



CONVENTION & MODALITÉS DE SERVICE

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT

Le présent document constitue un contrat entre vous, ci-après désigné par le terme «Abonné» et **Communication Stratford, coop de solidarité en câblodistribution**, ci-après désigné par le terme «Fournisseur».

1. Quelques définitions

Service résidentiel - Service installé pour des fins personnelles et résidentielles.

Service affaires - Service installé et utilisé à des fins commerciales ou dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise ou pour des fins professionnelles.

Convention de services - Ensemble des modalités, conditions et obligations définies aux présentes ainsi qu'au formulaire d'abonnement.

Services - Services de base, forfaits, services à la carte et services facturés à l'utilisation fournis par le Fournisseur ainsi que les équipements fournis, achetés ou loués.

Équipement - Désigne l'équipement fourni, loué ou vendu par le Fournisseur, par exemple les modems, le câblage, les récepteurs, les routeurs et autres équipements de télécommunication. Tout équipement qui n'est pas fourni, loué ou vendu par le Fournisseur est exclu des présentes.

Prix (tarif) - Prix ou mensualité payable en contrepartie des Services offerts par le Fournisseur, conformément à la Convention de services, ainsi que le prix de vente ou le montant de location payable pour des Équipements.

Frais - Selon le cas, frais pour installation, activation, services annuels spécifiques ou indemnités payables en cas de bris ou perte d'Équipement ou autres, selon la Convention de services. Également, les frais encourus pour une intervention chez l'Abonné sur les équipements autres que celui qui est fourni, loué ou vendu par le Fournisseur ou découlant d'une utilisation ou manipulation inappropriée.

Identifiants - Éléments d'identification attribués par le Fournisseur pour accéder notamment à un Espace Client. En tout temps, l'Abonné doit maintenir la confidentialité des Identifiants de connexion fournis par le Fournisseur.

Transporteur - Tout tiers propriétaire d'un réseau par le biais duquel les Services sont fournis à l'Abonné, le cas échéant.

2. Objet

En contrepartie du paiement du prix des services et des frais, le Fournisseur s'engage à fournir les dits services, selon les conditions et modalités prévues à la présente convention, lesquelles peuvent être modifiées de temps à autre par le Fournisseur.

Initiales de l'abonné : _____

3. Entrée en vigueur et durée

La convention de services entre en vigueur à compter de l'activation de tout nouveau Service, ou au moment de l'installation de l'Équipement, selon le cas. La convention de services est à durée indéterminée et demeure en vigueur jusqu'à ce qu'elle ait été résiliée conformément aux conditions et modalités convenues.

4. Modifications et résiliation

En tout temps, l'Abonné peut mettre fin à la Convention de services ou demander une modification à ses services en contactant le service à la clientèle au 819 416-0644 ou 1 855 235-4240, de 9 heures à 16 h 30, un jour ouvrable ou par courriel à info@communicationstratford.com ou par une lettre transmise au bureau du Fournisseur. Les modifications ou la résiliation sont effectives au paiement du Prix des services, tels qu'ils auront été alors rendus et des Frais, s'il y a lieu. La facturation du ou des services se termine à la date indiquée à l'avis de résiliation.

Advenant la résiliation de la Convention de services, l'Abonné doit remettre au Fournisseur sans délai et à ses frais tout Équipement fourni ou loué, à défaut de quoi, il sera tenu de rembourser le montant de l'Équipement ainsi que les frais encourus par le Fournisseur pour en reprendre possession. Des frais de location seront facturés à l'Abonné jusqu'à ce que l'équipement et le matériel associé soient reçus par le Fournisseur.

L'Abonné qui commande un service est réputé avoir conclu une Convention de services avec le Fournisseur. En cas d'annulation avant l'activation du Service, des frais d'annulation correspondant aux frais encourus par le Fournisseur seront facturés. Toutefois, les frais d'installation payés à l'avance, s'il y a lieu, seront remboursés si l'installation n'a pas été effectuée.

L'Abonné peut suspendre un ou plusieurs de ses services, sur une base saisonnière ou périodique. Les conditions applicables sont les suivantes :

- un abonnement d'au moins cinq (5) mois par année;
- des frais de services applicables au moment de la suspension du ou des services;
- des frais mensuels pour la suspension d'une ligne téléphonique;
- le paiement en continu des frais de location d'équipements.

Le Fournisseur pourra modifier, ajouter ou supprimer, de temps à autre, toute modalité de la Convention de services, incluant le Prix et la nature des services. Le Fournisseur avisera l'Abonné du changement (modification, ajout ou suppression) en expédiant un avis écrit (courriel sinon la poste) au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur du changement. En tout temps, le Fournisseur se réserve le droit de mettre fin à la Convention de services pour tout motif qu'il juge suffisant.

5. Facturation et paiement du Prix de Services et des frais

L'abonné est responsable de l'utilisation de ses Services et de l'Équipement que le Fournisseur a installé ainsi que des frais afférents. Il s'engage à payer au Fournisseur le montant total exigible du Prix des Services et des Frais, plus les taxes applicables.

Le prix des Services est facturé mensuellement, pour le mois courant, entre le 5 et le 10 de chaque mois, sauf pour les services facturés à l'utilisation qui sont facturés le mois suivant, au prix en vigueur au moment de l'utilisation. La facturation est faite au prorata du nombre de jours de services. L'abonné reçoit une facture mensuelle par courriel ou par la poste, le cas échéant, et les montants facturés sont payables sur réception de la facture. Sauf exception, les Services sont payables par prélèvement bancaire préautorisé. Les Frais ponctuels pour les installations, achats d'équipements et accessoires ou autres matériels sont facturés lorsqu'ils sont encourus et sont payables sur réception de la facture.

Initiales de l'abonné : _____

Si les montants facturés ne sont pas acquittés après 30 jours de la réception de la facture, ils pourront porter intérêt au taux de 2 % par mois, composé mensuellement (26,82 % par année), calculé à compter de la date de facturation. Tout paiement partiel sera alors imputé sur l'intérêt accumulé, puis sur le capital impayé, en commençant par les montants en souffrance dont la date d'échéance est la plus éloignée. Si les modalités de paiement ne sont pas respectées, le Fournisseur se réserve le droit d'interrompre les services qu'il fournit à l'Abonné.

Si un paiement est refusé par l'institution bancaire, le Fournisseur pourra réclamer à l'Abonné le montant encouru pour recouvrer le paiement.

6. Garantie et limitation de responsabilité du Fournisseur

6.1 Garantie

Dans le cadre d'une utilisation normale, le Fournisseur offre une garantie sur l'Équipement fourni ou loué et s'engage à le remplacer par un équipement équivalent en cas de défektivité. Pour l'Équipement vendu, la garantie du fabricant s'appliquera, selon les spécifications de chaque produit.

Le Fournisseur offre une garantie de satisfaction sur l'installation des Services et de l'Équipement fourni ou loué à compter de leur activation. Advenant une insatisfaction, l'Abonné est invité à contacter le service à la clientèle dans les quinze (15) jours suivant l'installation au 819 416-0644, de 9 heures à 16 h 30, un jour ouvrable.

6.2 Interruption de services

Le Fournisseur ne garantit pas le fonctionnement continu et ininterrompu ainsi que la performance et la disponibilité des Services et des composantes matérielles et logicielles des Équipements.

Toutefois, sans limiter ce qui précède, si l'Abonné constate une interruption de Services, il doit en aviser le Fournisseur sans délai en le contactant au 819 416-0644, dans le but de rétablir le bon fonctionnement dès que possible. Si l'interruption ainsi signalée excède soixante-douze (72) heures consécutives, l'Abonné pourra s'adresser au Fournisseur dans les quinze (15) jours qui suivent pour réclamer un crédit sur le Prix des Services, lequel sera calculé au prorata de la durée de l'interruption, à compter de son signalement. Aucun crédit ne sera accordé en cas de force majeure ou circonstances hors du contrôle du Fournisseur, incluant notamment les cas de fraude ou les circonstances météorologiques (panne d'électricité, foudre, vents forts, pluies torrentielles, tempête (verglas ou hivernale) notamment). Par ailleurs, aucun crédit ne pourra être accordé au-delà du montant de la mensualité de l'Abonné payable au Fournisseur.

Le Fournisseur pourra interrompre le service durant de brèves périodes pour l'entretien du réseau.

6.3 Démarcation et fonctionnalité

Le point de démarcation représente l'endroit où l'équipement et le modem du Fournisseur se raccordent aux équipements de l'Abonné.

L'Abonné est responsable de ses équipements, du filage interne, du câblage et des prises au-delà du point de démarcation. La responsabilité du Fournisseur se limite aux installations et aux équipements qu'il utilise pour acheminer le service.

Le Fournisseur ne pourra être tenue responsable de quelque façon que ce soit du fonctionnement, de la compatibilité des équipements et logiciels, de l'entretien ou de la réparation des ordinateurs, téléviseurs, téléphones, fils d'alimentation ou tous autres appareils de l'Abonné. De plus, le Fournisseur ne pourra aucunement être tenu responsable envers l'Abonné ou un tiers, du préjudice matériel, ralentissement, défektivité, dommages, retards, perte ou altération de données par intrusion ou autrement ni des dommages

Initiales de l'abonné : _____

en résultant, directement ou indirectement ni de perte économique résultant de l'utilisation ou omission de l'Abonné, d'une panne électrique ou de la défaillance de l'Équipement ou du Service du Fournisseur.

6.4 Rendez-vous d'installation manqué

Le Fournisseur décline toute responsabilité pour un rendez-vous d'installation manqué.

6.5 Accès au service 911 et au SRT (Services de relais téléphonique)

Dans le cadre des directives du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes 'CRTC' - décision CRTC 2005-21 – le service de téléphonie comprend le service d'appels d'urgence 911 qu'il soit fourni selon la modalité IP (par internet) ou par câble. Les restrictions et les limites de responsabilité du Fournisseur sont communiquées lors de l'abonnement et au moment de l'installation. Le service de relais téléphonique (SRT) est inclus dans le tarif de base.

6.5.1 Service d'urgence 911

Tous les appels utilisant le service 911 sont reliés à un intermédiaire (centre d'appels tiers) qui, à son tour, transfère l'appel au centre d'appels de sécurité publique ou à l'agence de service d'urgence concernée. Or, l'intermédiaire dirige l'appel suivant l'information fournie par le client.

6.5.2 Service vocal IP (internet) nomade

La téléphonie IP est un service nomade, ce qui signifie que l'Abonné peut, en tant que client, logger des appels à partir d'un accès Internet, peu importe où il se trouve. L'Abonné peut ainsi transporter son appareil téléphonique et l'utiliser peu importe où il se trouve. Si l'Abonné transporte son appareil ailleurs qu'à son adresse habituelle, il doit informer le Fournisseur de l'emplacement où il se rend avec l'appareil pour que l'affichage automatique de l'adresse au service 911 soit la bonne.

6.5.3 Restrictions concernant les services de téléphonie et le service 911

6.5.3.1 Restrictions (téléphonie IP – internet)

Des restrictions inhérentes au service vocal IP et au service 911 en découlant s'appliquent. Ces services ne sont pas accessibles dans les cas suivants :

- encombrement du réseau internet;
- panne de service découlant :
 - d'une panne d'électricité;
 - d'une panne de réseau Internet;
 - d'une annulation des services Internet;
 - d'une annulation ou d'une suspension du service vocal IP si les modalités et consignes d'utilisation ne sont pas appliquées.

Par ailleurs, les intervenants du service d'urgence 911 pourraient tarder à intervenir si :

- l'Abonné ne fournit pas les renseignements précis et fidèles concernant son emplacement (c'est-à-dire où il se trouve avec son appareil);
- l'Abonné n'a pas respecté les modalités d'activation pour les appels 911, n'a pas avisé le Fournisseur des changements qui pourraient modifier les renseignements déjà fournis sur son emplacement ou que les renseignements qu'il a transmis sont erronés, incomplets ou désuets;
- la vérification des informations relatives à l'emplacement de l'Abonné n'est pas complétée. Un délai, pouvant aller jusqu'à 24 heures, est requis suite au changement des renseignements pour un nouvel emplacement.

Initiales de l'abonné : _____

Dans l'éventualité où un appel d'urgence en cours est interrompu, le service d'urgence 911 ne pourra pas joindre l'Abonné sur le téléphone d'où il a logé l'appel si :

- l'une ou l'autre des options telles transfert d'appel, repos téléphonique ou autres options programmées sont activées au moment où vous composez le 911;
- la sonnerie de téléphone est DÉSACTIVÉE.

Afin d'optimiser la sécurité des personnes concernées, l'Abonné doit faire part de ces restrictions majeures à tous les utilisateurs éventuels de sa ligne téléphonique IP.

6.5.3.2 Restrictions (téléphonie par câble)

Le service de téléphonie par câble et le service 911 ne sont pas accessibles lors :

- d'une panne d'électricité;
- d'une panne du réseau du Fournisseur découlant d'un accident, d'un bris, des intempéries ou autres;
- d'une annulation ou d'une suspension du service téléphonique si les modalités et consignes d'utilisation ne sont pas appliquées.

6.5.4 Limite de responsabilité du Fournisseur (services de téléphonie et service 911)

Le Fournisseur ne pourra être tenu responsable de toute réclamation, tout dommage ou toute perte découlant du service de téléphonie par câble ou du service vocal IP ou du service 911, y compris notamment l'incapacité à accéder à la ligne de l'Abonné ou à composer le 911 ou à accéder au service d'urgence 911 ou la résultante d'une panne ou d'un problème technique, sauf s'il est établi que l'acte ou l'omission résulte d'une négligence grossière ou d'une faute lourde ou d'une faute intentionnelle de la part du Fournisseur. En conséquence, l'Abonné renonce aux réclamations et indemnisations qui pourraient en découler par lui-même ou pour son compte ou par un tiers ou utilisateur du service vocal IP. ***En aucun temps, le Fournisseur ne sera tenu responsable advenant que le service 911 ne puisse être rejoint.***

6.6 Annuaires téléphoniques

6.6.1 Pour les services de téléphonie IP (internet)

Le numéro de l'Abonné est diffusé dans les annuaires et bottins de la région.

6.6.2 Pour les services de téléphonie par câble

Le numéro de l'Abonné est diffusé dans l'annuaire accessible avec le numéro 411.

6.7 Confidentialité et protection des informations personnelles

Le Fournisseur s'engage à la confidentialité et à la protection des informations personnelles concernant ses Abonnés.

7. Obligations et responsabilités de l'Abonné

7.1 Utilisation des services et équipements

L'Abonné s'engage à faire usage des Équipements et des Services du Fournisseur avec soin, prudence et diligence. Il s'engage également à se conformer aux lois et règlements en vigueur. En tout temps, l'Abonné demeure responsable de l'utilisation des Services et il ne peut pas les utiliser ou permettre qu'ils soient utilisés dans un but ou d'une manière contraire à la loi ou de façon abusive, que ce soit de façon à mettre en péril les Services, nuire au Fournisseur ou à son réseau, nuire à autrui, ou encore en faisant un usage disproportionné ou déraisonnable.

Initiales de l'abonné : _____

Sans limiter ce qui précède, l'Abonné ne peut pas revendre les Services ou les offrir à des tiers, moyennant ou non contrepartie. De plus, l'Équipement ne peut être transporté à une autre adresse civique que celle où il a été initialement installé, à moins d'avoir convenu d'un abonnement multiple résidence avec le Fournisseur.

Le câblage et l'installation des Équipements ne peuvent être modifiés sans un accord préalable du Fournisseur. Finalement, l'Équipement ou sa configuration ne peuvent pas être modifiés ou altérés et il doit être en tout temps utilisé conformément aux manuels d'instructions, directives ou exigences communiquées par le Fournisseur.

Le Fournisseur demeure en tout temps propriétaire de toute adresse IP attribuée à ses abonnés. Les adresses IP peuvent changer en tout temps et sans préavis Le Fournisseur décline toute responsabilité à l'égard des réclamations, dommages, pertes ou dépenses découlant de tout changement d'adresse IP.

7.2 Équipement et matériel du Fournisseur

Le Fournisseur demeure propriétaire de l'Équipement fourni ou loué. En tout temps, l'Abonné est responsable de protéger et de sécuriser les Équipements par des moyens appropriés. L'Abonné doit aviser immédiatement le Fournisseur si l'Équipement fourni ou loué est perdu, volé, brisé ou détruit.

7.3 Appels et autres frais générés

L'Abonné est responsable de tous les frais générés par l'utilisation des services et équipements fournis par le Fournisseur, notamment des frais relatifs aux appels placés, reçus ou acceptés qui y sont facturés, peu importe qui a effectué l'appel.

7.4 Installation du modem et de l'équipement

Dans certaines circonstances et avec l'autorisation préalable du Fournisseur, l'Abonné pourra procéder à l'installation ou au remplacement du modem et autre équipement. Dans un tel cas, l'Abonné s'engage à aviser le Fournisseur dans les 5 jours suivant la réception du modem ou de l'équipement de toute défektivité sans quoi il sera réputé avoir reçu le modem ou autre équipement en bon état de fonctionnement.

7.5 Équipement de l'abonné

7.5.1 Déclaration

L'abonné déclare avoir en sa possession tout l'équipement nécessaire à la connexion des services au point de démarcation, tel que défini au point 6.3 de la présente convention et reconnaît avoir l'obligation de fournir l'équipement (incluant le filage interne et le câblage) qui satisfait aux exigences minimales nécessaires à l'utilisation des services, du modem et autre équipement fournis par le Fournisseur. L'équipement de l'Abonné doit notamment : i) être conforme au document d'Industrie Canada intitulé « Spécification de conformité relative aux équipements terminaux, aux systèmes terminaux, aux dispositifs de protection et aux appareils téléphoniques à combiné qui permettent le couplage avec des prothèses auditives » (SC-03); ii) être enregistré auprès d'Industrie Canada conformément au document « Procédures de déclaration de conformité et d'enregistrement de matériel terminal » (DC-01); iii) porter un numéro de certification tel que précisé dans le document d'Industrie Canada intitulé « Automarquage du numéro de certification/d'enregistrement sur le matériel terminal – Procédure de demande et entente ».

7.5.2 Frais reliés aux équipements de l'Abonné

Dans l'éventualité où des services de soutien technique sont fournis par le Fournisseur à l'Abonné et résultent d'une défektivité de l'équipement appartenant à l'Abonné, ou de tout équipement au-delà du point de

Initiales de l'abonné : _____

démarcation ou que le dit équipement ne respecte pas les exigences minimales nécessaires, des frais d'administration, d'installation ou de soutien technique additionnels pourront alors être facturés à l'Abonné par le Fournisseur. En outre, le Fournisseur pourra exiger le remboursement des frais encourus pour une visite à domicile générée par tout équipement propriété de l'Abonné ou pour toute modification effectuée par l'Abonné aux installations du Fournisseur.

7.6 Accès à la résidence de l'Abonné

L'Abonné s'engage à donner libre accès, de manière raisonnable et durant les heures normales d'affaires, à un représentant dûment autorisé du Fournisseur, aux lieux où les services sont ou seront fournis, ainsi qu'aux équipements sur place, afin de pouvoir installer, inspecter, réparer ou entretenir le réseau du Fournisseur ou, s'il y a lieu l'équipement de l'Abonné ou d'une tierce partie lors d'une panne ou d'un trouble affectant ledit réseau, ainsi que pour s'assurer du respect des obligations aux termes de la Convention de services. L'Abonné convient que toute contravention à cet égard pourrait avoir pour effet de rendre le service d'urgence 911 indisponible.

7.7 Transfert de fournisseur

À l'exception de la portabilité du numéro de téléphone et en conséquence du service de téléphonie. L'Abonné doit prendre les dispositions nécessaires pour obtenir la terminaison des services de son fournisseur précédent. En tout temps, l'Abonné demeure responsable de la totalité des frais portés à son compte par son ancien fournisseur de services.

8. Obligations d'indemnisation

L'abonné s'engage à indemniser et à prendre fait et cause pour le Fournisseur et tout Transporteur lors de toute réclamation, qu'elle soit fondée ou non, par un tiers contre le Fournisseur et tout Transporteur, résultant de l'utilisation des Services, Équipements ou Identifiants par l'Abonné ou par un tiers, ou pouvant constituer une conduite fautive de la part de l'Abonné ou résultant de son défaut de respecter l'une ou l'autre des obligations aux termes de la Convention de services. L'Abonné s'engage à indemniser le Fournisseur et tout Transporteur des dommages ainsi causés. Sans limiter ce qui précède, le Fournisseur et tout Transporteur auront le droit de participer à la défense d'une telle réclamation et d'être représentés par un avocat de leur choix.

9. Autres dispositions

La Convention de services est régie et interprétée selon les lois et règlements en vigueur dans la province de Québec.

L'abonné n'est pas autorisé à céder ou à transférer la Convention de services et/ou l'Équipement sans avoir au préalable obtenu l'autorisation du Fournisseur. Une telle cession ou transfert sera nul et non avenu et l'Abonné demeurera responsable de l'exécution des obligations prévues à la Convention de services.

Le Fournisseur se réserve le droit de céder tout ou partie de ses droits et obligations sans le consentement préalable de l'Abonné.

L'invalidité ou l'absence de force exécutoire de toute clause de la Convention de services n'affectera pas la validité ou la force obligatoire de toute autre clause.

Le défaut d'insister sur la pleine exécution de l'un des engagements ou d'exercer l'un des droits contenus à la Convention de services ne doit pas être considéré comme une renonciation pour l'avenir à tel droit ou à telle exécution de tel engagement.

Initiales de l'abonné : _____

Pendant la durée de la présente Convention de services, toute décision, avis ou ordonnance du CRTC ou de tout autre organisme de réglementation compétent trouveront application dans la mesure prévue, nonobstant les dispositions de la présente Convention de services, y compris toute décision, tout avis ou toute ordonnance qui aurait pour conséquence d'entraîner des modifications aux Frais, au Prix ou à la nature des Services.

10. Renseignements personnels

L'Abonné confirme que les renseignements personnels qui le concernent fournis au Fournisseur sont exacts et reconnaît avoir été informé :

- i) que ces renseignements personnels serviront à la gestion de son dossier client;
- ii) que les renseignements contenus dans son dossier client seront accessibles seulement lorsque nécessaire en rapport avec l'objet de ce dossier, à des employés ou mandataires du Fournisseur dans l'exercice de leurs fonctions; et
- iii) que son dossier client sera conservé au bureau du Fournisseur, dont les coordonnées sont indiquées sur le relevé de compte de l'Abonné (facture), auprès duquel il devra acheminer toute demande d'accès ou de rectification à ses renseignements personnels.

L'Abonné s'engage à informer sans délai le Fournisseur de tout changement aux renseignements personnels qu'il lui a fournis.

11. Service à la clientèle et soutien technique

Service à la clientèle (abonnement ou autre)

Du lundi au vendredi de 9 h à 16 h 30 (excluant les congés fériés), appeler au **819 416-0644** ou **1 855 235-4240**.

Soutien technique

Tous les jours de 07h30 à 23h00, appeler le **1 833 306 1928**

Adresse du bureau du Fournisseur

165, Avenue Centrale Nord, Stratford (Québec) G0Y 1P0

Prendre rendez-vous en appelant au # **819 416-0644**

Initiales de l'abonné : _____