Bell offre-t-elle des crédits en cas de pannes de service?** Tout crédit ou remboursement en raison de toute non-disponibilité ou panne de service est à l'entière appréciation de Bell.

**54. Y a-t-il des garanties sur l'Équipement que j'achète auprès de Bell?** Dans la mesure permise par les lois applicables et sauf prescription expresse écrite de Bell, Bell ne donne aucune garantie, ne fait aucune déclaration ou allégation et ne pose aucune condition de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, y compris en ce qui concerne la convenance à une fin particulière, la valeur marchande, le titre de propriété ou l'absence de contrefaçon en ce qui a trait à l'Équipement que vous achetez ou dont vous avez acquis de toute autre manière le titre ou les droits de propriété auprès de Bell. Votre Équipement peut comprendre une garantie du fabricant. Veuillez examiner toute garantie du fabricant pour comprendre quelle protection est offerte et sa durée. Vérifiez la documentation fournie avec votre Équipement afin de connaître toute garantie applicable (veuillez noter que, si vous achetez une pile à Bell, vous pouvez également vous rendre sur bell.ca/pile pour connaître toute garantie applicable).

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

**56. Existe-t-il des circonstances où Bell n'est aucunement responsable?** En plus des circonstances décrites ailleurs dans ce Contrat à l'égard desquelles Bell a déjà déclaré qu'elle niait toute responsabilité en ce qui concerne les réclamations, les pertes, les dommages ou les dépenses, dans la mesure permise par les lois applicables, Bell n'est pas responsable de toute réclamation pour les pertes, les dommages ou les dépenses quant à : **a)** son entrée sur votre propriété pour inspecter, maintenir, réparer, déplacer ou remplacer tout Équipement de Bell; **b)** tout rendez-vous manqué, y compris d'installation, pour des Services de Bell; **c)** la désinstallation ou l'enlèvement de l'Équipement de Bell; ou **d)** la diffusion de contenu par vous ou toute tierce partie. Plus généralement, dans la mesure permise par les lois applicables, Bell n'est pas responsable du défaut de respecter ses obligations pour des causes indépendantes de sa volonté, y compris tout arrêt ou conflit de travail, toute grève (y compris une grève touchant Nos Compagnies), pandémie, guerre, acte de terrorisme, insurrection civile, toute loi, ordonnance, directive ou tout règlement du gouvernement, défaillance du réseau électrique public, acte illicite, votre omission d'agir conformément à ce Contrat, ou acte ou omission d'une société de télécommunications dont le réseau est utilisé pour établir la connexion à un point que Bell ne sert pas directement, cas fortuit et tout autre cas de force majeure.

## Garanties et responsabilité de Bell (Applicables aux clients du Québec)

**57. Existe-t-il des garanties sur les Services de Bell?** Bell n'accorde aucune garantie, ne fait aucune représentation ou déclaration et n'impose aucune condition de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, notamment concernant l'adaptation à un usage particulier, la valeur marchande, la propriété ou l'absence de contrefaçon, quant aux Services de Bell.

**58. Bell offre-t-elle des crédits en cas de pannes de service?** Tout crédit ou remboursement en raison de toute non-disponibilité ou panne de service est à l'entière appréciation de Bell.

**59. Y a-t-il des garanties sur l'Équipement que j'achète auprès de Bell?** Sauf prescription expresse écrite de Bell, Bell ne donne aucune garantie, ne fait aucune déclaration ou allégation et ne pose aucune condition de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, y compris en ce qui concerne la convenance à une fin particulière, la valeur marchande, les titres ou l'absence de contrefaçon en ce qui a trait à l'Équipement que vous achetez ou dont vous avez acquis de toute autre manière les titres ou les droits de propriété auprès de Bell. Votre Équipement peut comprendre une garantie du fabricant. Veuillez examiner toute garantie du fabricant pour comprendre quelle protection est offerte et sa durée. Vérifiez la documentation fournie avec votre Équipement afin de connaître toute garantie applicable (veuillez noter que, si vous achetez une pile à Bell, vous pouvez également vous rendre sur bell.ca/pile pour connaître toute garantie applicable).

**60. De quelle façon Bell limite-t-elle sa responsabilité?** La responsabilité de Bell se limite au paiement, sur demande, d'un montant maximum égal au plus élevé de 20 $ ou d'un montant correspondant aux Frais de service payables durant une panne de service.

**61. Existe-t-il des circonstances où Bell n'est aucunement responsable?** Bell n'est pas responsable du défaut de respecter ses obligations pour des causes indépendantes de sa volonté, y compris : **a)** toute loi, ordonnance, directive ou tout règlement du gouvernement; **b)** tout arrêt ou conflit de travail, grève; **c)** acte illicite; **d)** défaillance du réseau électrique; **e)** tout acte de votre part non conforme à ce Contrat; **f)** tout acte ou omission d'un tiers, tel qu'un opérateur de télécommunications dont le réseau est utilisé pour établir la connexion à un point que Bell ne sert pas directement; ou **g)** cas fortuit et tout autre événement de force majeure. En outre, Bell n'est pas responsable dans les circonstances décrites ailleurs dans ce Contrat à l'égard desquelles Bell a déjà déclaré qu'elle niait toute responsabilité.

## Résiliation et suspension des Services de Bell

**62. Comment puis-je résilier mes Services?** Nous serons désolés de vous voir quitter, mais si vous devez le faire, vous pouvez communiquer avec Bell 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 Programmations et des règles de résiliation des Chaînes de sports haut de gamme). Les coordonnées de Bell se trouvent à l'**article 72**.

**63. Quels frais dois-je acquitter quand mes Services de Bell 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 de Bell qui vous ont été fournis jusqu'à la dernière journée de service. Ainsi qu'il a été mentionné plus haut, une durée minimale d'abonnement peut s'appliquer à certaines Programmations, et les Chaînes de sports haut de gamme sont assujetties à des règles de résiliation particulières. Dans la mesure permise par les lois applicables, si vous résiliez un Service de Bell assujetti à une Durée fixe avant l'expiration de celle-ci, ou si Bell résilie pour un motif valable un Service assujetti à une Durée fixe, alors vous devez payer à Bell les Frais de résiliation applicables à ce Service, indiqués à l'**Annexe A** (« **Frais de résiliation** »), en plus des taxes applicables. Les Frais de résiliation ne constituent pas une pénalité; il s'agit d'une estimation des dommages subis par Bell, en raison de votre résiliation anticipée des Services de Bell.

**64. Que se passe-t-il si ma facture finale comporte un solde créditeur?** Pour les soldes de plus de **10** $ mais de moins de **500** $ figurant à votre facture finale, Bell enverra un chèque à l'adresse que vous avez désignée dans les **90** jours suivant la date de cette facture. Pour les soldes qui ne sont pas remboursés de cette façon, vous devez communiquer avec Bell pour demander qu'un chèque vous soit posté à l'adresse de votre choix.

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

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

**a)** vous manquez ou omettez de vous conformer à tout aspect du Contrat, y compris si **(i)** vous omettez de payer Bell conformément à ce Contrat, vous accusez un retard dans le paiement de montants reportés en vertu de toute entente de paiement avec Bell, vous avez des sommes antérieures exigibles et impayées dues à Bell ou à une compagnie de Bell mentionnée à l'**article 25** (voir l'**article 20** si vous contestez des Frais qui sont en souffrance); ou **(ii)** vous ne vous conformez pas (ou si tout utilisateur, autorisé ou non) à la Politique d'utilisation responsable; ou

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

Dans le cadre de toute mesure entreprise en vertu de cet **article 66**, Bell respectera le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt et le Code sur les services Internet du CRTC, le cas échéant.

**67. Bell peut-elle mettre fin à mon Service de Bell ou à mon Contrat?** Oui. Dans la mesure permise par les lois applicables, Bell peut mettre fin à tout Service de Bell ou résilier ce Contrat, en vous en donnant un préavis écrit d'au moins **30** jours (**60** jours au Québec et à Terre-Neuve-et-Labrador), notamment si Bell cesse d'offrir un Service de Bell auquel vous êtes abonné.

**68. Dois-je toujours payer Bell si mes Services de Bell sont suspendus?** Oui. Vous êtes responsable du paiement des Services de Bell (y compris l'Équipement de Bell) même s'ils sont suspendus. Si le problème à l'origine de la suspension n'a toujours pas été réglé dans un délai de **14** jours suivant la date de suspension, Bell peut mettre fin à vos Services et reprendre possession de l'Équipement de Bell. Si vous désirez reprendre votre abonnement au Service de Bell, vous devrez payer 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 de Bell ou de ce Contrat.

**69. Est-ce qu'une partie de ce Contrat peut continuer de s'appliquer après la résiliation des Services de Bell?** 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 de Bell applicable ou du Contrat. Les articles suivants font partie de ces droits et obligations, mais sans s'y limiter : les **articles 13 à 16 (Vos renseignements et vos préférences en matière de communications)**, les **articles 18 à 25 (Frais, facturation et paiement)**, les **articles 46 et 5151 (Équipement de Bell)**, les **articles 52 à 61 (Garanties et responsabilité de Bell)**, cet **article 69** et **le dernier paragraphe de l'article 12**.

Formatted: Font: Bold

## Obtenir de plus amples renseignements/Communiquer avec Bell

**70. Ce Contrat est-il offert sous d'autres formats?** Oui. Vous pouvez demander d'autres formats et obtenir de plus amples renseignements au sujet des services d'accessibilité de Bell en vous adressant au Centre de services d'accessibilité sur https://www.bell.ca/Services_accessibilite, par courriel à l'adresse accessible@bell.ca ou en téléphonant au 310-BELL ou au 1 800 668-6878 et en demandant le Centre de services d'accessibilité. Pour communiquer avec le Centre de services d'accessibilité au moyen d'un téléscripteur, composez, en Ontario : 1 800 268-9242, ou au Québec : 1 800 361-6476.

**71. Où puis-je trouver plus d'information au sujet des périodes d'essais des services Internet et de la télévision pour les personnes handicapées?** Si vous (ou un membre de votre ménage) est une personne



VOIR VERSO

handicapée cliente des services Internet ou de télévision, vous avez droit à une période d'essai de **30** jours afin de déterminer si Bell Internet ou Bell Télé, ou les deux, et l'Équipement connexe répondent à vos besoins. Pendant une telle période d'essai de services Internet, vous aurez droit à une utilisation égale à l'utilisation mensuelle du forfait que vous aurez choisi. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le Centre de services d'accessibilité (dont les coordonnées figurent à l'**article 70** ci-dessus).

**72. Comment puis-je communiquer avec les Services aux clients de Bell?** Si vous avez quelque question ou préoccupation que ce soit au sujet de vos Services de Bell ou de votre Contrat, nous serons heureux de vous aider. Les coordonnées sont fournies ci-dessous. Veuillez noter que les Services Bell Internet, Bell Téléphonie, Télé Fibe et Fibe Alt Télé sont fournis par (et votre Contrat est avec) Bell Canada; les services Télé Satellite sont fournis par (et votre Contrat est avec) Bell ExpressVu SEC.

| Coordonnées | Soutien technique |
|---|---|
| **PAR TÉLÉPHONE :**<br>• De l'Ontario ou du Québec : 310-BELL (2355)<br>• D'ailleurs : 1 800 668-6878 | **PAR TÉLÉPHONE (INTERNET, TÉLÉPHONIE, TÉLÉ FIBE) :**<br>• De l'Ontario ou du Québec : 310-BELL (2355)<br>• D'ailleurs : 1 800 668-6878<br><br>**PAR TÉLÉPHONE (TÉLÉ SATELLITE) :**<br>• 1 888 759-3474 |
| **CLAVARDAGE EN LIGNE :**<br>• bell.ca | **PAR TÉLÉPHONE (BELL FIBE ALT TÉLÉ)**<br>• 1 866 376-3338 |
| Pour de plus amples renseignements sur la façon de soumettre les plaintes à un niveau supérieur au sein de Bell, veuillez vous rendre sur : bell.ca/icipouraider | |

**73. Bell fournit-elle des outils afin d'aider à gérer mes factures?** Oui. Dans MonBell, Bell fournit des outils vous permettant de voir le solde de votre compte, d'obtenir des explications en ce qui concerne les frais facturés, d'effectuer des paiements et plus. Rendez-vous sur monbell.ca afin de configurer votre compte MonBell.

**74. Qu'arrive-t-il si Bell n'a pas été en mesure de régler ma plainte?** Si vous avez une plainte et que les Services aux clients de Bell (les coordonnées sont fournies plus haut) n'ont pas été en mesure de la 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 : response@ccts-cprst.ca. Site Web : ccts-cprst.ca.

**75. Où puis-je trouver de l'information au sujet du Code sur les services Internet et du Code des FSTV?** Vous pouvez trouver de l'information au sujet du Code sur les services Internet et du Code des FSTV du CRTC à crtc.gc.ca.

## ANNEXE A : FRAIS

En plus des Frais prévus dans les détails de votre service ou sur bell.ca, dans la mesure permise par les lois applicables, vous pouvez être assujetti 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 que Bell n'indique le contraire, s'appliquent par événement. Des Frais supplémentaires non indiqués ci-après peuvent s'appliquer selon le Service de Bell commandé et votre Adresse de service. Vous serez avisé des Frais supplémentaires avant qu'ils ne soient portés à votre compte. Les Frais peuvent être moindres dans certains endroits, cas, ou lorsque la loi l'exige.

| FRAIS DE COMPTE | MONTANT |
|---|---|
| Supplément de retard | **3** %/mois ou **42,585** %/an |
| Frais de réactivation (comptes suspendus pour non-paiement) | **49,95** $ |
| Insuffisance de fonds / paiement retourné / refus de prélèvement automatique* | **15,50** $ |
| Frais d'administration de déménagement | **30,00** $ ou **49,95** $/déménagement |
| Paiement fait à l'aide d'un conseiller du service aux clients | **2,00** $; paiements faits en ligne gratuits |
| Frais de réinstallation de l'équipement / Frais de réparation du câblage | **75,00** $ |
| Frais de réimpression de facture papier | **5,00** $ /facture |
| Demande de suspension (minimum 4 semaines, maximum 6 mois) | **49,00** $ |
| **FRAIS DE SERVICE** | **MONTANT** |
| **Bell Téléphonie** | |
| Frais d'installation | **49,95** $ |
| Frais d'installation de prise téléphonique (1ère prise téléphonique par visite de technicien) | **75,00** $ |
| Frais d'installation de prise téléphonique (chaque prise téléphonique supplémentaire par visite de technicien) | **50,00** $ |
| Frais de résiliation (Durée fixe d'un an)** | **50,00** $ |
| Frais de résiliation (Durée fixe de deux ans)** | **100,00** $ |
| **Bell Internet** | |
| Frais d'activation | **59,95** $ |
| Frais de location de modem | **129,95** $ ou **199,95** $ |
| Frais de résiliation (Durée fixe d'un an)** | **75,00** $ |
| Frais de résiliation (Durée fixe de deux ans)** | **150,00** $ |
| Frais de non-retour du modem | **199,00** $ |
| Frais de non-retour capsule Wi-Fi Mini ou capsule Wi-Fi | **50,00** $/capsule ou **100,00** $/capsule |
| **Bell Télé** | |
| Frais d'installation (nouveau client Télé Fibe ou Satellite, jusqu'à 3 récepteurs) | **209,95**$ |
| Frais d'installation (client existant, premier récepteur) | **75,00** $ |
| Frais d'installation (chaque récepteur additionnel) | **50,00** $ |
| Remplacement de la carte à puce (« SmartCard ») | **69,00** $/carte |
| Remplacement de la télécommande de télévision | **30,00** $ |
| Frais de réactivation (déconnexion puis reconnexion) | **50,00** $ |
| Frais de résiliation (Durée fixe de deux ans; dans la première année)** | **150,00** $ |
| Frais de résiliation (Durée fixe de deux ans; dans la deuxième année)** | **75,00** $ |
| Frais de non-retour du récepteur (Récepteur SD) | **99,00** $ |
| Frais de non-retour du récepteur (Récepteur HD) | **199,00** $ |
| Frais de non-retour du récepteur (Enregistreur HD/récepteur à deux syntoniseurs) | **499,00** $ |
| Frais de non-retour du récepteur (Enregistreur 4K) | **599,00** $ |

* Inapplicable aux clients du Québec.
** Les frais de résiliation sont la contrepartie pour les Services de Bell.



VOIR VERSO

## ANNEXE B : UTILISATION RESPONSABLE DES SERVICES DE BELL

**Y a-t-il des règles concernant l'utilisation que je fais des Services de Bell?** Oui. Les abus ou la mauvaise utilisation des Services de Bell ou du réseau de Bell peuvent avoir des incidences sur chaque client de Bell et il s'agit de quelque chose que Bell prend très au sérieux **et qui peut entraîner la résiliation de votre Contrat avec Bell (voir l'article 66), ou mener à des accusations criminelles ou civiles**. N'oubliez pas que les Services de Bell comprennent l'Équipement de Bell. Bell peut modifier, supprimer ou désactiver le logiciel utilisé dans Votre équipement afin que Votre équipement ne fonctionne plus ou immédiatement suspendre, restreindre, changer ou résilier la totalité ou une partie de vos Services de Bell ou encore prendre toutes les mesures de sauvegarde nécessaires, si Bell a 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 de Bell, ou d'en permettre ou faciliter l'utilisation dans un but illégal, aux fins d'une infraction criminelle ou civile ou d'une 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 réseau de Bell (y compris empêcher une utilisation équitable et proportionnée par les autres);

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

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

**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 d'autrement reproduire, offrir, distribuer, permettre l'accès ou rendre accessibles des renseignements, un logiciel, du contenu, des fichiers ou tout autre élément 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 radiodiffusion;

**e)** d'utiliser tout Service de Bell à d'autres fins que pour un usage privé, personnel, familial ou domestique (par exemple, aux fins de revente, de remise sur le marché, de transfert, de partage ou de réception de frais ou d'autres avantages pour l'utilisation d'un Service de Bell);

**f)** de 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 avec toute personne qui ne réside pas, présentement, à votre résidence privée indiquée comme votre Adresse de service;

**g)** de tenter de recevoir un Service de Bell sans payer les Frais applicables, de modifier ou de désassembler l'Équipement de Bell, de changer tout identificateur attribué par Bell ou une compagnie de Bell, de tenter de contourner le réseau de Bell, ou de restructurer, débrancher, retirer, réparer ou autrement perturber des Services de Bell, Équipement de Bell ou installations de Bell;

**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 de Bell (qui sont détenus ou utilisés sous licence par Bell) à toute autre fin, y compris aux fins de « mise à l'essai » ou de recherche; ou de modifier, d'altérer ou de maquiller les marques de commerce ou autres éléments de propriété intellectuelle auxquels le client a accès par les Services de Bell ou d'utiliser toute indemnité ou propriété intellectuelle autrement

qu'aux fins expresses pour lesquelles vous avez accès à cette propriété intellectuelle dans le cadre des Services de Bell;

**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, du réseau de Bell ou de tout autre client de Bell de quelque façon que ce soit (y compris d'analyser ou de pénétrer les mécanismes de sécurité d'un hôte);

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

**Comment Bell aide-t-elle à assurer l'accès équitable au réseau, le fonctionnement efficace et l'utilisation responsable des Services de Bell?** Bell s'efforce d'assurer l'accès équitable au réseau pour tous les utilisateurs ainsi que le fonctionnement continu efficace des Services de Bell. Les méthodes qu'utilise Bell pour gérer les ressources du réseau comprennent les suivantes : **a)** la priorisation et la dépriorisation des accès au réseau et **b)** les pratiques de gestion du trafic sur Internet telles que l'attribution de bandes passantes (ce qui a une incidence sur la vitesse), les filtres contre les pourriels et le contenu malveillant ou illicite, les mécanismes liés aux antivirus ou les autres mesures de protection de l'intégrité du réseau (telles que le blocage de votre trafic ou d'autre trafic dans les 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, veuillez visiter 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 communiquons 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/réparation), automatiquement, lorsque vous utilisez les produits ou 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 les autres tiers avec qui vous avez eu une relation de paiement.

[1] Dans le présent Engagement en matière de protection de la vie privée, les termes « nous », « notre », « nos » et « Compagnies » font référence aux sociétés et aux marques de la famille Bell comme elles existent au fil des ans, 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.



VOIR VERSO

3. **Comment les Compagnies recueillent-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 élargir 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 au-delà de celles qui sont énumérées ci-dessus.

4. **À quel moment mes renseignements personnels sont-ils communiqués?** Vos renseignements personnels peuvent aussi être communiqués parmi les Compagnies et les marques, y compris Virgin Mobile et La Source. Nous pouvons communiquer certains de 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 communiquer vos renseignements personnels.

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 communiquons à des tiers sont régis par notre Politique sur la protection de la vie privée, 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 communication 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 cesse la collecte, l'utilisation et la communication 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 bell.ca/confidentialite après à bell.ca/confidentialite afin d'obtenir de plus amples renseignements. Les pages Web bell.ca/confidentialite comprennent 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'a toujours pas résolu vos préoccupations à votre satisfaction, veuillez communiquer avec le Bureau de Bell pour la protection de la vie privée :

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