

Le présent document expose les modalités et conditions de service entre vous, personne physique ou personne morale unique, ci-après désignée par le terme « Abonné » et Cooptel.

Les modalités et conditions de la présente Annexe s'appliquent à chaque convention de services de télécommunications conclues par l'Abonné, soit les conventions de services de télédistribution, Internet et de téléphonie. Ces services peuvent être régis par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC ») et, dans la mesure où il y a incompatibilité entre les dispositions des présentes modalités et conditions et les règles applicables édictées par le CRTC, ces dernières prévaudront.

Pour toute question ou information concernant les présentes conditions et garanties, visitez le site Internet de Cooptel à l'adresse www.cooptel.ca ou téléphonez au service à la clientèle au numéro de téléphone apparaissant sur la première page de l'entente de service.

Veuillez prendre connaissance des modalités et conditions de service avant d'utiliser les services de Cooptel.

Partie A – Conditions et garanties générales

1. Définition

Aux fins des présentes modalités et conditions de service, les définitions suivantes s'appliquent :

1.1. Abonné - Une personne physique qui se procure un ou des services pour des fins personnelles et résidentielles seulement ou une personne morale unique qui se procure un ou des Services pour des fins commerciales ou dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise. Dans l'éventualité où les services d'un Abonnement résidentiel sont utilisés à des fins commerciales ou dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise, l'Abonné sera transféré au Service Affaires de Cooptel.

1.2. Code – Les éléments d'identification qui sont attribués à l'Abonné par Cooptel ou par un autre fournisseur et, par la suite, transférés à Cooptel, tels que numéro de téléphone, numéro de téléphone de transition (utilisé temporairement lors du transfert d'un numéro de téléphone), numéro d'identification personnel (« NIP »), adresse de courriel, adresse IP et adresse de page Web.

1.3. Abonnement - L'un ou l'autre des abonnements de service de Cooptel conclus entre l'Abonné et Cooptel ou, selon le contexte, tous ces abonnements y compris leur annexe respective.

1.4. Équipement – L'équipement qui est fourni, prêté, loué ou vendu à l'Abonné par Cooptel, selon le cas, notamment les modems, routeurs, décodeurs et autres équipements. Tout équipement tiers, qui n'est pas fourni, prêté, loué ou vendu par Cooptel, est expressément exclu de la définition. L'utilisation d'équipements tiers sera aux risques de l'Abonné.

1.5. Tarifs et frais - Les tarifs, les frais d'abonnement et les modalités de paiement sont ceux déterminés par Cooptel. Les frais et tarifs ne comprennent pas les taxes applicables.

1.6. Prix – Le prix ou la mensualité payable pour les services offerts par Cooptel selon le type de service, le type d'abonnement et, lorsque applicable, la période d'abonnement choisie, le tout tel que conformément à l'Abonnement. Pour plus de certitude, et à moins que le contexte n'exige un sens différent, « Prix » s'entend également du prix de vente ou du montant de location payable par l'Abonné, pour des équipements, excluant les taxes sauf avis contraire.

1.7. Services – Les services de base, les services à l'utilisation, à l'usage ou à la carte et les autres services qui sont fournis à l'Abonné par Cooptel, comme indiqué à l'Abonnement. Sont spécifiquement exclus des services, tous les services et tous les équipements qui ne sont pas visés par l'Abonnement, ainsi que tout soutien technique nécessaire en raison de l'utilisation de l'Abonné d'équipement ou de matériel qui ne respecte pas les exigences minimales reliées à l'utilisation des services.

1.8. Services de base – Le ou les services de télécommunications qui sont fournis à l'Abonné par Cooptel en fonction de son abonnement, lesquels peuvent inclure, selon le choix de l'Abonné, des services de téléphonie, Internet et télédistribution. Les services de base incluent également, dans la mesure applicable I) le prêt ou la fourniture d'équipement lorsqu'inclus dans le prix du service de base en question, II) l'octroi d'une licence exclusive et incessible d'utilisation de tout logiciel requis pour la fourniture d'un service de base, tel qu'il est plus amplement décrit dans la convention de licence du logiciel accompagnant ce logiciel, III) la fourniture d'une adresse de messagerie Internet (dont la propriété appartient à Cooptel), ainsi que IV) tout service de télécommunications complémentaire à un service de base, ou toute modalité ou option complémentaire à un tel service, incluant, sans limitation, les services à l'utilisation, à l'usage ou à la carte.

1.9. Services à l'utilisation, à l'usage ou à la carte – Les services reliés à des événements ponctuels et non récurrents ou à l'utilisation faite par l'Abonné, incluant, sans limitation, la vidéo sur demande, la télé à la carte, les services interurbains, la surconsommation Internet, ainsi que les requêtes d'intervention technique.

1.10. Démarcation – Le point de démarcation représente la prise ou l'endroit où le modem et l'équipement de Cooptel se raccordent aux équipements de l'Abonné.

1.11. Renseignements personnels - Est un renseignement personnel, tout renseignement concernant l'Abonné contenu à son dossier et susceptible de l'identifier. Ces renseignements comprennent les données sur le crédit, les dossiers de facturation incluant la méthode de paiement, les relevés des services et de l'équipement, ainsi que toute plainte consignée au

dossier. Les renseignements personnels peuvent également comprendre des renseignements techniques, tels que l'adresse IP d'un client et son identifiant technologique, son historique et ses habitudes de navigation Internet, ainsi que l'historique des appels interurbains. Sont exclus de ces renseignements, ceux déjà diffusés ou autrement rendus disponibles au public ainsi que les renseignements commerciaux ou d'entreprise servant aux fins des opérations de Cooptel.

2. Paiement des services

2.1. Utilisation - L'Abonné est responsable de l'utilisation des services et de l'équipement, y compris des frais occasionnés en lien avec des équipements tiers utilisés. L'Abonné s'engage à en payer les tarifs et autres frais applicables à Cooptel conformément à son abonnement et aux présentes modalités et conditions de services, plus les taxes.

2.2. Facturation - Les frais d'installation physique et les frais d'administration sont payables à la mise en service. Les frais d'équipement sont payables à la réception de l'équipement. Les équipements en achat différé doivent être payés en totalité même s'ils sont retournés à Cooptel ou que le service est interrompu. Les frais mensuels sont payables à la date d'échéance indiquée sur la facture ou selon l'entente de prélèvements bancaires préautorisés ou de prélèvements sur carte de crédit. En cas d'absence de dépôt de garantie, un paiement préautorisé sera exigé. Les périodes de facturation correspondent avec les périodes des mois du calendrier selon le cycle de facturation auquel l'Abonné appartient.

2.3. Frais d'intérêt sur comptes en souffrance - Des frais d'intérêt de 2,00 % mensuellement (soit 26,82 % sur une base annuelle) seront portés au compte de l'Abonné pour tout solde dû après la date d'échéance.

2.4. Dépôt de garantie – Un dépôt correspondant à un maximum de 3 mois de service peut être exigé, portant intérêt en faveur de l'Abonné au taux de 1,08 % par année. Ce dépôt est remis en crédit au compte lorsque l'abonné aura respecté 6 mois consécutifs de bons paiements en somme et en temps.

2.5. Part sociale – Une part sociale de 10.00 \$ est obligatoire pour être membre de Cooptel. La part sociale permet de bénéficier des tarifs ristournés 12 mois par année, d'exercer un droit de vote lors de l'assemblée générale annuelle et de bénéficier d'une ristourne annuelle s'il y a lieu. Il est possible d'avoir plus d'un compte, mais impossible d'être membre deux (2) fois et par le fait même d'avoir deux (2) parts sociales.

2.6 Frais accessoires – Les frais suivants s'appliquent aux événements suivants :

- Frais d'annulation de rendez-vous : 96.50\$ (Si le client est absent lors d'une installation ou d'un rendez-vous nécessitant le déplacement d'un technicien);
- Frais de déplacement de technicien : 96.50\$ (Pour tout déplacement de technicien nécessitant une réparation et/ou configuration n'étant pas couverte par Cooptel).
- Frais pour provision insuffisante : 11\$ (Pour tout chèque ou paiement préautorisé retourné pour provisions insuffisantes ou pour chaque débit sur la carte de crédit du client qui ne sera pas autorisé par l'institution émettrice);
- Frais de branchement : 55\$ pour clients résidentiels / 75\$ pour client affaires (Frais de branchement et d'activation du compte suite à une suspension pour non-paiement);
- Frais de réémission de chèque : 20\$ (Pour tout chèque devant être réémis à l'Abonné);
- Frais de réimpression de facture ou de dossier : 32\$ (Pour la réimpression de toute facture sur une période de 12 mois à la demande de l'Abonné ou d'impression de son dossier).
- Frais de remise en état : 25\$ (Pour tout équipement en location retourné par l'Abonné souillé, brisé ou ne correspondant pas aux critères de Cooptel).
- Frais d'annulation de paiement : 13\$ (Pour l'annulation et le remboursement d'un paiement lorsque l'Abonné n'a pas payé le bon montant et/ou payé dans le bon compte client).
- Une installation physique en duo et trio n'entraîne aucuns frais d'installation. Toutefois, si le client choisit un service solo, des frais d'installation physique allant jusqu'à 75\$ s'appliquent. Ainsi, si le client annule l'un ou des services dans les 6 mois suivant l'installation, les frais d'installation physique du service solo seront facturés.

2.7 Remboursement et crédit – Tout montant dû à l'Abonnée par Cooptel ou tout montant porté en crédit au compte de l'Abonné sera payé à l'Abonné sur demande ou après la résiliation de son Abonnement dans un délai minimal de 90 jours.

3. Entrée en vigueur, durée et résiliation

3.1. Entrée en vigueur - Chaque abonnement entre individuellement en vigueur à compter de l'activation du service de base en question, ou au moment de l'installation de l'équipement, selon le cas, et demeure en vigueur jusqu'à ce qu'il ait été résilié par l'une ou l'autre des parties.

3.2. Durée et renouvellement - La durée de l'abonnement sera d'un mois civil, et à moins d'un avis contraire de l'Abonné ou de Cooptel, il se renouvellera automatiquement le premier de chaque mois, selon le cycle de facturation auquel l'Abonné appartient, aux mêmes conditions pour une durée indéterminée.

3.3. Annulation de l'abonnement – L'Abonné peut en tout temps annuler sa commande avant l'activation du service.

3.4. Suspension de l'abonnement (ceci exclut tout membre affaires ayant signé une entente de services) – L'Abonné peut suspendre son abonnement résidentiel en tout temps en contactant le service à la clientèle de Cooptel par téléphone ou par courriel. La période de suspension de service est d'un maximum de 12 mois. Après cette période, les services suspendus sont retirés du dossier de l'Abonné et les équipements seront refacturés en location mensuelle si l'Abonné ne demande pas de rétablissement du service par un avis verbal ou écrit transmis au moins une semaine à l'avance. Des frais d'arrêt saisonnier peuvent s'appliquer selon votre secteur.

3.5. Résiliation de l'abonnement – L'Abonné peut résilier son abonnement en tout temps en transmettant un avis à Cooptel. L'avis de résiliation peut être communiqué par téléphone, courriel ou par lettre au bureau de Cooptel. L'abonnement aux services prendra fin au moment

de la transmission de cet avis ou à la date indiquée par l'Abonné. La résiliation de l'abonnement entraîne l'exigibilité de tous les frais pour les services rendus à ce moment et de tous les soldes accumulés ou impayés.

3.6. Service offert dans le cadre d'une promotion – La durée de l'abonnement à un Service offert dans le cadre d'une promotion de Cooptel permettant à l'Abonné de bénéficier de tarifs réduits ou autres avantages (une « Promotion ») ou pour une période déterminée, l'abonnement aura alors une durée correspondant au moins à la période minimale prévue par la Promotion (la « Période de promotion ») ou à la période déterminée. À moins d'un avis contraire de l'Abonné, l'abonnement sera automatiquement reconduit à l'expiration de la période de promotion ou de la période déterminée, pour une durée indéterminée au prix de base.

3.7. Résiliation par Cooptel – Cooptel peut interrompre les services ou résilier le ou les Abonnements(s) lorsque l'Abonné est en défaut de respecter ses obligations en vertu de l'un ou l'autre des abonnements, notamment en cas d'usage abusif, frauduleux ou contraire à la loi, ou pour protéger le réseau. Cooptel peut également résilier le ou les Abonnements(s) si l'Abonné n'est pas en défaut de respecter ses obligations en vertu de l'un ou l'autre des abonnements suite à la transmission d'un avis écrit à l'Abonné au moins 60 jours avant la date de résiliation.

3.8. Remise des équipements – Dans l'éventualité où l'abonnement est résilié, l'Abonné s'engage à remettre, dans un délai de trente (30) jours, à Cooptel tout équipement fourni, loué ou prêté. À défaut, l'Abonné remboursera à Cooptel la valeur de l'équipement fourni, loué ou prêté et en reprendre la possession. L'Abonné peut faire la remise des équipements à Cooptel des façons suivantes :

- Se déplacer à l'un des bureaux d'affaires;
- Retourner les équipements par le biais de Postes Canada (selon les frais de retour en vigueur);
- Demande la récupération par l'entremise d'un technicien installation au coût de 40\$

4. Modification à l'abonnement

Cooptel pourra modifier, de temps à autre, chacune des clauses de l'abonnement, incluant les prix, les frais, les frais d'administration, les frais d'équipement, la nature des services, et le contenu de l'une ou l'autre des clauses des présentes modalités et conditions de services. Le cas échéant, Cooptel transmettra à l'abonné, au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification, un avis, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause, ou la clause ainsi modifiée, ainsi que la version antérieure de cette clause, la date d'entrée en vigueur de la modification et le droit de l'Abonné de refuser cette modification et résilier l'Abonnement sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation en transmettant à Cooptel un avis au plus tard 30 jours après l'entrée en vigueur de la modification si elle entraîne l'augmentation de l'obligation de l'Abonné ou la réduction de l'obligation de Cooptel. À défaut d'aviser Cooptel dans ce délai, l'Abonné sera réputé avoir accepté ladite modification.

5. Obligations de l'Abonné

5.1. Responsabilité découlant des services et équipements – L'Abonné est responsable de tous les frais relatifs à tous les services et équipements fournis par Cooptel. L'Abonné est responsable des frais relatifs aux appels, transactions et transferts effectués, des appels et logiciels reçus ou acceptés ainsi que des appels, transactions et transferts qui lui sont facturés, peu importe qui les a effectués. L'Abonné est également responsable pour tous les frais encourus à la suite de l'utilisation de sa carte d'appel téléphonique, ses codes d'accès ou son numéro d'identification personnel qui lui a été assigné ou qui a été sélectionné par ce dernier.

5.2. Installation de l'équipement – Dans certaines circonstances et avec l'autorisation préalable de Cooptel, l'Abonné pourra ou devra procéder à l'installation de l'équipement ou de leur remplacement. Dans le cas d'équipements non installés par Cooptel, l'Abonné s'engage à aviser Cooptel dans les dix (10) jours suivant la réception de l'équipement de toute défectuosité sans quoi il sera réputé avoir reçu l'équipement en bon état de fonctionnement.

5.3. Utilisation de l'équipement – L'Abonné doit utiliser l'équipement avec soin, prudence et diligence. Il s'engage également à se conformer aux manuels d'instructions fournis par Cooptel, le cas échéant, et à toutes directives ou exigences de Cooptel relativement à l'équipement loué. L'Abonné ne peut modifier ni altérer l'équipement ou la configuration de l'équipement loué à défaut de quoi il peut être tenu responsable de tout bris ou dommages à l'équipement ou aux coûts de l'intervention d'intervention technique en découlant. De plus, l'Abonné s'exposera à des sanctions de nature civile et pénale.

5.4. Utilisation conforme – Les services peuvent être utilisés par l'Abonné et toutes les personnes que ce dernier autorise, à l'adresse de service. L'Abonné ne peut utiliser les services ou permettre qu'ils soient utilisés par qui que ce soit dans un but ou d'une manière contraire à la loi ou de façon abusive dont notamment, de façon à mettre en péril l'équipement, de manière à nuire à Cooptel ou à autrui, de manière à empêcher autrui d'en faire un usage juste et proportionné, pour envoyer de façon massive des messages non sollicités, contrevenir aux droits d'auteurs, perturber le réseau Internet, ainsi que pour logger des appels ou envoyer des messages importuns ou offensants.

5.5. Revente – Il est défendu à l'Abonné de revendre ou de distribuer contre compensation ou gratuitement tout élément du service pour quelque fin que ce soit. Toute transgression de cette interdiction pourra entraîner l'annulation immédiate du service.

5.6. Équipement de l'Abonné – L'Abonné est responsable d'avoir en sa possession tout l'équipement nécessaire à la connexion des services au point de démarcation et responsable de fournir l'équipement (incluant le filage interne) qui satisfait aux exigences minimales nécessaires à l'utilisation des services et de l'équipement fournis par Cooptel. 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 ». Dans l'éventualité où des services de soutien technique sont fournis par Cooptel à l'Abonné et résultent d'une défectuosité de l'équipement appartenant à l'Abonné, ou de tout autre équipement au-delà du point de démarcation ou que ledit 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 Cooptel, lesquels frais seront communiqués à l'avance à l'Abonnée, .

5.7. 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 de Cooptel aux lieux où les services seront dispensés afin de pouvoir installer, inspecter, réparer, entretenir l'équipement ou afin de pouvoir agir sur le réseau de Cooptel, lors d'un dérangement qui perturbe le réseau ainsi que pour s'assurer du respect des obligations de l'Abonné en vertu de cette convention. Avant de pénétrer sur les lieux, Cooptel doit obtenir l'autorisation de l'Abonné, sauf en cas d'urgence ou lorsque Cooptel a obtenu une ordonnance judiciaire. Sur demande de l'Abonné, le représentant de Cooptel devra présenter une pièce d'identité valable émise par Cooptel.

6. Responsabilités de l'Abonné

6.1. Transfert de fournisseur – Sauf en cas de transfert du numéro de téléphone, l'Abonné doit prendre les dispositions nécessaires pour obtenir la terminaison des services fournis par son ancien fournisseur de services.

6.2. Utilisation et éléments d'identification – L'Abonné est l'unique responsable de l'utilisation de ses services et de l'usage qui en est fait. Il incombe à l'Abonné d'assurer la sécurité et la confidentialité de ses Codes. Cooptel n'assume aucune responsabilité relativement aux actes ou omissions de l'Abonné ou de toute personne qui utilise les Codes de l'Abonné. Dans l'éventualité où la sécurité des informations ou Codes de l'Abonné serait compromise, il est de la responsabilité de l'Abonné de communiquer immédiatement avec le soutien technique de Cooptel. Sans limiter la généralité de ce qui précède, l'Abonné est responsable de la totalité des frais portés à son compte jusqu'à ce qu'un tel avis ait été donné à Cooptel.

6.3. Perte de l'équipement – En cas de perte ou de non-retour par l'Abonné de l'équipement qui lui est loué ou de bris qui le rend inutilisable, même si cette perte ou ce dommage résultent d'une force majeure ou d'une cause étrangère à l'Abonné, l'Abonné remboursera à Cooptel la valeur de l'équipement en cause.

7. Équipements

7.1. Achat d'équipement – Tout équipement acheté peut faire l'objet d'un échange ou d'un remboursement dans les 10 jours suivant la date d'achat sur présentation du reçu, en bon état et dans son emballage d'origine.

7.2. Location d'équipement – L'équipement loué par l'Abonné demeure en tout temps la propriété de Cooptel. Si le service est annulé ou si l'Abonnement est résilié pour quelque raison que ce soit, l'équipement et le matériel associé que l'Abonné a reçu doivent être rendus à Cooptel. Des frais de location seront facturés à l'Abonné jusqu'à ce que l'équipement et le matériel associé soient reçus par Cooptel dans un délai de trente (30) jours. Dans le cas où le matériel ne serait pas rendu à Cooptel, l'Abonné sera tenu de rembourser à Cooptel la valeur de l'équipement. L'Abonné convient d'utiliser et d'assurer la maintenance de l'équipement loué conformément aux instructions d'exploitation reçues de Cooptel, de ses mandataires, de ses agents ou de ses fournisseurs, selon le cas. L'Abonné assume tous les risques de vol, perte, endommagement ou de destruction de ces équipements, jusqu'à ce qu'ils soient reçus par Cooptel. Toutes les obligations de l'Abonné concernant l'équipement qui lui a été remis demeureront en vigueur malgré l'expiration ou la résiliation de l'Abonnement dans la mesure requise par leur exécution.

8. Garantie des services et de l'équipement

8.1. Garantie – Advenant un bris résultant de l'utilisation normale de l'équipement original, la garantie de base prévoit le remplacement sans frais dudit équipement par un équipement équivalent du même type. Cette garantie débute automatiquement à la date d'achat de l'équipement. Une fois la garantie expirée, Cooptel ne supporte plus le service d'entretien de l'équipement.

8.2. Équipements neufs – Cooptel donne une garantie de base sur ses équipements neufs au moment de l'achat. Cette garantie est de 12 mois pour les décodeurs et les batteries UPS, de 6 mois pour les modems et les routeurs et de 30 jours sur les télécommandes.

8.3. Équipements remis à neuf – Cooptel donne une garantie de base de ses équipements remis à neuf au moment de l'achat de 6 mois pour les décodeurs, de 90 jours sur les modems et routeurs et de 15 jours les télécommandes.

8.4. Limitation – Les présentes modalités et conditions de service représentent les seules garanties conventionnelles sur les services et l'équipement. Les services sont fournis « tels quels » et dans la mesure où ils sont disponibles. Sans limiter la généralité de ce qui précède, Cooptel ne garantit pas I) que les services satisfieront les besoins de l'Abonné; II) la performance, la disponibilité, l'utilisation ou le fonctionnement continu ou ininterrompu des services, ainsi que des composantes matérielles et logicielles, et, le cas échéant, que de tels problèmes pourront être résolus; III) les données ou fichiers transmis ou reçus par des tiers le seront sans être corrompus ou transmis dans un délai raisonnable ou que ceux-ci ne seront pas interceptés; IV) les droits de propriété ou l'absence de conformité au droit de propriété intellectuelle ou que les biens disponibles sur Internet soient de qualité marchande ou

conforme à un usage particulier, et que V) les services offerts sont compatibles avec les logiciels ou l'équipement appartenant à l'Abonné.

9. Responsabilité de Cooptel

9.1. Interruptions de service – Cooptel ne peut être tenue responsable des interruptions de service résultant de cas fortuits, de force majeure ou autres causes hors de son contrôle. En cas d'interruption du service, l'Abonné doit s'adresser à Cooptel afin qu'elle puisse en rétablir le bon fonctionnement dans les meilleurs délais possible. L'Abonné pourra s'adresser à Cooptel suivant un tel événement pour réclamer un crédit de service pour toute interruption supérieure à 48 heures continues de service à la suite de l'appel de l'Abonné. Cooptel pourra interrompre le service pour de brèves périodes pour l'entretien du réseau.

9.2. Installations et équipements – La responsabilité de Cooptel se limite aux installations et aux équipements qu'elle utilise à l'intérieur de son territoire pour acheminer le service. L'Abonné est responsable de ses équipements, du filage interne, du câblage et des prises au-delà du point de démarcation. Cooptel, sans obligation de sa part, peut installer, à la demande de l'Abonné, le câblage intérieur et les prises et offrir des services de réparations aux tarifs établis.

9.3. Exclusions – Cooptel n'est pas responsable du préjudice résultant de l'utilisation, la validité, la qualité, l'interruption, la défectuosité ou le ralentissement des services fournis par elle, d'une panne électrique, de la défaillance du modem et de l'équipement. Par ailleurs, Cooptel ne sera pas tenue responsable : I) de toute interruption ou non-disponibilité du service, incluant toute interruption ou non-disponibilité du service d'urgence 911 ou de tout système d'alarme lié à une ligne téléphonique par le biais de laquelle Cooptel fournit les services; II) des faits et gestes ou omissions de l'Abonné ou du fonctionnement ou de la défaillance des équipements de l'Abonné; III) de tout dommage subi par les équipements de l'Abonné découlant du branchement ou du débranchement du modem et de l'équipement loué par Cooptel à l'Abonné.

9.4 Accès au service E911 : En plus des autres limites quant à la responsabilité de Cooptel et de ses fournisseurs, les limites suivantes s'appliquent à la prestation du service 9-1-1 évolué (« service E911 ») ainsi que du service 9-1-1 de prochaine génération (« service NG911 ») de concert avec les services de Cooptel fournis sur le réseau de fibre jusqu'au domicile ou de fibre jusqu'à l'entreprise (« services FTTH/B »), si applicable. Les services FTTH/B, y compris le service E911 et NG911, ne seront pas disponibles durant les pannes de réseau, y compris durant les mises à niveau matérielles ou logicielles planifiées. Les services FTTH/B seront suspendus durant les pannes de courant. L'équipement FTTH/B pourrait devoir être configuré d'une certaine façon ou maintenu dans certains emplacements afin d'assurer le bon fonctionnement des services FTTH/B, y compris du service E911 et NG911. Par conséquent, l'équipement FTTH/B ne devrait pas être déplacé, modifié ou déménagé. C'est à l'Abonné qu'il incombe d'informer toutes les personnes qui pourraient se trouver chez lui, notamment des résidents, des invités ou autres, de ces limites et de ces exigences. L'Abonné est seul responsable de l'alimentation électrique requise pour le fonctionnement des services FTTH/B, y compris du service E911 et NG911 et, sauf indication contraire de Cooptel, de la maintenance appropriée de l'équipement FTTH/B. Dans la mesure permise par les lois applicables, Cooptel et ses fournisseurs ne seront pas responsables envers l'Abonné ou tout tiers de son incapacité à utiliser les services FTTH/B ou à obtenir l'accès au service E911 et NG911 en raison des limites énoncées dans le présent article ou du défaut de l'Abonné de se conformer aux exigences énoncées dans le présent article.

Vos services fonctionnent sur notre réseau de fibre optique, vous ne pourrez pas vous servir de votre service de téléphonie résidentielle ou affaires (y compris l'accès aux services d'urgence 9-1-1) sans batterie de secours. Pour maintenir le service téléphonique pendant une panne de courant, vous devez vous procurer une batterie de secours, aussi connue sous le nom de système d'alimentation sans coupure (UPS).

Une batterie de secours fournit de l'électricité en cas de panne de courant. Pendant une panne, votre modem restera alimenté s'il est branché à la batterie, ce qui vous permettra de rester connecté à Internet. Vous pouvez vous procurer une batterie de secours auprès de divers détaillants qui vendent des produits électroniques et des appareils connexes.

10. Renseignements personnels

10.1. Renseignements personnels – L'Abonné confirme que les renseignements personnels qui le concernent fournis à Cooptel sont exacts et reconnaît avoir été informé : I) que ces renseignements personnels serviront à la gestion de son dossier client (crédit, facturation, perception); 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 de Cooptel dans l'exercice de leurs fonctions; et III) que son dossier client sera conservé au Service à la clientèle de Cooptel, dont les coordonnées sont indiquées sur le relevé de compte de l'Abonné, auprès duquel il devra acheminer toute demande d'accès ou de rectification aux renseignements personnels. L'Abonné s'engage à informer Cooptel sans délai de tout changement aux renseignements personnels qu'il a fournis à Cooptel. Pour de plus amples informations, veuillez consulter notre Politique de confidentialité sur le site Web dans la section « Cooptel/À propos/Gouvernance ».

10.2. Autorisation – L'Abonné autorise Cooptel à inclure nom, adresse et numéro(s) de téléphone à la liste nominative de clients de Cooptel pour prospection commerciale ou philanthropique. L'Abonné a le droit de mettre fin à cette autorisation en tout temps, au moyen d'un avis verbal ou écrit (courriel ou lettre) à cet effet adressé au Service à la clientèle de Cooptel. Les renseignements personnels sont principalement utilisés afin de faciliter la

prestation des services aux membres, clients et usagers. Cependant, ils peuvent aussi être utilisés pour des fins d'étude de marché, distribution d'infolettres (il sera possible de cesser son abonnement en tout temps).

10.3. Demandes d'accès ou de rectification – Les renseignements personnels de l'Abonné sont traités conformément aux lois. Le dossier de l'Abonné est conservé au Service à la clientèle de Cooptel et ses renseignements sont rendus accessibles en tout temps à l'Abonné dans un délai de 30 jours de la réception d'une demande écrite. Les demandes d'accès ou de rectification des renseignements personnels de l'Abonné doivent être envoyées par écrit au : Directeur des services clients, 5521, chemin de l'Aéroport, Valcourt (Québec), J0E 2L0.

10.4 Consentement et plaintes

En tout temps, vous avez le droit de retirer votre consentement à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels. Pour ce faire, vous devez contacter la personne responsable de la protection des renseignements personnels au sein de l'organisation. Madame Marie-Eve Rocheleau est responsable de la protection des renseignements personnels au sein de l'organisation en conformité avec l'article 3.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Madame Rocheleau est la Directrice générale de l'organisation. Il est possible de la joindre au 450-532-2667 (sans frais 1 888-532-2667) ou à prp@cooptel.coop. En plus de ses autres fonctions, la personne responsable s'assure également que le personnel de l'organisation comprenne les enjeux en matière de protection des renseignements personnels. Elle devra notamment s'assurer que les dossiers des usagers soient classés, conservés et détruits de façon sécuritaire et que tous les renseignements personnels soient traités avec la plus grande diligence possible. Elle est également la personne responsable pour recevoir les demandes et les plaintes concernant la politique de protection des renseignements personnels et s'occupe de la coordination avec la Commission d'accès à l'information lorsque la situation l'oblige.

Partie B – Autres dispositions applicables au service de téléphonie

11. Options – Le service de téléphonie n'inclut pas les options, sauf si l'Abonné en fait la demande et moyennant le prix applicable à ces options. Les services à l'utilisation, incluant, sans limitation, l'assistance-annuaire téléphonique, les services interurbains, seront facturés à l'utilisation, aux prix alors applicables lors de l'utilisation.

12. Service interurbain

12.1. Service interurbain – Le service interurbain est acheminé par défaut selon les tarifs de Cooptel. Le service interurbain est facturé à la minute et, à la fin d'un appel, le temps d'utilisation est arrondi jusqu'à la prochaine minute. Des frais minimums d'une (1) minute sont applicables pour chaque appel.

12.2. Non-adhésion – Dans le cas où l'Abonné ne désire pas adhérer au service interurbain conformément aux présentes, l'Abonné reconnaît être avisé qu'il est responsable de contacter un autre fournisseur interurbain pour ce service. L'Abonné comprend qu'il sera facturé pour les frais d'interurbain aux tarifs alors en vigueur pendant toute la période où le service interurbain intérimaire lui est fourni par Cooptel, et ce, jusqu'à ce que l'autre fournisseur du service interurbain choisi par l'Abonné soit en mesure d'offrir ledit service d'interurbain.

12.3. Responsabilité de Cooptel – L'Abonné comprend que certains fournisseurs de services interurbains pourraient ne pas acheminer les appels interurbains à partir du réseau de Cooptel et dégage Cooptel de toute responsabilité à cet égard.

13. Droit de propriété – L'Abonné n'a aucun droit de propriété sur le numéro de téléphone, les codes et autres éléments d'identification attribués par Cooptel en vertu des présentes, et Cooptel peut changer ou retirer ce numéro de téléphone, les codes et autres éléments d'identification en tout temps en donnant à l'Abonné un avis à cet effet. Nonobstant ce qui précède, au cours de la période où le service de téléphonie est fourni par Cooptel, l'Abonné détient le droit exclusif d'utilisation du numéro de téléphone. Cooptel peut changer ce numéro si elle a un motif raisonnable de le faire, telle qu'une exigence d'un organisme gouvernemental, et qu'elle donne par écrit à l'Abonné un préavis raisonnable comportant le motif et la date d'entrée en vigueur du changement de numéro de téléphone. En cas d'urgence, un avis verbal avec confirmation écrite subséquente suffit.

Partie C – Autres dispositions applicables au service Internet

14. Conditions régissant l'utilisation – L'Abonné convient d'utiliser le service conformément aux politiques et aux procédures décrites dans les règles d'utilisation acceptables disponibles sur le site Internet de Cooptel et celles qui peuvent lui être transmises de temps à autre via son adresse courriel de facturation.

15. Consommation Internet – L'Abonné reconnaît que le nombre de giga-octets indiqué pour chacun des types d'abonnements constitue un maximum d'utilisation et que toute utilisation excédentaire de la bande passante (c'est-à-dire au-delà du maximum applicable à l'accès Internet choisi) sera facturée au tarif de 2 \$/Go arrondi au giga-octet le plus haut. Le montant maximal pour utilisation excédentaire pouvant être facturé correspond à 10 % de la bande passante incluse dans le forfait de l'Abonné facturé à 2 \$/Go. Une fois ce 10 % atteint, la consommation Internet sera bloquée. L'Abonné peut consulter sa consommation Internet au cooptel.ca/espace-client/. Un avis de dépassement de votre consommation est automatiquement envoyé lorsque votre maximum d'utilisation est atteint (100%) à l'adresse courriel figurant dans votre compte "Mon Cooptel". Il est possible de configurer jusqu'à cinq (5) notifications supplémentaires selon le pourcentage souhaité d'avis de consommation de votre bande passante directement dans la section "Mon Internet" ou "Vérifier ma consommation" dans votre profil "Mon Cooptel". Pour toute information sur l'utilisation de

données relativement aux activités en ligne courantes. L'Abonné peut consulter la section soutien du site Web au cooptel.ca/soutien/internet/.

15.1. Limitation de responsabilité relative aux communications électroniques - Si vous détenez une adresse de courrier électronique associée à Cooptel, vous reconnaissez et acceptez que ce service est configuré et exploité au moyen d'une plateforme ou d'un logiciel appartenant à un tiers et ne faisant pas partie des actifs de notre entreprise. Cooptel offre uniquement un soutien technique de base concernant l'accès à l'application Webmail de Cooptel. Aucun soutien technique, maintenance, configuration ou dépannage n'est offert pour tout autre logiciel ou application de messagerie, incluant notamment Microsoft Outlook, Gmail, Hotmail ou toute autre application installée sur un ordinateur, une tablette ou un appareil mobile. Cooptel ne pourra être tenue responsable de la perte, de la suppression, de la corruption, du retard de livraison, de la non-réception ou de l'indisponibilité de courriels, de données ou de pièces jointes, quelle qu'en soit la cause, y compris les défaillances, interruptions ou problèmes techniques liés au logiciel Webmail ou au fournisseur tiers utilisé. Il est de la responsabilité de l'utilisateur de conserver des copies de sauvegarde de toute communication ou information importante. Dans toute la mesure permise par la loi, notre entreprise décline toute responsabilité pour tout dommage direct, indirect, accessoire ou consécutif découlant de la perte, de la suppression ou de l'indisponibilité de courriels ou de données électroniques.

16. Non-respect des conditions d'utilisation - L'option Internet illimité correspond à environ 800Go de consommation et est basé sur une utilisation intermittente. En cas de dépassement de la limite de 800Go et ou en cas de non-respect des conditions d'utilisation du service et ou si l'Internet est utilisé de façon abusive et contraire à l'usage normal perturbant ainsi d'autres Abonnés de Cooptel, celle-ci se réserve le droit de suspendre ou de limiter, sans préavis, tous les services qu'elle fournit à l'Abonné et de retirer tous les équipements et installations qui lui appartiennent. Aucun frais supplémentaire ne vous sera facturé en cas de dépassement.

17. Adresse IP - Cooptel demeure en tout temps le propriétaire de toute adresse IP qu'elle attribue à ses abonnés. Les adresses IP peuvent changer en tout temps et sans préavis. Cooptel décline toute responsabilité à l'égard des réclamations, dommages, pertes ou dépenses découlant de tout changement d'adresse IP.

18. Sécurité - Cooptel ne sera en aucun cas tenue responsable de quelque fichier corrompu ou de quelque virus pouvant nuire à l'utilisation du service. Il appartient à l'Abonné de protéger son système par des moyens appropriés, tels des logiciels disponibles sur le marché, contre le vol, le piratage, l'utilisation non autorisée ou la corruption de ses données. Tout préjudice causé au réseau Internet par le défaut de l'Abonné de sécuriser convenablement son système pourra entraîner la résiliation immédiate de son abonnement au service.

19. Disponibilité des services - Les services Internet sont disponibles seulement là où la technologie le permet.

20. Service d'accès Internet par téléphone - Les plans de services Internet haute vitesse comprennent 10 heures par mois de connexion par modem téléphonique, là où un numéro local de Cooptel est disponible. Le temps d'utilisation supplémentaire et l'utilisation de services interurbains, lorsque l'Abonné demande l'accès à partir d'un endroit situé à l'extérieur de la zone d'appel téléphonique local, seront facturés au tarif en vigueur.

Partie D - Autres dispositions applicables au service de télédistribution

21. Obligations de Cooptel - Les obligations de Cooptel se limitent à distribuer à l'Abonné la programmation qu'elle reçoit ou produit, selon la catégorie de services de télédistribution souscrite par l'Abonné et précisée à l'abonnement. Cooptel n'est pas responsable de la disponibilité des chaînes, du contenu, de l'utilisation, de la validité ou de la qualité des émissions qu'elle reçoit ou distribue par l'intermédiaire de son Service de télédistribution incluant le contenu de la vidéo sur demande. Il est également entendu que la programmation distribuée par Cooptel, via son Service de télédistribution, s'inscrit dans le cadre d'un abonnement global et que, conséquemment, elle est sujette à changement sans entraîner nécessairement un ajustement des prix ou tarifs alors applicables.

22. Réception de signaux - L'Abonné ne peut relier l'équipement à un nombre de téléviseurs ou de récepteurs supérieurs au nombre autorisé indiqué sur la facture ou sur l'Abonnement, selon le cas, ou procéder par lui-même à l'installation de prises additionnelles, à défaut de quoi l'Abonné expose à des sanctions de nature civile et pénale. La loi interdit de plus la réception de signaux sans les avoir payés, sauf avec la permission de Cooptel. Toute dérogation à la loi peut entraîner des sanctions civiles ou pénales.

23. Équipement - Cooptel ne pourra être tenue responsable de quelque façon que ce soit du fonctionnement, de l'entretien ou de la réparation du téléviseur de l'Abonné, ou de tout autre appareil connexe de l'Abonné.

Partie E - Autres dispositions applicables au service de location

24. Entrée en vigueur - La location débute à la date de remise de l'équipement et se prolonge, selon le cas, jusqu'à la date de résiliation des services liés, à la date d'achat de l'équipement loué ou à la date de retour de l'équipement lorsque l'Abonné achète ou loue un nouvel équipement.

25. Entretien et réparation - L'Abonné doit prendre soin de manière raisonnable de l'équipement loué et s'engage notamment à ne pas retirer ou modifier tout numéro de série

ou étiquette. Cooptel assure l'entretien et la réparation de l'équipement loué nécessaire à la suite de l'usure normale seulement.

26. Option d'achat - Advenant que Cooptel octroie une option d'achat sur l'équipement loué, cette dernière ne pourra être exercée que 12 mois après la date de début de la location. Le prix de l'option d'achat est établi au prix d'un équipement remis à neuf à la date de l'achat.

27. Remplacement - Cooptel peut remplacer tout équipement loué ou vendu par un équipement neuf ou remis à neuf de fonctionnalité comparable.

28. Mention - 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 fortuit 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 suite directe et immédiate de la résiliation du contrat.
- Le consommateur aura avantage à consulter les articles 116, 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.

Partie F - Autres dispositions d'application générale

29. Lois applicables - Les présentes modalités sont interprétées selon les lois en vigueur dans la province de Québec et sont soumises à la juridiction des tribunaux du district de Saint-François.

30. Modalités et conditions de service - Le fait par Cooptel de ne pas se prévaloir d'une modalité ou condition de service de l'abonnement ne devra pas être interprété comme un abandon de cette modalité ou condition. Si une des modalités ou conditions de l'Abonnement était déclarée nulle et illégale, elle ne rendra pas les autres modalités et conditions dudit abonnement nulles et illégales.