

Que trouve-t-on dans les modalités de service de EBOX ?

Notre contrat avec vous

1. Qu'est-ce qui est couvert par le contrat ?
2. Est-ce que EBOX peut modifier le contrat ?
3. Est-ce que je peux faire des modifications au contrat ?
4. Quelle est la durée du contrat ?
5. Est-ce que le contrat ou les services peuvent être transférés ?

Vos renseignements et vos préférences en matière de communications

6. Êtes-vous responsable de mes informations personnelles ?
7. Est-ce que vous recueillez, utilisez ou communiquez les renseignements relatifs à mon crédit ?
8. Comment puis-je m'assurer que vous disposez des coordonnées exactes pour mon compte ?
9. Comment puis-je gérer mes préférences de communication ?
10. Qu'arrive-t-il à mes informations personnelles si je change d'équipement ?

Facturation et paiement

11. Comment me facturez-vous les services ?
12. Quand mon paiement est-il dû ?
13. Quand pouvez-vous facturer ma carte de crédit ou débiter mon compte bancaire ?
14. Comment faire pour contester des frais sur ma facture ?
15. Comment fonctionnent les rabais ou les promotions ?
16. Comment sont facturés les appels interurbains et l'utilisation d'Internet ?
17. Que se passe-t-il si je dépasse les limites d'utilisation ?
18. Est-ce qu'un dépôt ou un paiement provisoire peut être exigé ?
19. Que se passe-t-il si j'ai un autre compte avec une société de Bell qui est en retard de paiement ?
20. Fournissez-vous des outils pour aider à gérer mes factures ?

Services

21. Dans quelles circonstances n'êtes-vous pas en mesure d'installer les services commandés ?
22. Quels facteurs peuvent avoir un impact sur la performance des services ?
23. Quel est l'impact d'une panne de courant sur mes services ?
24. Y a-t-il des moments où l'accès au 9-1-1 n'est pas disponible ?
25. Avec un service de téléphonie VoIP comme SpeedPhone, puis-je accéder au 9-1-1 ?
26. Est-ce que le numéro de téléphone ou les identifiants que vous m'attribuez m'appartiennent ?
27. Comment puis-je transférer les services (y compris un numéro de téléphone) ?
28. Comment gérez-vous mon contenu ?
29. Imposez-vous une politique d'utilisation responsable ?
30. Comment l'accès équitable au réseau et le fonctionnement efficace des services de Bell sont-ils assurés ?
31. Comment l'accès équitable au réseau et le fonctionnement efficace des services des autres fournisseurs sont-ils assurés ?
32. Comment suis-je responsable de mon compte ?
33. Est-ce qu'il peut arriver que les équipements ou les réseaux soient remplacés ?
34. Est-ce que vous effectuez la mise à jour des logiciels ?

Programmation télé

35. Est-ce que je peux rediffuser, partager ou copier la programmation télé ?

36. La programmation télé est-elle toujours disponible ?
37. Quelles règles et quels prix s'appliquent à la programmation à la carte et sur demande ?
38. Est-ce que je peux regarder le contenu la programmation télé à laquelle je suis abonné sur mes appareils personnels ou seulement sur ma télé ?
39. Puis-je faire des changements à ma programmation télé ?
40. Une période d'abonnement minimale est-elle requise pour certaines programmations ?

Équipement

41. Comment puis-je obtenir l'équipement auprès de vous et comment est-il installé ?
42. Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur.
(Contrat de location à long terme)
43. Et si je choisis l'auto-installation ?
44. Quand avez-vous besoin d'accéder à mes lieux ?
45. Quand faut-il que je retourne l'équipement de EBOX ?

Garanties et notre responsabilité

46. Quelles sont les garanties sur l'équipement que j'achète de EBOX ?
47. Donnez-vous des crédits en cas de panne de service ?
48. Quelle est votre responsabilité ?

Annulation et suspension des services

49. Comment puis-je annuler mes services ?
50. Quelle sera ma facture finale ?
51. Pouvez-vous annuler ou suspendre mes Services ou résilier le contrat ?

Pour en savoir plus et pour communiquer avec nous

52. Ce Contrat est-il offert sous d'autres formats ?
53. Si j'ai un handicap, ai-je droit à une période d'essai ?
54. Qu'arrive-t-il si j'ai une plainte non résolue ?

Annexe A – Politique d'utilisation acceptable

Modalités de service de EBOX

Ce contrat est entre vous et EBOX, une marque de Bell Canada (« EBOX » ou « nous »). Nous sommes réglementé au niveau fédéral et le Contrat est régi par les lois fédérales du Canada, y compris le Code Internet et le Code des fournisseurs de services de télévision (« FSTV ») du CRTC. Pour plus d'informations sur ces Codes, visiter crtc.gc.ca. Les lois provinciales peuvent aussi s'appliquer.

Notre contrat avec vous

1. Qu'est-ce qui est couvert par le contrat ?

Les détails de vos services, les présentes modalités de service et toute annexe jointe font partie de votre contrat avec nous (« Contrat »). Le Contrat couvre les services que nous vous fournissons, y compris :

- Votre forfait et toutes les fonctionnalités qui y sont liées ;

- La programmation télé ; et
- L'équipement ou les installations qui nous appartiennent et l'équipement que nous vous louons (« Notre équipement ») ;

2. Est-ce que EBOX peut modifier le Contrat ?

Si une Période d'engagement s'applique (voir l'article 4), nous ne modifierons pas un élément essentiel du Contrat, notamment la nature de l'équipement ou du Service faisant l'objet du Contrat, le prix de cet équipement ou de ce Service et, le cas échéant, la durée de la Période d'engagement. Mais nous pouvons modifier les autres éléments du Contrat, y compris la fourniture des Services de même que la gestion de votre compte et de votre information.

S'il n'y a pas de Période d'engagement, nous pouvons modifier toute modalité du Contrat y compris ces éléments :

- Les Services ;
- L'équipement ;
- Les Frais de Services et d'équipement (voir l'article 11) ;
- Les garanties et notre responsabilité ; et
- La gestion de votre compte et de votre information.

3. Est-ce que je peux faire des modifications ?

Au moins **30** jours avant l'entrée en vigueur de la modification, nous vous transmettrons 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 et vos droits relatifs à la modification. Vous pouvez refuser cette modification et résilier le Contrat sans indemnité de résiliation (voir l'article 50), en nous transmettant un avis à cet effet au plus tard **30** jours suivant l'entrée en vigueur de la modification, si la modification entraîne l'augmentation de votre obligation ou la réduction de la nôtre.

Vous ne pouvez pas faire aucune modification à ces modalités de service.

Vous pourriez être en mesure d'ajouter, de changer ou de retirer un Service. Dans certaines circonstances, vous pourriez avoir à payer des Frais d'annulation (voir l'article 50). Vérifiez les détails de votre forfait dans l'Espace client (client.ebox.ca), visitez le ebox.ca ou communiquez avec nous pour savoir si des frais additionnels d'appliquent.

Si vous déménagez, vous devrez peut-être changer vos Services, forfait ou numéro de téléphone. Certains Services et forfaits ne sont offerts qu'à certains endroits.

4. Quelle est la durée du Contrat ?

Il n'y a pas de durée établie, sauf si vous acceptez une durée de plus de 1 mois (« Période d'engagement »). À l'expiration de la Période d'engagement, nous continuerons de vous fournir le Service sans durée établie, aux prix alors en vigueur.

5. Est-ce que le Contrat ou les Services peuvent être transférés ?

Vous ne pouvez pas transférer ou céder le Contrat, votre compte ou les Services (comme des données mensuelles inutilisées). Nous pouvons transférer ou céder tout ou une partie de ce Contrat (y compris les droits sur les comptes débiteurs). Nous pouvons aussi déplacer les Services sur d'autres réseaux ou plateformes, ou changer de fournisseurs.

6. Êtes-vous responsable de mes informations personnelles ?

Nous sommes responsables de la manière dont nous recueillons, utilisons et divulguons vos informations. Voir notre politique sur la protection de la vie privée au ebox.ca/politique-de-confidentialite.

7. Est-ce que vous recueillez, utilisez ou communiquez les renseignements relatifs à mon crédit ?

Pour évaluer votre solvabilité, mettre à jour vos informations, activer les Services ou pour contribuer aux efforts de recouvrement, nous pouvons :

- Effectuer des vérifications de crédit ;
- Recueillir et utiliser des informations sur votre crédit et vos antécédents de paiement auprès de Nos sociétés, d'agences d'évaluation du crédit ou de fournisseurs de crédit ; ou
- Divulguer votre crédit et vos antécédents de paiement à Nos sociétés, aux agences d'évaluation du crédit ou aux fournisseurs de crédit.

Si vous refusez, ou en fonction des résultats de la vérification du crédit, nous pouvons exiger un dépôt de garantie (voir l'article 18).

« Nos sociétés » incluent :

- Bell Canada, et les autres marques qu'elle opère (Bell Maison intelligente, Bell Aliant, Bell Aliant Maison intelligente, Bell MTS, Bell MTS Maison intelligente, DMTS, EBOX, KMTS, Ontera, Virgin Plus) ;
- Bell Télé Satellite opérée par Bell ExpressVu SEC ;
- Bell Mobilité inc. et les autres marques qu'elle opère (Lucky Mobile, Solo Mobile et Virgin Plus);
- Bell Média Inc.; et
- D'autres affiliées et les marques qu'elles opèrent (Cablevision du Nord de Québec, Groupe Maskatel SEC, NorthernTel SEC et Télébec SEC).

8. Comment puis-je m'assurer que vous disposez des coordonnées exactes pour mon compte ?

Vous êtes responsable de tenir à jour :

- vos coordonnées y compris, l'adresse des lieux où les services sont fournis (« Adresse de service ») ;
- votre adresse courriel ; et
- vos informations de paiement.

Vérifiez l'Espace client (client.ebox.ca) ou appelez-nous pour confirmer que l'information dont nous disposons est exacte.

9. Comment puis-je gérer mes préférences de communication ?

Vous pouvez vous désabonner des messages commerciaux électroniques et cesser de recevoir les messages de marketing sur l'Espace client (client.ebox.ca).

Même si vous choisissez de ne plus recevoir de communications marketing, vous continuerez de recevoir les communications relatives aux Services.

10. Qu'arrive-t-il à mes informations personnelles si je change d'équipement ?

Vous êtes responsable de supprimer tout renseignement personnel sur l'équipement.

11. Comment me facturez-vous les Services ?

Les frais (plus les taxes applicables) sont facturés comme suit :

- Votre forfait mensuel, qui peut être assujéti à une Période d'engagement, à l'avance ;
- Les options mensuelles, comme des données additionnelles, qui ne sont pas assujetties à une Période d'engagement, à l'avance ;
- Les Services payables à l'utilisation ou l'utilisation additionnelle, au tarif en vigueur lors de l'achat ou de l'utilisation ;
- Les frais uniques lorsque vous les encourez, comme les frais de transaction, d'activation ou d'annulation ;
- Les frais mensuels de location de Notre équipement, à l'avance ; et
- Les frais de tiers, comme les frais du gouvernement pour le 9-1-1

(Ensemble, « Frais »).

12. Quand mon paiement est-il dû ?

Nous vous facturons tous les mois et votre paiement est dû dès réception de la facture. Votre facture indique les méthodes de paiement acceptées.

Si vous ne payez pas dans les 30 jours suivant la date de la facture, vous devrez payer des intérêts sur le solde dû, au taux d'intérêt de 3 % par mois (42.576 % par an), calculés et composés mensuellement à partir de la date de la facture (« Frais de retard »). Nous pouvons référer votre compte à des agences de recouvrement si vous ne payez pas les Frais dus à nos sociétés mentionnées à l'article 7.

13. Quand pouvez-vous facturer ma carte de crédit ou débiter mon compte bancaire ?

Vous nous autorisez à facturer votre carte de crédit ou débiter votre compte bancaire de tous les Frais lorsque :

- vous configurez le paiement préautorisé ; ou
- vous effectuez un paiement.

14. Comment faire pour contester des Frais sur ma facture ?

Si vous contestez quelque Frais que ce soit, vous devez le faire dans les 90 jours suivant la date de la facture ; sinon, vous acceptez tous les Frais. Les Frais contestés ne sont pas considérés comme étant en souffrance, sauf si nous concluons que les Frais sont corrects. Vous devez payer toutes les parties non contestées des Frais dans les **30** jours suivant la date de la facture originale, faute de quoi vous devrez payer des Frais de retard pour la partie non contestée.

15. Comment fonctionnent les rabais ou les promotions ?

Nous pouvons appliquer des rabais, des primes ou des promotions (y compris des rabais ou des crédits promotionnels pour des offres groupées ou des services multiples) à votre compte tant que :

- Nous maintenons ces rabais, primes ou promotions ; et
- Vous répondez aux conditions d'admissibilité.

Avant d'apporter des modifications aux Services (y compris à la programmation ou aux fonctionnalités), consultez les restrictions et les conditions d'admissibilité, car certaines

modifications peuvent entraîner la perte ou la modification des rabais ou des promotions.

Les prix promotionnels peuvent ne pas s'appliquer aux périodes de facturation partielles. Cela signifie que si un service est annulé au milieu d'une période de facturation, vous ne bénéficierez pas du prix promotionnel pour cette période de facturation partielle.

16. Comment sont facturés les appels interurbains et l'utilisation d'Internet ?

Les appels interurbains sont arrondis à la minute la plus proche (par exemple, un appel de 9 minutes et de 14 secondes sera considéré comme 10 minutes). Pour les tarifs d'interurbain, vérifiez sur le « simulateur de téléphone » (ebox.ca/simulateur-telephone). L'utilisation des données est arrondie au kilooctet le plus proche (par exemple, un téléchargement de 0,25 Ko sera considéré comme 1 Ko).

17. Que se passe-t-il si je dépasse les limites d'utilisation ?

Vous êtes responsable de toute utilisation, qu'elle résulte de votre activité ou qu'elle soit générée automatiquement par l'équipement ou les applications.

18. Est-ce qu'un dépôt ou un paiement provisoire peut être exigé ?

Un dépôt peut être exigé et si tel est le cas, nous vous en donnerons la raison.

Nous utiliserons le dépôt et tout intérêt accumulé pour régler les Frais impayés ou d'autres montants que vous nous devez ou que vous devez à l'une de Nos sociétés. Nous vous rembourserons le solde du dépôt, le cas échéant, lorsque :

- les Services sont annulés ; où
- les conditions requises pour le dépôt ne s'appliquent plus (généralement, 6 mois à compter de la date de réception du dépôt si toutes les factures sont payées en totalité et à temps).

Dans des circonstances exceptionnelles, nous pouvons également vous demander de payer les Frais sur une base provisoire. Dans ce cas, vous devez payer ces Frais au plus tard à la date d'échéance requise pour éviter l'annulation ou la suspension des Services.

19. Que se passe-t-il si j'ai un autre compte avec une société de Bell qui est en retard de paiement ?

Si vous avez un autre compte avec l'une de Nos sociétés qui est en souffrance, nous pouvons vous facturer, percevoir ou compenser les montants dus. Si vous ne payez pas ces montants en souffrance, nous pouvons également refuser de vous fournir les Services.

20. Fournissez-vous des outils pour aider à gérer mes factures ?

Allez au ebox.ca et sur l'Espace client (client.ebox.ca), pour trouver des outils pour vous aider à gérer vos factures, y compris, le cas échéant, des notifications sur l'utilisation de données, les limites de données et des outils de surveillance d'utilisation.

Services

21. Dans quelles circonstances n'êtes-vous pas en mesure d'installer les Services tels que commandés ?

Il peut arriver que nous ne soyons pas en mesure d'installer les Services ou de continuer à les fournir dans certaines circonstances, y compris :

- la congestion ou l'interférence du réseau ;
- la géographie ;
- les restrictions imposées par des tiers ;
- l'inaccessibilité des lieux ; ou
- l'état des lieux, qui sont d'ailleurs votre responsabilité, y compris du câblage et de votre équipement.

Dans de tels cas, il se peut que nous ayons à apporter des changements aux Services ou mettre fin au Contrat.

22. Quels facteurs peuvent avoir un impact sur la performance des Services ?

La performance, la vitesse ou la disponibilité des Services peuvent être affectées par plusieurs facteurs, notamment :

- la configuration, la compatibilité et l'emplacement de l'équipement ;
- les conditions météorologiques ;
- les restrictions imposées par des tiers ;
- l'encombrement ou l'interférence du réseau ;
- les pannes de réseau, y compris pendant les mises à niveau planifiées du matériel ou des logiciels ;
- les pannes de courant (voir aussi l'article 24) ;
- le redémarrage du modem, qu'il soit spontané ou initié par vous, ou résultant de sa falsification ou d'un dommage.

Nous ne sommes pas responsables des autres services que vous utilisez et qui pourraient être affectés, par exemple :

- les services ou équipements de communication de tiers ; ou
- des systèmes d'alarme surveillés ou des appareils médicaux surveillés (y compris ceux que nous surveillons).

23. Quel est l'impact d'une panne de courant sur mes Services ?

Les Services ne fonctionneront pas durant une panne de courant s'il n'y a pas de pile de secours ou si la pile est épuisée.

Pour la téléphonie, l'accès au 9-1-1 ne fonctionnera pas durant une panne de courant. Nous vous recommandons de prévoir un autre moyen de contacter les services d'urgence 9-1-1, par exemple un téléphone mobile.

24. Y a-t-il des moments où l'accès au 9-1-1 n'est pas disponible ?

L'accès aux services d'urgence 9-1-1 peut ne pas fonctionner lorsque les Services ne sont pas disponibles (voir l'article 22).

25. Avec un service de téléphonie VoIP comme SpeedPhone, puis-je accéder au 9-1-1 ?

Cela dépend de l'endroit d'où vous composez le 9-1-1 et de l'appareil activé avec le Service VoIP.

Lorsque vous appelez à l'aide de votre appareil connecté à l'équipement VoIP à l'Adresse de Service, l'appel est traité de la même manière que les appels d'urgence composés à partir d'un service téléphonique filaire traditionnel, c'est-à-dire que votre appel et les informations de l'Adresse de Service sont automatiquement envoyés au centre d'intervention d'urgence le plus proche.

Lorsque vous appelez à l'aide d'un appareil sans fil connecté au réseau sans fil, votre appel d'urgence est traité de la même manière que les appels d'urgence composés à partir d'un service téléphonique sans fil, c'est-à-dire que votre appel d'urgence et les renseignements sur l'emplacement sont automatiquement envoyés au centre d'urgence le plus proche.

Pour tout autre appel effectué au Canada, il existe d'importantes limitations. Votre appel et les informations de localisation ne sont pas automatiquement envoyés au centre d'intervention d'urgence le plus proche. Vous devez informer toute personne utilisant le service VoIP de ces limitations. L'appel est d'abord répondu par un opérateur tiers. Vous devez être prêt à indiquer votre emplacement à l'opérateur qui acheminera ensuite l'appel au centre d'intervention d'urgence approprié. Si vous ne pouvez pas parler, ne raccrochez pas. Les informations de localisation que nous avons dans nos dossiers seront transmises à l'opérateur qui acheminera ensuite l'appel en fonction de cette adresse. C'est pourquoi il est crucial que vous teniez à jour les renseignements sur votre emplacement en nous appelant au 1 877 282-6933.

Pour les appels effectués à l'extérieur du Canada, veuillez utiliser un autre service téléphonique. Il se peut qu'un opérateur réponde à l'appel, mais il ne sera pas en mesure de le transférer au centre d'intervention d'urgence approprié.

26. Est-ce que le numéro de téléphone ou les identifiants que vous m'attribuez m'appartiennent ?
Vous n'êtes pas propriétaire d'un numéro de téléphone ou identifiant.

27. Comment puis-je transférer les Services (y compris un numéro de téléphone) ?
Nous pouvons contacter votre ancien fournisseur lorsque vous nous transférez votre numéro de téléphone.

Lorsque vos Services sont transférés vers un nouveau fournisseur de service, le transfert peut provoquer l'interruption ou la déconnexion de tout service ou la perte de toute promotion. Le « transfert » d'un numéro de téléphone ne comprend pas le transfert des services associés (y compris les messages vocaux). Avant que votre nouveau fournisseur de service n'annule un service en votre nom, vous avez la responsabilité d'examiner l'impact que cette annulation peut avoir sur votre admissibilité à tout rabais ou toute promotion.

28. Comment gérez-vous mon contenu ?
Nous supposons que vous êtes propriétaire ou que vous avez les droits d'utilisation de tout contenu que vous téléchargez ou transmettez de toute autre manière en utilisant les Services. Nous pouvons utiliser votre contenu afin de fournir les Services.

29. Imposez-vous une Politique d'utilisation responsable ?

Vous devez respecter et nous appliquons les règles de la « Politique d'utilisation responsable » (voir l'Annexe A). Nous avons le droit (mais pas l'obligation) de surveiller les Services, y compris votre utilisation des Services et l'emplacement de l'équipement qui reçoit les Services.

Nous pouvons surveiller ou investiguer tout contenu, utilisation de la programmation télé ou votre utilisation des Services, y compris l'utilisation de la bande passante et comment elle affecte les Services ainsi que le fonctionnement et l'efficacité du réseau.

Nous pouvons divulguer toute information nécessaire pour nous assurer que les Services ne sont pas utilisés de manière contraire à la Politique d'utilisation responsable, conformément à notre Politique de confidentialité.

30. Comment l'accès équitable au réseau et le fonctionnement efficace des Services de Bell sont-ils assurés ?

Bell peut utiliser des méthodes de gestion des réseaux telles que la priorisation ou la dépriorisation et des pratiques de gestion du trafic Internet, telles que :

- L'allocation de la bande passante (qui peut avoir un impact sur les vitesses) ;
- Le filtrage du pourriel et du contenu malveillant ou illicite ;
- Les mécanismes anti-virus ; ou
- Des mesures visant à protéger l'intégrité des réseaux (telles que le blocage de votre trafic ou d'autres trafics en cas d'attaques par déni de service).

31. Comment l'accès équitable au réseau et le fonctionnement efficace des Services des autres fournisseurs sont-ils assurés ?

Pour une description des pratiques de gestion du trafic Internet de Bell, voir bell.ca/PGTI.

En tant que revendeur de services de gros, certains de nos fournisseurs peuvent utiliser des méthodes pour gérer le trafic Internet de leurs réseaux en fonction de la vitesse de chargement et du type d'accès (PGTI) des Services. Le CRTC exige que les fournisseurs en gros divulguent, dans leurs tarifs d'accès en gros, les PGTI qu'ils utilisent avec les services en gros. La plupart de nos fournisseurs n'utilisent pas de PGTI pour les services Internet de gros, sauf :

- Vidéotron (Câble-V) : voir <https://www.ebox.ca/wp-content/uploads/2021/05/PRATIQUES-DE-GESTION-DU-TRAFIC-VIDEOTRON-ENG-FR.pdf>;
- Rogers (Câble-R) : voir <https://www.ebox.ca/wp-content/uploads/2021/05/PRATIQUES-DE-GESTION-DU-TRAFIC-ROGERS-ENG.pdf>.

32. Comment suis-je responsable de mon compte ?

Vous êtes responsable :

- De la protection de vos comptes et de vos mots de passe ;
- De toute utilisation de votre compte et des Services que ce soit par vous-même et par tout autre utilisateur
- Du paiement de tous les Frais facturés à votre compte, qu'ils aient été autorisés par vous ou non.

Si vous n'accédez pas au contenu associé à votre compte, comme les courriels ou les messages vocaux, à l'intérieur d'une certaine période de temps ou si le Service est annulé, nous pouvons le supprimer.

33. Est-ce qu'il peut arriver que les équipements ou les réseaux soient remplacés ?

Pour pouvoir continuer à fournir les Services, nous pouvons remplacer, modifier ou mettre à niveau Notre équipement et réseau. Plutôt que de maintenir la technologie existante, nous pouvons choisir de la remplacer par une autre technologie et il se peut que vous ayez à nous donner accès à vos lieux (voir l'article 44).

Vous devez vous assurer que votre équipement reste compatible avec les Services. Si ce n'est pas le cas, vous devrez annuler les Services ou vous continuerez à être facturé.

34. Est-ce que vous mettez à jour des logiciels ?

Nous pouvons modifier notre logiciel (ou d'autres) sur votre équipement et Notre Équipement dans la mesure où ces téléchargements sont raisonnablement nécessaires pour le fonctionnement efficace et continu des Services. Nous pouvons aussi être amenés à le faire pour nous assurer que le logiciel reste compatible et fonctionne correctement avec les améliorations technologiques apportées aux Services. Ces modifications peuvent être nécessaires pour que vous puissiez continuer à recevoir les Services.

Programmation télé

35. Est-ce que je peux rediffuser, partager ou copier la programmation télé ?

Nous pouvons fournir de la programmation télé provenant de Nos sociétés ou de tiers. Vous ne pouvez pas rediffuser, copier ou transmettre toute programmation télé sous quelque forme que ce soit, ni facturer ou recevoir de frais.

La programmation télé est limitée à votre visionnement privé à votre Adresse de service, à l'exception de ce qui est autorisé sur certains appareils personnels (voir l'article 38). Les récepteurs télé doivent rester et être utilisés uniquement à votre Adresse de service.

36. La programmation télé est-elle toujours disponible ?

Toute la programmation télé est fournie « sous réserve de disponibilité ». Tout remboursement ou crédit pour les interruptions ou l'indisponibilité est à notre discrétion.

37. Quelles règles et quels prix s'appliquent à la programmation à la carte et sur demande ?

Vous pouvez acheter de la programmation à la carte et sur demande. Les prix sont disponibles sur ebox.ca, à l'écran durant le processus d'achat ou en communiquant avec nous. Toutes les ventes sont finales. Il se peut que le fournisseur de la programmation annule un événement ou nous empêche de distribuer la programmation à la carte ou sur demande.

38. Est-ce que je peux regarder le contenu la programmation télé à laquelle je suis abonné sur mes appareils personnels ou seulement sur ma télé ?

Lorsque le fournisseur de contenu ou de programmation télé le permet, vous pouvez visionner certains contenus ou programmation télé sur certains appareils personnels.

Le visionnement du contenu ou de la programmation télé peut être assujéti à des frais d'utilisation de données. Les services interactifs et les applications peuvent également entraîner des frais supplémentaires d'utilisation de données (y compris lorsqu'accédés par le récepteur télé). Vous êtes responsable de tous les frais d'utilisation de données.

Une limite peut s'appliquer au nombre et au type d'appareil pouvant être utilisé.

39. Puis-je faire des changements à ma programmation télé ?

Vous pouvez commander une nouvelle programmation télé (et obtenir des informations sur les frais applicables) ou changer votre programmation télé en ligne au moyen de l'Espace client (client.ebox.ca) ou en communiquant avec nous.

40. Une période d'abonnement minimale est-elle requise pour certaines programmations ?

Certaines programmations peuvent être soumises à une période d'abonnement minimale. Nous supprimerons cette programmation à compter de la prochaine date du cycle de facturation suivant votre demande d'annulation, sans crédit ni remboursement.

Équipement

41. Comment puis-je obtenir l'équipement auprès de vous et comment est-il installé ?

Vous pouvez être en mesure :

- d'acheter certains équipements (par exemple, des récepteurs de télévision) ; ou
- de louer Notre Équipement.

Notre Équipement nous appartient. Nous pouvons remplacer toute partie de Notre Équipement par un équipement neuf ou remis à neuf. Notre Équipement ne peut être installé et activé qu'à l'Adresse de service. Si vous louez Notre équipement et qu'il est perdu ou volé, vous êtes responsable de tous les coûts en lien avec le remplacement que nous devons faire.

Si vous êtes abonné à la EBOX TV, le nombre de récepteurs que vous pouvez activer est limité.

42. Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur. (Contrat de location 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 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 (L.R.Q., c. P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

43. Et si je choisis l'auto-installation ?

Vous êtes responsable de l'installation et de l'activation. Si vous n'installez ou n'activez pas l'équipement dans le délai que nous avons spécifié, nous pouvons annuler votre commande et vous devez retourner Notre équipement (voir l'article 45).

44. Quand avez-vous besoin d'accéder à mes lieux ?

Vous nous donnez (y compris nos agents ou sous-traitants tiers) l'accès à vos lieux, que ce soit pour votre bénéfice ou celui d'autres personnes, pour installer, entretenir, remplacer ou mettre à niveau :

- Notre équipement ;
- les Services ; ou
- réseaux.

45. Quand faut-il que je retourne l'équipement de EBOX ?

En cas d'annulation, vous devez retourner Notre équipement, en bon état, dans les 30 jours. De plus, à la fin de la durée de vie utile de Notre équipement, nous pouvons :

- Retirer Notre Équipement ;
- Abandonner Notre Équipement ; ou
- Vous demander de retourner Notre équipement.

Vous êtes responsable de tout dommage causé à Notre équipement.

Garanties et notre responsabilité

46. Quelles sont les garanties sur l'équipement que j'achète de EBOX ?

L'équipement que vous achetez auprès de nous peut être assorti d'une garantie du fabricant (voir ebox.ca/soutien ou consulter toute garantie du fabricant fournie avec l'équipement).

47. Donnez-vous des crédits en cas de panne de service ?

Tout crédit ou remboursement pour toute non-disponibilité ou panne de service est à notre discrétion.

48. Quelle est votre responsabilité ?

Pour les dommages dus à notre faute, notre responsabilité correspond au paiement des Frais payables pendant toute panne de Service.

Nous ne sommes pas responsables du défaut de respecter nos obligations à la suite d'une force majeure ou pour des causes indépendantes de notre contrôle raisonnable, y compris :

- les arrêts de travail ou les conflits de travail (y compris ceux impliquant Nos sociétés) ;
- les catastrophes naturelles, pandémies, guerres, terrorisme, insurrections civiles ;
- une loi, un ordre, un règlement ou une directive de tout gouvernement ;
- une panne de courant ;
- tout acte ou omission illicite ; ou
- tout acte ou omission d'un tiers, tel qu'un autre utilisateur du réseau ou une entreprise de télécommunications dont le réseau est utilisé pour fournir les Services.

Annulation et suspension des Services

49. Comment puis-je annuler mes Services ?

Communiquez avec nous pour annuler tout Service en indiquant la date à laquelle vous souhaitez que l'annulation soit effectuée.

50. Quelle sera ma facture finale ?

Vous devez payer tous les montants, y compris :

- les Frais pour les Services au prorata du dernier jour de service; et
- les Frais de périodes d'abonnement minimales pour certaines programmations ; et.
- tous les Frais de non-retour de Notre Équipement

Si un Service est soumis à une Période d'engagement, qu'il soit annulé avant sa date d'expiration par vous ou par nous conformément à l'article 51, vous devez alors payer les frais d'annulation pour ce Service indiqués dans les détails de votre service (« Frais d'annulation »). Si vous annulez le Service à la suite d'une modification apportée par nous, voir l'article 4.

51. Pouvez-vous annuler ou suspendre mes Services ou résilier le Contrat ?

Si vous avez un solde créditeur sur votre compte, pour des soldes égaux ou supérieurs à 10 \$ et inférieurs à 500 \$, nous vous enverrons un chèque par la poste dans les 90 jours suivant la date de la facture, à l'adresse que nous avons dans nos dossiers. Pour tout autre solde, communiquez avec nous.

Nous pouvons suspendre ou annuler toute commande, les Services en totalité ou en partie, désactiver l'équipement ou résilier le Contrat et ce, sans préavis, si vous contrevenez ou ne respectez pas toute partie du Contrat, y compris si :

- Vous ne payez pas vos Frais (y compris tout montant différé en vertu d'un accord de paiement ou dû à l'une de Nos sociétés);
- Vous (ou tout utilisateur des Services, autorisé ou non) ne respectez pas la politique d'utilisation responsable ;
- Les Services sont utilisés d'une manière qui n'est pas conforme à un usage ordinaire.

En prenant toute mesure en vertu du présent article 51, nous nous conformerons au Code de dépôt et de déconnexion du CRTC et au Code Internet, selon le cas.

52. Qu'arrive-t-il si mes Services sont suspendus ?

Vous êtes responsable du paiement des Services. Si le motif de la suspension n'est pas résolu dans les 14 jours suivant la date de suspension, nous pouvons annuler les Services (voir l'article 51). Pour reprendre les Services, vous devez payer tous les montants dus.

53. Est-ce qu'une partie de ce Contrat continue de s'appliquer après l'annulation des Services ?

Les droits et les obligations qui, de par leur nature, continuent de s'appliquer après l'annulation d'un Service ou d'un Contrat demeurent en vigueur :

- Les articles 6 à 10 (Vos renseignements et vos préférences en matière de communications);
- Les articles 11 à 20 (Facturation et paiement) ;
- L'article 24 (Accès au 9-1-1) ;
- Les articles 41 à 45 (Équipement) ;
- Les articles 46 à 48 (Garanties et notre responsabilité) ; et

- Cet article 53.

Pour en savoir plus/Communiquer avec nous

54. Ce Contrat est-il offert sous d'autres formats ?

Vous pouvez demander d'autres formats et trouver plus d'information au sujet de nos services d'accessibilité auprès de notre Centre de services d'accessibilité :

- À bell.ca/accessibility ;
- Par courriel à accessibilite@ebox.ca ;
- En téléphonant au 1 800 668-6878 et demander le Centre de services d'accessibilité ; ou
- Au moyen d'un téléscripneur : 1 800 361-6476.

55. Si j'ai un handicap, ai-je droit à une période d'essai ?

Si vous (ou un membre de votre foyer) êtes un utilisateur de l'Internet ou de la télé avec un handicap, vous avez droit à une période d'essai de **30 jours** pour déterminer si vos besoins sont satisfaits. Pendant cette période d'essai, votre capacité d'utilisation de l'Internet est égale à la capacité d'utilisation mensuelle de votre forfait sélectionné. Pour en savoir plus, communiquez avec le Centre de services d'accessibilité (voir ci-dessus) ou rendez-vous sur bell.ca/accessibilite.

56. Qu'arrive-t-il si j'ai une plainte non résolue ?

Si vous avez une plainte que nous n'avons pas été en mesure de résoudre, vous pouvez communiquer avec la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (« CPRST ») : C.P. 56067, Place Minto RO, Ottawa (Ontario), K1R 7Z1. Sans frais : 1 888 221-1687. ATS : 1 877 782-2384. Télécopieur : 1 877 782-2924. Courriel : plaintes@ccts-cprst.ca. Site Web du CPRST : ccts-cprst.ca.

Coordonnées	Soutien technique
Par téléphone : 1 844-323-EBOX (3269) Clavardage en ligne : ebox.ca	Par téléphone : 1 844-323-EBOX (3269), option 3
Pour plus d'information sur la façon de soumettre les plaintes à un niveau supérieur chez EBOX, visitez le ebox.ca/quebec/residentiel/faq/obtenir-une-resolution-satisfaisante	

Annexe A – Politique d'utilisation acceptable

Y a-t-il des règles concernant l'utilisation que je fais des Services ?

Toute personne utilisant nos Services doit le faire de manière responsable. Cela signifie que toute utilisation doit :

- Être conforme à la finalité des Services, c'est-à-dire à votre usage privé ;
- Respecter les droits d'autrui, y compris ceux des autres clients ;
- Respecter l'intégrité de Notre équipement, et des réseaux ;
- Être conforme à toutes les lois.

Dans la présente politique, le terme « utilisation » ou « usage » inclut, sans s'y limiter, le fait de permettre, de faciliter, d'autoriser ou de tenter. Vous êtes responsable de toute utilisation faite par le biais de votre compte, qu'elle soit autorisée par vous ou non.

Vous ne pouvez pas abuser ou faire un mauvais usage des Services ou des réseaux. Par exemple, vous abusez ou faites un mauvais usage du service lorsque vous :

- L'utilisez à des fins illégales ou malveillantes ;
- N'utilisez pas comme autorisé les œuvres protégées par des droits de propriété intellectuelle (tels que des logiciels ou des contenus) ou violez autrement ces droits ;
- Contournez, violez ou attaquez toute mesure de sécurité ou de protection, notamment en violant les politiques d'un hôte Internet, en propageant des logiciels malveillants, des virus, des vers ou des programmes de type « cheval de Troie » ;
- Envoyez ou relayez des messages non sollicités, tels que le pollupostage ou l'hameçonnage ;
- Portez atteinte à la vie privée de quelqu'un, harcelez ou intimidez d'autres personnes ;
- Distribuez des contenus diffamatoires, discriminatoires, violents, obscènes, contenant de la pornographie infantile ou de la propagande haineuse ;
- Revendez, transférez ou partagez les Services, avec ou sans frais, cas dans lequel nous pouvons, en plus d'autres recours, vous facturer le moindre de 30 \$ par mégaoctet ou un autre montant que nous estimons raisonnable comme dommages-intérêts ;
- Partagez les identifiants et les mots de passe de votre compte ;
- Interférez avec les réseaux, y compris en empêchant l'utilisation par d'autres, y compris lorsque votre utilisation est disproportionnée ou incompatible avec des habitudes d'utilisation ordinaires ;
- Modifiez, altère ou démontre l'équipement autorisé sur les réseaux ;
- Nous harcelez ou êtes abusif.

Si vous abusez ou faites un mauvais usage des Services ou des réseaux, nous pouvons, sans préavis et immédiatement :

- Suspendre, restreindre, modifier ou annuler tout ou partie des Services ;
- Modifier ou désactiver Notre Équipement, votre équipement ou Appareil ;
- Réduire les vitesses de transmission des données
- Résilier votre Contrat (voir l'article 51).

Veuillez signaler tout incident en nous écrivant à abuse@ebox.net.

Comment l'accès équitable au réseau et le fonctionnement efficace des Services de Bell sont-ils assurés ?

Bell peut utiliser des méthodes de gestion des réseaux telles que la priorisation ou la dépriorisation et des pratiques de gestion du trafic Internet, telles que :

- L'allocation de la bande passante (qui peut avoir un impact sur les vitesses);
- Le filtrage du pourriel et du contenu malveillant ou illicite ;
- Les mécanismes anti-virus ; ou
- Des mesures visant à protéger l'intégrité des réseaux (telles que le blocage de votre trafic ou d'autres trafics en cas d'attaques par déni de service).

Pour une description des pratiques de gestion du trafic Internet de Bell, voir bell.ca/PGTI.