

MODALITÉS DES SERVICES NON RÉGLEMENTÉS

1. Entente. Les présentes modalités (les « **Modalités de service** ») précisent les droits, les obligations et les limitations accordés ou imposés à Télébec, Société en commandite (« **Télébec** » ou « **nous** ») ainsi qu'à vous-même (le « **Client** », « **vous** » ou « **vous-même** ») en ce qui a trait aux produits filaires (l'« **Équipement du client** ») et aux services filaires non réglementés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « **CRTC** ») qui vous sont fournis par Télébec (les « **Services** »). Les Modalités de service, ainsi que (i) votre facture de Télébec pour les Services et l'ensemble des modalités qui y sont mentionnées; (ii) la totalité des politiques et des règles de service de Télébec évoquées aux Modalités de service ou dont vous pouvez être prié de prendre connaissance en commandant ou en utilisant les Services; et (iii) toutes les conditions particulières jointes aux présentes à quelque moment que ce soit ou intégrées à ces dernières par renvoi (les « **Documents** »), constituent notre entente avec vous (la « **Présente entente** »). Dans la mesure où il y a contradiction ou incompatibilité entre les Documents et les Modalités de service, ces dernières ont préséance. Si vous avez signé ou accepté une entente avec Télébec relative aux Services, l'entente en question s'applique. La Présente entente ne peut être modifiée ni par vous ni par un conseiller en communications, un conseiller au service à la clientèle, un agent, un détaillant ou un employé de Télébec; vous ne devez pas tenir compte des modifications prétendument apportées par ces personnes. Le Client est seul responsable de l'utilisation des Services par lui-même et par les autres utilisateurs (les « **Utilisateurs** »); en outre, (a) le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que les Services sont utilisés conformément à la Présente entente et (b) il est responsable de toutes les conséquences découlant de quelque manquement que ce soit à la Présente entente. Le mot « **vous** » désigne parfois le Client et l'ensemble des Utilisateurs dans la Présente entente.

2. Frais, facturation et paiement. Vous vous engagez à payer la totalité des frais de service mensuels, des frais d'accès, des frais d'utilisation, des frais d'installation et (ou) des frais d'activation, ainsi que tous les autres montants et frais applicables, s'il y a lieu, taxes applicables comprises, qui vous sont précisés quand vous procédez à l'achat des Services ou qui vous sont indiqués par Télébec à quelque moment que ce soit (les « **Frais** »). Sauf mention contraire sur votre facture de Télébec, les Frais s'appliquent à compter de la date d'activation initiale des Services. Les Frais vous sont facturés mensuellement par Télébec, et vous êtes tenu de les acquitter intégralement à l'échéance. Vous devez prévoir un délai suffisant (habituellement de cinq à sept jours en cas de paiement par la poste ou par le truchement d'une institution financière) pour que votre paiement puisse nous parvenir et que nous ayons le temps de le traiter avant la date d'échéance.

Télébec peut vous facturer n'importe quels Frais jusqu'à 12 mois après la date où ils ont été engagés. Si le paiement des Frais figurant sur une facture n'est pas reçu par Télébec avant la date de votre facture suivante ou dans les **30 jours** suivant la date de la facture finale en cas de résiliation des Services, un intérêt composé équivalant à un pourcentage de 3,25%, calculé mensuellement à compter de la date de la facture en question et représentant un pourcentage annuel de 46,8%, vous est facturé sur le solde en souffrance (un « **Supplément de retard** »). Télébec peut vous facturer un Supplément de retard en tout temps. Si vous entendez remettre en question ou contester des frais périodiques facturés par erreur ou surfacturés, vous obtiendrez un crédit pour le montant excédentaire, avec effet rétroactif à la date de l'erreur, sous réserve des délais de prescription applicables prévus par la loi. Toutefois si vous ne contestez pas les Frais dans un délai d'un an suivant la date d'un état de compte détaillé faisant état du montant correct de ces Frais, vous perdrez le droit de vous voir créditer le montant excédentaire pour la période précédant la date de cet état de compte. Dans le cas de frais non périodiques facturés par erreur ou surfacturés, les Frais vous seront crédités, pourvu qu'ils aient été contestés dans un délai de 150 jours suivant la date de l'état de compte. Sauf mention contraire sur votre facture, les Frais contestés par vous, quels qu'ils soient, ne sont pas considérés comme en souffrance à moins que Télébec n'estime, sur la base de critères raisonnables, que votre contestation vise à en éviter ou à en retarder le paiement.

Des frais administratifs de vingt cinq (\$25,00) dollars, dont le montant peut être modifié en tout temps par Télébec, peuvent vous être facturés pour des activités administratives ou liées à votre compte, dont les mesures de recouvrement prises pour les raisons suivantes : non-paiement par vous de frais facturés ou solde dépassant votre limite de crédit; paiements retournés ou refusés; modification de la moindre information d'identification personnelle ou tout autre motif invoqué par l'institution financière; ou encore suspension, débranchement ou rétablissement des Services. Tous les frais administratifs qui vous sont facturés font partie des Frais dus par vous à Télébec en vertu de la Présente entente.

Vous devez vous assurer que vos coordonnées communiquées à Télébec à des fins de facturation ou de paiement (y compris votre nom, votre adresse postale ou autre, votre numéro de téléphone ainsi que vos numéros de carte de crédit et de compte bancaire) sont à jour, et ce, en tout temps. Si vous choisissez d'effectuer vos paiements mensuels à Télébec par prélèvement automatique sur votre carte de crédit ou sur votre compte bancaire, vous autorisez Télébec à porter à la carte ou au compte en question toutes les sommes en souffrance et tous les Frais dus en vertu de la Présente entente.

3. Modifications. Sous réserve de la loi applicable, Télébec peut apporter des modifications aux Services et (ou) à la Présente entente, y compris aux Frais ou aux obligations applicables ou encore aux caractéristiques, au contenu, à la structure ou à tout autre aspect d'une partie ou de l'ensemble des Services. Télébec doit vous aviser à l'avance de toute modification de la Présente entente et de toute modification importante des Services dont vous bénéficiez, et ce, par un avis publié sur www.telebec.com, expédié par la poste, intégré à un message incorporé au compte ou à votre facture mensuelle ou encore transmis par quelque autre moyen que ce soit susceptible d'attirer votre attention. Si vous n'acceptez pas la modification en question, votre seul recours consiste à résilier le service auquel elle s'applique. Toujours sous réserve de la loi

applicable, si vous continuez d'utiliser les Services une fois cette modification apportée, vous convenez expressément (i) que vous êtes réputé avoir accepté cette modification sans qu'aucune entente écrite supplémentaire ou acceptation expresse soit nécessaire; (ii) que vous renoncez à toutes les exigences légales en matière d'avis et d'acceptation expresse de cette modification, sauf celles prévues au présent article; et (iii) que vous êtes responsable du paiement de tous les Frais liés aux Services.

4. Résiliation des Services et manquement à la Présente entente. Vous pouvez communiquer avec Télébec, en vous adressant au Service à la clientèle de celle-ci (voir les coordonnées à la fin de la Présente entente), pour résilier n'importe lequel des Services. La résiliation prend effet à compter de la date à laquelle le ou les Services sont débranchés par Télébec.

Télébec peut, sans encourir de responsabilité, cesser de vous fournir une partie ou l'ensemble des Services et (ou) résilier la Présente entente pour quelque raison que ce soit, moyennant un préavis écrit minimal de 30 jours à votre intention.

Si vous manquez à quelque disposition que ce soit de la Présente entente, Télébec peut, dans la mesure autorisée par la loi et sans encourir de responsabilité, (a) accéder à vos installations et reprendre immédiatement possession de tout l'équipement de Télébec fourni en relation avec les Services ou exiger que vous lui retourniez cet équipement sans retard, en bon état de fonctionnement et autre; (b) déclarer tous les Frais et les autres montants exigibles en vertu de la Présente entente dus à compter de la date de résiliation; et (c) résilier la totalité des Services et la Présente entente moyennant un avis écrit à votre intention, et fixer une date pour le paiement final de tous les montants dus par vous en vertu des présentes, date ne pouvant se situer moins de 10 jours (ou plus, ou moins, selon ce que prévoit la loi) après la date de l'avis en question.

5. Suspension des Services. Moyennant un préavis raisonnable à votre intention, Télébec peut suspendre une partie ou l'ensemble des Services en raison d'un manquement à la Présente entente selon les modalités de service prévues à l'article 1.2.22 du Tarif général de Télébec. Une telle suspension n'influe en rien sur votre obligation de payer les Frais liés aux Services.

6. Modalités de paiement particulières. Dans des circonstances exceptionnelles, Télébec peut exiger que vous acquittiez les Frais avant l'échéance, en dépit de votre cycle de facturation mensuel; le cas échéant, vous devez acquitter les Frais au plus tard à la date indiquée pour éviter la résiliation ou la suspension des Services.

Télébec peut en tout temps exiger que vous effectuiez un dépôt de garantie : (a) si vous ne possédez pas d'antécédents en matière de crédit auprès de Télébec et que vous refusez de lui fournir des renseignements satisfaisants concernant votre solvabilité; (b) si Télébec juge votre cote de crédit insatisfaisante compte tenu de votre dossier en matière de paiement des Services fournis par celle-ci au cours des deux années précédentes; ou (c) en présence d'un risque de perte anormalement élevé. Chaque dépôt de garantie porte intérêt au taux consenti par la Banque Nationale du Canada pour les comptes d'épargne mensuelle. Cet intérêt est calculé mensuellement le dernier jour du cycle de facturation mensuel du Client, et ce, au prorata pour tout mois incomplet de détention du dépôt par Télébec. Une fois les Services résiliés ou dès que plus rien ne justifie l'exigence du dépôt, Télébec impute le montant de celui-ci et des intérêts courus au paiement des Frais en souffrance ou des autres montants dus par le Client, puis rembourse à ce dernier le solde du dépôt et, s'il y a lieu, des intérêts courus.

7. Obligation de fourniture des Services. Télébec peut en tout temps refuser, sans encourir de responsabilité, de vous fournir une partie ou l'ensemble des Services si leur prestation est susceptible d'entraîner pour elle des dépenses inhabituelles liées, notamment mais non exclusivement, à l'obtention de droits de passage ou à la réalisation de travaux de construction particuliers. Télébec peut accepter de vous fournir les Services en question si vous acceptez, à sa demande, de payer les montants liés aux dépenses précitées. Le cas échéant, la fourniture des Services en question doit faire l'objet d'une entente écrite, signée par Télébec et par vous.

8. Branchements et équipement non-Télébec. Vous devez fournir, installer et entretenir la totalité des installations, des logiciels et de l'équipement non fournis par Télébec (l'« **Équipement non-Télébec** »). Vous êtes responsable de la totalité des perturbations et des dommages causés par l'Équipement non-Télébec, y compris ceux qui influent sur la capacité des autres clients de bénéficier des Services de Télébec. Télébec peut prendre toutes les mesures qu'elle juge nécessaires pour remédier à ces perturbations et à ces dommages et vous facturer les coûts engagés pour y remédier.

Vous êtes seul responsable de l'état de l'Équipement du client et de tout accès à celui-ci ainsi que de la prévention des risques liés à cet équipement, notamment en matière de sécurité et de respect de la vie privée.

9. Équipement de Télébec : droit de Télébec d'accéder aux installations. Tout l'équipement de Télébec (à savoir tout dispositif, équipement ou matériel appartenant à Télébec ou fourni par celle-ci et utilisé en relation avec les Services) demeure en tout temps la propriété de Télébec. Vous vous engagez (i) à prendre soin de manière raisonnable de l'équipement de Télébec; (ii) à ne pas vendre, louer, hypothéquer, transférer, céder ou grever l'équipement de Télébec; (iii) à ne pas déplacer ou déménager l'équipement de Télébec; et (iv) à nous retourner à vos frais tout l'équipement de Télébec dès la résiliation des Services auxquels celui-ci est lié. Si vous contrevenez à ces obligations, vous devez nous rembourser la valeur au détail non actualisée de l'équipement de Télébec ainsi que tous les coûts engagés par nous pour reprendre possession de celui-ci, sans quoi les Frais qui vous ont été indiqués lorsque vous avez reçu l'équipement de Télébec vous sont facturés. Télébec assure l'entretien et la réparation de l'équipement de Télébec rendus nécessaires par son usure normale. Des

frais supplémentaires peuvent vous être facturés pour les réparations et l'entretien effectués hors des heures normales de travail.

Des coûts de réparation ou de remplacement de l'équipement de Télébec peuvent aussi vous être facturés si, à la suite d'un acte délibéré de votre part, de votre négligence ou d'une absence de soins raisonnables, l'équipement de Télébec a été volé, perdu ou endommagé. Dans tous les cas, vous êtes responsable de l'ensemble des dommages causés à l'équipement de Télébec et aux installations de celle-ci par vous ou par l'équipement privé d'abonné. Vous devez immédiatement aviser Télébec du vol ou de la perte de l'équipement de Télébec ou des dommages subis par celui-ci.

Télébec peut accéder aux installations où les Services sont ou doivent être fournis pour installer, inspecter, réparer, entretenir ou retirer l'équipement de Télébec, pour assurer la maintenance, la protection, la vérification, la modification ou l'amélioration du fonctionnement des Services, ou encore pour procéder à des inspections et effectuer la maintenance nécessaire en cas de perturbations touchant le réseau et mettant en cause les installations fournies par le Client. Vous devez obtenir des personnes concernées toutes les autorisations nécessaires et fournir ces autorisations à Télébec, sauf en cas d'urgence ou à la suite d'une ordonnance judiciaire.

10. Restrictions touchant l'utilisation des services de résidence et d'affaires. Vous ne devez pas :

- a) utiliser les Services, dans le cas des services de résidence, à d'autres fins que pour un usage personnel ou utiliser les Services, dans le cas des services d'affaires, à d'autres fins que pour un usage lié aux affaires de votre entreprise. Dans les deux cas, il vous est interdit de revendre les Services (sauf dans le cas des entreprises dûment autorisées à le faire en vertu de la réglementation du CRTC), de percevoir des frais ou des avantages en retour de leur utilisation, de les partager ou de les céder;
- b) utiliser les Services ou permettre qu'ils soient utilisés d'une manière ou à une fin illégale, notamment pour la commission d'une infraction pénale, d'une violation de droits de propriété intellectuelle, à des fins de harcèlement ou de perturbation des activités réseau, ou encore pour effectuer des appels importuns ou offensants;
- c) utiliser les Services ou permettre qu'ils soient utilisés dans le but d'empêcher une utilisation équitable et proportionnée par les autres;
- d) restructurer, débrancher, retirer, réparer, modifier ou autrement perturber une partie ou l'ensemble des Services ou encore des installations ou de l'équipement de Télébec;
- e) tenter de bénéficier du moindre des Services sans payer les frais applicables; et (ou)
- f) utiliser le moindre des Services en contournant ou en tentant de contourner le réseau de Télébec.

11. Responsabilité du Client liée aux appels. Vous êtes responsable de tous les appels en provenance de vos appareils téléphoniques ou des appels destinés à ceux-ci, facturés et acceptés, peu importe l'auteur de ces appels ou de leur acceptation.

12. Confidentialité des renseignements personnels du Client et de ceux relatifs à sa solvabilité. À moins d'avoir expressément consenti à leur divulgation, ou si celle-ci doit avoir lieu sur ordre d'une autorité judiciaire, en raison d'une urgence médicale, judiciaire ou liée à la sécurité ou encore d'une menace imminente pour la vie ou les biens et que votre consentement ne peut être obtenu en temps opportun, les renseignements détenus par Télébec à votre sujet, hormis votre nom, votre adresse ou votre numéro de téléphone publié, sont confidentiels et ne doivent être divulgués par Télébec à personne d'autre que : (a) vous-même; (b) une personne qui demande à obtenir ces renseignements en votre nom et que Télébec est raisonnablement en droit de considérer comme votre représentant; (c) une autre compagnie de téléphone qui vous fournit des services téléphoniques, ou une société qui contribue à vous fournir des services de télécommunications, de téléphonie ou d'annuaire téléphonique, pourvu que les renseignements fournis soient nécessaires à cette fin, ne soient divulgués qu'à titre confidentiel et ne soient utilisés qu'à cette fin; (d) un mandataire de Télébec chargé de procéder au recouvrement des sommes portées à votre compte, pourvu que ces renseignements soient nécessaires à cette fin et qu'ils ne soient utilisés qu'à cette fin; ou (e) une affiliée qui vous fournit des services de télécommunications ou de radiodiffusion, à condition que les renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements utilisés ne soient utilisés qu'à cette fin. Télébec assure la protection de vos renseignements personnels conformément à sa Politique sur la protection de la vie privée et à son Code de protection des renseignements personnels (qui peuvent tous deux être consultés à www.telebec.com). L'article 14 des présentes ne limite nullement la responsabilité de Télébec liée à la divulgation de renseignements personnels du Client en contravention du présent article 12.

Vous êtes présumé avoir expressément consenti à la divulgation de vos renseignements personnels si : vous y consentez par écrit; vous confirmez verbalement y avoir consenti, une tierce partie indépendante pouvant en attester; vous confirmez électroniquement y avoir consenti en composant un numéro sans frais; vous confirmez par Internet y avoir consenti; vous y consentez verbalement, pourvu que Télébec conserve un enregistrement sonore de votre consentement; ou vous y consentez par d'autres moyens, pourvu qu'une preuve objective de votre consentement soit générée par vous ou par une tierce partie indépendante.

13. Absence de garanties. Télébec n'accorde aucune garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, et notamment aucune garantie de convenance à une fin particulière, de valeur marchande, de propriété ou de non-contrefaçon, en ce qui a trait à quelque élément que ce soit de l'équipement de Télébec, de l'équipement du client (sauf

dans la mesure précisée ci-dessous) ou des Services. Sous réserve de la loi applicable, toute garantie expresse ou implicite est par les présentes exclue. L'équipement du client est assujéti aux modalités des garanties ou des plans de garantie prolongée dont vous avez pu bénéficier à l'achat de l'équipement en question. L'absence d'erreur entachant les Services ou d'interruption de ceux-ci n'est nullement garantie. Télébec ne peut être tenue responsable envers vous ou quiconque des dommages directs, indirects, particuliers, exemplaires ou accessoires de quelque nature que ce soit découlant du moindre des Services, quelle qu'en soit la cause.

14. Limitation de la responsabilité de Télébec. SOUS RÉSERVE DE LA LOI APPLICABLE, LA RESPONSABILITÉ DE TÉLÉBEC ET DE SES FOURNISSEURS POUR NÉGLIGENCE, MANQUEMENT CONTRACTUEL, DÉLIT OU AUTRE MOTIF D'ACTION, MANQUEMENT FONDAMENTAL COMPRIS, SE LIMITE AU REMBOURSEMENT, SUR DEMANDE, DES DOMMAGES RÉELS ET DIRECTS SUBIS JUSQU'À CONCURRENCE DU PLUS ÉLEVÉ DES MONTANTS SUIVANTS, À SAVOIR 20 \$ OU LE MONTANT DES FRAIS DE SERVICE PAYABLES DURANT TOUTE PANNE DES SERVICES. CE REMBOURSEMENT MIS À PART, ET TOUJOURS SOUS RÉSERVE DE LA LOI APPLICABLE, TÉLÉBEC OU SES FOURNISSEURS NE PEUVENT EN AUCUNE CIRCONSTANCE ÊTRE TENUS RESPONSABLES ENVERS VOUS OU UN TIERS QUELCONQUE DES DOMMAGES DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, DIRECTS, INDIRECTS, PARTICULIERS, EXEMPLAIRES, ACCESSOIRES, ÉCONOMIQUES, EXEMPLAIRES OU PUNITIFS INCLUS, Y COMPRIS LES PERTES DE DONNÉES OU DE REVENUS, LES PRIVATIONS DE BÉNÉFICES OU LA NON-RÉALISATION D'ÉCONOMIES PRÉVUES, RÉSULTANT DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT DE LA NÉGLIGENCE DE TÉLÉBEC OU DE SES FOURNISSEURS OU ENCORE D'UN MANQUEMENT CONTRACTUEL PAR CEUX-CI (MANQUEMENT FONDAMENTAL OU AUTRE COMPRIS).

Sans restreindre la portée de ce qui précède, Télébec ne peut être tenue responsable : (a) des actes ou omissions d'un fournisseur de services de télécommunications dont les installations sont utilisées pour établir les raccordements à des points non desservis directement par Télébec; (b) des diffamations ou violations de droits d'auteur liées aux éléments transmis ou reçus par les installations de Télébec; ou (c) des contrefaçons de brevet découlant de la combinaison ou de l'utilisation d'installations fournies par le Client avec des installations de Télébec.

Les limitations de responsabilité précisées ci-dessus ne s'appliquent pas aux dommages physiques, décès compris, ou aux dommages à vos installations ou à d'autres biens entièrement causés par la négligence de Télébec.

15. Généralités. Télébec est une entreprise soumise à la réglementation fédérale. Par conséquent, la Présente entente, y compris les questions liées à sa validité, à son interprétation, à son exécution et à son application, est régie par les lois et règlements canadiens ainsi que par les lois et règlements applicables de la province où se situe votre adresse de facturation. La Présente entente peut être modifiée ou résiliée si les lois et règlements en question l'exigent. Si une disposition de la Présente entente est déclarée invalide ou contraire à l'une des lois ou à l'un des règlements précités, elle peut être retranchée des présentes ou modifiée sans que cela influe sur la validité des autres dispositions. La Présente entente, y compris les Documents et les modifications apportées, constitue l'entente intégrale entre vous et Télébec et remplace la totalité des ententes antérieures, verbales ou écrites, relatives à l'objet des présentes. Sauf dans la mesure expressément précisée aux présentes, la Présente entente ne peut être modifiée de quelque manière que ce soit, y compris par renonciation ou en raison des pratiques commerciales établies. Télébec peut transférer ou céder une partie ou l'ensemble de la Présente entente, dont une partie ou l'ensemble de ses droits sur les comptes débiteurs, en tout temps et sans préavis ni consentement préalable; en revanche, le Client ne peut céder ou transférer la Présente entente, son compte ou le moindre des Services sans le consentement préalable écrit de Télébec. En utilisant les Services, vous êtes réputé avoir accepté les modalités de la Présente entente et vous êtes engagé à vous y conformer. Télébec ne peut être tenue responsable du non-respect d'obligations attribuable à des causes pouvant raisonnablement être considérées comme indépendantes de sa volonté, cas de force majeure compris. Aux fins des présentes, les expressions comme « y compris » ou « incluant » signifient « y compris mais non exclusivement ».

16. Propriété intellectuelle. La totalité des marques de commerce, des droits d'auteur, des concepts de marque, des appellations, des logos et des dessins utilisés par nous sont des éléments de propriété intellectuelle, déposés ou non, de Télébec ou de ses sociétés affiliées ou encore utilisés sous licence par celles-ci. Tous constituent un actif précieux pour leurs propriétaires respectifs; il vous est interdit d'afficher ou d'utiliser le moindre de ces éléments de quelque manière que ce soit à des fins commerciales, ou encore de copier le moindre de ces éléments d'une manière quelconque à quelque fin que ce soit.

17. Annuaires. Vous êtes en droit de recevoir, sans frais, un exemplaire du plus récent annuaire téléphonique couvrant votre région et ce, tant des Pages Jaunes que des pages blanches. Dans le cas du service de résidence, vous avez droit, sans frais, à une inscription principale dans les pages blanches de l'annuaire. Dans le cas des services d'affaires vous avez droit, sans frais, à une inscription principale dans les pages blanches et dans les Pages Jaunes de l'annuaire. Le contenu des annuaires de Télébec ne peut être ni publié ni reproduit de quelque façon que ce soit sans le consentement écrit de Télébec.

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS :

Par téléphone – Service à la clientèle de Télébec :

1 888 TÉLÉBEC (835-3232)

An English version of this document is available on Télébec's Website (www.telebec.com) or, upon request, at Télébec's Customer service at the above number.

Document Version 2011 01 28