

Que trouve-t-on dans les modalités de service de Bell Internet Câble?

Notre contrat avec vous

1. Comment est-ce que j'accepte ce Contrat et que couvre-t-il?
2. Quelle est la durée du Contrat?
3. Est-ce que Bell peut modifier le Contrat?
4. Est-ce que je peux faire des modifications?
5. Est-ce que le Contrat ou les Services peuvent être transférés?

Vos renseignements et vos préférences de communication

6. Êtes-vous responsable de mes renseignements personnels?
7. Est-ce que vous collectez, utilisez ou communiquez les renseignements relatifs à mon crédit?
8. Comment puis-je m'assurer que vous disposez des coordonnées exactes pour mon compte?
9. Comment puis-je gérer mes préférences de communication?
10. Qu'arrive-t-il à mes renseignements personnels si je change d'équipement?

Facturation et paiement

11. Comment me facturez-vous les Services?
12. Quand mon paiement est-il dû?
13. Quand allez-vous facturer ma carte de crédit ou débiter mon compte bancaire?
14. Comment puis-je contester des Frais sur ma facture?
15. Comment fonctionnent les offres?
16. Est-ce qu'un dépôt ou un paiement provisoire peut être exigé?
17. Que se passe-t-il si j'ai un autre compte avec une société de Bell qui est en souffrance?

Services

18. Dans quelles circonstances n'êtes-vous pas en mesure d'installer les Services tels que commandés?
19. Quels facteurs peuvent avoir une incidence sur la performance des Services?
20. Quel est l'impact d'une panne de courant sur mes Services?
21. Est-ce que les identifiants que vous m'attribuez m'appartiennent?
22. Comment puis-je transférer les Services?
23. Comment gérez-vous mon contenu?
24. Appliquez-vous une Politique d'utilisation responsable?
25. Comment est-ce que Bell assure l'accès équitable au réseau et le fonctionnement efficace des Services?
26. Est-ce que les autres fournisseurs ont des pratiques de gestion du trafic Internet?
27. Comment suis-je responsable de mon compte?
28. Est-ce qu'il peut arriver que les équipements ou les réseaux soient remplacés?
29. Est-ce que vous modifiez les logiciels?

Équipement

30. Comment puis-je obtenir l'équipement auprès de vous et comment est-il installé?
31. Et si je choisis l'auto-installation?
32. Quand avez-vous besoin d'accéder à mes lieux?
33. Quand faut-il que je retourne l'équipement?

Garanties et notre responsabilité

34. Quelles sont les garanties sur les Services ou l'équipement?
35. Donnez-vous des crédits en cas de panne de service?
36. Comment est-ce que Bell limite sa responsabilité?

Annulation et suspension des Services

37. Comment puis-je annuler mes Services?
38. Que dois-je payer après l'annulation?
39. Pouvez-vous annuler ou suspendre mes Services ou mettre fin au Contrat?
40. Qu'arrive-t-il si mes Services sont suspendus?
41. Est-ce qu'une partie de ce Contrat continue de s'appliquer après l'annulation des Services?

Pour en savoir plus/Communiquer avec nous

42. Ce Contrat est-il offert sous d'autres formats?
43. Si j'ai un handicap, ai-je droit à une période d'essai?
44. Qu'arrive-t-il si j'ai une plainte non résolue?

Engagement sur la protection de la vie privée

Annexe A – Politique d'utilisation acceptable

Modalités de service de Bell Internet Câble

Ce contrat est entre vous et Bell Canada pour l'Internet câble (« Bell » ou « nous »).

Bell relève de la réglementation fédérale et le Contrat est régi par les lois fédérales du Canada, y compris le Code sur les services Internet du CRTC. Vous trouverez plus d'information sur ce Code sur crtc.gc.ca. Les lois provinciales peuvent aussi s'appliquer.

Notre contrat avec vous

1. Comment est-ce que j'accepte ce Contrat et que couvre-t-il?

Les détails de vos services, les présentes modalités de service et toute annexe jointe font partie de votre contrat avec nous (« Contrat »). Vous acceptez les modalités du Contrat en commandant ou en utilisant les Services.

Le Contrat couvre les Services que nous vous fournissons, y compris :

- votre forfait mensuel et toutes les fonctionnalités qui y sont liées;
- l'équipement ou les installations qui nous appartiennent et l'équipement que nous vous louons (« Notre équipement »);

(ensemble, « Services »; les références à « équipement » désignent à la fois Notre équipement et votre équipement).

2. Quelle est la durée du Contrat?

Les Services sont fournis sans durée établie, sauf si vous acceptez une durée de plus de 1 mois (« Période d'engagement »). À la fin de la Période d'engagement, nous continuerons de vous fournir le Service sans durée établie, aux prix alors en vigueur.

3. Est-ce que Bell peut modifier le Contrat?

Nous pouvons modifier les Services et toute modalité du Contrat, y compris augmenter les Frais (voir l'article 11). Si requis, nous vous aviserons de ces modifications par écrit, au moins 30 jours (60 jours pour certaines modifications liées aux services Internet) avant la date d'entrée en vigueur, en utilisant un moyen raisonnable pour le porter à votre attention, par exemple, en l'affichant sur bell.ca, en l'incluant sur ou avec votre facture, par la poste, par courriel ou par message texte.

Lorsque la loi applicable l'exige :

- l'avis de modification décrira la nouvelle clause ou la clause amendée et l'ancienne version de la clause, la date d'entrée en vigueur de l'amendement, ainsi que vos droits si vous n'êtes pas d'accord avec l'amendement; et
- si la modification augmente vos obligations ou réduit les nôtres, vous pouvez refuser l'amendement et annuler le Contrat sans pénalité, en nous avisant au plus tard 30 jours après la date d'entrée en vigueur de l'amendement.

Si vous refusez la modification, votre recours consiste à annuler le Service concerné ou le Contrat (voir les articles 37 et 38).

Aucune autre déclaration (écrite ou verbale) ne modifiera le Contrat.

4. Est-ce que je peux faire des modifications?

Vous ne pouvez pas modifier ces modalités de service de quelque manière que ce soit.

Vous pourriez être en mesure d'ajouter, de changer ou de retirer un Service. Dans certaines circonstances, vous pourriez avoir à payer des Frais d'annulation (voir l'article 38). Pour savoir si des frais additionnels s'appliquent, vérifiez les détails de votre forfait ou encore, allez sur MonCompte (moncompte.bell.ca), bell.ca ou communiquez avec nous.

Si vous déménagez, vous devrez peut-être changer vos Services ou votre forfait. Certains Services et forfaits ne sont offerts qu'à certains endroits.

5. Est-ce que le Contrat ou les Services peuvent être transférés?

Vous ne pouvez pas transférer ou céder le Contrat, votre compte ou les Services (y compris les données mensuelles) sans notre consentement écrit. Nous pouvons transférer ou céder tout ou partie de ce Contrat (y compris les droits sur les comptes débiteurs). Nous pouvons aussi déplacer les Services sur d'autres réseaux ou plateformes, ou changer de fournisseurs.

Vos renseignements et vos préférences de communication

6. Êtes-vous responsable de mes renseignements personnels?

Nous sommes responsable de la manière dont nous collectons, utilisons et divulguons vos renseignements personnels. Notre Engagement sur la protection de la vie privée, à la fin de ces modalités, est un résumé de notre Politique sur la protection de la vie privée et présente les points importants qui pourraient vous intéresser. Voir notre Politique sur la protection de la vie privée sur bell.ca/confidentialite.

7. Est-ce que vous collectez, utilisez ou communiquez les renseignements relatifs à mon crédit?

Pour évaluer votre solvabilité, mettre à jour vos renseignements, activer les Services ou pour contribuer aux efforts de recouvrement, nous pouvons :

- effectuer des vérifications de crédit;
- collecter et utiliser des renseignements sur votre crédit et vos antécédents de paiement auprès de Nos sociétés, d'agences d'évaluation du crédit ou de fournisseurs de crédit; ou
- divulguer votre crédit et vos antécédents de paiement à Nos sociétés, aux agences d'évaluation du crédit ou aux fournisseurs de crédit.

Nous pouvons aussi exiger un dépôt de garantie (voir l'article 16).

« **Nos sociétés** » incluent :

- Bell Canada, et les autres marques qu'elle opère (Acanac, Bell Aliant, Bell Aliant Maison intelligente, Bell MTS, Distributel, DMTS, EBOX, KMTS, Ontera, Primus et Virgin Plus);
- Bell Maison intelligente et Bell Sécurité et Domotique opérées par Les Industries AlarmForce inc.;
- Bell MTS Maison intelligente opérée par AAA Alarm Systems Ltd.;
- Bell Télé Satellite opérée par Bell ExpressVu SEC;
- Bell Mobilité inc., et les autres marques qu'elle opère (Lucky Mobile, Solo Mobile et Virgin Plus);
- Bell Média inc.; et
- d'autres affiliées et les marques qu'elles opèrent (B2B2C inc., Cablevision du Nord de Québec inc., Groupe Maskatel SEC, NorthernTel SEC, Northwestel inc., Oricom Internet inc., Télébec SEC et TotalTV inc.).

8. Comment puis-je m'assurer que vous disposez des coordonnées exactes pour mon compte?

Vous êtes responsable de tenir à jour :

- vos coordonnées y compris, l'adresse des lieux où les Services sont fournis (« **Adresse de service** »);
- votre adresse courriel; et
- vos informations de paiement.

Vérifiez sur MonCompte (moncompte.bell.ca) et appelez-nous pour confirmer que les renseignements dont nous disposons sont exacts.

9. Comment puis-je gérer mes préférences de communication?

Vous pouvez vous désabonner ou gérer vos préférences de communication pour les messages commerciaux électroniques sur bell.ca/preferences-courriel. Vous pouvez vous soustraire aux messages de télémarketing en appelant au 1 800 667-0123.

Même si vous choisissez de ne plus recevoir de communications marketing, vous continuerez de recevoir les communications relatives aux Services.

10. Qu'arrive-t-il à mes renseignements personnels si je change d'équipement?

Vous êtes responsable de supprimer tout renseignement personnel contenu sur l'équipement.

Facturation et paiement

11. Comment me facturez-vous les Services?

Les frais pour votre forfait mensuel sont facturés à l'avance.

Les autres frais, qui ne font pas partie de votre forfait mensuel, peuvent inclure et sont facturés comme suit :

- les options, comme les données additionnelles, à l'avance;
- les frais payables à l'utilisation ou d'utilisation additionnelle, au tarif en vigueur lors de l'achat ou de l'utilisation;
- les frais uniques lorsque vous les engagez, comme les frais d'administration, de traitement de paiement, de transaction, d'activation ou d'annulation (pour en savoir plus, voir bell.ca/residentiel-uniques);
- les frais de location de Notre équipement, à l'avance; et
- les frais de tiers à l'avance ou lorsqu'engagés;

(ensemble, « **Frais** »). Les taxes applicables sont en sus.

12. Quand mon paiement est-il dû?

Nous vous facturons tous les mois et votre paiement est dû dès réception. Votre facture indique les méthodes de paiement acceptées.

Si vous ne payez pas votre facture au complet avant la prochaine date de facturation, des intérêts vous seront facturés sur le solde dû, au taux d'intérêt de 3 % par mois (42.576 % par an), calculés et composés mensuellement à partir de la date de la facture (« **Frais de retard** »). Nous pouvons référer votre compte à des agences de recouvrement si vous ne payez pas les Frais dus à Nos sociétés mentionnées à l'**article 7**.

Si votre paiement est refusé par votre banque pour insuffisance de fonds, nous pouvons vous facturer des frais.

13. Quand allez-vous facturer ma carte de crédit ou débiter mon compte bancaire?

Vous nous autorisez à facturer votre carte de crédit ou débiter votre compte bancaire de tous les Frais lorsque :

- vous établissez le paiement préautorisé; ou
- vous effectuez un paiement.

14. Comment puis-je contester des Frais sur ma facture?

Si vous contestez quelque Frais que ce soit, vous pouvez le faire dans les 90 jours suivant la date de la facture. Les Frais contestés ne sont pas considérés comme étant en souffrance, sauf si nous concluons que les Frais sont corrects. Vous devez payer toutes les parties non contestées des Frais dans les 30 jours suivant la date de facturation initiale, faute de quoi vous devrez payer des Frais de retard pour la partie non contestée.

15. Comment fonctionnent les offres?

Nous pouvons appliquer tous crédits, primes ou offres (y compris pour les Services groupés ou multiples) à votre compte tant que :

- nous maintenons ces crédits, primes ou offres; et
- vous rencontrez les conditions d'admissibilité.

Nous pouvons modifier les crédits, primes ou offres et les conditions d'admissibilité en tout temps.

Avant d'apporter des modifications aux Services (y compris aux fonctionnalités), consultez les restrictions et les conditions d'admissibilité, car certaines modifications peuvent entraîner la perte de ou des modifications aux crédits ou offres.

Les crédits peuvent ne pas s'appliquer aux périodes de facturation partielles. Cela signifie, par exemple, que si un Service est annulé au milieu d'une période de facturation, nous n'appliquerons pas le crédit pour cette période de facturation partielle.

16. Est-ce qu'un dépôt ou un paiement provisoire peut être exigé?

Un dépôt peut être exigé et si tel est le cas, nous vous en donnerons la raison.

Nous utiliserons le dépôt et tout intérêt accumulé pour payer les Frais impayés ou d'autres montants que vous nous devez ou que vous devez à l'une de Nos sociétés. Nous vous rembourserons le solde du dépôt, le cas échéant, lorsque :

- les Services sont annulés; ou
- les conditions requises pour le dépôt ne s'appliquent plus (généralement 6 mois après la date de réception du dépôt si toutes les factures sont payées en entier et à temps).

Dans des circonstances exceptionnelles, nous pouvons également vous demander de payer les Frais sur une base provisoire. Dans ce cas, vous devez payer ces Frais au plus tard à la date d'échéance requise pour éviter l'annulation ou la suspension des Services.

17. Que se passe-t-il si j'ai un autre compte avec une société de Bell qui est en souffrance?

Si vous avez un autre compte avec l'une de Nos sociétés qui est en souffrance, nous pouvons vous facturer, percevoir ou déduire par compensation les montants dus. Si vous ne payez pas ces montants en souffrance, nous pouvons également refuser de vous fournir les Services.

Services

18. Dans quelles circonstances n'êtes-vous pas en mesure d'installer les Services tels que commandés?

Il peut arriver que nous ne soyons pas en mesure d'installer ou de fournir les Services dans certaines circonstances, y compris :

- la disponibilité du réseau;
- la congestion ou l'interférence sur le réseau;
- la géographie;
- les restrictions ou limitations imposées par des tiers;
- l'inaccessibilité des lieux; ou
- l'état des lieux, qui sont votre responsabilité, y compris le câblage et votre équipement.

Dans de tels cas, il se peut que nous ayons à apporter des changements aux Services.

Nous pouvons aussi refuser d'installer les Services ou de continuer à vous les fournir si nous devons engager des dépenses commercialement déraisonnables qui ne peuvent être supportées par vos Frais.

19. Quels facteurs peuvent avoir une incidence sur la performance des Services?

Plusieurs facteurs peuvent avoir une incidence sur la performance, la vitesse ou la disponibilité des Services, notamment :

- la configuration, la compatibilité et l'emplacement de l'équipement;
- les conditions météorologiques ou la géographie;
- les restrictions ou limitations imposées par des tiers;
- les changements au réseau ou aux zones de couverture géographique;
- la congestion ou l'interférence sur le réseau;
- les pannes de réseau, y compris pendant les mises à niveau planifiées du matériel ou des logiciels;
- les pannes de courant (voir aussi l'article 20);
- la défaillance de l'équipement, notamment s'il a été modifié ou endommagé; ou
- le redémarrage du modem, qu'il soit spontané ou pour toute autre raison.

Nous ne sommes pas responsable des autres services que vous avez et qui pourraient être affectés par la performance, la vitesse ou la disponibilité des Services, par exemple :

- les services de communication ou équipements de tiers; ou
- les systèmes d'alarme surveillés ou des appareils médicaux surveillés (y compris ceux que nous surveillons).

20. Quel est l'impact d'une panne de courant sur mes Services?

Les Services ne fonctionneront pas durant une panne de courant s'il n'y a pas de pile de secours ou si la pile est épuisée. Il est aussi possible que les services de communication ou équipements de tiers, les systèmes d'alarme surveillés ou des appareils médicaux surveillés (y compris ceux que nous surveillons) ne fonctionnent pas dans ces circonstances.

21. Est-ce que les identifiants que vous m'attribuez m'appartiennent?

Vous n'êtes pas propriétaire d'un identifiant qui vous est assigné. Nous pouvons modifier, retirer ou réattribuer, toute adresse courriel ou autre identifiant.

22. Comment puis-je transférer les Services?

Lorsque vous vous abonnez à nos Services, dites-nous que vous souhaitez transférer les services de votre fournisseur actuel. Nous pouvons alors contacter ce fournisseur en votre nom pour annuler les services et effectuer le transfert.

Lorsque vous transférez vos Services vers un nouveau fournisseur, nous ne sommes pas responsables de l'interruption ou de la déconnexion de tout service ou de la perte de tout crédit ou offre quant à cette demande de transfert. Avant que votre nouveau fournisseur n'annule un Service en votre nom, vous avez la responsabilité d'examiner l'impact que cette annulation peut avoir sur votre admissibilité à tout crédit ou offre.

23. Comment gérez-vous mon contenu?	Nous supposons que vous êtes propriétaire ou que vous avez les droits d'utilisation de tout contenu que vous téléchargez ou transmettez de toute autre manière en utilisant les Services. Nous pouvons utiliser votre contenu afin de fournir les Services.
24. Appliquez-vous une Politique d'utilisation responsable?	<p>Vous devez respecter et nous appliquons les règles de la « Politique d'utilisation responsable » (voir l'Annexe A) qui incluent des méthodes de gestion de nos réseaux (voir l'article 25). Nous avons le droit (mais pas l'obligation) de surveiller les Services, y compris votre utilisation des Services et l'emplacement de l'équipement qui reçoit les Services.</p> <p>Nous pouvons surveiller ou examiner tout contenu ou votre utilisation des Services, y compris l'utilisation de la bande passante et comment elle affecte le fonctionnement et l'efficacité du réseau.</p> <p>Nous pouvons divulguer toute information nécessaire pour nous assurer que les Services ne sont pas utilisés de manière contraire à la Politique d'utilisation responsable, conformément à notre Politique sur la protection de la vie privée.</p>
25. Comment est-ce que Bell assure l'accès équitable au réseau et le fonctionnement efficace des Services?	<p>Nous pouvons utiliser des méthodes de gestion de nos réseaux telles que la priorisation ou la dépriorisation et des pratiques de gestion du trafic Internet, qui peuvent inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'allocation de la bande passante (qui peut avoir un impact sur les vitesses); • le filtrage du pourriel et du contenu malveillant ou illicite; • les mécanismes antivirus; ou • des mesures visant à protéger l'intégrité de nos réseaux (telles que le blocage de votre trafic ou autre en cas d'attaque par déni de service). <p>Pour une description de nos pratiques de gestion du trafic Internet, voir bell.ca/PGTI.</p>
26. Est-ce que les autres fournisseurs ont des pratiques de gestion du trafic Internet?	Certains opérateurs de réseau peuvent appliquer leurs propres politiques de gestion du trafic Internet quand vos Services fonctionnent sur leurs réseaux. Pour une description de leurs pratiques de gestion du trafic Internet, voir bell.ca .
27. Comment suis-je responsable de mon compte?	<p>Vous êtes responsable :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de la protection de vos comptes et mots de passe; • pour toute utilisation de votre compte et des Services, par vous-même et par tout autre utilisateur; • de la désignation d'utilisateurs autorisés sur votre compte et de nous informer si vous souhaitez ajouter ou retirer des utilisateurs; et • du paiement de tous les Frais facturés à votre compte, qu'ils aient été autorisés par vous ou non. <p>Si vous n'accédez pas au contenu rattaché à votre compte, comme les courriels, à l'intérieur d'un certain temps ou si le Service est annulé, nous pouvons le supprimer.</p>
28. Est-ce qu'il peut arriver que les équipements ou les réseaux soient remplacés?	<p>Pour continuer à fournir les Services, nous pouvons remplacer, modifier ou mettre à niveau Notre équipement, les réseaux et plateformes. Plutôt que de maintenir la technologie existante, nous pouvons choisir de la remplacer par une autre technologie et il se peut que vous ayez à nous donner accès à vos lieux (voir l'article 32).</p> <p>Vous devez vous assurer que votre équipement reste compatible avec les Services. Si ce n'est pas le cas, vous devrez annuler les Services sinon, ils continueront à vous être facturés.</p>
29. Est-ce que vous modifiez les logiciels?	Nous pouvons modifier nos logiciels (ou ceux de tiers) sur l'équipement dans la mesure où ces modifications sont raisonnablement nécessaires pour le fonctionnement efficace et continu des Services. Nous pouvons aussi être amenés à le faire pour nous assurer que les logiciels restent compatibles et fonctionnent correctement avec les améliorations technologiques apportées aux Services. Ces modifications peuvent être nécessaires pour que vous puissiez continuer à recevoir les Services.

Équipement

30. Comment puis-je obtenir l'équipement auprès de vous et comment est-il installé?	<p>Vous pouvez être en mesure :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'acheter certains équipements; ou • de louer Notre Équipement. <p>Notre Équipement nous appartient. Nous pouvons remplacer toute partie de Notre Équipement par un équipement neuf ou remis à neuf. Notre Équipement ne peut être installé et activé qu'à l'Adresse de service. Si vous louez Notre équipement et qu'il est perdu ou volé, vous êtes responsable de tous les coûts reliés au remplacement que nous devons faire.</p>
31. Et si je choisis l'auto-installation?	Vous êtes responsable de l'installation et de l'activation. Si vous n'installez ou n'activez pas l'équipement dans le délai que nous avons spécifié, nous pouvons annuler votre commande et vous devez retourner Notre équipement (voir l' article 33).
32. Quand avez-vous besoin d'accéder à mes lieux?	<p>Vous devez nous donner (y compris à nos agents ou sous-traitants tiers) l'accès à vos lieux, que ce soit pour votre bénéfice ou celui d'autres personnes, pour installer, entretenir, remplacer ou mettre à niveau :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notre Équipement; • les Services; ou • les réseaux.

33. Quand faut-il que je retourne l'équipement?

En cas d'annulation, vous devez retourner Notre équipement, en bon état, dans les 30 jours. Sinon, nous pouvons facturer des frais de non-retour.

De plus, à la fin de la durée de vie utile de Notre équipement (que nous déterminons), nous pouvons :

- retirer Notre Équipement;
- abandonner Notre Équipement; ou
- vous demander de retourner Notre équipement.

Vous êtes responsable de tout dommage causé à Notre équipement.

Garanties et notre responsabilité

34. Quelles sont les garanties sur les Services ou l'équipement?

Dans la mesure permise par la loi applicable, nous n'offrons aucune garantie, représentation, allégation ou condition, expresse ou implicite, y compris l'aptitude à un usage particulier, la qualité marchande, le titre ou l'absence de violation, en ce qui concerne les Services, Notre équipement ou tout équipement.

Nous n'assumons aucune responsabilité pour les réclamations, les dommages, les pertes ou les dépenses qui découlent ou sont autrement liés à la non-disponibilité de tout Service.

Si vous achetez l'équipement auprès de nous, il peut faire l'objet d'une garantie du fabricant (consulter toute garantie du fabricant fournie avec l'équipement).

35. Donnez-vous des crédits en cas de panne de service?

Tout crédit ou remboursement en cas de non-disponibilité ou panne de service est à notre discrétion.

36. Comment est-ce que Bell limite sa responsabilité?

Notre responsabilité pour toute cause d'action est limitée au paiement, sur demande, des dommages réels et directs, jusqu'à concurrence du montant des Frais payables pendant toute panne de Service.

Sinon, nous ne sommes pas responsables envers quiconque des réclamations, pertes, dépenses ou tout dommage (y compris les dommages directs, indirects, spéciaux, consécutifs, accessoires, économiques, exemplaires ou punitifs), y compris, à la suite de :

- notre entrée sur votre propriété;
- l'installation;
- tout inconfort, perte de temps ou perte de revenu;
- un rendez-vous manqué; ou
- la distribution de contenu par vous ou par des tiers.

Nous ne sommes pas responsables du défaut de respecter nos obligations pour des causes indépendantes de notre contrôle raisonnable, y compris :

- arrêt de travail ou conflit de travail (y compris ceux impliquant Nos sociétés);
- catastrophe naturelle, pandémie, guerre, terrorisme ou insurrection civile;
- toute loi, ordre, règlement ou directive de tout gouvernement;
- panne de courant;
- tout acte ou omission illicite; ou
- tout acte ou omission d'un tiers, tel qu'un autre utilisateur du réseau ou un fournisseur de télécommunications dont le réseau est utilisé pour fournir les Services.

Annulation et suspension des Services

37. Comment puis-je annuler mes Services?

Communiquez avec nous pour annuler tout Service en indiquant la date à laquelle vous souhaitez que l'annulation soit effectuée.

38. Que dois-je payer après l'annulation?

Si un Service est annulé par vous ou par nous conformément à l'article 39, vous devez payer tous les montants dus, y compris, le cas échéant :

- les Frais pour les Services au prorata jusqu'au dernier jour de service;
- tout Frais de non-retour de Notre Équipement; et
- les frais d'annulation indiqués dans les détails de votre service (« **Frais d'annulation** »).

Si vous annulez tous vos Services et que vous avez un solde créditeur sur votre compte pour des soldes égaux ou supérieurs à 10 \$ et inférieurs à 500 \$, nous vous enverrons un chèque par la poste dans les 90 jours suivant la date de la facture, à l'adresse que nous avons dans nos dossiers. Pour tout autre solde, communiquez avec nous.

39. Pouvez-vous annuler ou suspendre mes Services ou mettre fin au Contrat?

Nous pouvons suspendre ou annuler toute commande, les Services en totalité ou en partie, désactiver l'équipement ou mettre fin au Contrat, et ce, sans préavis, si vous contrevenez ou ne respectez pas toute partie du Contrat, y compris si :

- vous ne payez pas vos Frais (y compris tout montant différé en vertu d'un accord de paiement ou dû à l'une de Nos sociétés);
- vous ou tout utilisateur des Services, autorisé ou non, ne respectez pas la Politique d'utilisation responsable;
- les Services sont utilisés d'une manière qui n'est pas conforme à une utilisation ordinaire.

En prenant toute mesure en vertu du présent **article 39**, nous nous conformerons au Code sur les débranchements et les dépôts du CRTC et au Code sur les services Internet, selon le cas.

En outre, nous pouvons mettre fin à tout Service ou au Contrat moyennant un préavis écrit d'au moins 30 jours (60 jours où la loi applicable l'exige), y compris où nous cessons d'offrir un Service.

40. Qu'arrive-t-il si mes Services sont suspendus?

Si le motif de la suspension n'est pas résolu dans les 14 jours suivant la date de suspension, nous pouvons mettre fin les Services (voir l'**article 39**). Pour reprendre les Services, vous devez payer tous les montants dus et les Frais de connexion applicables.

41. Est-ce qu'une partie de ce Contrat continue de s'appliquer après l'annulation des Services?

Les droits et les obligations qui, en raison de leur nature, continuent de s'appliquer après l'annulation d'un Service ou d'un Contrat demeurent en vigueur, y compris :

- les articles 6 à 10 (Vos renseignements et vos préférences de communication);
- les articles 11 à 17 (Facturation et paiement);
- les articles 30 à 33 (Équipement);
- les articles 34 à 36 (Garanties et notre responsabilité); et
- cet article 41.

Pour en savoir plus/Communiquer avec nous

42. Ce Contrat est-il offert sous d'autres formats?

Vous pouvez demander d'autres formats et en savoir plus au sujet de nos services d'accessibilité auprès de notre Centre de services d'accessibilité :

- sur bell.ca/accessibility;
- par courriel à accessible@bell.ca;
- par téléphone au 1 800 668-6878 et demander le Centre de services d'accessibilité; ou
- au moyen d'un télécriteur : 1 800 268-9242.

43. Si j'ai un handicap, ai-je droit à une période d'essai?

Si vous (ou un membre de votre foyer) êtes un utilisateur de l'Internet vivant avec un handicap, vous avez droit à une période d'essai de 30 jours pour déterminer si vos besoins sont satisfaits. Pendant cette période d'essai, votre capacité d'utilisation de l'Internet est égale à la capacité d'utilisation mensuelle de votre forfait sélectionné. Pour en savoir plus, communiquez avec le Centre de services d'accessibilité (voir ci-dessus) ou rendez-vous sur bell.ca/accessibility.

44. Qu'arrive-t-il si j'ai une plainte non résolue?

Si vous avez une plainte que nous n'avons pas été en mesure de résoudre, vous pouvez communiquer avec la Commission des 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 : plaintes@ccts-cprst.ca. Site Web du CPRST : ccts-cprst.ca.

Coordonnées	Soutien technique
Par téléphone : 1 866 709-6079	Par téléphone : 1 866 709-6079
Clavardage en ligne : bell.ca	
Pour plus d'information sur la façon de soumettre les plaintes à un niveau supérieur chez Bell, visiter bell.ca/resoudre-un-probleme	

Engagement sur la protection de la vie privée

Voici notre engagement envers vous :

1. Nous nous engageons à être redevables envers vous de la manière dont nous collectons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels.
2. Nous vous informerons de la manière dont vos renseignements personnels sont collectés, utilisés ou communiqués, que ce soit au moyen de notre Politique sur la protection de la vie privée, de nos conditions d'utilisation ou de nos sites Web.
3. Nous ne collectons, n'utilisons ou ne communiquons vos renseignements personnels que si nous avons votre consentement, ou dans des circonstances où votre consentement n'est pas nécessaire (comme une situation d'urgence).
4. Nous collectons vos renseignements personnels seulement de manière juste et légale. Nous limitons notre collecte de vos renseignements personnels aux fins qui vous ont été préalablement indiquées.
5. Nous utilisons ou communiquons vos renseignements personnels pour les raisons pour lesquelles ils ont été collectés, lorsque cela est autrement autorisé ou lorsque la loi l'exige. Nous conservons ces renseignements seulement aussi longtemps que nous en avons besoin ou que la loi l'exige.
6. Nous corrigeons vos renseignements personnels lorsque vous nous informez d'erreurs ou nous faites savoir que des mises à jour sont nécessaires.
7. Nous faisons de notre mieux pour assurer la sécurité de vos renseignements personnels, et nous veillons à utiliser des mesures de protection physiques, techniques et administratives appropriées en fonction de la sensibilité des renseignements. Si nous transférons vos renseignements personnels à nos fournisseurs, nous veillons à ce qu'ils soient protégés de manière appropriée.
8. Nous mettons à votre disposition des renseignements sur nos politiques et pratiques en matière de gestion de l'information.
9. Nous vous donnerons accès aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet sur demande écrite, à moins que la loi ne l'interdise.
10. Nous sommes là pour vous écouter et vous aider. Si vous avez des préoccupations, veuillez communiquer avec nous à l'adresse vieprivee@bell.ca.

Annexe A – Politique d'utilisation acceptable

Y a-t-il des règles concernant l'utilisation que je fais des Services?

Toute personne qui utilise nos Services doit le faire de manière responsable. Cela signifie que toute utilisation doit :

- être conforme à la finalité des Services, c'est-à-dire à votre usage privé;
- respecter les droits d'autrui, y compris ceux des autres clients;
- respecter l'intégrité de Notre équipement, et de nos réseaux;
- être conforme à toutes les lois.

Dans la présente politique, les expressions « utilisation » ou « usage » incluent, sans s'y limiter, le fait de permettre, de faciliter, d'autoriser ou de tenter. Vous êtes responsable de toute utilisation faite par le biais de votre compte, qu'elle soit autorisée par vous ou non.

Vous ne pouvez pas abuser ou faire une mauvaise utilisation des Services ou de nos réseaux. Par exemple, vous vous livrez à une utilisation abusive ou mauvaise des Services ou de nos réseaux lorsque vous :

- les utilisez à des fins illégales ou malveillantes;
- utilisez ce qui est protégé par des droits de propriété intellectuelle (tels que des logiciels ou des contenus) autrement qu'autorisé ou enfreignez ces droits;
- contournez, contenevez ou attaquez toute mesure de sécurité ou de protection, notamment en violant les politiques d'un hôte Internet ou en propageant des logiciels malveillants, des virus, des vers ou des programmes de type « cheval de Troie »;
- envoyez ou relayez des messages non sollicités, tels que le pollupostage ou l'hameçonnage;
- portez atteinte à la vie privée de quelqu'un, harcelez ou intimidez d'autres personnes;
- distribuez du contenu diffamatoire, discriminatoire, violent, obscène, de même que l'exploitation et la pornographie infantile ou de la propagande haineuse;
- revendez, transférez ou partagez les Services, avec ou sans frais, auquel cas nous pouvons, en plus d'autres recours, le cas échéant, vous facturer le moindre de 30 \$ par Mo ou un autre montant que nous estimons de manière raisonnable comme dommages-intérêts liquidés;
- partagez les identifiants et les mots de passe de votre compte;
- interférez avec nos réseaux, y compris en empêchant l'utilisation par d'autres, y compris lorsque votre utilisation est disproportionnée ou incompatible avec des habitudes d'utilisation ordinaires (par exemple, l'utilisation de données sans fil dépassant 25 Go par période de facturation);
- modifiez, altérez ou démontez l'équipement autorisé sur nos réseaux;
- harcelez ou êtes abusif avec nous ou nos représentants.

Si vous abusez ou faites une mauvaise utilisation des Services ou de nos réseaux, nous pouvons, immédiatement et sans préavis :

- suspendre, restreindre, modifier ou annuler tout ou partie des Services;
- modifier ou désactiver Notre Équipement, votre équipement ou Appareil;
- réduire les vitesses de transmission des données;
- mettre fin à votre Contrat (voir l'**article 39**).

Comment est-ce que Bell assure l'accès équitable au réseau et le fonctionnement efficace des Services?

Nous pouvons utiliser des méthodes de gestion de nos réseaux telles que la priorisation ou la dépriorisation et des pratiques de gestion du trafic Internet, qui peuvent inclure :

- l'allocation de la bande passante (qui peut avoir un impact sur les vitesses);
- le filtrage du pourriel et du contenu malveillant ou illicite;
- les mécanismes antivirus; ou
- des mesures visant à protéger l'intégrité de nos réseaux (telles que le blocage de votre trafic ou autre en cas d'attaque par déni de service).

Pour une description de nos pratiques de gestion du trafic Internet, voir bell.ca/PGTI.