

## Modalités de service Ontera

**VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT.** Les détails des services et ces modalités de service constituent le « contrat » entre vous (ou « client ») et Ontera, une division de Bell Canada (« Ontera » ou « nous »). Vous pouvez également recevoir un sommaire des principales informations contenant les éléments clés de votre contrat avec Ontera. Vous confirmez avoir atteint l'âge de la majorité et êtes autorisé à conclure ce contrat.

### Votre contrat

- Début du contrat.** Vous acceptez ce contrat à la date la plus proche entre : a) la date à laquelle vous en recevez une copie ; b) la date du début de l'installation ; ou c) la date à laquelle vous accédez aux services ou les utilisez.
- Services.** Ce contrat vise les services téléphoniques et Internet résidentiels Ontera identifiés dans les détails des services. Les services sont fournis et doivent être utilisés à l'adresse indiquée aux détails des services (l'« adresse de service »).
- Services réglementés par le CRTC.** Pour les services réglementés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« CRTC »), le Tarif publié par le CRTC s'applique en sus de ce contrat. En cas d'incompatibilité ou conflit entre ce contrat et le Tarif, le Tarif l'emporte. Si le CRTC décide de ne plus réglementer un service ou une caractéristique d'un service (mesure parfois désignée comme une « abstention »), Ontera continuera d'appliquer les conditions du Tarif comme si le service était encore réglementé, jusqu'à ce que la durée (appelée « durée minimale du contrat » dans le Tarif) expire. Après la durée minimale de votre contrat, seul ce contrat s'applique.
- Lois applicables.** Étant donné qu'Ontera est réglementée par le gouvernement fédéral, ce contrat est régi par les lois et les règlements fédéraux du Canada, y compris le Code sur les services Internet du CRTC, et par les lois de la province de l'adresse de service qui peuvent s'appliquer à Ontera.
- Cession.** Ontera peut transférer ou céder une partie ou l'ensemble de ce contrat (y compris les droits sur les comptes débiteurs). Vous ne pouvez pas transférer ou céder ce contrat, votre compte ou un service sans avoir obtenu, au préalable, le consentement écrit d'Ontera.
- Dispositions inapplicables.** Si une partie de ce contrat devient désuète, illicite ou inapplicable, les autres parties continuent de s'appliquer à votre égard et à l'égard d'Ontera. Même si Ontera n'applique pas une modalité de ce contrat pour une période de temps donnée, elle demeure valide et Ontera peut l'appliquer par la suite.
- Langue du contrat.** Vous recevez ce contrat en français, car vous en avez fait la demande. *You asked that this agreement and all documents forming part be drawn up in French, but if you prefer to have your agreement in English, please contact us using contact information set out at the end of this document.*
- Modifications par Ontera.** Ontera peut modifier ce contrat (dont les services, l'équipement, les prix et frais) ou tout autre document qui en fait partie. S'il y a lieu, Ontera vous avisera par écrit, au moins **30** jours (**60** jours pour certaines modifications liées aux services Internet) avant l'entrée en vigueur de la modification, et ce, au moyen d'un mécanisme raisonnable afin de la porter à votre attention, par exemple en l'affichant sur le site [ontera.ca/](http://ontera.ca/), en l'incluant sur ou avec votre facture ou en vous la faisant parvenir par courriel. Cet avis énoncera clairement les changements proposés et la date d'entrée en vigueur. Suivant la loi, cet avis énoncera la nouvelle clause, ou la clause modifiée et la clause ainsi qu'elle se lisait avant les changements. Aucune autre déclaration (écrite ou verbale) ne saurait modifier le présent contrat. Si vous souhaitez refuser la modification, le recours dont vous disposez consiste à annuler le service touché par la modification ou le contrat (voir l'article 41).
- Modifications par vous.** Vous ne pouvez pas modifier ces modalités de service. Toutefois, selon le service auquel vous êtes abonné et les détails de votre forfait, vous pouvez ajouter ou retirer certains services ou options. Vous devez vérifier les détails de votre forfait pour voir si des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Pour plus d'information sur les services ou les options qui vous sont offerts, y compris les frais applicables, consultez [ontera.ca/](http://ontera.ca/) ou communiquez avec le service à la clientèle d'Ontera dont les coordonnées figurent à l'article 45.
- Durée du contrat.** Les services sont fournis sans durée établie, sauf si vous et Ontera convenez d'une durée de contrat de plus d'un mois (par exemple, **12** mois) (une « Durée fixe ») pour certains services. À la fin de la Durée fixe, Ontera continuera de vous fournir les services sans durée établie, aux tarifs alors en vigueur, sauf si vous résiliez ces services.

### Frais et facturation

- Facturation.** Ontera vous facture les frais et les taxes applicables pour la période indiquée sur la facture. Vous devez payer tous les frais, qu'ils soient récurrents ou ponctuels, et les taxes applicables, dans les **30** jours suivant la date de la facture. Si Ontera ne reçoit pas le paiement dans les **30** jours suivant la date de la facture, des intérêts sur le solde dû à la date de la facture vous seront imputés, aux taux d'intérêt composé stipulé à l'Annexe A, calculés et composés mensuellement depuis la date de la facture. Ontera peut acheminer votre compte à des agences de recouvrement et suspendre ou résilier les services (voir l'article 40).
- Paiements préautorisés.** En établissant un plan de paiements préautorisés avec un compte bancaire (ou autre méthode de paiement préautorisé), vous autorisez Ontera à débiter de votre compte bancaire tous les frais exigibles sur votre compte, et ceci constitue l'autorisation valable et suffisante d'Ontera pour le faire. Vous confirmez que le compte bancaire est à votre nom et qu'il n'est pas expiré. Vous devez aviser Ontera sans délai des modifications à votre compte bancaire.

13. **Erreur de facturation.** Vous avez **150** jours suivant la date de la facture pour remettre en question ou contester les frais qui y figurent, sans quoi vous les acceptez. Les frais contestés ne sont pas considérés en souffrance sauf si Ontera conclut, après son enquête, que les frais sont valides et que la contestation n'est pas fondée. Vous devez payer la partie non contestée des frais dans les **30** jours suivant la date de la facture initiale, à défaut de quoi la partie non contestée des frais devient en souffrance et des intérêts seront facturés (voir l'**article 11**).
14. **Promotions et rabais.** Ontera applique les rabais ou promotions à votre compte tant que vous répondez aux conditions d'admissibilité. Ontera peut modifier les rabais ou promotions et les conditions d'admissibilité en tout temps. Avant d'apporter des modifications à vos services, veuillez passer en revue les restrictions ou les conditions d'admissibilité applicables puisque certaines modifications peuvent entraîner la perte de rabais ou de promotions ou des changements à ceux-ci. Les tarifs promotionnels pourraient ne pas s'appliquer aux périodes de facturation partielle (ce qui signifie, par exemple, que si un service est annulé au milieu de la période de facturation, vous risquez de ne pas bénéficier de tarifs promotionnels pour cette période de facturation partielle).
15. **Internet illimité.** L'utilisation illimitée du service Internet de Ontera est assujettie aux restrictions prévues dans l'**Annexe B**, Politique de Ontera sur l'Utilisation responsable des services (la « **Politique d'utilisation responsable** »).
16. **Collecte, utilisation et communication de renseignements sur le crédit.** Ontera peut enquêter sur votre crédit ainsi que recueillir et utiliser des renseignements sur vos antécédents de crédit et de paiements provenant de nos Compagnies (voir l'**article 37**), d'une agence d'évaluation du crédit ou de tout autre fournisseur de crédit. Cette enquête sert à évaluer votre solvabilité, à mettre à jour vos renseignements, à activer les services, ou à nous aider à recouvrir les sommes dues, selon les besoins. Ontera peut aussi communiquer vos antécédents de crédit et de paiements auprès de nos Compagnies à des agences d'évaluation de crédit ou à des fournisseurs de crédit, afin de nous aider à évaluer votre solvabilité, et à des agences de recouvrement, afin de nous aider à recouvrer des sommes dues, également selon les besoins. Si vous refusez l'enquête de crédit, un dépôt de garantie pourrait être exigé (voir l'**article 17**).
17. **Dépôt de garantie.** Ontera peut exiger un dépôt de garantie et vous fournira la raison de cette exigence de dépôt. Le dépôt de garantie porte intérêt simple, selon le taux du financement de la Banque du Canada alors en vigueur, majoré de **1 %** (ou tout autre taux exigé par la loi applicable), l'intérêt étant calculé chaque mois, au dernier jour de la période de facturation mensuelle, et rajusté pour toute fraction de mois durant laquelle Ontera retient ce dépôt. Une fois les services résiliés ou dès que l'exigence du dépôt n'est plus justifiée (habituellement, lorsque vous avez effectué **6** paiements de factures consécutifs complets et à temps), Ontera affectera le montant du dépôt et les intérêts accumulés au paiement des sommes impayées ou des autres montants exigibles que vous devez à Ontera, puis vous remboursera le solde du dépôt, le cas échéant. Dans des circonstances exceptionnelles, Ontera peut également exiger le paiement des frais et des taxes applicables de manière provisoire, en dépit du cycle de facturation. Dans un tel cas, vous devez acquitter ces montants, au plus tard à la date d'exigibilité requise pour éviter la résiliation ou la suspension des services.

## Services

18. **Accès équitable au réseau, fonctionnement efficace et utilisation responsable des Services.** Ontera s'efforce d'assurer l'accès équitable au réseau pour tous les utilisateurs ainsi que le fonctionnement continu efficace des services Internet. Les méthodes qu'utilise Ontera pour gérer les ressources du réseau comprennent les suivantes : a) la priorisation et la dépriorisation de l'accès au réseau; b) des pratiques de gestion du trafic sur Internet telles que l'attribution de bandes passantes (ce qui pourrait avoir une incidence sur la vitesse), des filtres pour pourriels et le contenu malveillant ou illicite, des mécanismes liés aux antivirus ou des autres mesures de protection de l'intégrité du réseau (telles que le blocage de votre trafic ou d'autre trafic dans les cas d'attaques par déni de service), le tout d'une manière conforme aux lois applicables. Pour obtenir une description de nos pratiques de gestion du trafic Internet, visiter [www.ontera.ca/PGTI](http://www.ontera.ca/PGTI). Vous devez respecter la Politique d'utilisation responsable et toutes les lois applicables lorsque vous utilisez les services. Ontera peut surveiller les services (par voie électronique ou autre), y compris votre utilisation et l'emplacement de l'équipement (voir l'**article 24**). Ontera peut surveiller tout contenu ou votre utilisation des réseaux de Ontera, y compris sur la consommation de bande passante et ses répercussions sur le fonctionnement et l'efficacité du réseau et des services ou faire enquête à cet égard. Ontera peut communiquer les renseignements nécessaires pour satisfaire à toute loi, réglementation ou demande gouvernementale ou autre demande légitime de toute autorité compétente, ou selon ce qui est nécessaire pour exploiter et optimiser les services et pour se protéger ou protéger autrui ainsi que pour veiller à ce que les services ne soient pas utilisés d'une manière qui enfreint la Politique d'utilisation responsable.
19. **Problèmes techniques.** Veuillez communiquer avec le soutien technique d'Ontera. Vous devez prendre les dispositions nécessaires afin qu'Ontera (y compris les tiers fournisseurs de services qui peuvent être situés à l'extérieur du Canada) puisse accéder à l'équipement à distance, ou le contrôler et y apporter des modifications, y compris l'installation et, le cas échéant, la désinstallation de certains logiciels.
20. **Disponibilité des services.** Les vérifications effectuées lorsque vous avez commandé les services sont provisoires. La performance et la disponibilité du service dépendent de plusieurs facteurs, y compris l'emplacement de l'équipement (voir l'**article 24**), la structure à laquelle l'équipement est affixé, la configuration de l'équipement, la sollicitation ou l'encombrement du réseau, les conditions météorologiques, la localisation et même, les restrictions de tiers sur lesquelles nous n'exerçons aucun contrôle. Nous pouvons offrir le service ou l'équipement de Ontera que nous estimons le mieux adapté à vos circonstances particulières. Il peut arriver que certains services ne soient pas disponibles ou offerts et nous pouvons annuler certains services (voir l'**article 40**). Ontera peut ne pas être en mesure de vous fournir un service (y compris tout équipement de Ontera) avant, pendant ou après l'installation, ou nous pouvons refuser de vous fournir le

service si, en le faisant, nous devons engager des dépenses imprévues, inhabituelles ou déraisonnables (par exemple, l'obtention de droits de passage ou l'exécution de travaux de construction spéciaux ou la fourniture de certains services de conférence ou pour adultes ou dans des zones de desserte à coûts élevés dans une mesure ne pouvant être soutenue par votre forfait et vos frais).

- 21. Votre compte et utilisation non autorisée.** Vous êtes responsable de protéger vos comptes et mots de passe et de toute utilisation de votre compte, des services et de l'équipement par vous-même et par d'autres utilisateurs (autorisés ou non). Vous devez également protéger vos systèmes informatiques, vos logiciels et l'équipement (voir l'article 24) du vol, de toute utilisation non autorisée et de la corruption. Vous êtes responsable de sauvegarder et de protéger vos données, y compris vos courriels et votre messagerie vocale. Nous pouvons effacer vos données si les services prennent fin, ou si vous n'y accédez pas pendant un certain temps (tel que déterminé par Ontera). Si vous avez des préoccupations au sujet de personnes non autorisées qui commandent des services sans votre permission, vous devriez procéder à une vérification de l'utilisation appropriée des contrôles parentaux, des mots de passe et des numéros d'identification personnels (NIP) pour votre compte, selon le service. Vous devez nous aviser immédiatement si vous soupçonnez une utilisation non autorisée des services ou si l'équipement d'Ontera est perdu ou volé. Vous êtes responsable du paiement des frais et des taxes portées à votre compte, autorisés ou non par vous ; c'est pourquoi il est très important de protéger votre compte et de mettre les renseignements relatifs au compte à jour (y compris les utilisateurs autorisés).
- 22. Disponibilité des services et du service 9-1-1.** Les services, dont le service 9-1-1, ne fonctionnent pas durant les pannes de réseau, y compris durant les mises à niveau planifiées du matériel ou des logiciels. En outre, les services ou l'équipement de communications de tiers, les systèmes d'alarme résidentiels télésurveillés ou les dispositifs de surveillance médicale qui utilisent les services comme voie de communication peuvent également ne pas fonctionner durant les pannes de réseau.
- 23. Identificateurs.** Il arrive que nous vous fournissions ou attribuions certains identificateurs uniques pour les services (par exemple, numéro de téléphone, adresse IP, adresse de courriel, adresse URL d'un espace Web, nom d'hôte, etc.). Or, vous ne détenez ni n'acquies aucun droit à l'égard d'un numéro ou d'un identificateur qui vous a été attribué. Nous pouvons modifier, retirer ou réattribuer tout numéro, toute adresse de courriel ou tout identificateur. Quand vous vous abonnez au service de téléphonie, nous nous occupons du transfert du numéro de téléphone avec votre ancien fournisseur de service. Pour ce faire, vous nous autorisez à partager les renseignements nécessaires à la demande (qui peuvent comprendre des renseignements personnels). Vous êtes responsable des frais dus à votre ancien fournisseur de service. Le transfert n'inclut pas les services connexes (y compris la messagerie vocale).

## Équipement

- 24. Équipement.** Les services requièrent certains équipements qui, dépendant de l'équipement, soit vous sont vendus ou loués par Ontera, par exemple, un modem-routeur (l'« **équipement d'Ontera** » ou « **notre équipement** »), soit vous appartiennent, par exemple, tablette ou ordinateur (« **votre équipement** ») (l'équipement d'Ontera et votre équipement sont ci-après désignés l'« **équipement** »). L'équipement d'Ontera obtenu auprès d'un tiers pourrait être incompatible ou refusé par Ontera.
- 25. Responsabilité à l'égard de l'équipement.** Vous êtes responsable de l'équipement et des risques liés à leur utilisation. Vous devez prendre soin de notre équipement et le maintenir en bon état, suivant les recommandations du fabricant (« **Bon état** »).
- 26. Exigences techniques minimales.** L'équipement doit satisfaire à nos exigences techniques minimales (voir [www.ontera.ca](http://www.ontera.ca) à l'onglet « Exigences système Internet » dans la rubrique « Soutien – Internet ») et être compatible avec notre équipement et les services. Nous pouvons modifier ces exigences minimales et notre équipement, auquel cas vous devrez peut-être mettre à jour ou remplacer l'équipement.
- 27. Mises à jour logicielles.** Vous autorisez Ontera à installer, modifier ou retirer les logiciels d'Ontera (ou autres logiciels) sur votre équipement, dans la mesure où ces téléchargements sont raisonnablement nécessaires pour maintenir le bon fonctionnement continu des services. Par exemple, sans avis, nous pouvons mettre à jour, mettre à niveau, modifier ou retirer le logiciel pour s'assurer qu'il demeure compatible et qu'il fonctionne correctement avec toute amélioration technologique apportée aux services. Ces installations, modifications, mises à jour ou retraits peuvent être requis afin que vous puissiez continuer à recevoir les services.
- 28. Équipement d'Ontera loué.** Lorsque notre équipement est loué (l'« **équipement loué** »), il demeure notre propriété. En cas d'usure normale, les garanties limitées dans les manuels de l'utilisateur ne s'appliquent pas à l'équipement loué. Nous pouvons remplacer cet équipement par un autre de nos équipements équivalent, neuf ou remis à neuf.
- 29. Transfert de risques.** Vous assumez le risque de perte, de vol ou d'endommagement à la première des éventualités suivantes : a) votre prise de possession de notre équipement ; ou b) la fin de l'installation par Ontera de notre équipement. Vous êtes responsable du remplacement de notre équipement à la suite de la perte, du vol ou de la destruction ou de l'endommagement de notre équipement.
- 30. Retour de l'équipement loué.** Vous devez suivre nos directives quant au retour de l'équipement, qui doit être retourné en Bon état (sous réserve de l'usure raisonnable et normale), dans les **30** jours civils suivant : a) la résiliation du service ou de ce contrat (par vous ou par nous) ; ou b) notre demande à cet effet. Si vous omettez de retourner l'équipement loué en Bon état dans ce délai, nous pouvons vous facturer les frais de non-retour indiqués à l'Annexe A, en plus des taxes applicables. Nous pouvons aussi, à notre choix : 1) nous rendre à votre adresse de service pour enlever notre équipement (en totalité ou en partie), auquel cas vous devrez obtenir et accorder, à vos frais, tous les permis et autorisations nécessaires ; ou 2) abandonner et laisser notre équipement (en totalité ou en partie) à votre adresse de service.

### Installation et entretien

31. **Installation.** Notre équipement est installé à l'adresse de service par Ontera ou par vous lorsque nous offrons une option d'autoinstallation, auquel cas vous devez vous conformer à nos instructions. Sinon, toute autre installation est à vos risques. Si vous manquez le rendez-vous d'installation, nous pouvons vous facturer des frais représentant une estimation de nos dommages.
32. **Accès.** Afin de nous permettre d'installer, d'entretenir et de réparer notre équipement et les services, vous devez nous fournir (y compris à nos mandataires ou à nos entrepreneurs tiers) l'accès à l'adresse de service. Si vous n'êtes pas propriétaire des lieux, vous devez avoir obtenu les autorisations nécessaires afin de nous donner cet accès.
33. **Votre responsabilité.** Vous êtes responsable de l'état du câblage existant. Une fois installé, vous ne devez pas utiliser, modifier ou perturber notre équipement ou le câblage intérieur d'une façon qui nuise aux services. Nous pouvons exiger des réparations ou des modifications pour vous fournir les services. Si ces réparations ou modifications sont faites par notre technicien, le prix peut varier en fonction de leur étendue.

### Garanties et responsabilités

34. **Garanties des services d'Ontera.** Dans la mesure permise par les lois applicables, aucune garantie, déclaration ou condition de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, y compris quant à l'adaptabilité à une fin particulière, à la qualité marchande, à un titre ou à l'absence de contrefaçon, n'est offerte par Ontera à l'égard de ses services (y compris l'équipement d'Ontera dont vous pourriez avoir besoin afin de bénéficier de ces services). Ontera n'assume aucune responsabilité à l'égard des réclamations, dommages-intérêts, pertes ou frais découlant de la non-disponibilité des services ou de l'équipement (y compris toute interruption de service) d'Ontera, ou s'y rapportant, même si cette non-disponibilité survient après l'installation des services ou de l'équipement d'Ontera. Tout crédit ou remboursement relatif à la non-disponibilité ou à l'interruption de service est à l'entière appréciation d'Ontera.
35. **Garanties sur l'équipement acheté d'Ontera.** Dans la mesure permise par les lois applicables et sauf stipulation contraire expresse par écrit d'Ontera, aucune garantie, déclaration ou condition de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, y compris quant à l'adaptabilité à une fin particulière, à la qualité marchande, à un titre ou à l'absence de contrefaçon, n'est offerte par Ontera à l'égard de l'équipement que vous achetez ou dont vous obtenez le titre ou faites autrement l'acquisition. Votre équipement est susceptible d'être visé par une garantie du fabricant. Veuillez examiner cette garantie pour comprendre quelle protection est offerte et sa durée. Veuillez vérifier la documentation accompagnant votre équipement pour savoir si elle comprend une garantie applicable à celui-ci.
36. **Limite de responsabilité.** Dans la mesure permise par les lois applicables, la responsabilité d'Ontera en ce qui concerne la négligence, la rupture de contrat, les délits ou d'autres causes d'action, y compris une violation fondamentale, se limite au paiement, sur demande, des dommages-intérêts réels et directs d'un montant maximum correspondant au plus élevé des montants suivants : 20 \$ ou le montant des frais de service payables pendant toute interruption de service. Outre le paiement précité et dans la mesure permise par les lois applicables, Ontera n'est pas responsable envers quiconque de dommages-intérêts, y compris les dommages-intérêts directs, indirects, spéciaux, consécutifs, accessoires, économiques, exemplaires ou punitifs. En plus des circonstances décrites ailleurs dans le présent contrat, si Ontera a déjà déclaré ne pas être responsable de quelques réclamations, pertes, dommages-intérêts ou frais, dans la mesure permise par les lois applicables, Ontera n'est pas responsable de quelques réclamations, pertes, dommages-intérêts ou frais associés à ce qui suit : a) son entrée dans votre propriété afin d'inspecter, d'entretenir, de réparer, de déplacer ou de remplacer tout équipement d'Ontera ; b) tout rendez-vous d'installation ou autre rendez-vous raté relativement aux services d'Ontera ; c) la désinstallation ou le retrait de l'équipement d'Ontera ; ou d) la diffusion de contenu par vous ou des tiers. De façon plus générale, dans la mesure permise par les lois applicables, Ontera n'est pas responsable du défaut de respecter des obligations résultant de causes sur lesquelles elle n'exerce aucun contrôle, agissant raisonnablement, y compris les arrêts de travail, les conflits de travail et les grèves (y compris ceux concernant nos Compagnies), les pandémies, la guerre, le terrorisme, l'insurrection civile, les lois, les ordonnances, les règlements ou les directives de tout gouvernement, la défaillance du réseau public, les actes illégaux, le défaut de vous conformer au présent contrat ou les actes et les omissions de toute entreprise de télécommunications dont le réseau sert à établir une connexion à un endroit non desservi directement par Ontera et les autres cas de force majeure.

### Vos renseignements personnels

37. **Notre engagement quant à la protection de vos renseignements personnels.** Vous trouverez notre engagement en ce qui concerne la protection des renseignements personnels ci-après. Nous protégeons vos renseignements personnels selon notre Politique sur la protection de la vie privée accessible à [ontera.ca/confidentialite](https://ontera.ca/confidentialite) et selon les lois applicables. En concluant ce contrat, vous acceptez que nous puissions partager vos renseignements avec Bell Canada (« Bell ») et d'autres compagnies de Bell telles qu'elles existent au fil du temps, y compris : Bell Aliant, Bell Canada, Bell ExpressVu SEC (Bell Télé Satellite), Bell Média, Bell Mobilité, Bell MTS, Virgin Mobile Canada, La Source, Cablevision du Nord, DMTS, KMTS, NorthernTel, Télébec, Solo Mobile, Maskatel, Compagnie de téléphone de Saint-Victor, Téléphone Saint-Éphrem, Téléphone Upton et Xittel (« nos Compagnies »).
38. **Coordonnées de mon compte.** Vous êtes responsable de maintenir à jour les coordonnées et les renseignements relatifs au paiement que vous nous fournissez (y compris le nom, l'adresse postale, l'adresse électronique, et l'adresse de service, le numéro de téléphone et les utilisateurs autorisés). Si ce contrat est résilié, vous devez nous fournir les renseignements relatifs au réacheminement des factures finales ou de la correspondance si vos nouvelles coordonnées sont différentes de

celles qui figurent à nos dossiers. Appelez-nous afin de confirmer que l'information que nous détenons est exacte. Si vous omettez de fournir une adresse de réacheminement, vous pouvez perdre les crédits ou les dépôts figurant à votre compte.

- 39. Recommandations de services.** Nous utilisons différents moyens afin d'informer nos clients des produits et services offerts par nos Compagnies. Nous vous recommandons des produits et services en fonction des renseignements figurant à votre compte, de votre admissibilité, de vos besoins et de vos préférences, tels qu'ils sont déterminés selon vos achats de nos produits et services et l'utilisation que vous en faites. Nous pouvons également communiquer avec vous afin de vous informer de moyens d'économiser et de lancements de nouveaux produits et services ou afin de vous transmettre toute autre information utile, en utilisant divers moyens, notamment en vous téléphonant. Vous pouvez gérer vos préférences de communications en téléphonant à notre service à la clientèle (voir l'**article 45**). Vous continuerez à recevoir des messages liés aux services même si vous choisissez de ne pas recevoir de communications aux fins de commercialisation.

### Suspension et fin du contrat

- 40. Suspension et résiliation des services par Ontera.** Nous pouvons suspendre les services ou y mettre fin, en tout ou en partie, lorsque vous êtes en défaut quant à l'une de vos obligations, y compris : a) vous omettez de faire vos paiements (sauf pour les frais contestés) ou accusez un retard dans le paiement de montants reportés en vertu d'une entente de paiement avec Ontera ; b) vous (ou tout autre utilisateur, qu'il soit ou non autorisé) utilisez ou permettez que soient utilisés les services en violation de la Politique d'utilisation responsable ; ou c) vous utilisez les services d'une manière incompatible avec votre profil d'utilisation courant. Vous êtes responsable du paiement des services même s'ils sont suspendus. Si le problème à l'origine de la suspension n'a toujours pas été réglé dans un délai de **14** jours suivant la date de suspension, nous pouvons mettre fin aux services et reprendre possession de notre équipement. Si vous souhaitez reprendre votre abonnement aux services, vous devrez payer toutes les sommes dues et les frais d'installation et d'activation applicables. Le cas échéant, nous nous engageons à respecter le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt et le Code sur les services Internet du CRTC.
- 41. Résiliation par le client.** Vous pouvez résilier un ou tous les services à tout moment en appelant notre service à la clientèle (voir l'**article 45**). La résiliation prend effet à la date de votre demande, ou à toute autre date postérieure que vous demanderez. Vous devrez alors retourner tout équipement loué ou prêté faute de quoi, vous devrez payer les frais de non-retour indiqués à l'Annexe A.
- 42. Maintien de ce contrat au-delà de sa résiliation.** Les droits et les obligations qui, de par leur nature, sont maintenus à la résiliation demeureront en vigueur même après la résiliation du service ou du contrat. Les articles suivants font partie de ces droits et obligations, mais sans s'y limiter : les **articles 11 à 16** (Frais et facturation), l'**article 25** (Responsabilité à l'égard de l'équipement), les **articles 3434 à 36** (Garanties et responsabilités), les **articles 37 à 39** (Vos renseignements personnels) et cet **article 42**.

### Communiquer avec Ontera

- 43. Contrat offerts sous d'autres formats.** Vous pouvez demander d'autres formats et obtenir de plus amples renseignements au sujet des services d'accessibilité d'Ontera en appelant notre service à la clientèle (voir l'**article 45**). Pour joindre le Centre de services d'accessibilité par l'entremise d'un ATS : 1 800 855-0511.
- 44. Période d'essai du service d'Internet pour les personnes handicapées.** Si vous (ou un membre de votre ménage) êtes une personne handicapée cliente des services Internet, vous avez droit à une période d'essai de **30** jours afin de déterminer si le service Internet et l'équipement connexe répondent à vos besoins. Durant cette période d'essai, vous pourrez utiliser la capacité Internet mensuelle précisée dans le forfait que vous avez choisi. Pour obtenir plus de renseignements, communiquer avec notre service à la clientèle.
- 45. Questions au Service à la clientèle.** Pour toute question, contactez notre service à la clientèle : C.P. 628, North Bay (Ontario), P1B 8J5, par téléphone au 1 888 566-8372 ou par courriel à [customer.service@ontera.ca](mailto:customer.service@ontera.ca).
- 46. Plaintes.** Si vous avez une plainte et que notre service à la clientèle n'a pas été en mesure de la résoudre à votre satisfaction, vous pouvez communiquer avec le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécom-télévision (« CPRST ») : C.P. 56067, Place Minto RO, Ottawa (Ontario) K1R 7Z1. Sans frais : 1 888 221-1687. ATS : 1 877 782-2384. Télécopieur : 1 877 782-2924. Courriel : [response@ccts-cprst.ca](mailto:response@ccts-cprst.ca). Site Web : [ccts-cprst.ca](http://ccts-cprst.ca).
- 47. Code sur les services Internet.** Vous pouvez trouver de l'information au sujet du Code sur les services Internet du CRTC à l'adresse [crtc.gc.ca](http://crtc.gc.ca).

---

## Engagement en ce qui concerne la protection des renseignements personnels

Nos Compagnies<sup>(1)</sup> s'engagent à préserver la confidentialité, l'exactitude et la sécurité de vos renseignements personnels. Aux termes de la Politique sur la protection de la vie privée d'Ontera, les « renseignements personnels » sont des renseignements sur vous qui permettent de vous identifier et qui sont protégés par la loi. Cet engagement en ce qui concerne la protection des renseignements personnels est un sommaire de notre Politique sur la protection de la vie privée et il met l'accent sur les points importants qui peuvent vous intéresser.

**1. À quels renseignements notre Politique sur la protection de la vie privée s'applique-t-elle?** Tous les renseignements personnels que nous recueillons, utilisons ou communiquons au sujet de nos clients qui sont des personnes physiques et de nos utilisateurs autorisés sont visés par cette Politique sur la protection de la vie privée. Ces renseignements peuvent comprendre votre nom, votre adresse postale, votre adresse de courriel, votre numéro de téléphone, des renseignements sur le crédit et des dossiers de facturation ou de service. Les lois applicables prévoient certaines exceptions quant à ce qui est habituellement considéré comme des renseignements personnels.

**2. À quel moment les Compagnies recueillent-elles des renseignements personnels?** Nous recueillons des renseignements au cours des processus de demande de renseignements, d'activation ou d'achat d'un produit ou service, lorsque nous vous fournissons un service (y compris du soutien technique ou pendant le traitement des réclamations et de services de garantie/réparation), automatiquement, lorsque vous utilisez les produits ou services ou que vous visitez nos sites Web, lorsque vous téléphonez à un centre d'appels et à l'aide des caméras de sécurité lorsque vous effectuez du magasinage à l'un des commerces de détail de l'entreprise et également auprès de tiers, comme les agences de crédit ou les autres tiers avec qui vous avez eu une relation de paiement.

**3. Comment les Compagnies recueillent-elles mes renseignements personnels?** Nous recueillons des renseignements à l'une des fins suivantes :

- établir et maintenir des relations commerciales responsables avec vous et vous fournir un service continu;
- tenter de comprendre les besoins et les préférences de nos clients et pour déterminer votre admissibilité aux produits et services;
- recommander des produits et services qui répondent à vos besoins;
- concevoir, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et services;
- gérer et élargir nos activités commerciales;
- satisfaire à nos exigences juridiques et réglementaires.

Au besoin, nous vous demanderons de nouveau votre consentement avant d'utiliser vos renseignements personnels à toute nouvelle fin au-delà de celles qui sont énumérées ci-dessus.

**4. À quel moment mes renseignements personnels sont-ils communiqués?** Vos renseignements personnels peuvent aussi être communiqués parmi les Compagnies et les marques, y compris Virgin Mobile et La Source. Nous pouvons communiquer certains de vos renseignements personnels dans plusieurs situations et aux fins énoncées dans notre Politique sur la protection de la vie privée, par exemple lorsque nous avons obtenu votre consentement exprès ou implicite. Au besoin, nous vous demanderons de nouveau votre consentement avant de communiquer vos renseignements personnels.

**5. Comment mes renseignements personnels sont-ils protégés?** Nous utilisons des mesures de protection techniques et opérationnelles appropriées qui varient en fonction de la sensibilité des renseignements personnels en question. Tous nos employés qui ont accès à des renseignements personnels sont tenus d'en préserver la confidentialité. Les renseignements personnels que nous communiquons à des tiers sont régis par notre Politique sur la protection de la vie privée, par l'application de mesures de protection comparables dans nos ententes commerciales ; ils sont également protégés par des mesures de protection supplémentaires, au besoin, en fonction de la sensibilité des renseignements personnels en cause.

**6. Puis-je me soustraire à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de mes renseignements personnels par les Compagnies?** Parfois. Vous pouvez décider que vos renseignements personnels ne seront pas utilisés pour un éventail de nos communications marketing, y compris le télémarketing ou le marketing postal, les messages électroniques commerciaux comme les courriels et les messages texte. Toutefois, lorsque l'obtention de vos renseignements personnels est raisonnablement nécessaire pour vous offrir les services que vous avez demandés ou pour le fonctionnement de notre réseau, vous ne pouvez pas continuer à utiliser les services tout en vous soustrayant à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels, car ce sont des conditions de service. Dans ces circonstances, vous devez mettre fin à vos services afin que cesse la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels.

**7. Où puis-je trouver une copie de la Politique sur la protection de la vie privée?** Vous pouvez obtenir une copie de la Politique sur la protection de la vie privée en ligne sur [bell.ca/confidentialite](http://bell.ca/confidentialite) ou en communiquant avec le Bureau de Bell pour la protection de la vie privée en utilisant les coordonnées fournies ci-après. Veuillez également consulter nos pages Web sur la vie privée à [bell.ca/confidentialite](http://bell.ca/confidentialite) afin d'obtenir de plus amples renseignements. Les pages Web [bell.ca/confidentialite](http://bell.ca/confidentialite) comprennent une foire aux questions relatives à la vie privée.

**8. Avez-vous d'autres questions ou préoccupations en ce qui concerne nos pratiques en matière de protection de la vie privée?** Si vous avez toujours des préoccupations non résolues en ce qui concerne la protection de la vie privée, vous pouvez communiquer avec nous au numéro figurant sur votre facture. Si un représentant du service à la clientèle n'a pas été en mesure de résoudre vos préoccupations à votre satisfaction, veuillez communiquer avec notre Bureau pour la protection de la vie privée de Bell :

160, rue Elgin, Ottawa (Ontario) K2P 2C4 ou [privacy@bell.ca](mailto:privacy@bell.ca)

<sup>(1)</sup> Dans cet engagement, les termes « nous », « notre », « nos » et « Compagnies » font référence aux sociétés et aux marques de la famille Bell comme elles existent au fil du temps, y compris : Bell Aliant, Bell Canada, Bell ExpressVu SEC (Bell Télé Satellite), Bell Média, Bell Mobilité, Bell MTS, Virgin Mobile Canada, La Source, Cablevision du Nord, DMTS, KMITS, NorthernTel, Ontera, Solo Mobile, Télébec, Maskatel, Compagnie de téléphone de Saint-Victor, Téléphone Saint-Éphrem, Téléphone Upton et Xittel.

## Annexe A Frais

Outre les frais figurant aux détails des services ou à [www.ontera.ca](http://www.ontera.ca), dans la mesure permise par les lois applicables, certains des frais suivants associés à votre compte ou à vos services peuvent vous être imputés. Tous les frais sont sujets à modification, conformément au contrat. Tous les frais font également l'objet des taxes applicables, et s'appliquent à chaque survenance de l'opération en cause, à moins qu'Ontera ne précise le contraire. D'autres frais supplémentaires que ceux indiqués ci-après peuvent également s'appliquer selon le service demandé auprès d'Ontera ou l'adresse de service. Vous recevrez un avis préalable de ces frais additionnels, c'est-à-dire avant qu'ils vous soient facturés. Les frais peuvent être inférieurs à ceux indiqués, selon le cas, l'endroit ou les lois applicables.

FRAIS DE COMPTE	MONTANT
Frais de retard	<b>1 %/mois ou 12,68 %/année</b>
Frais de réactivation (compte suspendu pour cause de non-paiement)	<b>33,00 \$</b>
Chèque sans provision, paiement refusé, paiement préautorisé refusé	<b>25,00 \$</b>
Frais de réimpression de facture papier	<b>5,00 \$/facture</b>
Suspension temporaire	<b>40,00 \$ (min. 2 semaines à 3 mois) 50,00 \$ (4 à 6 mois)</b>
FRAIS DE SERVICE	MONTANT
Téléphonie résidentiel	
Frais de traitement de la demande	<b>15,00 \$ 8,25 \$ (Iroquois Falls)</b>
Frais de connexion au réseau	<b>18,00 \$ 22,00 \$ (Iroquois Falls)</b>
Frais de visite à domicile	<b>15,00 \$ 9,00 \$ (Iroquois Falls)</b>
Frais de travail à domicile	<b>12,00 \$ 11,00 \$ (Iroquois Falls)</b>
Internet	
Frais uniques d'installation d'Internet	<b>35,00 \$</b>
Filtre ADSL	<b>5,00 \$</b>
Frais pour non-retour d'un modem	<b>75,00 \$</b>

## Annexe B Utilisation responsable des services

L'abus ou la mauvaise utilisation de nos services ou de notre réseau peuvent avoir des incidences sur nos clients et il s'agit de quelque chose que nous prenons très au sérieux **et qui peut entraîner la résiliation de ce contrat (voir l'article 40), ou mener à des accusations criminelles ou civiles.** N'oubliez pas que les services comprennent l'équipement d'Ontera. Ontera peut modifier, supprimer ou désactiver le logiciel utilisé dans votre équipement afin que votre équipement ne fonctionne plus ou immédiatement suspendre, restreindre, changer ou résilier la totalité ou une partie des services ou encore prendre toutes les mesures de sauvegarde nécessaires, si nous avons des motifs raisonnables de croire au non-respect des présentes dispositions (y compris par tout utilisateur, autorisé ou non). Par exemple, il vous est interdit de faire l'ensemble de ce qui suit :

- a) d'utiliser un service, ou d'en permettre ou faciliter l'utilisation dans un but illégal, aux fins d'une infraction criminelle ou civile ou d'une atteinte aux droits de propriété intellectuelle, à des fins de harcèlement (y compris des transmissions ou appels perturbateurs, intimidants, importuns ou offensants), ou d'une manière qui contrevient à une loi ou un règlement ou aux politiques d'un hôte Internet, ou entraîne une perturbation des activités réseau d'Ontera (y compris empêcher une utilisation équitable et proportionnée par les autres);
- b) d'installer ou d'utiliser tout service ou d'en permettre l'utilisation sans lire et accepter les conditions de tout contrat de licence distinct ou les conditions d'utilisation qu'Ontera vous a fournies pour l'utilisation du logiciel, du contenu (y compris la Programmation) et de la documentation (le cas échéant) relativement aux services ou en violation de ces conditions;
- c) de permettre ou de faciliter la transmission de messages non sollicités comme les pourriels ou l'hameçonnage. Ontera peut (i) filtrer tout courriel qu'Ontera considère du pourriel de votre boîte de réception vers un dossier antipourriel et le supprimer ; et (ii) fixer une limite au nombre de messages qu'un client peut envoyer ou recevoir par courrier électronique;

**d)** de télécharger en aval ou en amont, de rendre disponibles, de transmettre, d'afficher, de publier, de diffuser, de recevoir, de récupérer, de stocker ou de lier ou d'autrement reproduire, offrir, distribuer, permettre l'accès ou rendre accessibles des renseignements, un logiciel, du contenu, des fichiers ou tout autre élément qui (i) est confidentiel ou protégé par les droits d'auteur ou tout autre droit de propriété intellectuelle, sans l'obtention préalable de l'autorisation du titulaire de ces droits ; (ii) est diffamatoire, discriminatoire, violent ou obscène, qui constitue une exploitation des enfants ou de la propagande haineuse ; (iii) constitue une atteinte à la vie privée, une falsification, une usurpation ou appropriation de la personnalité ou l'établissement d'un lien ou d'un cadrage non autorisé ; ou (iv) est conçu pour aider l'utilisateur à faire échec aux mesures de protection technologiques (comme les géoblocages, l'enregistrement et tout autre mécanisme antivol) ou à utiliser de manière frauduleuse des services de télécommunications ou de radiodiffusion;

**e)** d'utiliser tout service à d'autres fins que pour un usage privé, personnel, familial ou domestique (par exemple, aux fins de revente, de remise sur le marché, de transfert, de partage ou de réception de frais ou d'autres avantages pour l'utilisation d'un service);

**f)** de partager toute information quant à votre compte ou d'authentification (par exemple, tout nom d'utilisateur ou mot de passe) susceptible d'être utilisée pour accéder aux services avec toute personne qui ne réside pas, présentement, à votre résidence privée indiquée comme votre adresse de service;

**g)** de tenter de recevoir un service sans payer les frais applicables, de modifier ou de désassembler notre équipement, de changer tout identificateur attribué par Ontera ou une compagnie de Bell, de tenter de contourner le réseau d'Ontera, ou de restructurer, débrancher, retirer, réparer ou autrement perturber les services, notre équipement ou nos installations;

**h)** d'adapter, de reproduire, de traduire, de modifier, de décompiler, de désassembler, de désosser ou d'autrement perturber les logiciels, les applications ou les programmes utilisés en relation avec les services (qui sont détenus en propriété ou utilisés sous licence par Ontera) à toute autre fin, y compris aux fins de « mise à l'essai » ou de recherche ; ou de modifier, d'altérer ou de maquiller les marques de commerce ou autres éléments de propriété intellectuelle auxquels le client a accès par les services ou d'utiliser toute indemnité ou propriété intellectuelle autrement qu'aux fins expresses pour lesquelles vous avez accès à cette propriété intellectuelle dans le cadre des services;

**i)** d'afficher ou de transmettre toute information ou tout logiciel contenant un virus, un robot d'annulation de message, un cheval de Troie, un ver ou une autre composante destructrice ou perturbatrice ou de poser un geste propre à compromettre la sécurité de votre hôte Internet, du réseau d'Ontera ou de tout autre client d'Ontera de quelque façon que ce soit (y compris d'analyser ou de pénétrer les mécanismes de sécurité d'un hôte);

**j)** d'avoir, envers les employés, fournisseurs, mandataires ou représentants d'Ontera des propos ou des gestes constituant du harcèlement ou des mauvais traitements, verbaux, écrits ou autres.

**Accès équitable au réseau, fonctionnement efficace et utilisation responsable des Services.** Ontera s'efforce d'assurer l'accès équitable au réseau pour tous les utilisateurs ainsi que le fonctionnement continu efficace des services Internet. Les méthodes qu'utilise Ontera pour gérer les ressources du réseau comprennent les suivantes : a) la priorisation et la dépriorisation de l'accès au réseau; b) des pratiques de gestion du trafic sur Internet telles que l'attribution de bandes passantes (ce qui pourrait avoir une incidence sur la vitesse), des filtres pour pourriels et le contenu malveillant ou illicite, des mécanismes liés aux antivirus ou des autres mesures de protection de l'intégrité du réseau (telles que le blocage de votre trafic ou d'autre trafic dans les cas d'attaques par déni de service), le tout d'une manière conforme aux lois applicables. Pour obtenir une description de nos pratiques de gestion du trafic Internet, visiter [www.ontera.ca/PGTI](http://www.ontera.ca/PGTI).