

**MODALITÉS GÉNÉRALES ET POLITIQUE D'UTILISATION ACCEPTABLE  
POUR LE QUÉBEC CONCERNANT LA FOURNITURE DE SERVICES SANS FIL****VEUILLEZ CONSERVER POUR RÉFÉRENCE FUTURE****(A) Vos services**

1. Cogeco Connexion Inc. (« **Cogeco** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** ») fournit les services de télécommunications sans fil que vous avez sélectionnés et qui sont décrits dans les premières pages de votre convention de service (« **services** »). Les présentes Modalités générales et Politique d'utilisation acceptable (« **modalités** ») s'appliquent aux services que vous avez sélectionnés et font partie de votre convention de services (« **convention** ») avec nous.
2. Tous vos services sont destinés à un usage strictement personnel.

**(B) Gestion de votre convention****Information**

3. Vous pouvez obtenir des informations complémentaires concernant :
  - (a) les frais payables en vertu de votre convention ;
  - (b) les autres frais qui pourraient devenir payables dans le cadre de votre convention, en fonction de votre utilisation ;  
et
  - (c) la zone de couverture des servicesà <https://cogeco.ca/fr/mobile/carte-couverture-reseau> ou en contactant notre service à la clientèle au numéro figurant sur la première page de votre convention.
4. Vous pouvez gérer votre compte, y compris vos factures (y compris les avis d'utilisation et les outils de suivi d'utilisation), et vos services en accédant à votre espace client sur <https://moncomptemobile.cogeco.ca> (Mon Compte Mobile).
5. Pour toute information sur la façon de contacter notre service à la clientèle ou pour déposer une plainte concernant vos services, vous pouvez appeler au 1-877-880-6480 ou visiter <https://cogeco.ca/fr/mobile>. Vous pouvez également contacter le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) à <https://www.ccts-cprst.ca/fr>.
6. Vous êtes également encouragés à consulter le Code sur les services sans fil adopté par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, disponible sur le site Web du CRTC à <https://crtc.gc.ca/fra/phone/mobile/codesimpl.htm>.

**Début et durée de votre convention**

7. Votre convention prend effet à la date indiquée en haut de la première page de votre convention.
8. Votre convention est à durée indéterminée, c'est-à-dire qu'il n'a pas de date d'expiration et qu'il se poursuit automatiquement de mois en mois.

**Vous pouvez résilier votre convention**

9. Vous pouvez résilier votre convention ou l'un de vos services à tout moment en nous envoyant un avis ou en contactant notre service à la clientèle et au numéro indiqué sur la première page de votre convention et en précisant la date de résiliation souhaitée.
10. Vous êtes responsable du paiement du prix des services qui vous sont fournis jusqu'à la date de résiliation. Vous restez également responsable du paiement de tous les soldes impayés accumulés jusqu'à la date de résiliation.
11. Si vous comptez sur un nouveau fournisseur de services pour annuler vos services pour vous, c'est à vous de confirmer que votre nouveau prestataire a annulé vos services avec nous. Si le nouveau fournisseur de services ne nous a pas envoyé d'avis d'annulation, nous pouvons toujours vous facturer et vous devrez payer pour le ou les services qui n'ont pas été résiliés en conformité avec les présentes.

**Nous pouvons résilier votre convention ou déconnecter vos services**

12. Avant de mettre fin à votre convention, à tout moment et pour quelque raison que ce soit, nous vous donnerons un préavis écrit d'au moins **60 jours**.
13. Le délai de préavis est réduit à **14 jours** si nous résilions votre convention ou déconnectons vos services parce que vous n'avez pas respecté l'un de vos engagements en vertu de votre convention, y compris les présentes modalités.
14. Vous ne recevrez aucun avis avant la déconnexion si (i) une action est nécessaire pour protéger notre réseau ou celui de nos partenaires contre tout préjudice ou pour donner à tous nos utilisateurs un accès équitable à nos services, (ii) nous avons des soupçons raisonnables qu'une fraude est en cours ou susceptible de se produire, (iii) vos services sont utilisés de manière contraire à la loi, ou de manière abusive, ou (iv) si vous faites preuve d'un comportement abusif, violent, destructeur, menaçant ou harcelant.
15. Des frais de reconnexion s'appliqueront si vous vous reconnectez après une suspension ou une résiliation du service.

**Modifications à votre convention**

16. Nous pouvons modifier votre convention à tout moment, y compris le prix, les frais et la nature des services fournis. Nous vous informerons de tout changement au moins **30 jours** avant que ce changement n'entre en vigueur, au moyen d'un avis écrit traitant uniquement de ce sujet. Cet avis indiquera clairement et lisiblement (i) la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version précédente, (ii) la date d'entrée en vigueur de la modification et (iii) vos droits de refus et de résiliation tels qu'énoncés au paragraphe suivant. Vous reconnaissez que nous pouvons vous informer de tout changement via <https://moncomptemobile.cogeco.ca> et dans ces situations, vous acceptez de recevoir l'avis écrit à votre Mon Compte Mobile.
17. Si la modification a pour effet d'augmenter votre obligation ou de réduire notre obligation, vous pouvez refuser la modification et résilier votre convention sans frais et sans encourir de pénalité ni de frais de résiliation, en nous adressant un avis au plus tard **30 jours** suivant la date d'entrée en vigueur de la modification, à défaut de quoi vous serez réputé l'avoir acceptée.

**(C) Vos engagements concernant la gestion de vos accès et de vos informations personnelles**

18. Vous êtes seul responsable de la sécurité de tout appareil que vous choisissez pour vous connecter aux services. Nous ne pouvons garantir la sécurité de votre appareil, de vos données, de vos fichiers, de votre confidentialité ou de votre accès au portail Mon Compte Mobile. C'est à vous de les protéger. Vous pouvez par exemple utiliser des mots de passe pour contrôler l'accès, faire des copies de sauvegarde de vos données, installer un logiciel de protection des données, installer un contrôle parental, etc. Vous serez seul responsable de tout dommage en découlant.
19. Nous savons à quel point il est important de protéger votre vie privée. Tous les renseignements personnels que vous nous fournissez (y compris les renseignements personnels d'autrui) ou que nous pourrions autrement recueillir pour obtenir, maintenir ou résilier les services conformément à la présente convention sont régis par notre Politique de protection des renseignements personnels, disponible à <https://www.cogeco.ca/fr/vie-privee>.
20. Nous pouvons également collecter et utiliser des données techniques, par exemple votre utilisation des données. Vous acceptez de nous fournir des informations exactes et complètes associées à votre compte et de nous informer de tout changement pendant la durée de votre convention.
21. Nous vous attribuons des adresses IP dynamiques, que nous pouvons modifier à notre discrétion, à tout moment et sans préavis. Nous ne serons pas responsables de toute réclamation, dommage, perte ou coût découlant de ou lié à un changement d'adresse IP.

**(D) Vos engagements généraux**

22. Vous êtes responsable de toute utilisation abusive des services pour lesquels vous avez souscrit, même si l'activité inappropriée a été commise par une autre personne accédant à vos services avec ou sans votre autorisation. Par conséquent, vous devez prendre des mesures pour vous assurer que d'autres personnes n'obtiennent pas d'accès non autorisé aux services par quelque moyen que ce soit.
23. Vous devez vous assurer que vos services sont utilisés avec un appareil compatible, conformément à votre convention et à toutes les lois et réglementations applicables, et suivre les instructions fournies par le fabricant de votre appareil. Vous devez notamment vous assurer que :

- (a) le matériel transmis ou publié via vos services ne viole aucun droit de propriété intellectuelle et le matériel n'est pas obscène ou diffamatoire et ne constitue pas une menace illégale ;
  - (b) vos services ne sont pas utilisés pour violer 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, et notamment le postage en vrac de publicité commerciale (pollupostage); et
  - (d) l'utilisation de vos services ne perturbera pas les services, équipements ou réseau d'un autre utilisateur, de Cogeco ou de l'un de nos partenaires.
24. Vous devez nous informer immédiatement soit par email, soit en appelant notre service à la clientèle au numéro indiqué en première page de votre convention, de tout vol ou utilisation illégale de vos services ou de votre compte.
25. Vous acceptez de ne pas revendre ou transférer l'utilisation de vos services à une autre personne à quelque fin que ce soit ou de facturer l'utilisation de vos services, sans notre consentement écrit préalable.

#### **(E) Informations concernant la facturation et les paiements**

26. Vous devez payer les frais payables pour vos services conformément à votre convention, y compris tous les frais d'utilisation et d'interurbain. Les frais mensuels récurrents concernant vos forfaits et options débuteront à la date d'activation initiale du ou des services et seront facturés à l'avance au début de votre période de facturation. Cela signifie que votre facture comprendra les frais de service mensuels récurrents pour le mois suivant. Les frais payables à l'utilisation seront facturés après leur utilisation. Des exemples de frais payables à l'utilisation incluent, sans limitation, les frais supplémentaires suivants : les données, les minutes, les appels interurbains et l'itinérance. Nous appliquerons une réduction ou une promotion à votre compte tant que vous y restez éligible. Si vous ne pouvez plus bénéficier de cette réduction ou de cette promotion, nous pouvons la retirer de votre compte et/ou transférer votre service vers un forfait de service comparable.
27. La date de début et de fin de votre période de facturation est affichée sur la première page de votre facture. Vos comptes sont exigibles et payables en totalité, en dollars canadiens, à la date d'échéance indiquée sur votre facture.
28. Plusieurs modes de paiement s'offrent à vous : (i) automatiquement, par prélèvement bancaire ou paiement par carte de crédit conformément à votre approbation d'une convention de prélèvement automatique ; (ii) par l'intermédiaire d'un service bancaire téléphonique ou par ordinateur ; ou (iii) par carte de crédit, via l'un de nos centres d'appels ou via le portail Mon Compte Mobile.

#### **Limites de crédit**

29. Nous pouvons imposer, modifier ou supprimer des limites de crédit à votre compte à tout moment. Lorsque la limite est atteinte, Cogeco peut restreindre l'ajout et l'utilisation d'autres services de mobilité et exigera que vous effectuiez un paiement de votre montant excédentaire pour permettre l'utilisation des services supplémentaires. L'itinérance internationale en dehors des États-Unis n'est pas disponible pour les clients disposant de limites de crédit.

#### **Frais de retard de paiement**

30. Si vos comptes ne sont pas payés à la date d'échéance, vous serez automatiquement en défaut de paiement et des intérêts au taux de **2,50% par mois (34,49% par année)** ou le plus haut taux autorisé par la loi applicable courront à partir du premier jour où ces montants deviennent en souffrance après la date d'échéance.
31. Les comptes en souffrance plus de **60 jours** après la date d'échéance peuvent être transférés à une agence de recouvrement. Nous pouvons également déconnecter vos services ou résilier votre convention conformément aux paragraphes 12 à 15 des présentes.

#### **Frais de temps d'antenne en itinérance et frais d'interurbain**

32. Des frais d'interurbain vous seront facturés lorsque vous appelez aux États-Unis ou dans d'autres pays à partir du Canada. Lorsque vous voyagez à l'extérieur du Canada, vous devrez payer des frais d'interurbain lorsque vous appelez n'importe quel pays autre que le Canada et votre localité actuelle. Les tarifs d'interurbain sont sujets à changement sans préavis et peuvent varier selon le forfait. Des frais d'interurbain s'appliquent au renvoi d'appel lorsque le numéro

vers lequel vous transférez l'appel est un numéro interurbain. Visitez <https://www.cogeco.ca/fr/soutien/mobile/appels-interurbains> pour les tarifs interurbains applicables.

33. Les frais de temps d'antenne en interurbain sont arrondis à la minute complète suivante et la consommation de données est arrondie au kilo-octet supérieur. Des frais minimum d'une minute s'appliquent à chaque appel terminé (passé ou reçu). Le temps d'antenne pour la totalité de l'appel sera facturé sur la base du tarif applicable au début de l'appel. Des frais d'interurbain s'appliquent aux appels terminés ou répondus à partir du moment où vous appuyez sur ENVOYER jusqu'à ce que vous appuyiez sur FIN, et incluent la durée de la sonnerie. Pour les appels interurbains ou les appels effectués en itinérance sujets à des frais payables à l'utilisation, vous pouvez être facturé, que l'appel soit terminé ou non. Vous êtes responsable de confirmer l'exactitude des numéros composés et de toute connexion, frais ou responsabilité encourus en accédant à des numéros de service spéciaux en itinérance.

#### **(F) Utilisation de vos services**

34. Vous ne pouvez utiliser vos services qu'avec un appareil dont la compatibilité avec les services a été vérifiée par Cogeco ou son partenaire tiers.
35. Vous n'êtes pas propriétaire du numéro de téléphone ou du numéro d'identification qui vous a été attribué. Vous avez le droit de transférer (ou de « porter ») votre numéro de téléphone vers un autre fournisseur de services de télécommunications canadien. Cependant, vous n'avez aucun droit de propriété sur votre numéro. Cela signifie que si vous cessez de faire affaire avec nous et choisissez de ne pas transférer votre numéro de téléphone, nous avons le droit d'attribuer votre numéro à un autre client.
36. En demandant le transfert de votre numéro de téléphone actuel à Cogeco, vous autorisez Cogeco à soumettre la demande de transfert en votre nom à votre fournisseur de services existant. Nous contacterons ce fournisseur en votre nom pour procéder au transfert si votre numéro de téléphone est pris en charge par notre réseau. Si ce n'est pas le cas, vous devrez changer de numéro de téléphone.
37. Nous ne sommes pas en mesure de transférer les services associés à votre numéro de téléphone, tels que votre système d'alarme de sécurité. Le cas échéant, vous devrez contacter votre fournisseur pour ces autres services.
38. Vous êtes tenu de payer tous les montants dus sur votre compte auprès de l'autre fournisseur de services. Lorsque vous transférez vos services, le transfert peut entraîner une interruption ou une déconnexion de tout service ou une perte de tout crédit ou offre. Le transfert d'un numéro de téléphone n'inclut pas le transfert des services associés, y compris la messagerie vocale et les applications. Avant que Cogeco n'annule un service en votre nom, il est de votre responsabilité d'examiner l'impact qu'une telle annulation peut avoir sur votre admissibilité à tout crédit ou offre. Vous reconnaissez que, dans les cas où nous vous avons fourni un numéro de téléphone temporaire, ce numéro de téléphone peut vous être attribué de manière continue dans le cas où nous ne sommes pas en mesure de transférer votre numéro de téléphone.
39. Les services que vous achetez via d'autres fournisseurs de services (ex. : achat de sonneries téléphoniques, de lignes téléphoniques spécialisées, d'alerte texte, etc.) peuvent apparaître sur votre facture Cogeco. Nous n'avons aucun contrôle sur ces services ni sur les montants facturés. Nous ne pouvons donc être tenus responsables de ces accords entre vous et ces prestataires ni des dommages que vous pourriez subir. Vous devez contacter directement ces autres prestataires de services pour résoudre tout désaccord.
40. Les services vocaux illimités sont fournis pour un usage personnel uniquement. Si votre utilisation de nos services vocaux illimités (y compris les conférences téléphoniques ou le renvoi d'appel) est jugée avoir un impact négatif sur le réseau mobile de Cogeco ou sur l'un de nos réseaux partenaires ou sur la jouissance de nos services par d'autres clients, Cogeco peut, à sa discrétion, résilier ou suspendre votre service. Cela inclut (mais sans s'y limiter) une utilisation de la voix qui dépasse largement l'utilisation moyenne typique du consommateur ; les appels vocaux de durées anormales ; et les services vocaux utilisés pour les transmissions de données, la transmission d'émissions, les services de surveillance, la transmission de matériel enregistré ou d'autres connexions qui ne consistent pas en un dialogue en direct ininterrompu entre deux individus. Lorsque cela est raisonnable, Cogeco vous fournira un avis d'utilisation inappropriée avant la suspension ou la déconnexion de votre service et, le cas échéant, Cogeco pourra vous proposer un forfait alternatif.

#### **Service 9-1-1**

41. Le 9-1-1 évolué est votre connexion aux fournisseurs de services d'urgence sur votre téléphone portable. Veuillez visiter <https://www.cogeco.ca/fr/soutien/mobile/911> pour plus d'informations sur votre service 9-1-1. Il peut arriver que

le service 9-1-1 évolué sans fil ne soit pas disponible et que nous ne soyons pas en mesure de fournir la localisation aux services d'urgence. Dans ce cas, les appels au 9-1-1 sont dirigés vers un agent qui demandera la localisation de l'appelant et le redirigera vers le centre de services d'urgence approprié.

### **(G) Réseau et itinérance**

42. Les services sont disponibles dans les zones de couverture de Cogeco et celles de ses partenaires de réseau tiers avec des appareils compatibles là où la technologie le permet.
43. Les ententes entre Cogeco et ses partenaires de réseau tiers ne créent pas de relation contractuelle entre ces partenaires de réseau et vous. Vous n'êtes pas un tiers bénéficiaire d'aucun de ces accords. Ces partenaires du réseau n'ont aucune responsabilité envers vous et vous n'avez aucun droit contre eux en vertu de ces accords. Nos partenaires de réseau n'ont aucune responsabilité légale ou autre de quelque nature que ce soit envers vous.
44. Cogeco et ses partenaires de réseau peuvent (i) apporter des modifications au réseau ou à d'autres installations ; (ii) modifier les zones de couverture ; et (iii) modifier les arrangements d'itinérance et d'autres arrangements avec les partenaires de réseau, le tout à notre discrétion, sans préavis. Dans la mesure permise par la loi, nous ne sommes pas responsables de tout changement affectant votre capacité à utiliser les services résultant de tels changements.

#### **Itinérance au Canada**

45. La carte de zone de couverture pour les services de Cogeco est disponible à : <https://cogeco.ca/fr/mobile/carte-couverture-reseau>. Lorsque vous êtes en itinérance au Canada (c.-à-d. lorsque vous êtes dans la zone de couverture nationale) votre connexion sera établie via les services d'un partenaire de réseau tiers. Nos services et forfaits tarifaires sont conçus pour que vous puissiez les utiliser principalement dans la zone de couverture de Cogeco. Si la majorité de votre utilisation de voix ou de données sur trois (3) cycles de facturation consécutifs ne se situe pas dans la zone de couverture de Cogeco, nous pouvons suspendre ou déconnecter votre service ou restreindre votre capacité à recevoir le service sur les réseaux de nos partenaires d'itinérance. Le cas échéant, Cogeco vous fournira un avis d'utilisation inappropriée avant la suspension ou la déconnexion de votre service conformément aux paragraphes 12 à 15 des présentes.

#### **Itinérance internationale**

46. Les tarifs peuvent varier à l'extérieur du Canada, tout comme les pratiques d'arrondissement. Certains frais d'itinérance peuvent ne pas être immédiatement appliqués à votre facture.
47. Cogeco Journée Voyage est actif sur votre compte, sauf si vous le désactivez. Si vous disposez d'un forfait Cogeco Journée Voyage, vous utilisez les messages texte, les minutes vocales et les données de votre forfait mensuel lorsque vous voyagez aux États-Unis ou dans certains pays internationaux (voir <https://cogeco.ca/fr/mobile/voyage> ou Mon Compte Mobile pour plus de détails). Chaque jour de Cogeco Journée Voyage dure 24 heures à partir du moment où vous passez ou répondez pour la première fois à un appel, envoyez ou recevez un message ou utilisez des données en voyage. Cogeco Journée Voyage n'est pas destiné à être utilisé sur les navires de croisière, les avions ou d'autres emplacements satellites. Tous les frais de dépassement seront facturés au taux de dépassement applicable à votre forfait mensuel. À tout moment avant ou pendant votre voyage, vous pouvez désactiver ou rajouter Cogeco Journée Voyage pour n'importe quelle ligne, ajouter un forfait voyage de Cogeco ou modifier l'une de vos préférences de voyage à votre compte en appelant Cogeco au 1-877-880-6480 depuis le Canada (sans frais) ou au 1-514-673-2447 depuis l'extérieur du Canada (des frais d'interurbain s'appliqueront), ou en accédant à Mon Compte Mobile. Si vous désactivez Cogeco Journée Voyage, des tarifs à l'utilisation s'appliqueront. Les tarifs d'itinérance quotidienne et de paiement à l'utilisation peuvent être modifiés à tout moment.

### **(H) Gérer votre utilisation de données**

48. Cogeco vous avisera par message texte au numéro de sans-fil applicable lorsque vous atteindrez **75 %** et **100 %** de votre allocation de données. Sauf si vous avez choisi de ne plus bénéficier des **Données sans souci**, nous mettrons vos données en pause lorsque vous atteindrez **100 %** de votre allocation de données. Vous pouvez passer à un forfait de données plus important ou acheter des recharges de données via le portail Mon Compte Mobile ou en nous appelant au 1-877-880-6480 depuis le Canada (sans frais) ou au 1-514-673-2447 depuis l'extérieur du Canada (des frais d'interurbain s'appliqueront). Si vous avez choisi de ne plus bénéficier des **Données sans souci**, les tarifs sont facturés à l'utilisation et s'appliqueront une fois que vous aurez atteint **100 %** de votre allocation de données. Cogeco vous informera également par message texte au numéro de sans-fil applicable une fois que vous aurez engagé des frais de données supplémentaires pour ce numéro de sans-fil d'un montant **cinquante dollars (50,00 \$)** par cycle de

facturation. Uniquement les utilisateurs qui ont enlevé leur protection contre le dépassement de données dans Mon Compte Mobile et ont donc consenti à payer des frais supplémentaires pourront continuer à utiliser les données après cet avis. Vous recevrez également un avis si votre utilisation des données est restreinte ou suspendue en raison d'une limite de crédit ou de montants en souffrance.

49. Pour tous les utilisateurs de Cogeco Journée Voyage, les données seront mises en pause lorsque vous atteindrez **100 %** de votre limite de données en itinérance. Vous pouvez passer à un forfait de données plus important ou acheter des recharges de données via le portail Mon Compte Mobile ou en nous appelant au 1-877-880-6480. Si vous avez choisi de vous désinscrire de Cogeco Journée Voyage, Cogeco vous avisera par message texte au numéro de sans fil applicable une fois que vous aurez atteint des frais d'utilisation de données supplémentaires pour l'itinérance de données pour ce numéro sans-fil d'un montant de **cent dollars (100,00 \$)** par cycle de facturation. Seuls les utilisateurs ayant supprimé leur limite de protection des données en itinérance dans Mon Compte Mobile pourront continuer à utiliser leurs données après cet avis. Vous recevrez également un avis si votre itinérance de données est restreinte ou suspendue en raison d'une limite de crédit ou de montants en souffrance.
50. Tous les forfaits Cogeco Mobile avec données incluent une fonction de report de données. Les termes et conditions suivants s'appliquent aux données reportées :
- (a) À partir du deuxième mois de réception du service, toutes les données que vous n'avez pas utilisées à la fin du mois seront reportées au mois suivant.
  - (b) Le nombre maximal de données de report dont vous pouvez disposer à tout moment est égal aux données mensuelles incluses dans votre forfait. Par exemple, si vous souscrivez à un forfait de 10 Go, la quantité maximale de données que vous pouvez reporter au cours d'un mois est de 10 Go.
  - (c) Les données reportées expirent si vous changez de forfait. Si vous passez à un autre forfait de données, vous commencerez à accumuler des données de report au cours du deuxième mois suivant votre changement de forfait.
  - (d) Les données inutilisées incluses dans les forfaits voyage de Cogeco, les recharges de données et les recharges de données en prime ne peuvent pas être reportées.

**(I) Effets du non-respect de vos engagements**

51. Nous pouvons suspendre ou déconnecter vos services ou résilier votre convention conformément aux termes et conditions énoncés dans les paragraphes 12 à 15 des présentes.
52. Nous pouvons restreindre, bloquer, suspendre ou déconnecter vos services, sans préavis ni délai et sans aucune responsabilité envers vous, si nous avons des motifs raisonnables de soupçonner ou s'il est établi que vos services sont utilisés de manière frauduleuse ou semblent être associés à une fraude, à une utilisation illégale ou inappropriée ou sont utilisés d'une manière qui met en danger notre réseau ou l'utilisation de celui-ci par quiconque. Si nous subissons des dommages du fait de cette utilisation abusive, vous devez nous indemniser (y compris pour les dommages indirects, spéciaux et punitifs et la perte de revenus ou de bénéfices). Si vous subissez de tels dommages, nous n'en serons pas responsables.
53. Des frais de reconnexion s'appliqueront si vous vous reconnectez après une suspension ou une résiliation du service.

**(J) Conditions pouvant affecter vos services, y compris votre service d'urgence 9-1-1**

54. Les services ne sont pas disponibles partout. La qualité de toute connexion de communication mobile peut varier et peut ne pas être adéquate à chaque endroit et à tout moment. Nous ne pouvons garantir que les services fournis, incluant le service d'urgence 9-1-1 rendu disponible, le cas échéant, par les autorités municipales désignées, les alertes publiques, les services d'accessibilité ou votre système d'alarme connecté à votre appareil, ne seront jamais interrompus, indisponibles, inaccessibles, ralentis, instables ou limités. Des interruptions occasionnelles des services, des retards et d'autres difficultés pourraient survenir. Dans la mesure permise par la loi applicable, nous ne garantissons pas la performance, la disponibilité, la couverture, l'utilisation ininterrompue, la sécurité, le prix ou le fonctionnement des services.

**(K) Autres limitations de notre responsabilité envers vous**

55. En plus des limitations décrites ci-dessus, Cogeco n'est pas responsable de :

- (a) les alertes d'urgence requises par la loi : nous ne sommes pas responsables de ces alertes, y compris de leur contenu, du moment de leur envoi ou de leur réception ;
  - (b) la diffamation, la calomnie ou la violation du droit d'auteur découlant de matériels ou de messages transmis sur notre réseau ou le réseau de nos partenaires à partir de votre appareil ou enregistrés par votre appareil ;
  - (c) les dommages résultant de la transmission de matériel ou de messages sur notre réseau ou celui de nos partenaires de réseau en votre nom, qui est de quelque manière illégale ; et
  - (d) tout acte, omission ou négligence d'autres sociétés ou systèmes de télécommunications lorsque leurs installations sont utilisées pour établir des connexions vers ou depuis votre appareil.
56. Nous ne pouvons pas être tenus responsables (y compris les dommages directs, indirects, spéciaux, punitifs et les pertes de revenus ou de bénéfices subis) dans les situations qui ne résultent pas de notre fait personnel ou celui de nos représentants. Nous demeurons responsables uniquement des conséquences directes causées par notre fait personnel ou par celui de l'un de nos représentants.
57. Dans la mesure permise par les lois applicables, en ce qui concerne la fourniture obligatoire de services d'urgence, notre responsabilité envers vous, sauf dans les cas où notre négligence entraîne la mort, des blessures corporelles ou des dommages à votre propriété, est limitée au plus élevé de 20 \$ ou 3 fois le montant, le cas échéant, que vous auriez autrement droit à recevoir en remboursement pour la fourniture d'un service défectueux en vertu de votre convention. 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.

**(L) Engagement de nous indemniser en cas de litiges relatifs à l'utilisation de vos services**

58. 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.

**(M) Dispositions générales**

59. Nous pouvons ne pas exiger l'application de l'une des dispositions de votre convention. Tout manquement de notre part à faire respecter une disposition de votre convention ne doit pas être interprété comme une renonciation à notre droit de le faire à tout moment.
60. Si l'une des dispositions de votre convention est jugée invalide ou inexécutoire, les autres parties continueront d'avoir plein effet.
61. Vous ne pouvez pas céder ou transférer votre convention sans notre consentement écrit préalable. A défaut d'un tel consentement, toute cession sera considérée comme nulle et non avenue. Cogeco a le droit de céder tout ou une partie de votre convention sans votre consentement.
62. Votre convention sera régie et interprétée conformément aux lois applicables dans la province de Québec.

Dernière mise à jour : Juin 2025

Signature du Client :

Réservé à l'usage des détaillants

Date : 15 juillet 2025

Signature du représentant en magasin :

Date : 15 juillet 2025