



1. **Les services.** Cogeco Connexion inc. (« **Cogeco** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** ») vous offre les solutions d'affaires que vous avez choisies décrites dans les premières pages de votre convention de services (« **services** »).
2. **Définitions.** Dans la convention, l'expression (i) « **client** » ou « **vous** » désigne la personne ou l'entité ayant des activités commerciales ou professionnelles, tel que désigné sur la facture, ayant la responsabilité de régler les frais relatifs aux services et le droit de recevoir les avis ou renseignements relatifs à votre convention ou à les services; (ii) « **convention** » désigne l'entente que vous avez conclue avec nous ainsi que toute autre politique que nous publions ou affichons sur notre site Web, les présentes modalités générales et modalités particulières, un bon d'achat ou une entente de services, ainsi que tout autre document ou annexe, dans quelque forme ou sur quelque support que ce soit, que nous identifions ou considérons former partie intégrante de la convention; et (iii) « **jour ouvrable** » désigne du lundi au vendredi entre 8h00 et 17h00, heure de l'Est, à l'exclusion des jours fériés dans la province où nous rendons les services.



3. **Vos engagements relatifs à la gestion de vos accès et de vos renseignements personnels.** (i) Nous ne garantissons pas la sécurité de vos données, vos fichiers, votre vie privée, votre accès à Mon Compte ou à Internet ou 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. (ii) Nous pouvons recueillir des renseignements personnels (tels que 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 le permet. Vous vous engagez à nous fournir des renseignements exacts et complets associés à votre compte et à nous aviser des changements pendant la durée de votre convention. (iii) 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 à l'égard des réclamations, dommages, pertes ou frais découlant d'un changement dans l'adresse IP ou s'y rapportant. (iv) Il est important de protéger vos renseignements personnels, veuillez prendre connaissance de nos politiques en matière de vie privée pour en savoir plus sur la confidentialité de vos renseignements personnels : <https://www.cogeco.ca/fr/vie-privée>.
4. **Vos engagements généraux.** (i) Vous devez utiliser les services conformément à la convention, aux lois et règlements applicables et suivre les manuels d'utilisation et d'installation des équipements loués ou vendus. Vous devez notamment vous assurer que : (a) Le matériel que vous transmettez ou publiez en utilisant les services n'est pas distribué en violation des droits de propriété intellectuelle ou que ce matériel n'est pas obscène, diffamatoire ou qu'il ne constitue pas une menace illégale (b) que les services ne soient pas utilisés pour enfreindre la sécurité d'un autre utilisateur ou pour tenter d'accéder à l'équipement, les logiciels ou les données d'une autre personne sans sa connaissance et son consentement écrit, ni pour tenter de contourner l'authentification de l'utilisateur ou la sécurité d'un hôte, réseau ou compte (c) les 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 des services ne perturbe pas le fonctionnement des services, de l'équipement ou du réseau d'un autre utilisateur, de Cogeco ou de l'un de nos partenaires. En cas d'atteinte à l'équipement découlant de l'utilisation d'équipements ou des activités d'un tiers, vous déploierez tous les efforts raisonnables pour assister Cogeco dans le retrait de l'interférence à l'intérieur d'un délai raisonnable. (ii) Informez-nous 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, de tout vol ou utilisation illégale des services ou de l'équipement (prêté ou loué) ou de votre compte. (iii) Vous vous engagez à ne pas revendre ou transférer l'utilisation des services ou de l'équipement à une autre personne à quelque fin que ce soit ni facturer des frais pour l'utilisation des services, sans notre permission préalable écrite.



5. **Accès.** (i) Vous nous autorisez, ainsi que nos représentants, à accéder à votre domicile ou à tout autre endroit où les services sont fournis, durant nos heures habituelles d'ouverture, pour nous permettre (a) d'installer, d'inspecter, de réparer, de restaurer ou d'entretenir l'équipement raccordé à notre réseau (b) de régler une panne ou un autre problème qui affecte notre réseau, ou (c) d'assurer le respect de nos obligations. (ii) Si vous n'êtes pas propriétaire des locaux où les services sont rendus, vous confirmez avoir reçu le consentement du propriétaire des lieux afin de nous permettre de faire les travaux nécessaires. (iii) Vous vous engagez à ne pas poser un acte, de quelque nature que ce soit, contre le propriétaire des lieux ou les services sont rendus, ayant pour effet de nous joindre à une demande contre le propriétaire. (iv) Des frais peuvent vous être facturés si (a) la visite d'un technicien est nécessaire pour rétablir un service lorsque le problème n'émane pas, selon nous, du réseau de Cogeco (b) vous sollicitez notre assistance technique par téléphone ou via l'Internet ou (c) vous souhaitez explicitement la modification des services.



6. **Équipement.** (i) L'équipement prêté ou loué par Cogeco demeure, en tout temps, notre propriété, à l'exception de l'équipement que vous avez acheté et payé et pour lequel nous n'octroyons aucun retour ni remboursement. Des frais d'installation des services ou de l'équipement peuvent vous être facturés. (ii) Vous devez protéger et sécuriser l'équipement prêté ou loué et l'utiliser avec soin, prudence et diligence. 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. (iii) Vous ne pouvez pas autoriser une autre personne à effectuer des travaux, des réparations ou des modifications à notre équipement, sauf si nous y consentons par écrit au préalable. Si vous souhaitez déplacer notre équipement, contactez notre service à la clientèle avant de le déplacer. (iv) Vous assumerez le coût de réparation ou de remplacement de notre équipement perdu ou endommagé par votre faute. (v) Vous devez nous retourner notre équipement prêté ou loué le plus rapidement possible lorsque votre convention prend fin en communiquant avec notre service à la clientèle. Si vous ne retournez pas notre équipement ou ne vous conformez pas à la convention, nous pourrions, à notre entière discrétion, reprendre l'équipement et soit vous facturer les frais engagés à cette fin, ou vous facturer le coût de remplacement de notre équipement.



7. **Courriel.** Vous pouvez, lorsqu'applicable, demander une boîte courriel Cogeco avec les services. Chaque boîte courriel Cogeco sera identifiée inactive si vous ne vous connectez pas en utilisant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pendant une période de **8 mois** consécutifs. Nous pouvons supprimer définitivement chaque compte courriel inactif après **12 mois** consécutifs sans utilisation.
8. **Soumissions.** Les soumissions écrites sont en vigueur pendant une période de **30 jours** de leur date d'émission à moins d'indication à l'effet contraire dans la soumission ou par avis écrit de Cogeco. Les soumissions verbales sont en vigueur uniquement pendant la journée où elles ont été émises.
9. **Factures et modalités de paiement.** Votre facture mensuelle est disponible dans votre espace client Mon Compte. Si vous préférez recevoir une version papier de votre facture (des frais s'appliquent), communiquez avec votre représentant Cogeco. Les factures que nous vous transmettons, en dollars canadiens, viennent à échéance au plus tard, à la date d'exigibilité indiquée sur la facture. Veuillez utiliser l'un des moyens de paiements suivants : (i) automatiques, à la date convenue, par prélèvements bancaires; (ii) par la poste, par chèque ou mandat adressé à Cogeco Connexion inc.; (iii) par l'intermédiaire d'un service bancaire téléphonique ou électronique; ou (iv) auprès d'une institution financière. Notre consentement préalable est requis avant d'effectuer un paiement par carte de crédit, conformément aux modalités convenues avec vous. Nonobstant toute disposition à l'effet contraire, nous nous réservons le droit, à notre entière discrétion, d'imposer un moyen de paiement particulier. Les taxes s'appliquent en sus des paiements versés conformément à la convention. Vous vous engagez à payer les taxes applicables. Des frais d'administration vous seront facturés si votre chèque est retourné en raison de l'insuffisance de fonds ou si un prélèvement préautorisé est refusé. Sans préjudice à nos droits de demander un paiement entier immédiat, vous serez automatiquement en demeure pour toute somme impayée à la date d'exigibilité et des intérêts au taux mensuel de (i) **2,75 %** par mois (**33 %** par année) ou (ii) le taux le plus élevé prévu par la loi, courant dès le premier jour de retard suivant la date d'exigibilité. Tous les frais supplémentaires engagés en vue du recouvrement des sommes impayées vous seront facturés. Les comptes en souffrance peuvent entraîner une suspension ou l'annulation des services. Des frais peuvent vous être facturés si la visite d'un technicien est nécessaire pour rétablir un service suspendu en raison de sommes impayées. Dans les **60 jours** de la date de facturation, vous devez nous aviser de toute erreur, irrégularité ou omission dans une facture sans quoi, vous êtes présumé avoir accepté tous les frais indiqués sur votre facture. Notre droit de recevoir un paiement en vertu de la convention n'est assujéti à aucune réduction, compensation, défense ou demande reconventionnelle ni à aucun recouvrement d'une somme exigible ou demandée en raison d'une réclamation passée, présente ou future du client.
10. **Frais supplémentaires.** Si nous engageons des frais ou dépenses supplémentaires dans l'octroi des services découlant de vos erreurs, omissions, défauts ou autres problèmes avec l'information, vos matériaux ou vos instructions, nous pouvons vous exiger le remboursement complet desdits frais et dépenses, en sus des paiements exigibles en vertu de la convention.



11. **Responsabilité limitée.** Il nous est impossible de garantir que les services fournis ne seront jamais interrompus, indisponibles, inaccessibles, ralentis, instables ou limités. Nous ne reconnaissons aucune garantie, explicite ou implicite, relativement aux services que nous vous fournissons et, lors de la fourniture d'équipement ou de produits, nous renonçons expressément à offrir toute


garantie ou condition quant à l'absence de contrefaçon, au caractère satisfaisant de la qualité, la valeur marchande ou l'adéquation à un usage particulier. Nous ne pouvons pas être tenus responsables de problèmes liés à la transmission, le stockage ou l'accessibilité de matériel disponible par l'intermédiaire des services. De plus, 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 la perte de profits, la perte d'utilisation, la perte d'affaires ou d'une opportunité d'affaires, la perte d'achalandage, la perte d'épargnes envisagées, la diminution de la valeur des actions, de même que les dommages exemplaires découlant ou résultant de l'octroi des services. 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 la convention pendant la période **3 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. Notre responsabilité pour toute erreur ou omission dans un répertoire téléphonique, en lien ou non avec un numéro de téléphone, se limite à la correction de l'erreur ou de l'omission. Cet article demeurera en vigueur après l'expiration ou la résiliation de la convention.

12. **Indemnisation.** Vous pourriez être tenu responsable de nos dommages et vous convenez de nous défendre et de nous tenir quittes et indemnes à l'encontre de toutes réclamations de tiers, responsabilité, dommages ou frais (y compris les frais judiciaires, honoraires d'avocats et autres frais professionnels) en raison d'une réclamation découlant : (i) de votre violation des droits d'auteur, marques de commerce ou secrets commerciaux d'un tiers ou découlant de la manière dont vous utilisez les services, mais uniquement si la réclamation ne repose pas sur les services eux-mêmes (ii) de votre violation des modalités de la convention (iii) de l'un de vos actes ou de l'une de vos omissions négligentes ou volontaires ou de votre conduite criminelle, ou (iv) de votre violation d'une loi, d'une ordonnance ou d'un règlement.
13. **Force majeure.** Ni vous ni nous ne serons responsables en cas de retard dans l'exécution ou l'inexécution, en tout ou en partie, de la convention, découlant d'une catastrophe naturelle, d'une tempête, d'une inondation, d'une guerre ou autres hostilités, d'une explosion, d'un incendie, d'une famine, d'un tremblement de terre, d'un embargo, d'un conflit de travail, d'un accident, de troubles civils, d'un acte d'insurrection des autorités civiles ou militaires, du sabotage, d'un acte terroriste, de la défaillance de l'équipement ou autres matériel ou composantes (y compris les coupures de fibres), de l'absence ou des retards dans le transport, d'une pénurie, d'un retard des transporteurs ou fournisseurs, de l'impossibilité pour nous d'obtenir des fournitures, matériaux ou services (y compris l'électricité ou autres services d'utilité publique), de l'indisponibilité ou d'un retard de livraison ne découlant pas d'un retard dans le placement de commandes en temps opportun, des politiques gouvernementales, des permis, des ordonnances, des lois, des règlements, des restrictions des actes ou omissions de votre part en violation de la convention ou toute éventualité raisonnablement indépendante de notre volonté respective (la « **force majeure** »). Si l'exécution est retardée en raison d'un cas de force majeure, la date de livraison ou de prestation sera prorogée pendant une durée raisonnablement nécessaire pour contrer l'effet du retard. Un cas de force majeure n'inclut pas les difficultés financières et ne vous relève pas de votre obligation de nous payer tout montant exigible.



14. **Durée et entrée en vigueur.** La convention entre en vigueur à la date d'activation des services, et ce, jusqu'à la fin du terme initial prévu à la convention. Suivant l'expiration du terme initial, la convention sera automatiquement renouvelée sur une base mensuelle, à moins de disposition à l'effet contraire dans la

convention. À la date du renouvellement, le taux exigible et payable à Cogeco correspondra au taux en vigueur pour les services.

15. **Modifications.** Nous pouvons, en tout temps et à notre discrétion, modifier, ajouter ou supprimer l'une ou l'autre des dispositions de la convention. Ces modifications comprennent, notamment, la modification, l'ajout ou le retrait de services, de leurs caractéristiques ou frais, ou les modalités selon lesquelles nous distribuons et vous recevez les services. Nous pourrions vous aviser par écrit, lequel avis pourra être expédié par courriel, par courrier ou en affichant ces modifications sur son site Web à l'adresse www.cogeco.ca. Vous êtes invité à consulter notre site Web pour prendre connaissance des modifications apportées à la convention.
 16. **Utilisation des services.** En utilisant les services, vous convenez expressément d'être lié par les modalités de la convention dont notamment, l'utilisation continue d'un service suivant la mise-en-œuvre d'une modification prévue à l'article 15. Si vous n'acceptez pas les modalités de la convention, vous devez immédiatement cesser d'utiliser les services et nous aviser par écrit. Si vous constatez le vol ou toute autre utilisation des services sans droit ou de façon illégale, vous vous engagez à nous informer immédiatement soit par écrit, en communiquant avec notre service à la clientèle ou en accédant à notre site Web à l'adresse www.cogeco.ca.
 17. **Service à la clientèle.** Vous pouvez communiquer avec l'un de nos représentants du service à la clientèle par téléphone au numéro inscrit sur notre site Web à l'adresse www.cogeco.ca/fr/affaires/contact/soutien. Veuillez nous aviser immédiatement en cas de dégradation ou d'interruption de l'un des services. Nos représentants du service à la clientèle sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours par semaine.
- 
18. **Résiliation par le client.** Vous pouvez, à tout moment, sur avis préalable écrit à Cogeco indiquant la date de fin prévue, sans frais, pénalité, ni indemnité autre que le versement des frais d'administration applicables, résilier la convention ou l'un des services. Les frais applicables à la convention ou au service résilié seront facturés jusqu'à la date de réception de votre avis ou toute autre date subséquente prévue dans votre avis. Nonobstant ce qui précède, si vous vous êtes abonné à un service offert soit dans le cadre de l'une de nos promotions vous permettant de bénéficier de tarifs réduits ou autres avantages (une « **promotion** ») ou pour une période déterminée, la convention sera alors d'une durée minimum correspondant à la période contractuelle minimale requise par la Promotion (la « **période de promotion** ») ou à la période déterminée. Vous pourrez résilier la convention ou l'un des services avant l'expiration de la période de promotion ou de la période déterminée, mais en ce cas, vous devrez nous payer les indemnités de résiliation prévues dans la convention ou, à défaut, un montant représentant la valeur totale que vous nous auriez versé entre la date de résiliation de la convention ou de votre service et la date de fin de la période de promotion ou de la période déterminée. À moins d'avis écrit à l'effet contraire de votre part, la convention sera automatiquement reconduite à l'expiration de la période de promotion ou de la période déterminée, sur une base mensuelle au prix alors en vigueur pour les services, et pourra être résiliée selon les modalités énoncées ci-dessus. Vous demeurez responsable du paiement de tous les soldes accumulés et impayés jusqu'à la date de la résiliation. Pour plus de certitude, vous renoncez par les présentes, à tout droit de mettre fin unilatéralement à la convention, comme prévu dans une loi ou autrement, avant la fin de la période de promotion ou de la période déterminée. À défaut, vous consentez explicitement à nous verser une indemnité en cas de résiliation prématurée de la convention.
 19. **Résiliation par Cogeco.** Nous pouvons, en sus de tout autre droit et en tout temps annuler la convention ou l'un des services:

(i) pour tout motif, sur préavis d'au moins **5 jours**; (ii) sans préavis, si vous contrevenez aux lois applicables; ou (iii) sans préavis si, à notre discrétion, vous: (a) ne respectez pas l'une ou plusieurs dispositions de la convention; (b) avez fait preuve d'un comportement abusif, violent, destructeur, menaçant ou de harcèlement ou (c) devenez insolvable, faite faillite ou invoquez une loi régissant l'insolvabilité, la faillite ou les arrangements avec les créanciers ou si des procédures de faillite sont entreprises contre vous.

20. **Propriété intellectuelle.** Aucune des parties n'acquerra des droits, titres ou intérêts dans la propriété intellectuelle de l'autre partie ou ses concédants de licence. Tous les droits de propriété, titres et droits de propriété intellectuelle relatifs au contenu accessible par l'intermédiaire de quelque service que ce soit sont et demeurent la propriété du propriétaire du contenu et pourraient être protégés par les lois relatives au droit d'auteur ou autres lois applicables.
21. **Mécanisme de résolution des différends.** En cas de différend relatif ou découlant de la convention, de leur interprétation ou application, les parties tenteront de résoudre le différend, de bonne foi, dans un délai de **15 jours** ouvrables du déclenchement du différend. Si les parties ne peuvent résoudre le différend, elles peuvent, de consentement, soumettre le différend à la médiation devant un médiateur dûment qualifié, nommé conjointement par les parties. À défaut d'entente mettant fin au différend, avec ou sans médiation, les parties conviennent que le différend sera tranché exclusivement et définitivement par voie d'arbitrage devant un arbitre unique. Vous renoncez plus spécifiquement au droit d'intenter ou de participer à un recours collectif à notre rencontre relativement à un différend. L'arbitrage se déroulera à Montréal et sera régi par les règles de preuve et de procédures prévues au *Code civil du Québec* et au *Code de procédure civile du Québec*. Les parties reconnaissent que le processus relié à l'arbitrage est et devra demeurer confidentiel et s'engagent à faire tout ce qui sera nécessaire pour assurer cette confidentialité. Chaque partie acquittera ses propres frais encourus relativement au différend, à la médiation et à l'arbitrage, le cas échéant.
22. **Modalités générales.** (i) **Caractère exécutoire.** Notre défaut d'appliquer les dispositions de la convention, pour quelque raison que ce soit, ne peut être interprété comme constituant une renonciation à les appliquer. (ii) **Assignment.** Vous ne pouvez pas assigner ou transférer tout ou une partie de vos droits dans la convention sans notre consentement écrit préalable. Vous convenez que nous pouvons assigner tout ou une partie de vos droits dans la convention, en tout temps et dans toutes circonstances. La convention lie et s'applique au profit des successeurs et des ayants droit autorisés de chaque partie. (iii) **Lois applicables.** La convention est régie et interprétée selon les lois applicables dans la province où nous livrons les services. (iv) **Préséance et entente complète.** Nonobstant toute disposition à l'effet contraire dans votre bon d'achat, toute correspondance ou tout autre document similaire, la convention a préséance à l'égard de toute soumission, bon d'achat, correspondance ou communications, écrites ou verbales. Aucun contrat, autre que la convention, n'existe entre les parties. (v) **Validité.** Tout article, partie ou subdivision de la convention jugée illégale, invalide ou inapplicable sera retiré et les autres dispositions de la convention demeureront en vigueur. (vi) **Divulgaion.** Aucune partie ne pourra divulguer, publier ou autrement rendre les modalités de la convention publiques sans le consentement préalable écrit de l'autre partie. (vii) **Avis.** Les avis seront transmis par écrit, par tout moyen permettant d'en conserver une preuve de transmission, adressé à la partie aux coordonnées prévues à la convention et tout changement d'adresse sera transmis de la même manière.

Dernière mise à jour : mars 2026