

CONVENTION DE SERVICE – PARTIE 2

MODALITÉS GÉNÉRALES POUR LE QUÉBEC

VEUILLEZ CONSERVER CE DOCUMENT À DES FINS DE CONSULTATION FUTURE



A) Votre Service

1. Cogeco Connexion inc. («**Cogeco**», «**nous** », « **notre** » ou « **nos** ») vous offre le service de télécommunications que vous avez choisi et qui est décrit dans les premières pages de votre Convention de service («**Service**»).
2. Votre Service est pour un usage exclusivement personnel et résidentiel.



B) Gestion de votre Convention - Informations

3. Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements sur les frais payables aux termes de votre Convention en consultant le site Web de cogeco.ca ou en communiquant avec notre service à la clientèle au numéro indiqué à la première page de votre Convention.
4. Vous pouvez gérer votre compte, incluant votre facturation, et votre Service en accédant à votre espace client qui se trouve sur cogeco.ca.
5. Pour toutes informations sur la manière de contacter notre service à la clientèle ou porter une plainte eu égard à votre Service, vous pouvez consulter le site Web <https://soutien.express.cogeco.ca>. Vous pouvez aussi contacter le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) à ccts-cprst.ca
6. Vous êtes également encouragé à consulter le Code sur les Services Internet, disponible à l'adresse suivante : crtc.gc.ca/fra/archive/2019/2019-269.htm.

Début et durée de votre Convention

7. Votre Convention entre en vigueur à compter de la date mentionnée sur la première section de votre Convention de Service.
8. Votre Convention est à durée indéterminée, c'est-à-dire, qu'elle n'a pas de date de fin et qu'elle se renouvelle automatiquement à tous les mois.

Vous pouvez mettre fin à votre Convention

9. À tout moment, vous pouvez mettre fin à votre Convention ou à votre Service en communiquant avec notre service à la clientèle au numéro indiqué à la première page de la partie 1 de votre Convention et spécifiant la date de fin requise.
10. Vous êtes responsable de payer le prix du Service fourni jusqu'au jour où votre Convention prend fin. Vous devez également payer tous les soldes accumulés et impayés à la date de fin de votre Convention.

Nous pouvons mettre fin à votre Convention ou interrompre votre service

11. Avant de mettre fin à votre Convention, à quelque moment que ce soit et pour quelque raison que ce soit, nous vous en informons par écrit au moins **60 jours** à l'avance.
12. Ce délai est réduit à **14 jours** si nous mettons fin à votre Convention ou interrompons votre Service parce que vous n'avez pas respecté l'un de vos engagements de votre Convention.
13. Vous ne recevrez aucun avis si (i) nous devons prendre des mesures immédiates pour protéger notre réseau ou celui de nos partenaires ou permettre un accès équitable de nos services à tous nos utilisateurs, (ii) votre Service et nos équipements sont utilisés de manière abusive ou frauduleuse ou pour tout autre motif sérieux, (iii) votre Service et nos équipements sont utilisés de manière contraire à la loi, ou (iv) vous faites preuve d'un comportement abusif, violent, destructeur, menaçant ou de harcèlement.

14. Nous ne pourrions toutefois pas débrancher votre Service lorsque (i) vous contestez le bien-fondé du débranchement, (ii) vous effectuez le paiement pour les montants impayés non contestés ou (iii) nous n'avons pas de motif raisonnable de croire que l'objet du différend que vous soulevez est de se soustraire aux paiements ou de les retarder.

Modifications à votre Convention

15. À tout moment, nous pouvons modifier votre Convention, y compris le prix et la nature du service offert. Nous vous informerons de toute modification au moins **30 jours** avant son entrée en vigueur (**60 jours** pour le service Internet haute vitesse), par un avis écrit, qui traite uniquement de ce sujet. Cet écrit indiquera clairement et lisiblement (i) la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, (ii) la date d'entrée en vigueur de la modification et (iii) vos droits de refus et de résiliation énoncés au paragraphe suivant.

16. Si la modification entraîne l'augmentation de votre obligation ou la réduction de notre obligation, vous pourrez refuser cette modification, et résilier votre Convention sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, en nous transmettant un avis à cet effet au plus tard **30 jours** suivant l'entrée en vigueur de la modification. À défaut de transmettre ledit avis, vous serez réputé avoir accepté la modification.



C) Vos engagements relatifs à la gestion de vos accès et de vos renseignements personnels

17. Nous ne garantissons pas la sécurité de vos données, de vos fichiers, de votre vie privée, de votre accès à Mon Compte ou à Internet et des équipements. À vous de bien les protéger! Vous pourriez, par exemple, utiliser des mots de passe pour contrôler les accès, faire des copies de sauvegarde de vos données, installer des logiciels de protection de données, installer un contrôle parental, etc. Tout dommage qui pourrait en découler sera à votre seule charge.
18. Nous pouvons recueillir des renseignements personnels (tels que, sans limitation, votre nom, vos coordonnées, vos informations bancaires, , information de carte de crédit, votre date de naissance, etc.) auprès de vous ou auprès d'autres personnes et organismes, si vous y consentez ou si la loi nous le permet. Vous vous engagez à nous fournir des renseignements exacts et complets associés à votre compte et à nous aviser de tout changement pendant la durée de votre Convention.
19. Nous vous attribuons de façon dynamique des adresses IP que nous pouvons modifier à notre discrétion, à tout moment et sans préavis. Nous n'assumons aucune responsabilité, quelle qu'elle soit, à l'égard des réclamations, des dommages, des pertes ou des frais découlant d'un changement dans l'adresse IP ou se rapportant à celui-ci.
20. Nous savons à quel point il est important de protéger vos renseignements personnels. Nous vous invitons à prendre connaissance de nos politiques en matière de vie privée qui vous donneront de plus amples renseignements sur la confidentialité de vos renseignements personnels en visitant <https://cogeco-public-assets.s3.us-east-2.amazonaws.com/Privacy+Policy+FR>.



D) Vos engagements généraux

21. Vous devez vous assurer que votre Service est utilisé conformément à votre Convention et aux lois et règlements applicables et suivre les manuels d'utilisation et d'installation des équipements qui vous sont loués ou vendus. Vous devez notamment vous assurer que :
 - a) Le matériel que vous transmettez ou publiez par l'intermédiaire de votre Service n'est pas distribué en violation de droit de propriété intellectuelle ou que ce matériel n'est pas obscène, diffamatoire ou qu'il ne constitue pas une menace illégale;
 - b) Que votre Service ne soit pas utilisé pour enfreindre la sécurité d'un autre utilisateur ou pour tenter d'accéder à l'ordinateur, aux logiciels ou aux données d'une autre personne sans que celle-ci le sache et y consente par écrit, ni pour tenter de contourner l'authentification de l'utilisateur ou la sécurité de tout hôte, réseau ou compte;
 - c) Votre Service n'est pas utilisé pour envoyer sans discernement des messages non sollicités, indésirables, non pertinents ou inappropriés, particulièrement le postage en vrac de publicité commerciale (pollupostage);
 - d) L'utilisation de votre Service ne va pas perturber le fonctionnement des services, de l'équipement ou du réseau d'un autre utilisateur, de Cogeco ou de l'un de nos partenaires.
22. Vous devez nous informer immédiatement en contactant notre service à la clientèle au numéro indiqué à la première page de la première partie de votre Convention ou en accédant au cogeco.ca, de tout vol ou utilisation illégale de votre service ou de l'équipement qui vous a été prêté ou loué ou de votre compte.
23. Vous vous engagez à ne pas revendre ou transférer l'utilisation de votre Service ou de l'équipement à une autre personne à quelque fin que ce soit ni facturer des frais aux fins de l'utilisation de votre Service, sans notre permission écrite préalable.

Accès à votre domicile

24. Vous nous autorisez, ainsi que nos mandataires, à accéder à votre domicile ou à tout autre endroit où votre Service est fourni, durant nos heures habituelles d'ouverture, pour nous permettre (i) d'installer, d'inspecter, de réparer, de restaurer ou d'entretenir tout équipement raccordé à notre réseau, (ii) de régler une panne ou autre problème qui affecte notre réseau, ou (iii) d'assurer le respect de nos obligations.
25. Si vous n'êtes pas propriétaire des locaux où votre Service est fourni, vous confirmez avoir reçu le consentement du propriétaire des locaux afin de nous permettre de faire les travaux nécessaires.

Factures et paiements

26. Vous devez régler les frais relatifs à votre Service fourni selon votre Convention.
27. Vos comptes sont payables en dollars canadiens, intégralement au plus tard à la date indiquée sur votre facture.

28. La méthode de paiement qui s’offre à vous est par prélèvement automatique sur votre carte de crédit, en conformité avec votre préautorisation donnée sur notre portail.

Frais pour les factures payées en retard

29. Nous pouvons transmettre votre dossier à une agence de recouvrement si votre facture n’est pas payée **60 jours** après la date d’échéance. Nous pouvons aussi suspendre votre Service ou mettre fin à votre Convention (voir le paragraphe 11).

Utilisation de l’équipement et de votre Service

30. Lorsque vous utilisez votre Service, vous pouvez uniquement utiliser les équipements prêtés, loués ou vendus par Cogeco. Nous n’avons pas l’obligation d’apporter un soutien technique, de quelque façon, pour la connexion à d’autres réseaux, d’autres équipements ou leur raccordement.
31. Vous vous engagez à utiliser les équipements uniquement à l’adresse mentionnée sur votre Convention, à moins d’avoir de contacté notre service à la clientèle au préalable.



E) Effets du non-respect de l’un de vos engagements

32. Nous pouvons suspendre votre Service, le débrancher ou mettre fin à votre Convention en respectant les conditions prévues aux paragraphes 11 à 14.
33. Nous pouvons restreindre, bloquer, suspendre ou débrancher votre Service sans avis, délai ni responsabilité envers vous, si nous avons des doutes raisonnables ou qu’il est établi que notre équipement fait l’objet d’une fraude ou semble associé à telle fraude, à une utilisation illégale ou inappropriée, ou qu’il est utilisé de façon à mettre en péril notre réseau ou son utilisation par quiconque.
34. Si nous subissons un dommage, vous devez nous dédommager (y compris pour les dommages indirects, spéciaux, punitifs, les pertes de revenus ou de bénéfices). Si vous subissez de tels dommages, nous n’en sommes pas responsables.
35. Certains frais de reconnexion pourraient vous être facturés, notamment si la visite d’un technicien est nécessaire pour rétablir votre Service et qu’il est jugé que le problème n’est pas attribuable au réseau ou à notre équipement.



F) Location d’équipements

Dispositions générales

36. L’équipement qui vous est prêté ou loué par Cogeco, demeure, en tout temps, la propriété de Cogeco.
37. Vous devez protéger et sécuriser l’équipement qui vous est prêté ou loué et l’utiliser avec soin, prudence et diligence.
38. Vous ne devez pas modifier ou altérer notre équipement ou nos logiciels qu’ils soient raccordés ou non à notre réseau, y compris leur configuration.
39. Vous ne pouvez pas autoriser une autre personne à effectuer des travaux, des réparations ou des modifications sur notre équipement, sauf si nous y consentons expressément au préalable. Si vous souhaitez déplacer notre équipement, contactez notre service à la clientèle avant de le déplacer.
40. Vous assumerez le coût total de la réparation ou du remplacement de notre équipement perdu ou endommagé par votre faute.
41. Vous devez nous retourner notre équipement prêté ou loué le plus rapidement possible lorsque votre Convention prend fin, soit à l’une de nos places d’affaires, soit en contactant notre service à la clientèle.

Mentions exigées par la Loi sur la protection du consommateur

42. Contrat autre qu’un contrat de crédit qui contient une clause de réserve de propriété

Si le consommateur n’exécute pas son obligation de la manière prévue à la présente Convention, le commerçant peut:

- a) Soit exiger le paiement immédiat des versements échus;
- b) Soit reprendre possession du bien qui fait l’objet de la Convention.
- 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.

Si le consommateur remet le bien au commerçant, son obligation en vertu de votre Convention est éteinte et le commerçant n’est pas tenu de lui remettre les paiements qu’il en a reçus.

Si le consommateur a payé au moins la moitié de la somme de l’obligation totale et du versement comptant avant de devenir en défaut, le commerçant ne peut reprendre le bien sans avoir d’abord obtenu la permission du tribunal.

Contrat de louage à long terme

Le consommateur ne détient aucun droit de propriété sur le bien loué.

Le commerçant assume les risques de perte ou de détérioration par cas de force majeure du bien qui fait l’objet de la Convention, 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 à la présente Convention, le commerçant peut:

- a) Soit exiger le paiement immédiat des versements échus;
- b) Soit reprendre possession du bien qui fait l’objet de la Convention.

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, la convention est résiliée de plein droit. Le commerçant n’est alors pas tenu de remettre au consommateur le montant des paiement 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 de la convention.

Le commerçant a l’obligation de minimiser ses dommages.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 15, les paragraphes a et c de l’article 138, les article 139 à 142, ainsi que les articles 103, 150.10, 150.11 et 150.13 à 150.17 de la *Loi sur la protection du consommateur* (chapitre P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l’Office de la protection du consommateur.



G) Conditions pouvant affecter votre Service

43. Il nous est impossible de garantir que le Service fourni ne sera jamais indisponible, inaccessible, ralenti, instable ou limité.
44. Nous ne pouvons pas être tenus responsables (y compris les dommages indirects, spéciaux, punitifs et les pertes de revenus ou de bénéfices que vous pourriez subir) notamment dans les situations suivantes :
- a) Des situations hors de notre contrôle telles que, notamment, délais de transmission causés par des interférences, défaillance d’équipements, pannes électriques ou d’installations appartenant à d’autres entreprises, faute commise par d’autres entreprises et qui affectent notre réseau ou autres cas.
- b) Des travaux de maintenance que nous faisons occasionnellement afin de nous assurer du bon fonctionnement et de l’amélioration de notre réseau qui peuvent occasionner des interruptions ou des ralentissements de service.
- c) De la gestion du trafic lorsqu’une quantité importante de données est envoyée de votre équipement Internet; laquelle ralenti votre Service.
- d) Des problèmes liés à la transmission, le stockage ou l’accessibilité de matériel disponible par l’intermédiaire de votre Service.
- e) Du déplacement d’équipement sans notre consentement ou du raccordement d’équipements de communication non vocaux, notamment les dispositifs de surveillance médicale et les systèmes de sécurité à domicile.
45. Nous demeurons responsables uniquement des conséquences directes causées par notre fait personnel ou par celui de l’un de nos représentants. Dans de tels cas, notre responsabilité maximale se limite à la somme totale que vous nous avez versée aux termes de votre Convention pendant la période **12 mois** précédant la réclamation. Par contre, il n’y aura pas de limite de responsabilité dans des cas de décès, préjudice corporel, négligence grave ou faute délibérée de notre part.



H) Engagement de nous indemniser en cas de poursuite liée à l’utilisation de votre Service ou de l’équipement

46. Vous pourriez être tenu responsable de nos dommages, y compris nos honoraires d’avocat, si la cause d’action résulte par exemple (i) du fait que vous n’avez pas respecté votre Convention ou une loi applicable (ii) de l’utilisation illégale ou inappropriée de votre Service ou (iii) du fait que vous avez affiché ou transmis du matériel au moyen de votre Service.



I) Dispositions générales

- 47. Nous pouvons ne pas exiger l’application de l’une des dispositions de votre Convention. Ceci ne constitue pas une renonciation à notre droit de pouvoir le faire à tout moment.
- 48. Si l’une des dispositions de votre Convention est jugée invalide ou inexécutoire, les autres parties continueront d’avoir plein effet.
- 49. Vous ne pouvez pas céder ou transférer votre Convention ou votre équipement loué ou prêté par Cogeco, sans avoir au préalable obtenu notre consentement écrit. Toute cession, en l’absence de notre consentement, sera réputée nulle et de nul effet. Nous pouvons céder tout ou partie de votre Convention sans votre consentement.
- 50. Votre Convention est régie par les lois en vigueur dans la province de Québec et elle doit être interprétée conformément à celles-ci.

Dernière révision : le 22 septembre 2025