

Que trouve-t-on dans les modalités de service d'EBOX?

Notre contrat avec vous

1. Comment est-ce que j'accepte ce Contrat et que couvre-t-il?
2. Quelle est la durée du Contrat?
3. Est-ce que EBOX peut modifier le Contrat?
4. Est-ce que je peux faire des modifications?
5. Est-ce que le Contrat ou les Services peuvent être transférés?

Vos renseignements et vos préférences de communication

6. Êtes-vous responsable de mes renseignements personnels?
7. Est-ce que vous collectez, 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 renseignements personnels si je change d'équipement?

Facturation et paiement

11. Comment me facturez-vous les Services?
12. Quand mon paiement est-il dû?
13. Quand allez-vous débiter mon compte bancaire ou facturer ma carte de crédit?
14. Comment puis-je contester des Frais sur ma facture?
15. Comment fonctionnent les offres?
16. Comment sont facturés les appels interurbains?
17. Est-ce qu'un dépôt ou un paiement provisoire peut être exigé?
18. Que se passe-t-il si j'ai un autre compte avec une société de Bell qui est en souffrance?

Services

19. Dans quelles circonstances n'êtes-vous pas en mesure d'installer les Services tels que commandés?
20. Quels facteurs peuvent avoir une incidence sur la performance des Services?
21. Quel est l'impact d'une panne de courant sur mes Services?
22. Y a-t-il des moments où l'accès au 9-1-1 n'est pas disponible?
23. Comment les appels au 9-1-1 effectués à mon Adresse de service sont-ils traités?
24. Y a-t-il des restrictions pour les appels faits au 9-1-1 à l'extérieur de mon Adresse de service?
25. Est-ce que le numéro de téléphone ou les identifiants que vous m'attribuez m'appartiennent?
26. Comment puis-je transférer les Services (y compris un numéro de téléphone)?
27. Comment gérez-vous mon contenu?
28. Appliquez-vous une Politique d'utilisation responsable?
29. Comment EBOX et d'autres opérateurs de réseau assurent l'accès équitable au réseau et le fonctionnement efficace des Services?
30. Comment suis-je responsable de mon compte?
31. Est-ce qu'il peut arriver que les équipements ou les réseaux soient remplacés?
32. Est-ce que vous modifiez les logiciels?

Programmation télé

33. Est-ce que je peux rediffuser, partager ou copier la programmation télé?
34. La programmation télé auquel je suis abonné est-il toujours disponible?
35. Est-ce que je peux regarder la programmation télé à laquelle je suis abonné sur mes appareils personnels?
36. Puis-je faire des changements à ma programmation télé?
37. Une période minimale d'abonnement est-elle requise pour certaines programmations télé?

Équipement

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

Garanties et notre responsabilité

43. Quelles sont les garanties sur l'équipement?
44. Donnez-vous des crédits en cas de panne de service?
45. Quelle est votre responsabilité?

Annulation et suspension des Services

46. Comment puis-je annuler mes Services?
47. Que dois-je payer après l'annulation?
48. Pouvez-vous annuler ou suspendre mes Services ou mettre fin au Contrat?
49. Qu'arrive-t-il si mes Services sont suspendus?
50. Est-ce qu'une partie de ce Contrat continue de s'appliquer après l'annulation des Services?

Pour en savoir plus/Communiquer avec nous

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

Engagement sur la protection de la vie privée Annexe A – Politique d'utilisation acceptable

Modalités de service d'EBOX

Ce contrat est entre vous et EBOX, une marque de Bell Canada (« EBOX » ou « nous »).

Nous relevons de la réglementation fédérale et le Contrat est régi par les lois fédérales du Canada, y compris le Code sur les services Internet et le Code des fournisseurs de services de télévision du CRTC. Vous trouverez plus d'information sur ces Codes sur crtc.gc.ca. Les lois provinciales peuvent aussi s'appliquer.

Notre contrat avec vous

1. Comment est-ce que j'accepte ce Contrat et que couvre-t-il?

Les détails de vos services, les présentes modalités de service et toute annexe jointe font partie de votre contrat avec nous (« Contrat »). Vous acceptez les modalités du Contrat en commandant ou en utilisant les Services.

Le Contrat couvre les Services que nous vous fournissons, y compris :

- votre forfait mensuel 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 »)

(ensemble, « Services »; les références à « équipement » désignent à la fois Notre équipement et votre équipement).

2. Quelle est la durée du Contrat?

Les Services sont fournis sans durée établie, sauf si vous acceptez une durée de plus d'un **(1)** mois (« Période d'engagement »). À la fin de la Période d'engagement, nous continuerons de vous fournir le Service sans durée établie, aux prix alors en vigueur.

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

Nous pouvons modifier tout élément d'un Service fourni en vertu de ce Contrat, y compris :

- les Services;
- l'équipement;
- les Frais (voir l'article 11);
- les garanties et notre responsabilité; et
- la gestion de votre compte et de vos renseignements.

Nous vous transmettrons, s'il y a lieu, au moins **30** jours avant l'entrée en vigueur de la modification, 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 47) 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.

Nous ne modifierons pas un élément essentiel d'un Service fourni en vertu du Contrat avec une Période d'engagement, notamment :

- la nature du bien ou Service faisant l'objet du Contrat;
- le prix de ce bien ou de ce Service; et
- le cas échéant, la durée de la Période d'engagement.

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

Vous ne pouvez pas modifier ces modalités de service de quelque manière que ce soit.

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 47). Pour savoir si des frais additionnels s'appliquent, vérifiez les détails de votre forfait, allez sur Espace client (client.ebox.ca), ebox.ca ou communiquez avec nous.

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

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 (y compris les minutes ou données mensuelles) sans notre consentement écrit. Nous pouvons transférer ou céder tout ou 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.

Vos renseignements et vos préférences de communication

6. Êtes-vous responsable de mes renseignements personnels?

Nous sommes responsable de la manière dont nous collectons, utilisons et divulguons vos renseignements personnels. Notre Engagement sur la protection de la vie privée, à la fin de ces modalités, est un résumé de notre Politique sur la protection de la vie privée et présente les points importants qui pourraient vous intéresser. Voir notre Politique sur la protection de la vie privée sur ebox.ca/politique-de-confidentialite.

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

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

- effectuer des vérifications de crédit;
- collecter et utiliser des renseignements 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.

Nous pouvons aussi exiger un dépôt de garantie (voir l'**article 17**).

« **Nos sociétés** » incluent :

- Bell Canada, et les autres marques qu'elle opère (Acanac, B2B2C, Bell Aliant, Bell Aliant Maison intelligente, Bell MTS, Distributel, DMTS, EBOX, KMTS, Ontera, Primus et Virgin Plus);
- Bell Maison intelligente et Bell Sécurité et Domotique opérées par Les Industries AlarmForce inc.;
- Bell MTS Maison intelligente opérée par AAA Alarm Systems Ltd.;
- 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 inc., Groupe Maskatel SEC, NorthernTel SEC, Northwestel inc., Oricom Internet inc. 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 Espace client (client.ebox.ca) et appelez-nous pour confirmer que les renseignements dont nous disposons sont exacts.

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

Vous pouvez vous désabonner des messages commerciaux électroniques sur Espace client (client.ebox.ca) et vous pouvez vous soustraire aux messages de télémarketing en nous appelant.

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 renseignements personnels si je change d'équipement?

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

Facturation et paiement

11. Comment me facturez-vous les Services?

Les frais pour votre forfait mensuel sont facturés à l'avance.

Les autres frais, qui ne font pas partie de votre forfait mensuel, peuvent inclure et sont facturés comme suit :

- les options, comme les données additionnelles, à l'avance;
- les frais payables à l'utilisation ou d'utilisation additionnelle, au tarif en vigueur lors de l'achat ou de l'utilisation;
- les frais uniques lorsque vous les engagez, comme les frais d'administration, de traitement de paiement, de transaction, d'activation ou d'annulation;
- les frais de location de Notre équipement, à l'avance; et
- les frais de tiers à l'avance ou lorsqu'engagés

(ensemble, « **Frais** »). Les taxes applicables sont en sus.

12. Quand mon paiement est-il dû?

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

Si vous ne payez pas votre facture au complet dans les **30** jours de la date de la facture, des intérêts vous seront facturés sur le solde impayé, au taux d'intérêt de **2,91** % par mois (**41,09** % 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 allez-vous débiter mon compte bancaire ou facturer ma carte de crédit?

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

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

14. Comment puis-je contester des Frais sur ma facture?

Si vous contestez quelque Frais que ce soit, vous pouvez le faire dans les **90** jours suivant la date de la facture. 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 facturation initiale, faute de quoi vous devrez payer des Frais de retard pour la partie non contestée.

15. Comment fonctionnent les offres?

Nous pouvons appliquer tous crédits, primes ou offres (y compris pour les Services groupés ou multiples) à votre compte tant que :

- nous maintenons ces crédits, primes ou offres; et
- vous rencontrez les conditions d'admissibilité.

Avant d'apporter des modifications aux Services (y compris à la programmation télé ou aux fonctionnalités), consultez les restrictions et les conditions d'admissibilité, car certaines modifications peuvent entraîner la perte de ou des modifications aux crédits ou offres.

Les crédits peuvent ne pas s'appliquer aux périodes de facturation partielles. Cela signifie, par exemple, que si un Service est annulé au milieu d'une période de facturation, nous n'appliquerons pas le crédit pour cette période de facturation partielle.

16. Comment sont facturés les appels interurbains?

Les appels interurbains sont arrondis à la minute supérieure la plus proche (par exemple, un appel de **9** minutes et de **14** secondes sera arrondi à **10** minutes). Pour les tarifs d'interurbain, vérifiez sur le « simulateur de téléphone » (ebox.ca/simulateur-telephone).

17. 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 payer 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; ou
- les conditions requises pour le dépôt ne s'appliquent plus (généralement **6** mois après la date de réception du dépôt si toutes les factures sont payées en entier 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.

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

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

Services

19. 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 ou de fournir les Services dans certaines circonstances, y compris :

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

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

20. Quels facteurs peuvent avoir une incidence sur la performance des Services?

Plusieurs facteurs peuvent avoir une incidence sur la performance, la vitesse ou la disponibilité des Services, notamment :

- la configuration, la compatibilité et l'emplacement de l'équipement;
- les conditions météorologiques ou la géographie;
- les restrictions ou limitations imposées par des tiers;
- les changements au réseau ou aux zones de couverture géographique;
- la congestion ou l'interférence sur le 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 21**);
- la défaillance de l'équipement, notamment s'il a été modifié ou endommagé; ou
- le redémarrage du modem, qu'il soit spontané ou pour toute autre raison.

Vous êtes responsable des autres services que vous avez et qui pourraient être affectés par la performance, la vitesse ou la disponibilité des Services, par exemple :

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

21. 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. Il est aussi possible que les services de communication ou équipements de tiers, les systèmes d'alarme surveillés ou des appareils médicaux surveillés (y compris ceux que nous surveillons) ne fonctionnent pas dans ces circonstances.

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 sans fil.

22. 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 20**).

23. Comment les appels au 9-1-1 effectués à mon Adresse de service sont-ils traités?

Lorsque vous composez le 9-1-1 en utilisant l'équipement activé et connecté à l'équipement de la téléphonie à votre Adresse de service, l'appel est traité de la même manière que les appels 9-1-1 composés à partir d'un

service de téléphonie sur fil traditionnel, c'est-à-dire que votre appel et l'Adresse de service sont automatiquement envoyés au centre d'intervention d'urgence le plus près.

24. Y a-t-il des restrictions pour les appels faits au 9-1-1 à l'extérieur de mon Adresse de service?

Il y a d'importantes restrictions pour les appels faits au 9-1-1 à partir de n'importe quel autre endroit que l'Adresse de service et vous devez informer toute personne qui utilise la téléphonie. Contrairement à un service téléphonique sur fil traditionnel, où l'appel et l'information sur l'emplacement sont automatiquement envoyés au centre d'intervention d'urgence le plus près, les appels faits à l'extérieur de votre Adresse de service sont traités comme suit :

- L'appel est d'abord pris par un téléphoniste tiers, qui est différent du centre d'intervention d'urgence;
- La personne qui appelle doit être prête à fournir les renseignements sur l'emplacement précis au téléphoniste;
- Le téléphoniste tiers acheminera ensuite l'appel au centre d'intervention d'urgence approprié.

Si la personne qui appelle ne peut pas parler, elle ne doit pas raccrocher. Les renseignements sur l'emplacement que nous avons au dossier seront transmis au téléphoniste tiers qui acheminera ensuite l'appel en fonction de cet emplacement. C'est pourquoi il est essentiel que vous teniez à jour les renseignements sur votre emplacement sur Espace client (client.ebox.ca) ou en nous appelant au 1 877 282-6933.

Pour les appels faits à l'extérieur du Canada, veuillez utiliser un autre service téléphonique. Un téléphoniste peut répondre à l'appel, mais ne peut pas le transférer à un centre d'intervention d'urgence.

25. 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 qui vous est assigné.

26. Comment puis-je transférer les Services (y compris un numéro de téléphone)?

Lorsque vous vous abonnez à nos Services, dites-nous que vous souhaitez transférer les services et votre numéro de téléphone de votre fournisseur actuel. Nous pouvons alors contacter ce fournisseur en votre nom pour annuler les services et effectuer le transfert. La plupart des numéros de téléphone peuvent être transférés, mais pas tous.

Lorsque vous transférez vos Services vers un nouveau fournisseur, le transfert peut provoquer l'interruption ou la déconnexion de tout service ou la perte de tout crédit ou offre. Le « transfert » d'un numéro de téléphone ne comprend pas le transfert des services rattachés, y compris les messages vocaux. Avant que votre nouveau fournisseur 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 crédit ou offre.

27. 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.

28. Appliquez-vous une Politique d'utilisation responsable?

Vous devez respecter et nous appliquons les règles de la « **Politique d'utilisation responsable** » (voir l'**Annexe A**) qui incluent des méthodes de gestion de nos réseaux (voir l'**article 29**). 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 examiner tout contenu, utilisation de la programmation télé ou votre utilisation de nos réseaux, y compris l'utilisation de la bande passante et comment elle affecte le fonctionnement et l'efficacité de notre 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 sur la protection de la vie privée.

29. Comment EBOX et d'autres opérateurs de réseau assurent l'accès équitable au réseau et le fonctionnement efficace des Services?

Nous pouvons utiliser des méthodes de gestion de nos réseaux et des pratiques de gestion du trafic Internet, qui peuvent inclure :

- la priorisation ou la dépriorisation de l'accès au réseau;
- 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 antivirus; ou
- des mesures visant à protéger l'intégrité de nos réseaux (telles que le blocage de votre trafic ou autre en cas d'attaques par déni de service).

Lorsque vos Services sont fournis sur le réseau d'un autre opérateur, ils peuvent être affectés par les pratiques de gestion du trafic Internet de cet opérateur.

Pour une description des pratiques de gestion du trafic Internet applicables à vos Services, voir bell.ca/PGTI.

30. Comment suis-je responsable de mon compte?

Vous êtes responsable :

- de la protection de vos comptes et mots de passe;
- pour toute utilisation de votre compte et des Services, par vous-même et par tout autre utilisateur;
- de la désignation d'utilisateurs autorisés sur votre compte et de nous informer si vous souhaitez ajouter ou retirer des utilisateurs; et
- 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 rattaché à votre compte, comme les courriels ou les messages vocaux, à l'intérieur d'un certain temps ou si le Service est annulé, nous pouvons le supprimer.

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

Pour continuer à fournir les Services, nous pouvons remplacer, modifier ou mettre à niveau Notre équipement, les réseaux et plateformes. 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 41).

Vous devez vous assurer que votre équipement reste compatible avec les Services. Si ce n'est pas le cas, vous devrez annuler les Services sinon, ils continueront à vous être facturés.

32. Est-ce que vous modifiez les logiciels?

Nous pouvons modifier nos logiciels (ou ceux de tiers) sur l'équipement dans la mesure où ces modifications sont raisonnablement nécessaires pour le fonctionnement efficace et continu des Services. Nous pouvons aussi être amenés à le faire pour nous assurer que les logiciels restent compatibles et fonctionnent correctement avec les améliorations technologiques apportées aux Services. Ces modifications peuvent être nécessaires pour que vous puissiez continuer à recevoir les Services.

Programmation télé

33. 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, partager ou transmettre toute programmation télé peu importe la forme, ni facturer ou recevoir de frais pour ceux-ci.

La programmation télé est pour votre visionnement privé à votre Adresse de service, à l'exception de ce qui est autorisé sur certains appareils personnels (voir l'article 35).

34. La programmation télé auquel je suis abonné est-il toujours disponible?

Toute la programmation télé est fournie sous réserve de disponibilité. Tout remboursement ou crédit pour les interruptions ou la non-disponibilité est à notre discrétion.

35. Est-ce que je peux regarder la programmation télé à laquelle je suis abonné sur mes appareils personnels?

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 additionnels d'utilisation de données. 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.

36. 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 communiquant avec nous.

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

Certaines programmations télé peuvent être soumises à une période minimale d'abonnement. Si vous annulez la programmation télé, nous la supprimerons à compter de la date de la période de facturation qui suit votre demande, sans crédit ni remboursement.

Équipement

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

Vous pouvez être en mesure :

- d'acheter certains équipements; 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 reliés au remplacement que nous devons faire.

39. Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur. (Contrat de louage à long terme)

Le consommateur ne détient aucun droit de propriété sur le bien loué. Le commerçant assume les risques de perte ou de détérioration par cas de force majeure du bien qui fait l'objet du contrat, sauf si le consommateur détient le bien sans droit ou, le cas échéant, après que la propriété du bien lui a été transférée par le commerçant. Le consommateur bénéficie des mêmes garanties à l'égard du bien loué que le consommateur propriétaire d'un tel bien. Si le consommateur n'exécute pas son obligation de la manière prévue au présent contrat, le commerçant peut : (a) soit exiger le paiement immédiat de ce qui est échu; (b) soit reprendre possession du bien qui fait l'objet du contrat. Avant de reprendre possession du bien, le commerçant doit donner au consommateur un avis écrit de **30** jours pendant lesquels le consommateur peut, à son choix : (a) soit remédier au fait qu'il est en défaut; (b) soit remettre le bien au commerçant. Le consommateur peut par ailleurs, en tout temps pendant la période de location et même s'il n'a pas reçu d'avis de reprise, remettre le bien au commerçant. Lorsque le consommateur remet le bien au

commerçant, le contrat est résilié de plein droit. Le commerçant n'est alors pas tenu de remettre au consommateur le montant des paiements échus déjà perçus et il ne peut lui réclamer que les seuls dommages-intérêts réels qui soient une 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.

40. 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 42).

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

Vous devez nous donner (y compris à 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
- les réseaux.

42. 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

43. Quelles sont les garanties sur l'équipement?

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

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

Tout crédit ou remboursement en cas de non-disponibilité ou panne de service est à notre discrétion.

45. Quelle est votre responsabilité?

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

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

- arrêt de travail ou conflit de travail (y compris ceux impliquant Nos sociétés);
- catastrophe naturelle, pandémie, guerre, terrorisme ou insurrection civile;
- toute loi, ordre, règlement ou directive de tout gouvernement;
- panne de courant;
- tout acte ou omission illicite; ou
- tout acte ou omission d'un tiers, tel qu'un autre utilisateur du réseau ou un fournisseur de télécommunications dont le réseau est utilisé pour fournir les Services.

Annulation et suspension des Services

46. 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.

47. Que dois-je payer après l'annulation?

Si un Service est annulé par vous ou par nous conformément à l'article 48, vous devez payer tous les montants dus, y compris, le cas échéant :

- les Frais pour les Services au prorata jusqu'au dernier jour de service;
- les Frais de périodes minimales d'abonnement pour certaines programmations télé; et
- les frais d'annulation 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 3.

Si vous annulez tous vos Services et que vous avez un solde créditeur sur votre compte pour des soldes égaux ou supérieurs à **1** \$ et inférieurs à **500** \$, nous vous rembourserons en utilisant votre mode de paiement par prélèvement automatique ou, sinon, 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.

48. Pouvez-vous annuler ou suspendre mes Services ou mettre fin au Contrat?

Nous pouvons suspendre ou annuler toute commande, les Services en totalité ou en partie, désactiver l'équipement ou mettre fin au 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; ou
- les Services sont utilisés d'une manière qui n'est pas conforme à une utilisation ordinaire.

En prenant toute mesure en vertu du présent article 48, nous nous conformerons au Code sur les débranchements et les dépôts du CRTC et au Code sur les services Internet, selon le cas.

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

Si le motif de la suspension n'est pas résolu dans les **14** jours suivant la date de suspension, nous pouvons mettre fin les Services (voir l'article 48). Pour reprendre les Services, vous devez payer tous les montants dus.

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

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

- les articles 6 à 10 (Vos renseignements et vos préférences de communication);
- les articles 11 à 18 (Facturation et paiement);
- l'article 22 (Accès au 9-1-1);
- les articles 38 à 42 (Équipement);
- les articles 43 à 45 (Garanties et notre responsabilité); et
- cet article 50.

Pour en savoir plus/Communiquer avec nous

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

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

- sur bce.ca/Services_accessibilite;
- par courriel à accessibilite@ebox.ca;
- par téléphone au 1 800 668-6878 et demander le Centre de services d'accessibilité; ou
- au moyen d'un télécopieur : 1 800 361-6476.

52. 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 vivant 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 bce.ca/Services_accessibilite.

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

Si vous avez une plainte que nous n'avons pas pu 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) | Par téléphone : 1 844-323-EBOX (3269), option 3 |
| Pour les heures d'opération, visiter ebox.ca/soutien et pour plus d'information sur la façon de soumettre les plaintes à un niveau supérieur chez EBOX, visiter ebox.ca/quebec/residentiel/faq/obtenir-une-resolution-satisfaisante | |

Engagement sur la protection de la vie privée

Voici notre engagement envers vous :

1. Nous nous engageons à être redevables envers vous de la manière dont nous collectons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels.
2. Nous vous informons de la manière dont vos renseignements personnels sont collectés, utilisés ou communiqués, que ce soit au moyen de notre Politique sur la protection de la vie privée, de nos conditions d'utilisation ou de nos sites Web.
3. Nous ne collectons, n'utilisons ou ne communiquons vos renseignements personnels que si nous avons votre consentement, ou dans des circonstances où votre consentement n'est pas nécessaire (comme une situation d'urgence).
4. Nous collectons vos renseignements personnels seulement de manière juste et légale. Nous limitons notre collecte de vos renseignements personnels aux fins qui vous ont été préalablement indiquées.
5. Nous utilisons ou communiquons vos renseignements personnels pour les raisons pour lesquelles ils ont été collectés, lorsque cela est autrement autorisé ou lorsque la loi l'exige. Nous conservons ces renseignements seulement aussi longtemps que nous en avons besoin ou que la loi l'exige.
6. Nous corrigeons vos renseignements personnels lorsque vous nous informez d'erreurs ou nous faites savoir que des mises à jour sont nécessaires.
7. Nous faisons de notre mieux pour assurer la sécurité de vos renseignements personnels, et nous veillons à utiliser des mesures de protection physiques, techniques et administratives appropriées en fonction de la sensibilité des renseignements. Si nous transférons vos renseignements personnels à nos fournisseurs, nous veillons à ce qu'ils soient protégés de manière appropriée.
8. Nous mettons à votre disposition des renseignements sur nos politiques et pratiques en matière de gestion de l'information.
9. Nous vous donnerons accès aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet sur demande écrite, à moins que la loi ne l'interdise.
10. Nous sommes là pour vous écouter et vous aider. Si vous avez des préoccupations, veuillez communiquer avec nous à l'adresse {Invalid hyperlink URL}.

Annexe A – Politique d'utilisation acceptable

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

Toute personne qui utilise 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, les expressions « utilisation » ou « usage » incluent, 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 une mauvaise utilisation des Services ou des réseaux. Par exemple, vous vous livrez à une utilisation abusive ou mauvaise des Services ou de nos réseaux lorsque vous :

- les utilisez à des fins illégales ou malveillantes;
- utilisez ce qui est protégé par des droits de propriété intellectuelle (tels que des logiciels ou des contenus) autrement qu'autorisé ou enfreignez ces droits;
- contournez, contenevez ou attaquez toute mesure de sécurité ou de protection, notamment en violant les politiques d'un hôte Internet ou 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 du contenu diffamatoire, discriminatoire, violent, obscène, de même que l'exploitation et la pornographie infantile ou de la propagande haineuse;
- revendez, transférez ou partagez les Services, avec ou sans frais, auquel cas nous pouvons, en plus d'autres recours, le cas échéant, vous facturer le moindre de **30 \$** par Mo ou un autre montant que nous estimons de manière raisonnable comme dommages-intérêts liquidés;
- 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, altérez ou démontez l'équipement autorisé sur les réseaux;
- harcelez ou êtes abusif avec nous ou nos représentants.

Si vous abusez ou faites une mauvaise utilisation des Services ou des réseaux, nous pouvons, immédiatement et sans préavis :

- 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;
- mettre fin à votre Contrat (voir l'**article 48**).

Veillez signaler tout incident en nous écrivant à abuse@electronicbox.net.

Comment EBOX et d'autres opérateurs de réseau assurent l'accès équitable au réseau et le fonctionnement efficace des Services?

Nous pouvons utiliser des méthodes de gestion de nos réseaux et des pratiques de gestion du trafic Internet, qui peuvent inclure :

- la priorisation ou la dépriorisation de l'accès au réseau;
- 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 antivirus; ou
- des mesures visant à protéger l'intégrité de nos réseaux (telles que le blocage de votre trafic ou autre en cas d'attaques par déni de service).

Lorsque vos Services sont fournis sur le réseau d'un autre opérateur, ils peuvent être affectés par les pratiques de gestion du trafic Internet de cet opérateur.

Pour une description des pratiques de gestion du trafic Internet applicables à vos Services, voir bell.ca/PGTI.