

VEUILLEZ CONSERVER LE PRÉSENT DOCUMENT À DES FINS DE CONSULTATION FUTURE

1. Cogeco Connexion Inc. (« Cogeco ») offre à ses Clients le service de télévision, le service Internet haute vitesse, le service de téléphonie ainsi que certains autres services à valeur ajoutée (les « Services de Cogeco » ou les « Services », à moins que le contexte n'exige une interprétation différente).
2. Dans la présente Convention, (i) le terme « Client » désigne la personne résidant au Québec et nommée à la présente Convention, à laquelle il incombe de régler les frais relatifs aux Services fournis aux termes de la présente Convention et qui a le droit de recevoir tout avis ou renseignement ayant trait à la présente Convention ou aux Services et (ii) le terme « Convention » désigne la convention en vigueur entre Cogeco et le Client et qui comprend, notamment, les présentes modalités et tout autre document ou formulaire désigné par Cogeco et accepté par le Client.
3. En utilisant les Services fournis par Cogeco au Québec, le Client convient expressément d'être lié par les modalités de la présente Convention. Si le Client n'accepte pas les modalités de la présente Convention, il pourra la résilier conformément aux dispositions de résiliation prévues dans les présentes et devra cesser d'utiliser les Services. Il incombera au Client de s'assurer que les Services sont utilisés conformément à la présente Convention.
4. Les comptes envoyés aux Clients de Cogeco sont payables intégralement au plus tard à la date d'échéance qui est indiquée (i) sur la facture; (ii) sur le relevé du Client émis suivant son autorisation initiale de prélèvements bancaires ou de paiement par carte de crédit automatique le cas échéant; ou (iii) de toute autre façon par Cogeco au Client.
5. Le Client convient d'acquitter en dollars canadiens le montant total exigible conformément à l'article 4 des présentes au moyen de l'une ou l'autre des méthodes suivantes : (i) automatiquement, par prélèvements bancaires ou par carte de crédit en conformité avec l'entente de débit préautorisé, autorisée et confirmée par le Client par son accès à son espace client qui se trouve à www.cogeco.ca; (ii) en postant un chèque ou un mandat à Cogeco; (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 du centre d'appels ou du site Web de Cogeco.
6. Toute somme impayée après la date d'échéance portera intérêt au taux mensuel de 2 % (26.82 % par année) calculé mensuellement.
7. Sous réserve de l'article 13.3 en matière de location d'équipement et de l'article 23 d), un compte en souffrance peut entraîner l'annulation des Services prévus par cette Convention. Un compte en souffrance de plus de soixante (60) jours peut également être transféré par Cogeco, à sa discrétion, à une agence de recouvrement. Si la visite d'un technicien est nécessaire pour rétablir un Service qui a été déconnecté en raison d'un défaut de paiement du Client, des frais de raccordement seront alors facturés.
8. Si Cogeco constate que les Services utilisés par le Client et certains produits connexes tels que, et sans restreindre la généralité de ce qui précède, les appels interurbains, les films et les événements à la carte ou la vidéo sur demande, ne respectent pas les présentes modalités et/ou excèdent les limites raisonnables d'utilisation établies par Cogeco, à la grille de description et de restrictions d'utilisation des produits et services de la présente Convention (ci-après, une "Utilisation excédentaire"), elle se réserve le droit de suspendre, de limiter temporairement l'accès du Client à ces Services ou produits ou à d'autres services connexes ou de débrancher sans avis ni délai. Le Client sera alors tenu de communiquer avec le service à la clientèle de Cogeco, qui pourrait exiger que le Client, le cas échéant, paie les frais additionnels encourus par Cogeco et/ou règle tous les frais engagés en raison de l'Utilisation excédentaire de ces Services, ce qui permettra au Client d'y avoir accès de nouveau. Tel que mentionné à la grille de description et de restrictions d'utilisation des produits et services de la présente Convention, sera notamment considérée comme constituant une Utilisation excédentaire, toute utilisation qui restreint ou empêche un autre utilisateur d'utiliser adéquatement les Services de Cogeco, occasionne une charge exceptionnellement grande sur le réseau, génère des niveaux de trafic pouvant entraver la capacité d'autres utilisateurs de recevoir ou de transmettre de l'information, ou qui pourrait éventuellement entraîner le paiement par le Client de sommes importantes reliées à l'utilisation de ces Services ou produits connexes.
9. Le Client ne peut raccorder qu'un seul téléviseur par prise. Si le Client ne respecte pas le présent article, Cogeco aura le droit de lui réclamer tous les frais nécessaires pour rendre l'utilisation qu'il fait des Services autorisée et légale.
10. Le Client reconnaît que certaines dispositions du *Code criminel* du Canada s'appliquent expressément aux « services de télécommunication » ou aux « services d'ordinateur », ce qui comprend les Services fournis par Cogeco, qu'il est interdit de se raccorder, sans autorisation et sans en payer les frais, aux Services ou à l'équipement de Cogeco, de perturber ces Services ou cet équipement ou de tenter de les altérer, et que cela peut constituer un vol en vertu du *Code criminel* du Canada. Le Client doit informer immédiatement Cogeco, soit par écrit, en appelant le service à la clientèle de Cogeco au numéro indiqué à la première page de la Convention ou en accédant au www.cogeco.ca, de tout vol ou utilisation illégale des Services dont il prend connaissance à quelque moment que ce soit.
11. Le Client convient de ne pas utiliser les Services d'une manière contraire aux lois ou aux règlements applicables. Toute violation des lois ou des règlements applicables pourrait entraîner la résiliation immédiate de la Convention, le débranchement ou la suspension du Service utilisé illégalement, et de tout autre Service y étant relié.
12. Le Client convient que compte tenu des ententes contractuelles conclues par Cogeco avec ses fournisseurs de contenu, le contenu offert sur le service de télévision est restreint à un visionnement à partir du Canada. Toutefois, l'accès au guide de programmation ainsi qu'aux fonctions d'enregistrement de la télécommande du Client n'est pas géographiquement limité. En plus de tout autre droit conféré dans les présentes modalités, une violation de la présente section par le Client

pourra entraîner le paiement de frais additionnels par le Client tel que décrit au paragraphe 8 des présentes modalités.

13. Le Client convient qu'à l'exception de l'équipement qu'il achète de Cogeco et qu'il paie, lequel équipement ne peut pas être retourné à Cogeco ni remboursé par celle-ci, l'équipement mentionné à la présente Convention est soit prêté, soit loué par Cogeco au Client et demeure, en tout temps, la propriété de Cogeco.
- 13.1 Tous les droits dans et sur le produit vendu sont transférés au Client lors du paiement complet et Cogeco en demeure donc seule propriétaire jusqu'à parfait paiement du prix de vente du produit. Tous les risques de perte du produit sont également transférés au Client lors du paiement complet.
- 13.2 **MENTION EXIGÉE PAR LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**
(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 au présent contrat, le commerçant peut:
 - a) soit exiger le paiement immédiat des versements échus;
 - b) soit reprendre possession du bien qui fait l'objet du contrat.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:
 - a) soit remédier au fait qu'il est en défaut;
 - b) soit remettre le bien au commerçant.Si le consommateur remet le bien au commerçant, son obligation en vertu du présent contrat 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.
Le consommateur aura avantage à consulter l'article 15, les paragraphes a et c de l'article 138 et les articles 139 à 142 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.
- 13.3 **MENTION EXIGÉE PAR LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**
(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 du contrat, 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 au présent contrat, le commerçant peut:
 - a) soit exiger le paiement immédiat de ce qui est échu;
 - b) soit reprendre possession du bien qui fait l'objet du contrat.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:
 - a) soit remédier au fait qu'il est en défaut;
 - b) 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, le contrat est résilié 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 du contrat.
Le commerçant a l'obligation de minimiser ses dommages.
Le consommateur aura avantage à consulter 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.
- 13.4 En ce qui a trait à la vente du produit, Cogeco garantit que le produit est exempt de tout vice de fabrication et de matière, dans des conditions normales d'utilisation et d'entretien, pendant une période de un (1) an suivant la date de livraison au Client. L'unique obligation de Cogeco aux termes de la présente garantie conventionnelle consiste, au gré de Cogeco, (i) à réparer aux frais de Cogeco la pièce ou le produit défectueux ou, (ii) à livrer au Client, aux frais de Cogeco, une pièce ou un produit équivalent en remplacement s'il s'avère que le produit ou l'une de ses pièces est défectueux. Le produit ou les pièces défectueux ou périmés qui sont remplacés deviennent la propriété de Cogeco. Le produit ou les pièces de remplacement peuvent être neufs ou remis à neuf. Cogeco garantit que le 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 quatre-vingt-dix (90) jours suivant la livraison au Client ou pendant le reste de la période de garantie initiale, selon la durée la plus longue. Pour bénéficier de la présente garantie conventionnelle, le Client doit retourner le produit au service technique de Cogeco selon les instructions transmises, immédiatement après réception par le Client de la boîte et/ou de l'enveloppe préaffranchie par Cogeco pour le retour du produit défectueux. Cogeco n'assume ni n'autorise quiconque à assumer pour son compte quelque autre responsabilité que ce soit relativement à l'exécution de la présente garantie conventionnelle. La présente garantie est uniquement au profit du Client et ne peut pas être cédée ou transférée par le Client.
- 13.5 **EN CE QUI A TRAIT À LA VENTE DU PRODUIT, COGECO N'EST PAS RESPONSABLE DES DONNÉES LOGICIELLES ET DES DONNÉES-MÉMOIRE DU CLIENT QUI SONT CONTENUES, STOCKÉES OU**

INTÉGRÉES DANS LE PRODUIT RETOURNÉ À COGECO EN VUE D'ÊTRE RÉPARÉ, QUE CE SOIT OU NON AUX TERMES DE LA GARANTIE CONVENTIONNELLE PRÉVUE À LA PRÉSENTE CONVENTION. COGECO NE SERA PAS RESPONSABLE, QUE CE SOIT OU NON AUX TERMES DE LA GARANTIE CONVENTIONNELLE PRÉVUE À LA PRÉSENTE CONVENTION, SI LES ESSAIS ET L'EXAMEN AUXQUELS ELLE PROCÈDE RÉVÈLENT QUE LA DÉFECTUOSITÉ OU LE MAUVAIS FONCTIONNEMENT ALLÉGUÉ DU PRODUIT OU D'UNE DE SES PIÈCES N'EXISTE PAS OU EST ATTRIBUABLE À UN USAGE ABUSIF, À UNE NÉGLIGENCE, À UNE INSTALLATION (AUTRE QUE CELLE QUI AURAIT ÉTÉ EFFECTUÉE PAR COGECO) OU DES ESSAIS INAPPROPRIÉS OU À DES TENTATIVES NON AUTORISÉES EN VUE D'OUVRIRE, DE RÉPARER OU DE MODIFIER LE PRODUIT OU L'UNE DE SES PIÈCES, QUE CELA SOIT LE FAIT DU CLIENT OU D'UN TIERS, OU À TOUT AUTRE MOTIF DÉPASSANT L'UTILISATION PRÉVUE, OU ENCORE À UN ACCIDENT, À UN INCENDIE, À DES DOMMAGES CAUSÉS PAR L'EAU, À LA FOUDRE, À D'AUTRES RISQUES OU À UN CAS DE FORCE MAJEURE. COGECO N'EST EN AUCUN CAS RESPONSABLE ENVERS LE CLIENT DES DOMMAGES SPÉCIAUX OU INDIRECTS DÉCOULANT DE LA PRÉSENTE CONVENTION. COGECO N'EST PAS RESPONSABLE DE LA RÉPARATION OU DU REMPLACEMENT DU PRODUIT OU DE L'UNE DE SES PIÈCES S'ILS SONT UTILISÉS À L'EXTÉRIEUR DE SA ZONE DE DESSERTE. TOUT PRODUIT DOIT POUVOIR RECEVOIR LE SIGNAL TRANSMIS PAR UNE ALIMENTATION RÉSEAU EXPLOITÉE PAR COGECO.

14. Des frais d'installation ou d'activation des Services ou de l'équipement peuvent être facturés au Client et le cas échéant, ceux-ci sont alors décrits au début de la présente Convention. Il incombe au Client de s'assurer que personne n'accède aux comptes, réseaux et équipements placés sous son contrôle. Le Client est entièrement responsable de protéger tous ses accès et mots de passe, incluant de façon non-limitative ceux relatifs aux réseaux et équipements, utilisés par le Client dans le cadre des Services, contre tout accès frauduleux ou non autorisé par un tiers. Tous dommages, réclamations, responsabilités et autres qui pourraient en découler seront à la seule charge du Client. Le Client doit protéger l'équipement de Cogeco contre la détérioration, l'altération ou les dommages et n'autoriser personne, sauf un représentant de Cogeco, à effectuer des travaux, des réparations, des modifications sur cet équipement, sauf si Cogeco y consent expressément au préalable. Le Client qui souhaite déplacer l'équipement de Cogeco doit préalablement en aviser Cogeco en communiquant avec le service à la clientèle afin de s'entendre sur les modalités du déplacement de l'équipement. Le Client accepte l'entière responsabilité de l'équipement installé par Cogeco à l'adresse où les Services sont fournis ainsi que de leur utilisation, et le Client assumera le coût intégral de la réparation ou du remplacement de l'équipement, perdu, endommagé par la faute du Client sauf l'usure normale, hypothéqué, vendu, transféré, loué, grevé d'une charge ou cédé. Au moment du débranchement d'un Service ou de la résiliation de la présente Convention, il incombe au Client de prendre les dispositions nécessaires en vue de retourner l'équipement de Cogeco à la place d'affaires de celle-ci la plus proche ou, en l'absence d'une telle place d'affaires, de communiquer avec Cogeco en vue de prendre de telles dispositions. Dans le cas où les équipements sont installés dans le cadre d'un programme d'auto-installation par le Client, celui-ci i) devra prendre les mesures de précaution usuelles en lien avec une telle installation; ii) devra suivre les consignes fournies par Cogeco à cet effet; et iii) demeurera responsable de tout dommage qui pourrait résulter d'une installation non conforme à ce qui précède.
15. Le Client donne par les présentes à Cogeco, ses employés, représentants, entrepreneurs, sous-traitants et mandataires un accès raisonnable à ses locaux ou à l'adresse où les Services sont fournis, à des heures raisonnables, en vue d'installer, d'inspecter, d'entretenir, de restaurer, de retirer ou de débrancher les Services ou l'équipement de Cogeco. Des frais peuvent être facturés au Client si la visite d'un technicien est nécessaire pour rétablir un Service et qu'il est jugé que le problème n'est pas attribuable au réseau ou à l'équipement de Cogeco.
16. Si le Client n'est pas propriétaire des locaux où les Services sont fournis, il confirme qu'il a le consentement du propriétaire des locaux ou qu'il est autrement autorisé à permettre à Cogeco d'installer, d'inspecter, d'entretenir, de retirer ou de débrancher les Services de Cogeco.
17. Le Client peut obtenir de plus amples renseignements sur:
 - a) les frais payables aux termes de la présente 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 ou en communiquant avec le service à la clientèle de Cogeco au numéro indiqué à la première page de la Convention.
18. Dans le cas où le Client a conclu une Convention à durée indéterminée, Cogeco peut, à sa discrétion, modifier, ajouter ou supprimer l'une ou l'autre des dispositions de la Convention (y compris la Politique d'utilisation acceptable dont il est question ci-après, s'il y a lieu), en tout temps. Il peut s'agir, notamment, de modifier, d'ajouter ou de supprimer des Services ou certaines de leurs caractéristiques, ou les frais ou modalités selon lesquelles Cogeco distribue les Services et le Client les reçoit. Cogeco avisera le Client de cette modification, de cet ajout ou de cette suppression en expédiant au Client, au moins trente (30) jours (soixante (60) pour le Service Internet haute vitesse) avant l'entrée en vigueur d'une telle modification, d'un tel ajout ou d'une telle suppression, un avis écrit, notamment mais sans s'y limiter, par courriel ou Mon Compte, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la modification, de l'ajout ou de la suppression, ainsi que les droits du client énoncés au paragraphe suivant de la présente Convention.
19. Si la modification, l'ajout ou la suppression entraîne l'augmentation de l'obligation du Client ou la réduction de l'obligation de Cogeco, le Client pourra refuser cette modification, cet ajout ou cette suppression et résilier la Convention sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, en transmettant un avis à cet effet à Cogeco au plus tard trente (30) jours suivant l'entrée en vigueur de la modification, de l'ajout ou de la suppression. À défaut de transmettre ledit avis, le Client sera réputé avoir accepté la modification, l'ajout ou la suppression.
20. Tel que mentionné au début de la présente Convention, même sans modification à la Convention de la part de Cogeco, le Client peut à tout

moment, suivant un avis préalable à Cogeco spécifiant la date de fin requise, résilier la présente Convention ou un Service fourni aux termes de celle-ci. Les frais de service applicables continueront d'être facturés jusqu'à la date effective de terminaison ou d'expiration.

21. Le Client demeure responsable du paiement de tous les soldes accumulés et impayés à la date effective de résiliation ou d'expiration.
22. Si le Client s'est abonné à un ou des Service(s) offert(s) dans le cadre d'une promotion ou d'économies garanties de Cogeco lui permettant de bénéficier de rabais ou autres avantages, à l'expiration de cette période de promotion ou d'économie garanties, les Services seront facturés au Client selon le prix régulier mentionné à la présente Convention, sous réserve des droits de Cogeco prévus aux articles 18 et 19 de la présente Convention dont notamment quant au tarif régulier et sous réserve des autres droits de Cogeco et du Client énoncés aux articles 19, 20, 22.1 et 22.2 et 23 de la présente Convention.
 - 22.1 Si le Client a souscrit à un Service offert dans le cadre d'une promotion de Cogeco lui permettant de **bénéficier de tarifs réduits ou autres avantages** convenus à l'avance **durant la Période de promotion**, les dispositions des articles 19 et 20 s'appliqueront.
 - 22.2 Si le Client a souscrit à un Service offert dans le cadre **d'économies garanties lui permettant, durant la Période d'économies garanties, de bénéficier de certaines économies dont le montant est convenu à l'avance**, Cogeco peut, à sa discrétion, modifier, ajouter ou supprimer l'une ou l'autre des dispositions de la Convention (étant entendu que le tarif régulier en vigueur peut être modifié), pour autant que le montant des économies offertes soit maintenu durant la Période d'économies garanties. Cogeco avisera le Client de cette modification, de cet ajout ou de cette suppression en expédiant au Client, au moins trente (30) jours (soixante (60) pour le Service Internet haute vitesse) avant l'entrée en vigueur d'une telle modification, d'un tel ajout ou d'une telle suppression, un avis écrit, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la modification, de l'ajout ou de la suppression, ainsi que les droits du client énoncés aux articles 19 et 20 de la présente Convention.
23. En plus de tout autre droit conféré à Cogeco par la présente Convention, Cogeco pourra faire ce qui suit :
 - a) à quelque moment que ce soit et sans préavis au Client, débrancher un ou des Services, suspendre l'accès du Client à ceux-ci ou résilier la présente Convention si le Client ne respecte pas l'une ou plusieurs de ses obligations aux termes de la présente Convention;
 - b) à quelque moment que ce soit et sans préavis au Client, débrancher un ou des Services, suspendre l'accès du Client à ceux-ci ou résilier la présente Convention pour un motif sérieux;
 - c) à quelque moment que ce soit et pour quelque raison que ce soit, suivant un préavis écrit d'au moins soixante (60) jours au Client, résilier la présente Convention ou un ou des Services fournis aux termes de celle-ci;
 - d) Cogeco ne pourra toutefois débrancher un ou des Service(s) lorsque le bien-fondé du débranchement est contesté par le Client si : i) le paiement est effectué par le Client pour les montants impayés non contestés; ii) Cogeco n'a pas de motif raisonnable de croire que l'objet du différend soulevé par le Client est de se soustraire aux paiements ou de les retarder.
24. **COGECO NE GARANTIT PAS L'UTILISATION OU LE FONCTIONNEMENT ININTERROMPU DES SERVICES. COGECO NE SERA PAS RESPONSABLE DES INTERRUPTIONS DE SERVICE, DES PERTES DE DONNÉES, DES RETARDS OU DES DÉFAUTS DE FONCTIONNEMENT. COGECO DÉCLINE TOUTE GARANTIE, EXPLICITE OU IMPLICITE, RELATIVEMENT AUX SERVICES FOURNIS AU CLIENT. LE CLIENT RECONNAÎT QUE COGECO, LES MEMBRES DE SON GROUPE, ET LEURS ADMINISTRATEURS, DIRIGEANTS, EMPLOYÉS, MANDATAIRES ET FOURNISSEURS RESPECTIFS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES RÉSULTANT, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT, DE LA PRÉSENTE CONVENTION SAUF POUR TOUTES CONSÉQUENCES DIRECTES CAUSÉES PAR LE FAIT PERSONNEL DE COGECO OU PAR CELUI DE SES REPRÉSENTANTS. COGECO N'EST EN AUCUN CAS RESPONSABLE ENVERS LE CLIENT DES DOMMAGES SPÉCIAUX OU INDIRECTS DÉCOULANT DE LA PRÉSENTE CONVENTION. LA RESPONSABILITÉ MAXIMALE DE COGECO ENVERS LE CLIENT SE LIMITE À LA SOMME TOTALE QUE LE CLIENT A VERSÉE À COGECO AUX TERMES DE LA PRÉSENTE CONVENTION PENDANT LA PÉRIODE DE 12 MOIS PRÉCÉDANT LA DATE DE LA RÉCLAMATION. LE PRÉSENT ARTICLE DEMEURERA EN VIGUEUR APRÈS L'EXPIRATION OU LA RÉSILIATION DE LA PRÉSENTE CONVENTION.**
25. Le Client est responsable des dommages, réclamations, pertes, actions, poursuites, instances ou causes d'action, quels qu'ils soient, y compris les honoraires d'avocat (une « Réclamation »), découlant (i) du fait qu'il a violé une disposition de la présente Convention ou une loi applicable; (ii) de l'utilisation illégale ou inappropriée faite des Services; ou (iii) du fait qu'il a affiché ou transmis des renseignements ou d'autres types de matériel au moyen des Services, et devra, à cet égard, prendre fait et cause pour Cogeco, les membres de son groupe, les membres de leurs directions, leurs administrateurs, leurs employés, leurs mandataires et leurs fournisseurs respectifs des Réclamations et les en tenir quittes. Le Client convient d'aviser Cogeco sans délai suivant le moment où il aura été mis au courant de toute utilisation non autorisée de son compte ou de ses Services et devra prendre les mesures raisonnablement nécessaires pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise. Cogeco se réserve le droit, à son entière discrétion et à ses frais, d'assurer une défense et un contrôle exclusifs à l'égard de toute question qui fait l'objet de cette indemnisation. Le Client collaborera aussi complètement qu'il est raisonnablement possible de le faire dans le cadre de la défense que Cogeco assurera en ce cas.
26. Cogeco recueille des renseignements personnels sur ses Clients, qu'elle utilise pour les fins suivantes :
 - établir, entretenir et préserver ses relations d'affaires avec ses Clients et les autres personnes avec lesquelles elle traite;
 - créer, établir et administrer les comptes de ses Clients et répondre aux demandes de renseignements des Clients ou des fournisseurs;

- fournir les produits ou les services qu'elle offre ou recevoir les produits ou les services qu'elle requiert et s'assurer que toutes les opérations qui s'y rapportent bénéficient du soutien nécessaire et sont mises en œuvre;
- vérifier l'identité des Clients qui communiquent avec elle par téléphone, par voie électronique ou d'une autre manière et protéger leurs renseignements personnels;
- offrir la formation nécessaire et assurer la qualité à l'interne;
- établir ou vérifier, au besoin, la solvabilité des personnes qui utilisent, ou ont l'intention d'utiliser, l'un ou plusieurs de ses produits ou services;
- gérer ses activités et s'assurer que ses systèmes et ses réseaux sont efficaces, fiables et sûrs;
- se conformer aux obligations prévues par les lois et les règlements et s'assurer d'être en mesure de remplir les exigences contractuelles relatives aux produits et aux services qu'elle fournit à ses Clients;
- s'assurer que ses registres sont exacts et protéger ses Clients ainsi qu'elle-même contre les erreurs et la fraude;
- comprendre et évaluer les intérêts, les attentes et les besoins changeants de ses Clients dans le but d'améliorer ses produits et ses services et d'en lancer de nouveaux;
- fournir des produits et des services personnalisés ou recommander des produits à ses Clients. Par exemple, et dans la mesure où la loi le permet, Cogeco peut se servir des données relatives à l'utilisation que font ses abonnés de ses produits et services, de leur code postal ou de renseignements du domaine public (tels que des données démographiques) pour faire des recommandations, de la publicité ou pour suggérer des produits et des services;
- sous réserve du droit de retirer le consentement que la Politique en matière de protection des renseignements personnels de Cogeco confère à ses Clients, effectuer des sondages sur la qualité de ses produits, de ses services ou du service à la clientèle ou fournir à ses Clients des produits et des services supplémentaires dont elle estime qu'ils pourraient intéresser ses Clients ou qui pourraient répondre à leurs besoins changeants.

En concluant la présente Convention, le Client consent expressément par les présentes à ce que Cogeco demande à des tiers, recueille auprès de ceux-ci ou leur fournisse des renseignements personnels concernant le Client ou les comptes du Client, pour les fins indiquées au premier paragraphe du présent article, en conformité avec la loi ou autrement permises par la Politique en matière de protection des renseignements personnels de Cogeco. Par ailleurs, et lorsqu'applicable, le Client par les présentes consent aussi à ce que Cogeco obtienne et utilise les dossiers de crédit ainsi que les renseignements personnels qui y sont contenus et les fournisse à des agences de crédit ou de recouvrement, le cas échéant.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la confidentialité des renseignements personnels du Client, veuillez visiter notre site Web au <https://www.cogeco.ca/corpo/ccc/fr/legal/vie-privee/politique/>

27. Le fait pour Cogeco de ne pas exiger l'application d'une des dispositions de la présente Convention, pour quelque motif que ce soit, ne devra pas être interprété comme une renonciation au droit de le faire à tout moment. Le Client convient que, si une partie de la présente Convention est jugée invalide ou inexécutoire, les autres parties continueront d'avoir plein effet.
28. Le Client ne pourra pas céder la Convention, les droits ou obligations qu'il détient dans celle-ci non plus que les droits qu'il détient, le cas échéant, dans l'équipement de Cogeco, sans avoir au préalable obtenu le consentement écrit de Cogeco. Toute cession, en l'absence du consentement de Cogeco, sera réputée nulle et de nul effet. Cogeco pourra céder tout ou partie de ses droits ou obligations dans la présente Convention sans le consentement du Client.
29. La présente Convention est régie par les lois en vigueur dans la province de Québec et elle doit être interprétée conformément à celles-ci.
30. Pour toutes informations sur la manière de contacter le service à la clientèle ou porter une plainte eu égard aux Services de Cogeco, le Client doit composer le 1-800-665-5151 ou consulter le site Web de [cogeco.ca](http://www.cogeco.ca) et cliquer sur l'onglet « Formuler une plainte », au bas de la page d'accueil. Le Client peut aussi contacter le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST).
31. On peut obtenir la version anglaise de la présente Convention sur le site www.cogeco.ca ou sur demande.
32. Le Client est encouragé à gérer son compte, incluant sa facturation, ses factures liées à la présente Convention et à tout Service offert par Cogeco par son accès à son espace client qui se trouve à www.cogeco.ca.
33. Le Client est aussi 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 : <http://www.crtc.gc.ca/fra/archiv/2016/2016-1.pdf> et à consulter le Code sur les services Internet, disponible à l'adresse suivante : <https://crtc.gc.ca/fra/archiv/2019/2019-269.htm>

MODALITÉS PARTICULIÈRES APPLICABLES AU SERVICE INTERNET HAUTE VITESSE DE COGECO

34. En utilisant le Service Internet haute vitesse fourni par Cogeco au Québec, le Client convient de ne pas utiliser ce Service d'une manière contraire aux lois ou règlements applicables et à la Politique d'utilisation acceptable de Cogeco (la « PUA ») qui fait partie de la présente Convention. La PUA en vigueur peut être consultée sur le site Web https://www.cogeco.ca/sites/default/files/pdf/Legal/201901_pua-aup-fr-q.pdf. Si le Client n'accepte pas les modalités de la PUA, il devra cesser immédiatement d'utiliser le Service Internet haute vitesse et aviser le service à la clientèle de Cogeco qu'il y met fin.

MODALITÉS EXPRESSES APPLICABLES AU SERVICE DE TÉLÉPHONIE RÉSIDENTIEL DE COGECO

35. Le Service de téléphonie résidentiel de Cogeco (le « STR ») au Québec ne peut être utilisé qu'avec l'équipement téléphonique du Client situé à l'adresse de service indiquée par le Client, lequel est raccordé au modem

multifonction de Cogeco, et est fourni au Client à titre d'utilisateur résidentiel, pour son utilisation strictement personnelle et résidentielle et excluant une utilisation commerciale ou d'affaires. Ceci signifie que le Client ne doit pas utiliser le STR dans le cadre d'activités commerciales, notamment aux fins de l'exploitation d'un bureau à domicile, d'une entreprise, de ventes, de télétravail, d'activités de télémarketing (y compris pour des sondages ou de la sollicitation à des fins caritatives ou politiques), de composition automatique, de renvois d'appels en continu ou à grande échelle, de diffusions par télécopie, de campagnes publicitaires par télécopie ou d'une autre activité incompatible avec un mode d'utilisation résidentielle normal. Cela signifie également que le Client ne doit pas revendre ou transférer le STR à une autre personne à quelque fin que ce soit ni facturer des frais aux fins de l'utilisation de ce Service, sans la permission écrite préalable expresse de Cogeco.

Si Cogeco conclut que l'utilisation dont le Client fait de ce Service ou des fonctionnalités connexes contrevient aux modalités du présent article ou de la Convention ou dépasse les limites d'utilisation résidentielle rattachées au forfait choisi par le Client et décrites à la grille de description et de restrictions d'utilisation des produits et services de la présente Convention, elle pourra, à tout moment et sans avis préalable, limiter ou suspendre l'accès du Client au STR. Le cas échéant, le Client devra communiquer avec le service à la clientèle de Cogeco, qui pourrait exiger le paiement de frais afin de rétablir l'accès du Client au Service.

36. LE CLIENT COMPREND ET RECONNAÎT QUE CE SERVICE PEUT ÊTRE INTERROMPU EN CAS DE PANNE D'ALIMENTATION ÉLECTRIQUE, D'INTERRUPTION OU DE SUSPENSION DU SERVICE INTERNET PAR COGECO, OU POUR D'AUTRES RAISONS HORS DU CONTRÔLE DE COGECO. LE STR POURRA AUSSI ÊTRE INTERROMPU OU SUSPENDU À LA DEMANDE DU CLIENT OU PAR COGECO DANS LE CAS OÙ LE CLIENT FAIT DÉFAUT D'ACQUITTER LES FRAIS RELATIFS AUX SERVICES DE COGECO.
37. Le Client comprend qu'il ne pourra ni modifier ni altérer l'équipement installé, fourni, prêté ou loué par Cogeco.
38. Cogeco se réserve le droit de modifier le numéro attribué au Client; toutefois, elle prendra toutes les mesures raisonnables afin d'empêcher qu'une telle situation ne se produise. Advenant une telle modification, Cogeco suivra la procédure prévue aux articles 21 et 23 ci-haut.
39. Le modem multifonction de Cogeco ne pourra fonctionner que s'il demeure à l'adresse où le STR a été installé initialement, tant et aussi longtemps que le Client est abonné au STR, afin que les appels d'urgence 911 soient acheminés au centre d'appels d'urgence 911 desservant la résidence du Client, et que l'adresse de localisation à partir de laquelle l'appel d'urgence 911 est fait corresponde bien à l'adresse inscrite dans la banque de données 911 associée au numéro de téléphone du Client. **Le Client comprend que toute violation du présent article pourrait empêcher d'avoir accès au service d'urgence 911.**

Le STR permet d'accéder au service d'urgence 911 de manière traditionnelle, tant et aussi longtemps que le modem multifonction de Cogeco relié à l'appareil téléphonique du Client demeure, comme il se doit, à la même adresse que celle transmise par le Client à Cogeco au moment de son abonnement initial à ce Service, ou par la suite.

Le service d'urgence 911 ne fonctionnera pas adéquatement si le STR éprouve, incluant mais sans s'y limiter, un des problèmes techniques suivants : une défaillance du modem multifonction de Cogeco, un problème de configuration de la passerelle, une panne d'alimentation électrique ou une panne du Service Internet.

ÉTANT DONNÉ LES CARACTÉRISTIQUES ET LES RESTRICTIONS DU SERVICE 911 DÉCRITES CI-DESSUS, LE CLIENT RECONNAÎT QUE COGECO, LES MEMBRES DE SON GROUPE, LEURS ADMINISTRATEURS, DIRIGEANTS, EMPLOYÉS, MANDATAIRES ET FOURNISSEURS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES DIRECTS OU INDIRECTES DÉCOULANT, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT, DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE 911 SAUF POUR TOUTES CONSÉQUENCES DIRECTES CAUSÉES PAR LE FAIT PERSONNEL DE COGECO OU PAR CELUI DE SES REPRÉSENTANTS.

40. Cogeco n'encourra et n'assumera aucune responsabilité résultant du raccordement au STR d'équipements de communication non vocaux, tels les dispositifs de surveillance médicale et les systèmes de sécurité à domicile. En acceptant la présente Convention, le Client renonce à présenter toute réclamation à l'encontre de Cogeco en cas de perturbation ou d'interruption de ces systèmes, attribuables à leur raccordement au STR. Si le Client décide de procéder au raccordement de tels équipements au STR, le Client devra s'assurer que ceux-ci sont compatibles et peuvent être utilisés efficacement avec le STR, et Cogeco n'aura aucune obligation d'apporter quelque soutien technique de quelque façon à l'égard de ces équipements ou à leur raccordement. Le Client comprend que l'interruption ou le débranchement du STR, pour quelque raison que ce soit, pourrait empêcher les équipements de communication non vocaux qui y sont raccordés de fonctionner adéquatement.
41. En cas d'erreur ou d'omission dans les inscriptions figurant dans l'annuaire, que l'erreur ou l'omission se rapporte ou non à un numéro de téléphone, la responsabilité de Cogeco en ce cas se limite à corriger l'erreur ou l'omission.
42. Le Client est entièrement responsable de l'usage abusif ou non autorisé du STR, même si cet usage est le fait d'un tiers ayant accès à son compte. Il incombe au Client de s'assurer que personne n'accède à son compte sans son autorisation. Le Client est entièrement responsable de protéger ses équipements raccordés au STR de Cogeco de tout accès frauduleux ou non autorisé par un tiers, et tous dommages, réclamations, responsabilités et autres qui pourraient en découler seront à la seule charge du Client. **En sus des droits de Cogeco de limiter ou suspendre l'accès du Client au STR comme mentionnés dans la Convention, Cogeco pourra restreindre, bloquer, suspendre ou débrancher le Service, y compris en conséquence, le service d'urgence 911, sans avis, délai ni responsabilité aucune envers le Client, si Cogeco a des doutes raisonnables, ou qu'il est établi que le STR ou les équipements y étant raccordés sont l'objet d'une fraude ou semblent associés à telle fraude, à une utilisation illégale ou inappropriée, ou sont utilisés de façon à mettre en péril le réseau de Cogeco, le STR, ou leur utilisation par quiconque.**