

## MODALITÉS GÉNÉRALES POUR LE QUÉBEC

**VEUILLEZ CONSERVER CE DOCUMENT À DES FINS DE CONSULTATION FUTURE**



### A) Vos services

1. Cogeco Connexion inc. (« **Cogeco** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** ») vous offre les services de télécommunications que vous avez choisis et qui sont décrits dans les premières pages de votre convention de services (« **services** »).
2. Tous vos services sont pour un usage exclusivement personnel et résidentiel.



### B) Gestion de votre convention Informations

3. Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements sur :
  - a) Les frais payables aux termes de votre convention;
  - b) Les frais des chaînes individuelles ou des forfaits de chaînes; et
  - c) La façon de retirer ou d'ajouter des chaînes individuelles ou des forfaits de chaînes et les frais qui s'appliqueraient, le cas échéant;En consultant le site Web de [cogeco.ca](http://cogeco.ca) ou en communiquant avec notre service à la clientèle au numéro indiqué à la première page de votre convention.
4. Vous pouvez gérer votre compte, incluant votre facturation, et vos services en accédant à votre espace client qui se trouve sur [cogeco.ca](http://cogeco.ca).
5. Pour toutes informations sur la manière de contacter notre service à la clientèle ou porter une plainte à vos services, vous pouvez composer le 1-800-665-5151 ou consulter le site Web de [cogeco.ca](http://cogeco.ca) et cliquer sur l'onglet « Formuler une plainte », au bas de la page d'accueil. Vous pouvez aussi contacter le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) à [ccts-cprst.ca](http://ccts-cprst.ca)
6. Vous êtes également encouragé à consulter le Code des fournisseurs de services de télévision adopté par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, disponible à l'adresse suivante : [crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-1.pdf](http://crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-1.pdf) et à consulter le Code sur les services Internet, disponible à l'adresse suivante : [crtc.gc.ca/fra/archive/2019/2019-269.htm](http://crtc.gc.ca/fra/archive/2019/2019-269.htm).

### Début et durée de votre convention

7. Votre convention entre en vigueur à compter de la date d'activation du service ou de l'équipement y étant relié.
8. Votre convention est à durée indéterminée, c'est-à-dire, qu'elle n'a pas de date de fin et qu'elle se renouvelle automatiquement à tous les mois.

### Vous pouvez mettre fin à votre convention

9. À tout moment, vous pouvez mettre fin à votre convention ou à l'un de vos services en communiquant avec notre service à la clientèle au numéro indiqué à la première page de votre convention et spécifiant la date de fin requise.
10. Vous êtes responsable de payer le prix des services fournis jusqu'au jour où votre convention prend fin. Vous devez également payer tous les soldes accumulés et impayés à la date de fin de votre convention.

### Nous pouvons mettre fin à votre convention ou interrompre vos services

11. Avant de mettre fin à votre convention, à quelque moment que ce soit et pour quelque raison que ce soit, nous vous en informons par écrit au moins **60 jours** à l'avance.
12. Ce délai est réduit à **14 jours** si nous mettons fin à votre convention ou interrompons vos services parce que vous n'avez pas respecté l'un de vos engagements de votre convention.
13. Vous ne recevrez aucun avis si (i) nous devons prendre des mesures immédiates pour protéger notre réseau ou celui de nos partenaires ou permettre un accès équitable de nos services à tous nos utilisateurs, (ii) vos services et nos équipements sont utilisés de manière abusive ou frauduleuse ou pour tout autre motif sérieux, (iii) vos services et nos équipements sont utilisés de manière contraire à la loi, ou (iv) vous faites preuve d'un comportement abusif, violent, destructeur, menaçant ou de harcèlement.
14. Nous ne pourrions toutefois pas débrancher votre ou vos services lorsque (i) vous contestez le bien-fondé du débranchement, (ii) vous effectuez le paiement pour les montants impayés non contestés ou (iii) nous n'avons pas de motif raisonnable de croire que l'objet du différend que vous soulevez est de se soustraire aux paiements ou de les retarder.

### Modifications à votre convention

15. À tout moment, nous pouvons modifier votre convention, y compris le prix et la nature du service offert. Nous vous informerons de toute modification au moins **30 jours** avant son entrée en vigueur (**60 jours** pour le service Internet haute vitesse), par un avis écrit, qui traite uniquement de ce sujet. Cet écrit indiquera clairement et lisiblement (i) la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, (ii) la date d'entrée en vigueur de la modification et (iii) vos droits de refus et de résiliation énoncés au paragraphe suivant.
16. Si la modification entraîne l'augmentation de votre obligation ou la réduction de notre obligation, vous pourrez refuser cette modification, et résilier votre convention sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, en nous transmettant un avis à cet effet au plus tard **30 jours** suivant l'entrée en vigueur de la modification. À défaut de transmettre ledit avis, vous serez réputé avoir accepté la modification.
17. Si vous avez souscrit à un service offert dans le cadre d'une offre d'économies garanties vous permettant, durant la période d'économies garanties, de bénéficier de certaines économies dont le montant est convenu à l'avance, nous pouvons modifier, à tout moment, le tarif régulier du service conformément aux paragraphes 15 et 16 ci-haut, mais nous nous engageons à ne pas effectuer de changement au montant des économies offertes durant cette période d'économies garanties.



### C) Vos engagements relatifs à la gestion de vos accès et de vos renseignements personnels

18. Nous ne garantissons pas la sécurité de vos données, de vos fichiers, de votre vie privée, de votre accès à Mon Compte ou à Internet et des équipements. À vous de bien les protéger! Vous pourriez, par exemple, utiliser des mots de passe pour contrôler les accès, faire des copies de sauvegarde de vos données, installer des logiciels de protection de données, installer un contrôle parental, etc. Tout dommage qui pourrait en découler sera à votre seule charge.
19. Nous pouvons recueillir des renseignements personnels (tels que, sans limitation, votre nom, vos coordonnées, vos informations bancaires, votre date de naissance, etc.) auprès de vous ou auprès d'autres personnes et organismes, si vous y consentez ou si la loi nous le permet. Vous vous engagez à nous fournir des renseignements exacts et complets associés à votre compte et à nous aviser de tout changement pendant la durée de votre convention.
20. Nous vous attribuons de façon dynamique des adresses IP que nous pouvons modifier à notre discrétion, à tout moment et sans préavis. Nous n'assumons aucune responsabilité, quelle qu'elle soit, à l'égard des réclamations, des dommages, des pertes ou des frais découlant d'un changement dans l'adresse IP ou se rapportant à celui-ci.
21. Nous savons à quel point il est important de protéger vos renseignements personnels. Nous vous invitons à prendre connaissance de nos politiques en matière de vie privée qui vous donneront de plus amples renseignements sur la confidentialité de vos renseignements personnels en visitant [cogeco.ca/vie-privee](http://cogeco.ca/vie-privee).



### D) Vos engagements généraux

22. Vous devez vous assurer que vos services sont utilisés conformément à votre convention et aux lois et règlements applicables et suivre les manuels d'utilisation et d'installation des équipements qui vous sont loués ou vendus. Vous devez notamment vous assurer que :
  - a) Le matériel que vous transmettez ou publiez par l'intermédiaire de vos services n'est pas distribué en violation de droit de propriété intellectuelle ou que ce matériel n'est pas obscène, diffamatoire ou qu'il ne constitue pas une menace illégale;
  - b) Que vos services ne sont pas utilisés pour enfreindre la sécurité d'un autre utilisateur ou pour tenter d'accéder à l'ordinateur, aux logiciels ou aux données d'une autre personne sans que celle-ci le sache et y consente par écrit, ni pour tenter de contourner l'authentification de l'utilisateur ou la sécurité de tout hôte, réseau ou compte;
  - c) Vos services ne sont pas utilisés pour envoyer sans discernement des messages non sollicités, indésirables, non pertinents ou inappropriés, particulièrement le postage en vrac de publicité commerciale (pollupostage);
  - d) L'utilisation de vos services ne va pas perturber le fonctionnement des services, de l'équipement ou du réseau d'un autre utilisateur, de Cogeco ou de l'un de nos partenaires.
23. Vous devez nous informer immédiatement, soit par écrit, en appelant notre service à la clientèle au numéro indiqué à la première page de votre convention ou en accédant au [cogeco.ca](http://cogeco.ca), de tout vol ou utilisation illégale de vos services ou de l'équipement qui vous a été prêté ou loué ou de votre compte.
24. Vous vous engagez à ne pas revendre ou transférer l'utilisation de vos services ou de l'équipement à une autre personne à quelque fin que ce

soit ni facturer des frais aux fins de l'utilisation de vos services, sans notre permission écrite préalable.

#### Accès à votre domicile

25. Vous nous autorisez, ainsi que nos mandataires, à accéder à votre domicile ou à tout autre endroit où vos services sont fournis, durant nos heures habituelles d'ouverture, pour nous permettre (i) d'installer, d'inspecter, de réparer, de restaurer ou d'entretenir tout équipement raccordé à notre réseau, (ii) de régler une panne ou autre problème qui affecte notre réseau, ou (iii) d'assurer le respect de nos obligations.
26. Si vous n'êtes pas propriétaire des locaux où vos services sont fournis, vous confirmez avoir reçu le consentement du propriétaire des locaux afin de nous permettre de faire les travaux nécessaires.

#### Factures et paiements

27. Vous devez régler les frais relatifs aux services fournis selon votre convention.
28. Vos comptes sont payables en dollars canadiens, intégralement au plus tard à la date indiquée (i) sur votre facture; (ii) sur votre relevé émis suivant votre autorisation initiale de prélèvements bancaires ou de paiement par carte de crédit automatique le cas échéant («date d'échéance»).
29. Plusieurs méthodes de paiement s'offrent à vous : (i) automatiquement, par prélèvements bancaires ou par carte de crédit en conformité avec votre approbation à une entente de débit préautorisé; (ii) en nous postant un chèque ou un mandat; (iii) par l'intermédiaire d'un service bancaire téléphonique ou par ordinateur; (iv) dans une institution financière; ou (v) par carte de crédit, par le biais de l'un de nos centres d'appels ou sur votre compte-client.

#### Frais pour les factures payées en retard

30. Si vos comptes ne sont pas payés au plus tard à la date d'échéance, vous serez automatiquement en demeure et des intérêts au taux de **2.75% par mois (33% par année)** ou le plus haut taux permis par la loi courront dès votre premier jour de retard suivant la date d'échéance.
31. Nous pouvons transmettre votre dossier à une agence de recouvrement si votre facture n'est pas payée **60 jours** après la date d'échéance. Nous pouvons aussi suspendre vos services ou mettre fin à votre convention (voir le paragraphe 11).

#### Utilisation de l'équipement et de vos services

32. Lorsque vous utilisez vos services, vous pouvez uniquement utiliser les équipements prêtés, loués ou vendus par Cogeco. Nous n'avons pas l'obligation d'apporter un soutien technique, de quelque façon, pour la connexion à d'autres réseaux, d'autres équipements ou leur raccordement.
33. Vous vous engagez à utiliser les équipements uniquement à l'adresse mentionnée sur votre convention, à moins d'avoir de contacté notre service à la clientèle au préalable.
34. Vous devez restreindre le visionnement de votre contenu télévisuel à un visionnement à partir du Canada. Toutefois, vous pouvez avoir accès à votre guide de programmation ainsi qu'aux fonctions d'enregistrement de votre télécommande.



#### E) Interruption ou indisponibilité du 911 ou de votre système d'alarme

35. Il est important de garder votre équipement téléphonique correctement branché afin que les appels d'urgence 911 soient acheminés au centre d'appels d'urgence 911 desservant votre résidence, et que l'adresse de localisation à partir de laquelle l'appel d'urgence 911 est fait corresponde à l'adresse inscrite dans la banque de données 911 associée à votre numéro de téléphone.
36. Le service d'urgence 911 ou votre système d'alarme branché à votre ligne téléphonique peut être temporairement interrompu ou indisponible, notamment pour les raisons suivantes :
  - a) Interruption ou ralentissement d'un service suite à une situation hors de notre contrôle.
  - b) Utilisation d'un équipement non-autorisé ou déplacement d'un équipement sans notre consentement.
- c) Défaillance d'un équipement hors de notre contrôle, problème de configuration du réseau, panne d'alimentation électrique ou une panne du service Internet.



#### F) Effets du non-respect de l'un de vos engagements

37. Nous pouvons suspendre vos services, les débrancher ou mettre fin à votre convention en respectant les conditions prévues aux paragraphes 11 à 14.
38. Nous pouvons restreindre, bloquer, suspendre ou débrancher vos services, y compris le service d'urgence 911, sans avis, délai ni responsabilité envers vous, si nous avons des doutes raisonnables ou qu'il est établi que notre équipement fait l'objet d'une fraude ou semble associé à telle fraude, à une utilisation illégale ou inappropriée, ou qu'il est utilisé de façon à mettre en péril notre réseau ou son utilisation par quiconque.
39. Si nous subissons un dommage, vous devez nous dédommager (y compris pour les dommages indirects, spéciaux, punitifs, les pertes de revenus ou de bénéfices). Si vous subissez de tels dommages, nous n'en sommes pas responsables.
40. Certains frais de reconnexion pourraient vous être facturés, notamment si la visite d'un technicien est nécessaire pour rétablir l'un de vos services et qu'il est jugé que le problème n'est pas attribuable au réseau ou à notre équipement.



#### G) Vente d'équipements

##### Réserve de propriété

41. Tous les droits et les risques de perte dans et sur le produit vendu vous sont transférés lors du paiement complet. Nous demeurons seul propriétaire jusqu'à parfait paiement du prix de vente du produit.

##### Garanties sur l'équipement vendu

42. Nous vous garantissons que votre produit est exempt de tout vice de fabrication et de matière, dans des conditions normales d'utilisation et d'entretien, pendant une période de **1 an** suivant la date de livraison. Cette garantie ne peut être cédée ou transférée à une autre personne.
43. Si votre équipement est défectueux pendant la période de garantie, nous pourrions, à notre gré: (i) à réparer à nos frais la pièce ou le produit défectueux ou, (ii) vous livrer à nos frais, une pièce ou un produit équivalent en remplacement. Le produit ou les pièces de remplacement peuvent être neufs ou remis à neuf.
44. Vous devez retourner votre produit défectueux à notre service technique selon les instructions transmises, immédiatement après réception de la boîte ou de l'enveloppe préaffranchie. Le produit ou les pièces défectueux ou périmés qui sont remplacés deviennent notre propriété.
45. Nous garantissons que votre produit ou les pièces remplacés ou réparés sont exempts de vice de fabrication et de matière, dans des conditions normales d'utilisation et d'entretien, pendant la période de **90 jours** suivant la livraison ou pendant le reste de la période de garantie initiale, selon la durée la plus longue.
46. Nous ne sommes pas responsables de la perte de données contenues ou stockées dans l'équipement retourné.
47. Pour bénéficier de la présente garantie, l'équipement ne doit pas avoir été (i) brisé par un accident ou (ii) un cas de force majeure, (iii) votre équipement ne doit pas avoir été modifié sans notre autorisation et (iv) vous ne devez pas en avoir fait une utilisation abusive ou mauvaise. Si votre équipement est endommagé pour ces raisons ou par votre faute, vous devrez payer les frais relatifs au remplacement ou à la réparation.



#### H) Location d'équipements

##### Dispositions générales

48. L'équipement qui vous est prêté ou loué par Cogeco, demeure, en tout temps, la propriété de Cogeco.
49. Vous devez protéger et sécuriser l'équipement qui vous est prêté ou loué et l'utiliser avec soin, prudence et diligence.
50. Vous ne devez pas modifier ou altérer notre équipement ou nos logiciels qu'ils soient raccordés ou non à notre réseau, y compris leur configuration.
51. Vous ne pouvez pas autoriser une autre personne à effectuer des travaux, des réparations ou des modifications sur notre équipement, sauf si nous y consentons expressément au préalable. Si vous souhaitez déplacer notre équipement, contactez notre service à la clientèle avant de le déplacer.
52. Vous assumerez le coût total de la réparation ou du remplacement de notre équipement perdu ou endommagé par votre faute.
53. Vous devez nous retourner notre équipement prêté ou loué le plus rapidement possible lorsque votre convention prend fin, soit à l'une de nos places d'affaires, soit en contactant notre service à la clientèle.

## Mentions exigées par la Loi sur la protection du consommateur

### 54. Contrat autre qu'un contrat de crédit qui contient une clause de réserve de propriété

Si le consommateur n'exécute pas son obligation de la manière prévue à la présente convention, le commerçant peut:

- Soit exiger le paiement immédiat des versements échus;
- Soit reprendre possession du bien qui fait l'objet de la convention.

Avant de reprendre possession du bien, le commerçant doit donner au consommateur un avis écrit de **30 jours** pendant lesquels le consommateur peut, à son choix:

- Soit remédier au fait qu'il est en défaut;
- Soit remettre le bien au commerçant.

Si le consommateur remet le bien au commerçant, son obligation en vertu de votre convention est éteinte et le commerçant n'est pas tenu de lui remettre les paiements qu'il en a reçus.

Si le consommateur a payé au moins la moitié de la somme de l'obligation totale et du versement comptant avant de devenir en défaut, le commerçant ne peut reprendre le bien sans avoir d'abord obtenu la permission du tribunal.

### Contrat de louage à long terme

Le consommateur ne détient aucun droit de propriété sur le bien loué.

Le commerçant assume les risques de perte ou de détérioration par cas de force majeure du bien qui fait l'objet de la convention, sauf si le consommateur détient le bien sans droit ou, le cas échéant, après que la propriété du bien lui a été transférée par le commerçant.

Le consommateur bénéficie des mêmes garanties à l'égard du bien loué que le consommateur propriétaire d'un tel bien.

Si le consommateur n'exécute pas son obligation de la manière prévue à la présente convention, le commerçant peut:

- Soit exiger le paiement immédiat de ce qui est échu;
- Soit reprendre possession du bien qui fait l'objet de la convention.

Avant de reprendre possession du bien, le commerçant doit donner au consommateur un avis écrit de **30 jours** pendant lesquels le consommateur peut, à son choix:

- Soit remédier au fait qu'il est en défaut;
- Soit remettre le bien au commerçant.

Le consommateur peut par ailleurs, en tout temps pendant la période de location et même s'il n'a pas reçu d'avis de reprise, remettre le bien au commerçant.

Lorsque le consommateur remet le bien au commerçant, la convention est résiliée de plein droit. Le commerçant n'est alors pas tenu de remettre au consommateur le montant des paiements échus déjà perçus et il ne peut lui réclamer que les seuls dommages-intérêts réels qui soient une suite directe et immédiate de la résiliation de la convention.

Le commerçant a l'obligation de minimiser ses dommages.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 15, les paragraphes a et c de l'article 138, les articles 139 à 142, ainsi que les articles 103, 150.10, 150.11 et 150.13 à 150.17 de la *Loi sur la protection du consommateur* (chapitre P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.



### I) Conditions pouvant affecter vos services

- Il nous est impossible de garantir que les services fournis ne seront jamais interrompus, indisponibles, inaccessibles, ralentis, instables ou limités.
- Nous ne pouvons pas être tenus responsables (y compris les dommages indirects, spéciaux, punitifs et les pertes de revenus ou de bénéfices que vous pourriez subir) notamment dans les situations suivantes :

- Des situations hors de notre contrôle telles que, notamment, délais de transmission causés par des interférences, défaillance d'équipements, pannes électriques ou d'installations appartenant à d'autres entreprises, faute commise par d'autres entreprises et qui affectent notre réseau ou autres cas.
- Des travaux de maintenance que nous faisons occasionnellement afin de nous assurer du bon fonctionnement et de l'amélioration de notre réseau qui peuvent occasionner des interruptions ou des ralentissements de service.
- De la gestion du trafic lorsqu'une quantité importante de données est envoyée de votre équipement Internet; laquelle ralentit votre service.
- Des problèmes liés à la transmission, le stockage ou l'accessibilité de matériel disponible par l'intermédiaire de vos services.
- Du contenu ou de la programmation télévisuelle offerte par les fournisseurs de contenus en divertissement. Nous n'avons pas de contrôle sur la qualité de ces contenus ou d'une modification ou du retrait d'une chaîne.
- Du déplacement d'équipement sans notre consentement ou du raccordement d'équipements de communication non vocaux, notamment les dispositifs de surveillance médicale et les systèmes de sécurité à domicile.

57. Nous demeurons responsables uniquement des conséquences directes causées par notre fait personnel ou par celui de l'un de nos représentants. Dans de tels cas, notre responsabilité maximale se limite à la somme totale que vous nous avez versée aux termes de votre convention pendant la période **12 mois** précédant la réclamation. Par contre, il n'y aura pas de limite de responsabilité dans des cas de décès, préjudice corporel, négligence grave ou faute délibérée de notre part.

58. En cas d'erreur ou d'omission dans les inscriptions figurant dans l'annuaire téléphonique, notre responsabilité se limite à communiquer avec nos partenaires afin de corriger l'erreur ou l'omission.



### J) Engagement de nous indemniser en cas de poursuite liée à l'utilisation de vos services ou de l'équipement

59. Vous pourriez être tenu responsable de nos dommages, y compris nos honoraires d'avocat, si la cause d'action résulte par exemple (i) du fait que vous n'avez pas respecté votre convention ou une loi applicable (ii) de l'utilisation illégale ou inappropriée de vos services ou (iii) du fait que vous avez affiché ou transmis du matériel au moyen des services.



### K) Dispositions générales

- Nous pouvons ne pas exiger l'application de l'une des dispositions de votre convention. Ceci ne constitue pas une renonciation à notre droit de pouvoir le faire à tout moment.
- Si l'une des dispositions de votre convention est jugée invalide ou inexécutoire, les autres parties continueront d'avoir plein effet.
- Vous ne pouvez pas céder ou transférer votre convention ou votre équipement loué ou prêté par Cogeco, sans avoir au préalable obtenu notre consentement écrit. Toute cession, en l'absence de notre consentement, sera réputée nulle et de nul effet. Nous pouvons céder tout ou partie de votre convention sans votre consentement.
- Votre convention est régie par les lois en vigueur dans la province de Québec et elle doit être interprétée conformément à celles-ci.

Dernière révision : le 07 septembre 2023