

Convention relative au service Expert-conseil de Bell pour les clients inscrits avant le 31 mars 2013

1. Généralités. Le service Expert-conseil de Bell est un service personnel, non commercial et résidentiel d'assistance technique qui offre un soutien relatif votre ordinateur PC de table ou portatif, y compris l'écran, le clavier, les haut-parleurs et le routeur (« ordinateur personnel »), à votre (vos) équipement(s) connecté(s) au réseau IP, y compris les périphériques qui se raccordent à votre (vos) équipement(s), tels qu'un modem, une imprimante, un numériseur, un écran et les logiciels courants (collectivement, l'« équipement admissible »), ainsi qu'à certains problèmes de matériel touchant votre ordinateur personnel, le selon la description donnée aux articles 5 et 6 ci-dessous (le « service»). Le service vous est fourni par Bell Canada directement ou par l'entremise de ses tiers fournisseurs de services pour la période de service (définie à l'article 17) jusqu'à ce que vous donniez à Bell Canada un avis de résiliation conformément à l'article 17, ou que Bell Canada résilie la présente convention de la manière permise en vertu des présentes (la « durée»). Pour pouvoir acheter le service, vous devez être abonné à un service d'accès à Internet de Bell Internet. « Vous », « votre » et « vos » ont trait à vous et à toute personne de votre résidence qui utilise le service par l'entremise de votre compte (défini ci-dessous).

En accédant au service et en l'utilisant, ou en acceptant autrement d'être lié par les présentes modalités, vous convenez que vous avez lu et compris la présente convention et que vous acceptez d'être lié par cette dernière et toutes autres modalités, politiques et pratiques affichées à votre intention ou vers lesquelles vous pouvez être dirigé en ce qui touche le service, telles que mises à jour par Bell Canada, le tout dans les limites permises par les lois applicables (collectivement, la « convention »).

2. Équipements IP et logiciels courants. Sous réserve des modalités de la présente convention, Bell Canada tentera de vous fournir le service pour une variété d'équipements connectés au réseau IP et de logiciels, lesquels peuvent comprendre n'importe lequel ou l'ensemble des équipements connectés au réseau IP et logiciels énumérés à http://www.bell.ca/Services_Internet/Produits/Service-Expert-conseil, selon leur disponibilité, telle que déterminée par Bell Canada à son entière discrétion.

3. Inscription, compte et mots de passe. Sous réserve de l'acceptation par Bell Canada de votre inscription au service et de votre adhésion aux modalités des présentes, Bell Canada établira un compte à votre nom sur des serveurs fournis par Bell Canada ou ses tiers fournisseurs de services (le « compte »). Vous vous engagez à fournir des données exactes et à jour vous concernant lorsque vous vous inscrivez au service et, au besoin, à actualiser ces données sans tarder pour qu'elles soient en tout temps exactes et à jour. Vous êtes le seul responsable : (a) du maintien de la confidentialité des mots de passe et des autres éléments d'identification de compte que vous choisissez ou qui vous sont attribués à la suite de votre inscription au service, et (b) de tous les actes ou omissions commis à l'aide de vos mots de passe ou des identificateurs de votre compte, aussi bien par votre intervention (ou votre inaction) que par celle d'une ou de plusieurs personnes utilisant votre compte. De plus, vous vous engagez à aviser Bell Canada de toute utilisation non autorisée de vos mots de passe ou de votre compte. Bell Canada ne saurait être tenue responsable, directement ou indirectement, de quelque façon que ce soit, de toute perte ou de tout dommage de quelque nature que ce soit attribuable ou relié à un manquement de votre part aux dispositions du présent article 3, à l'utilisation inadéquate de vos mots de passe ou des identificateurs de votre compte, ou encore à l'accès inapproprié à votre compte par des tiers, avec ou sans l'utilisation de vos mots de passe ou des identificateurs de votre compte, et avec ou sans autorisation.

4. Accès. Vous reconnaissez et convenez que pour vous fournir le service, Bell Canada ou ses tiers fournisseurs de services (y compris des tiers fournisseurs de services qui pourraient être situés à l'extérieur du Canada) accéderont à votre équipement admissible distance, en prendront le contrôle et y apporteront des modifications, y compris l'installation et, s'il y a lieu, la désinstallation, de certains

logiciels, et vous consentez par les présentes à de telles mesures.

5. Le service. Sous réserve des modalités de la présente convention, Bell Canada tentera de vous fournir le service pour votre équipement admissible, lequel peut comprendre n'importe lequel ou l'ensemble des éléments suivants, selon leur disponibilité, telle que déterminée par Bell Canada : (a) soutien pour la compréhension et l'utilisation des fonctions de votre équipement admissible; (b) dépannage, installation et configuration de votre équipement admissible; et (c) environnement d'apprentissage avec partage d'écran. Le service sera fourni par clavardage et/ou échange téléphonique avec des experts-conseils. Bell Canada tentera également de vous fournir la réparation de matériel sur place à votre résidence ou dans un atelier pour votre ordinateur personnel, selon la disponibilité telle que déterminée par Bell Canada. Bell Canada ne fournira pas la réparation de matériel sur place à votre résidence ou dans un atelier pour votre équipement admissible.

Le service ne remplace pas, et ne vise pas à remplacer, le soutien technique général disponible auprès de Bell Canada au 310-SURF (310-7873) ni le soutien évolué que pourrait vous offrir le fabricant ou le fournisseur de votre équipement admissible.

6. Réparation de matériel sur place à votre résidence ou dans un atelier. Vous devrez enregistrer un, et pas plus d'un, ordinateur personnel que vous souhaitez associer à votre compte. Tout service de réparation de matériel sur place à votre résidence ou dans un atelier pour votre ordinateur personnel ne sera disponible qu'au trente et unième (31^e) jour suivant la confirmation de votre commande du service et l'établissement de votre compte. Au moment de demander le service de réparation de matériel sur place à votre résidence ou dans un atelier, vous devrez enregistrer votre ordinateur personnel à moins que vous ne l'ayez déjà fait lors de l'établissement de votre compte. Votre ordinateur personnel doit être en bon état de fonctionnement avant son enregistrement. Tout défaut décelé pendant l'enregistrement initial de votre ordinateur personnel sera noté en tant que défaut préexistant. Vous devez respecter les instructions du manuel du propriétaire pour l'utilisation, l'entretien et la maintenance appropriés de votre ordinateur personnel. Tout défaut de suivre les directives du fabricant en matière de maintenance et d'entretien peut entraîner le refus du service de réparation de matériel sur place à votre résidence ou dans un atelier pour votre ordinateur personnel. Vous ne pouvez enregistrer en tant qu'ordinateur personnel un ordinateur qui appartient à quelqu'un d'autre que vous. Si vous demandez le service de réparation de matériel sur place à votre résidence ou dans un atelier tel que stipulé à l'article 8 ci-dessous, vous aurez droit à une valeur totale au détail de 500 \$ pour une période de 12 mois commençant à la date à laquelle vous demanderez pour la première fois ce service. Si vous utilisez tout le montant de 500 \$ pendant ladite période de 12 mois, vous n'aurez pas le droit de recourir de nouveau au service de réparation de matériel sur place à votre résidence ou dans un atelier avant la date anniversaire. Si vous n'utilisez pas tout le montant de 500 \$ au cours de ladite période de 12 mois, vous perdrez tout montant inutilisé et vous ne pourrez pas le reporter à la période de 12 mois suivante. La valeur au détail de toute réparation de matériel sur place à votre résidence ou dans un atelier équivaldra à la valeur du marché des pièces et de la main-d'œuvre utilisées, telle que déterminée uniquement par Bell Canada.

7. Si vous avez besoin du service. Si vous avez besoin du service pour votre équipement admissible, vous pouvez obtenir de l'aide en visitant le site <http://mypccare.bell.ca>. Si le problème n'est pas résolu et qu'un conseiller au service à la clientèle de Bell Canada détermine que vous avez une défaillance de matériel qui n'est pas admissible au service de réparation de matériel sur place à votre résidence ou dans un atelier prévu aux présentes, nous recommandons que vous contactiez le fabricant de votre matériel pour déterminer s'il existe une couverture en vertu de votre garantie du fabricant.

8. Si vous avez besoin du service de réparation de matériel sur place à votre résidence ou dans un atelier pour votre ordinateur personnel. En cas de mauvais fonctionnement de votre ordinateur personnel, votre premier niveau de soutien spécialisé à la réparation consiste à téléphoner à la ligne de soutien du service Expert-conseil de Bell, au 1-866-302-5922. Si le problème n'est pas résolu et qu'un

conseiller au service à la clientèle de Bell Canada détermine que votre ordinateur personnel a eu une défaillance de matériel, pourvu que vous ayez atteint le trente et unième (31^e) jour suivant la confirmation de votre commande du service et l'établissement de votre compte, vous pouvez réclamer le service. Veuillez noter que si vous demandez le service pendant la période de couverture de la garantie du fabricant, celle-ci pourrait être annulée. Il vous appartient de passer en revue les modalités de la garantie du fabricant ou de communiquer directement avec celui-ci avant de réclamer le service de Bell Canada. Ni Bell Canada ni aucun de ses tiers fournisseurs de services ne sauraient être tenus responsables de toute perte ou de tout dommage, de quelque nature que ce soit, découlant de votre défaut de respecter les modalités de la garantie du fabricant ou de toute garantie du fabricant annulée. Si vous demandez le service de réparation de matériel sur place à votre résidence ou dans un atelier, vous devrez fournir un numéro de carte de crédit valide pour la perception des frais de commande non remboursables de vingt-cinq dollars (25,00 \$) (les « frais de commande »), que Bell Canada vous facturera et que vous convenez de payer. À la discrétion de Bell Canada, la réparation de votre ordinateur personnel sera effectuée sur place ou celui-ci sera envoyé à un atelier. Les ordinateurs portatifs devront être envoyés à un atelier choisi par Bell Canada. Dans le cas de réparations effectuées dans un atelier, Bell Canada vous fournira un emballage d'expédition au port prépayé. Le service sera offert du lundi au vendredi pendant les heures normales de bureau et il sera assuré par un tiers fournisseur de services autorisé. Des progrès technologiques pourraient se traduire par l'utilisation de composants de remplacement ayant un prix de vente inférieur à celui des composants originaux. Bell Canada s'abstient de faire toute déclaration selon laquelle tout composant de remplacement sera identique ou essentiellement identique à tout composant soumis pour réparation ou remplacement. Si Bell Canada détermine, à son entière discrétion, que de réparer votre ordinateur personnel ou d'en remplacer un composant pourrait dépasser la limite de 500 \$ précisée à l'article 6 ci-dessus, Bell Canada ou son représentant autorisé n'ira de l'avant avec de telles réparations et/ou un tel remplacement que si vous les autorisez, auquel cas vous devrez fournir un numéro valide de carte de crédit pour la perception du montant dépassant la limite de 500 \$. Vous convenez que Bell Canada vous facturera un tel montant excédentaire et vous convenez de le payer. Si vous décidez de ne pas procéder aux réparations de votre ordinateur personnel ou au remplacement de l'un ou l'autre de ses composants, et si votre ordinateur personnel a été envoyé à un atelier, Bell Canada le réexpédiera à votre adresse. Bell Canada ne réparera pas votre ordinateur personnel et ne remplacera pas l'un ou l'autre de ses composants si elle détermine, à son entière discrétion, que la réparation de votre ordinateur personnel ou le remplacement de l'un ou l'autre de ses composants ne peut être effectué, auquel cas Bell Canada réexpédiera votre ordinateur personnel à votre adresse si celui-ci a été envoyé à un atelier pour réparation. Vous devrez payer les frais de commande même si Bell Canada n'est pas en mesure de réparer votre ordinateur personnel ni de remplacer l'un ou l'autre de ses composants, ou si vous décidez de ne pas faire réparer votre ordinateur personnel ou de pas en faire remplacer l'un ou l'autre composant dans le cas où les réparations et/ou le remplacement dépassent la limite de 500 \$. Vous ne pouvez apporter votre ordinateur personnel à une autre tierce partie (sauf chez un fabricant en vertu de la garantie tel qu'il est prévu à l'article 7) pour une réparation ou le remplacement de composants à moins d'y être autorisé par Bell Canada. Bell Canada se réserve le droit, à son entière discrétion, de ne pas effectuer la réparation ni remplacer des composants de votre ordinateur personnel si Bell Canada constate que vous avez confié votre ordinateur personnel à une tierce partie.

9. Assistance technique non fournie. Le service ne couvre pas (a) l'élimination de virus complexes; (b) la reprise après sinistre, notamment le rétablissement d'image, la réinstallation d'applications logicielles ou la récupération de données de sauvegarde; (c) les services ou le soutien couverts par la garantie du fabricant ou du fournisseur de votre équipement admissible; (d) la recommandation de services de soutien technique différents ou additionnels; (e) les versions préliminaires ou bêta de logiciels ou d'applications; (f) le langage de programmation, les macros, l'information d'enregistrement ou le BIOS flash; (g) le soutien exigeant l'assistance d'un tiers fournisseur de services Internet; (h) la gestion de projets, et l'analyse et la conception de systèmes; (i) l'établissement de bases de données

relationnelles; (j) le soutien exigeant une intervention d'administration du réseau, par exemple, le réglage de paramètres de serveur proxy; (k) la prise de toute mesure pouvant comporter des risques ou être contraire aux lois sur le droit d'auteur; (l) la communication de mots de passe ou de clés de CD; ou (m) la maintenance, la réparation ou le remplacement de tout composant de matériel des équipements connectés au réseau IP.

10. Droit de propriété, risque de perte, de dommages ou de vol. Vous assumez en tout temps le risque de perte, de dommages ou de vol de votre ordinateur personnel et de tout composant de votre ordinateur personnel qui a été remplacé par Bell Canada, que Bell Canada répare votre ordinateur personnel chez vous ou que vous l'expédiez à un atelier pour réparation. Le droit de propriété du composant de remplacement de votre ordinateur personnel vous sera transféré et le droit de propriété du composant remplacé sera transféré à Bell Canada au moment de l'expédition par Bell Canada de votre ordinateur personnel à votre adresse ou lors de l'installation du composant de remplacement de votre ordinateur personnel à votre adresse par le technicien autorisé de Bell Canada, selon le cas.

11. Garantie. Bell Canada garantit tout composant de votre ordinateur personnel remplacé ou tout service qui vous est fourni contre tout vice important de fabrication ou de matériel pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'exécution des services de réparation (la « garantie »). La garantie ne s'appliquera que si les tests effectués par Bell Canada indiquent que le problème allégué est uniquement dû à un vice de fabrication ou de matériel. La garantie ne s'appliquera pas si votre ordinateur personnel n'a pas été réparé ou que le composant de votre ordinateur personnel n'a pas été remplacé par Bell Canada ou par son sous-traitant autorisé, ou encore que votre service a été résilié pour quelque raison que ce soit, ou que vous n'êtes plus abonné au service pour quelque raison que ce soit. Vous ne pouvez pas transférer ni céder la garantie. VOUS RECONNAISSEZ ET CONVENEZ QUE LA SEULE OBLIGATION DE BELL CANADA ET VOTRE SEUL RECOURS EN VERTU DE LA GARANTIE EN CE QUI CONCERNE LE COMPOSANT DE REMPLACEMENT DE VOTRE ORDINATEUR PERSONNEL SE LIMITERA À LA RÉPARATION DE VOTRE ORDINATEUR PERSONNEL OU AU REMPLACEMENT D'UN COMPOSANT PAR DES PIÈCES NEUVES OU REMISES À NEUF, OU PAR DES PIÈCES AUTRES QUE CELLES DU FABRICANT ORIGINAL QUI FONCTIONNENT CONFORMÉMENT AUX SPÉCIFICATIONS DE L'USINE POUR LE COMPOSANT ORIGINAL PENDANT LA DURÉE DE LA GARANTIE EN QUESTION. Dans la mesure où Bell Canada doit exécuter de nouveau les services de réparation ou remplacer le composant de remplacement de votre ordinateur personnel, la garantie s'appliquera à compter de la date d'exécution des premiers services de réparation.

12. Exclusions. Sans limiter le caractère général de ce qui précède, Bell Canada se réserve le droit, à son entière discrétion, de ne pas réparer votre ordinateur personnel ou de ne pas remplacer tout composant défectueux de votre ordinateur personnel si l'une ou l'autre des exclusions suivantes s'applique. Bell Canada ne réparera ni ne remplacera aucun composant de tout autre équipement connecté au réseau IP :

a. Les défaillances causées par des conditions ambiantes générales, y compris, mais sans s'y limiter, la rouille, la corrosion, la moisissure ou la poussière ainsi que les dommages causés par les animaux ou les insectes; les cas de force majeure, par exemple, incendie, inondation, tempête de vent ou de sable, grêle ou tremblement de terre, les désordres civils, les émeutes, les accidents nucléaires et les actes de malveillance;

b. Les pièces ou les équipements consommables pendant la durée de vie de votre ordinateur personnel, comme les piles et les CD;

c. Les périphériques de votre ordinateur personnel (à l'exception de l'écran, du clavier, de la souris, des haut-parleurs et du routeur), les dispositifs annexes ou tout dispositif qui n'est pas intégré au boîtier de votre ordinateur, comme les imprimantes, les numériseurs, les télécommandes, les cartes PCMCIA et

les accessoires;

d. Un ordinateur personnel qui n'est pas enregistré auprès de Bell Canada pour la prestation du service, ou si votre compte est ouvert depuis moins de 30 jours;

e. Un ordinateur personnel qui a déjà subi des réparations et/ou dont des composants ont déjà été remplacés pour une valeur de détail équivalente ou supérieure aux cinq cents dollars (500\$) prévus dans la période de 12 mois en question telle qu'établie à l'article 6 ci-dessus;

f. Un ordinateur personnel ayant une déficience qui existait au moment où vous avez souscrit au service et/ou au soutien de l'équipement;

g. Les coûts liés à la maintenance périodique, à la formation du client ou à l'absence de tout problème, que ce soit de nature matérielle ou logicielle;

h. Les dommages, les défaillances et les défauts relatifs aux composants esthétiques ou non opérationnels qui ne perturbent pas le bon fonctionnement ni la performance d'un élément couvert, incluant, mais sans s'y limiter : l'aspect des pièces, les charnières brisées ou les finis décoratifs;

i. Les écrans ACL des ordinateurs portatifs;

j. Les ordinateurs personnels ou portatifs Macintosh;

k. Un ordinateur personnel qui utilise le système d'exploitation Linux;

l. Les problèmes découlant d'une utilisation abusive, d'un mauvais usage, d'une installation inadéquate ou d'une collision avec tout objet;

m. Les problèmes résultant du plan de conception original du fabricant ou du processus de fabrication (tels que déterminés à l'entière discrétion de Bell Canada);

n. Un ordinateur personnel non équipé d'un processeur Pentium II ou plus récent (ou l'équivalent); ou un ordinateur personnel dont la vitesse de processeur est de 233 MHz;

o. Un ordinateur personnel ne tournant pas sous l'un des systèmes d'exploitation Windows soutenus par MicrosoftMD;

p. Un ordinateur personnel fourni pour une utilisation publique ou pour la location;

q. La réparation ou le remplacement faisant l'objet de tout rappel du fabricant au moment de la défaillance;

r. La réparation ou le remplacement effectué de manière négligente par le fabricant en vertu de sa garantie, d'une convention de service ou d'une police d'assurance;

s. Le soutien ou la réparation de logiciels autres que le système d'exploitation Windows alors soutenu par MicrosoftMD, MicrosoftMD Internet Explorer, Netscape Navigator, MicrosoftMD Outlook Express, MicrosoftMD OutlookMD, MicrosoftMD Word, MicrosoftMD Excel, MicrosoftMD PowerPointMD, MicrosoftMD Access, MicrosoftMD FrontPageMD, MicrosoftMD Publisher, MicrosoftMD Works, MicrosoftMD NetMeeting, MicrosoftMD Media Player, Real Media Player, service de sécurité Bell Internet;

t. La perte des données stockées ou les dommages causés à ces données ou aux logiciels, quelle

qu'en soit la cause, y compris les virus et les vers informatiques, les chevaux de Troie, les logiciels publicitaires, les logiciels espions, les micrologiciels ou tout autre logiciel;

u. Les données perdues ou endommagées pendant la réparation ou le remplacement de votre ordinateur personnel ou du remplacement de tout composant de votre ordinateur personnel;

v. Un ordinateur personnel qui n'est pas doté des autorisations d'administrateur;

w. Les écrans non standard d'une taille supérieure à 17 po;

x. La perte de votre ordinateur personnel pendant qu'il est entreposé ou pendant son transport, son expédition ou sa réexpédition;

y. Les connexions et le câblage électrique inadéquats, une mauvaise installation ou configuration, les réglages et les ajustements mineurs indiqués dans le guide d'utilisation de votre ordinateur personnel; un ordinateur personnel ou des pièces inaccessibles;

z. La perte ou les dommages involontaires ou accidentels résultant d'une manipulation ou d'une utilisation normale et habituelle de votre ordinateur personnel,, y compris, mais sans s'y limiter, le renversement d'un liquide sur votre ordinateur personnel ou la chute de votre ordinateur personnel;

aa. L'immersion dans un liquide, quel qu'il soit;

bb. Un ordinateur personnel ou tout composant d'un ordinateur personnel qui ne peut être réparé ni remplacé parce que cela n'est pas économique.

13. Utilisation conditionnelle du service. Le fait d'accéder au service et de l'utiliser ou le fait d'accepter d'être autrement lié à la convention signifie que vous convenez de vous conformer et d'utiliser le service conformément à toutes les lois applicables, ainsi qu'à toutes les politiques et pratiques de Bell Canada, le tout dans les limites permises par les lois applicables. Vous ne pouvez vendre, commercialiser, fournir, revendre, remettre en marché, transférer directement ou indirectement, distribuer ou exploiter de quelque façon toute partie du service, et vous ne pouvez utiliser le service, ou permettre ou assister à son utilisation, de manière abusive ou d'une manière qui entrave ou perturbe le fonctionnement du service.

Si Bell Canada détermine, en tout temps et à son entière discrétion, que vous faites une mauvaise utilisation du service ou que vous commettez des abus à l'égard du service et/ou de représentants de Bell Canada, Bell Canada se réserve le droit, en sus de tous les autres droits et recours énoncés aux présentes, de suspendre temporairement ou de résilier votre utilisation future du service et/ou de résilier la présente convention.

14. Logiciel. Tout logiciel mis à votre disposition par Bell Canada ou par ses tiers fournisseurs de services en conjonction avec le service en vertu de la présente convention est assujéti aux modalités d'un accord de licence de logiciel pertinent et demeure la propriété de Bell Canada, de ses représentants et/ou de ses tiers fournisseurs de services, selon le cas (le « logiciel »). Un exemplaire de l'accord de licence de logiciel pertinent s'affichera durant le processus d'installation et/ou lors de l'utilisation du logiciel. Il vous appartient d'examiner et d'accepter les dispositions de cet accord avant d'installer ou d'utiliser le logiciel. Vous devez prendre les mesures appropriées pour éviter que ce logiciel soit perdu ou endommagé. Vous ne vendrez, ne transférerez ni ne facturerez le logiciel, ni encore ne tenterez de modifier, d'utiliser à mauvais escient, de démonter, de décompiler ou de désassembler toute partie de ce logiciel ou du service. Vous acceptez aussi d'assumer tout risque lié à l'utilisation du logiciel ou au fait de s'y fier. Dans les limites permises par les lois applicables, Bell Canada, y compris ses représentants et ses tiers fournisseurs de services, ne sauraient être tenus

responsables, directement ou indirectement, et de quelque façon que ce soit, des pertes ou dommages de toute nature résultant directement ou indirectement de l'utilisation du logiciel ou du fait de s'y fier, notamment du défaut de ce logiciel de répondre à vos besoins, critères, attentes ou spécifications. Sauf disposition contraire dans l'accord de licence de logiciel pertinent, celui-ci expirera en même temps que la présente convention.

15. Copies de secours. Il vous appartient de faire des copies de secours de tous les fichiers informatiques existants en copiant ces fichiers sur un autre instrument de stockage avant d'utiliser le service, et/ou d'installer tout logiciel. Ni Bell Canada, ni ses sociétés affiliées ni aucun de ses tiers fournisseurs de services ne pourront être tenus responsables de toute perte ou de tout endommagement des données ou des périphériques.

16. Tarifs et frais. Vous convenez que le service vous est fourni sous réserve du paiement, que vous êtes tenu d'effectuer, des tarifs mensuels du service, ainsi que des autres frais, le cas échéant, majorés de l'ensemble des taxes et des charges applicables, qui vous sont indiqués au moment où vous passez votre commande pour le service ou encore qui vous sont autrement indiqués par Bell Canada de temps à autre, le tout dans les limites permises par les lois applicables (collectivement, les «frais de service»), lesquels frais de service peuvent occasionnellement être modifiés par Bell Canada. Pour connaître les tarifs et les frais courants, allez à l'adresse http://www.bell.ca/Services_Internet/Produits/Service-Expert-conseil. Veuillez noter que les tarifs et les frais indiqués à cette adresse Web n'incluent pas les taxes. Les frais de service et les coûts pour des mois de service partiels seront établis au prorata, sauf en cas d'annulation du service de votre part, conformément aux dispositions de l'article 17 de la présente convention.

Advenant que Bell Canada omette de vous facturer des frais ou qu'elle les facture de manière insuffisante, vous ne serez pas tenu de payer les frais omis sauf :

- a. dans le cas de frais récurrents, le montant approprié vous est facturé au cours de la période d'un (1) an à compter de la date où les frais ont été engagés;
- b. dans le cas de frais non récurrents, le montant approprié vous est facturé au cours de la période de cent cinquante (150) jours à compter de la date où les frais ont été engagés.

Les factures pour l'utilisation du service sont émises mensuellement. Si vous êtes un client de la Facture unique, les factures sont accessibles en ligne grâce à l'option « Visualisez votre facture » de l'outil Libre-service, à www.bell.ca/moninternet. Sauf indication contraire, le montant total est exigible et payable à la date de facturation. Des frais de paiement tardif au taux de 3% par mois (42,58% par année), lequel taux peut être changé par Bell Canada de temps à autre, seront appliqués à compter de la date de facturation si le paiement n'a pas été reçu par Bell Canada avant la date de facturation suivante. Vous avez l'option de payer le service par carte de crédit ou par prélèvement automatique, pourvu que la méthode utilisée soit jugée acceptable par Bell Canada. En fournissant l'information requise pour un paiement par carte de crédit ou par prélèvement automatique, vous autorisez expressément Bell Canada à porter les frais pertinents à votre carte de crédit (ou à toute carte de crédit de remplacement) ou à utiliser la méthode de prélèvement automatique sélectionnée pour percevoir tout montant exigible pendant la durée en vertu de la présente convention ou de toute autre entente, ou qui est autrement dû à Bell Canada.

Il vous incombe de vous assurer que les données de facturation que vous fournissez à Bell Canada, y compris votre adresse et les renseignements bancaires et sur les cartes de crédit, sont à jour en tout temps. Vous convenez d'aviser Bell Canada de tout changement à vos données de facturation. Si Bell Canada découvre :

- a. que votre carte de crédit n'est pas valide ou que votre compte bancaire est fermé;

b. que vous avez révoqué l'autorisation de Bell Canada d'effectuer des retraits;

c. que Bell Canada n'est pas en mesure de communiquer avec vous ni d'avoir accès à vos fonds afin d'être payée pour le service fourni,

Bell Canada sera autorisée à suspendre temporairement ou à résilier votre utilisation future du service et/ou à résilier la présente convention, et dès cette résiliation ou suspension, vous deviendrez responsable de tous les frais, notamment de résiliation, applicables.

17. Période de service, annulation ou résiliation du service. Votre commande visant le service sera confirmée et vous aurez conclu une entente exécutoire avec Bell Canada lorsque : (a) vous aurez passé votre commande en ligne et que celle-ci aura été reçue et confirmée par Bell Canada par courriel ou par un autre moyen; ou (b) votre commande téléphonique aura été confirmée par courriel ou par un autre moyen; il est cependant entendu que Bell Canada, à son entière discrétion, peut refuser une commande visant le service décrite au point (a) ou (b) dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date où cette commande visant le service a été passée. Une fois le service activé, vous pouvez l'annuler en appelant Bell Canada au 310-SURF (310-7873).

Votre abonnement au service est renouvelable automatiquement tous les mois (la « période de service »). Si vous annulez votre service, la résiliation sera en vigueur trente (30) jours après la date de votre avis d'annulation envoyé à Bell Canada. Les frais de service courants, le cas échéant, seront facturés à votre compte avec l'ensemble des autres frais et charges applicables, majorés des taxes applicables, pour cette période de résiliation de 30 jours.

Bell Canada peut résilier ou suspendre le service et la présente convention en tout temps en vous donnant un préavis de trente (30) jours ou de toute période plus longue pouvant être exigée par les lois applicables. Dans la mesure permise par les lois applicables, Bell Canada peut résilier, suspendre ou soumettre à des restrictions le service et votre compte (sans aucune réduction de vos frais de service mensuels applicables au service) ou résilier la présente convention en tout temps et sans préavis (a) si l'exploitation ou l'efficacité du service est entravée par l'utilisation de votre compte ou du service; (b) si tout montant que vous devez à Bell Canada est en souffrance; ou (c) s'il y a eu un manquement de votre part ou de celle de tout autre utilisateur à l'une quelconque des modalités de la présente convention.

La résiliation de la présente convention ou la suspension de votre compte et du service ne vous décharge pas de vos obligations au titre des frais de service ni des autres frais et charges applicables et exigibles, ou des autres obligations qui auraient pu naître en vertu des présentes avant le moment où une telle résiliation ou suspension prend effet. Les droits acquis et obligations en vertu de la convention qui, de par leur nature ou tels que spécifiés conformément aux présentes, sont destinés à être maintenus après la résiliation de la convention jusqu'à ce que les droits aient été épuisés ou que les obligations aient été remplies demeureront en vigueur au terme de la convention.

18. Exigences minimales du système et votre équipement. Il vous appartient de vous assurer que votre équipement admissible répond aux exigences minimales courantes qui vous sont indiquées par Bell Canada, et que vous pouvez consulter à l'adresse www.bell.ca/exigminreq, comme étant nécessaires à l'utilisation du service. De temps à autre, les exigences minimales relatives au système peuvent changer et vous serez dûment avisé de tels changements conformément à l'article 19 de la présente convention. En conséquence, à moins que vous ne mettiez à jour votre équipement admissible, celui-ci peut cesser d'être adéquat pour accéder au service. Dans un tel cas, votre seul recours sera de résilier la présente convention, conformément aux dispositions de l'article 17 des présentes.

19. Modifications. Dans la mesure permise par les lois applicables, Bell Canada peut, à tout moment ou de temps à autre, modifier la convention ou toute partie de celle-ci, ainsi que l'ensemble des frais, des

caractéristiques ou des autres aspects du service. Bell Canada vous donnera un préavis d'au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur de tout changement ou modification à la convention, ainsi que de tout changement important apporté au service, en affichant l'avis d'un tel changement à l'adresse www.bell.ca/conventions, en vous faisant parvenir un avis par courriel à votre adresse électronique principale Bell Internet ou à une autre adresse de courriel fournie par vous à Bell Canada (auquel cas il vous incombe de vous assurer que cette adresse de courriel demeure valide en tout temps) ou en utilisant tout autre mode de transmission d'avis vraisemblablement susceptible de permettre que l'avis en cause soit porté à votre attention. Dans la mesure exigée par les lois applicables, cet avis devra indiquer la date d'entrée en vigueur du changement ou de la modification, les révisions apportées à la convention ou à toute autre entente connexe, s'il y a lieu, et votre recours à l'égard d'un tel changement ou modification tel qu'énoncé dans la phrase qui suit. Aucune disposition de la présente convention ne saurait être interprétée comme vous obligeant à accepter que le service vous soit fourni après qu'un changement ou une modification eut été apporté au service ou à la convention; toutefois, votre seul recours, si vous ne souhaitez pas accepter un tel changement ou modification (et, si vous résidez dans la province de Québec, seulement si un tel changement ou modification accroît vos obligations ou réduit les obligations de Bell Canada) sera de refuser le changement ou la modification et d'annuler le service (et de résilier la convention), moyennant paiement de tous les frais impayés pouvant s'appliquer, sauf si de tels frais sont interdits par les lois applicables, auquel cas l'annulation s'effectuera sans coûts, pénalités ou indemnité d'annulation. Vous convenez de consulter périodiquement le contenu de l'adresse www.bell.ca/conventions afin de revoir la présente convention et de prendre connaissance de ces modifications. Si vous continuez à utiliser le service après qu'un tel changement eut été mis en œuvre, dans la mesure permise par les lois applicables, une telle utilisation sera réputée constituer votre acceptation de celui-ci, et vous reconnaissez expressément qu'aucune entente écrite additionnelle ou attestation expresse n'est nécessaire pour accepter un tel changement.

Vous reconnaissez que vous ne pouvez pas changer la présente convention et que, dans la mesure permise par les lois applicables, aucun conseiller au service à la clientèle ou représentant commercial de Bell Canada n'est autorisé à modifier les modalités de la convention de quelque manière que ce soit, verbalement ou par écrit, à moins d'une approbation expresse de Bell Canada donnée par écrit.

20. Information sur l'utilisateur et autre information. Par les présentes, vous reconnaissez que Bell Canada, ses entités affiliées, ses mandataires et ses tiers fournisseurs de services peuvent conserver et utiliser tout renseignement, commentaire ou idée que vous avez communiqué relativement au service (y compris tous les produits et services mis à votre disposition dans le cadre du service). De tels renseignements pourraient servir à vous fournir un meilleur service.

Bell Canada peut vous envoyer des renseignements relatifs au service sur une base régulière par courriel à votre principale adresse de courriel de Bell Internet ou à une autre adresse de courriel que vous fournissez à Bell Canada (auquel cas il vous incombe de vous assurer que cette adresse de courriel reste à jour en tout temps). Vous convenez d'examiner et de vous familiariser avec tout renseignement relatif au service et Bell Canada ne saurait être tenue responsable de quelque dommage ou préjudice que vous ou vos biens pourriez subir pour avoir omis de le faire. Lorsque vous continuez d'utiliser le service après l'envoi de renseignements relatifs au service, cela signifie que vous acceptez de vous conformer à ces renseignements.

21. Interruption du service imputable à une panne d'électricité ou de service Internet. Vous reconnaissez et comprenez que l'ensemble ou toute portion du service ne fonctionnera pas en cas de panne d'électricité, et que l'utilisation de tous les aspects du service exige une connexion large bande à Internet pleinement fonctionnelle, et qu'en cas de panne ou de toute autre indisponibilité de votre connexion Internet, y compris, sans s'y limiter, en raison d'une mauvaise configuration de votre équipement admissible ou de tout logiciel ou autre matériel, le service ne fonctionnera pas. Vous reconnaissez et comprenez, en outre, que Bell Canada peut procéder de temps à autre, sans préavis, à une maintenance du service et que durant de telles périodes de maintenance, le service, en tout ou en

partie, peut fonctionner de façon incorrecte ou être indisponible. Dans la mesure permise par les lois applicables, ni Bell Canada ni ses dirigeants, employés, représentants, tiers fournisseurs de services et sous-traitants ne peuvent être tenus responsables à l'égard de toute réclamation de votre part concernant une interruption due à la maintenance, quelle que soit la cause de cette interruption et peu importe qu'elle ait pu être évitée ou non.

22. Dénégation de responsabilité concernant les contenus de tiers. Le service peut donner accès à de vastes contenus de tiers proposés sur Internet. Dans de tels cas, Bell n'exerce généralement aucun contrôle sur les contenus de tiers, y compris, mais sans s'y limiter, les contenus de tiers figurant sur le site Web du service. Vous convenez qu'il vous appartient d'examiner et d'évaluer tout contenu de ce genre, et que vous acceptez tout risque lié à l'utilisation d'un tel contenu ou au fait de s'y fier. Vous convenez de plus que Bell Canada ne saurait être tenue responsable, directement ou indirectement, et de quelque façon que ce soit, des pertes ou dommages de toute nature résultant directement ou indirectement de l'utilisation d'un tel contenu ou du fait de s'y fier.

23. Sécurité et protection de la vie privée. Le réseau Internet public et des réseaux de tiers seront utilisés pour vous fournir le service. Il vous appartient de protéger votre système par des moyens appropriés, tels que des logiciels disponibles sur le marché, contre le vol, l'utilisation non autorisée ou les dommages au système. Dans la mesure permise par les lois applicables, Bell Canada et/ou ses tiers fournisseurs de services ne peuvent être tenus responsables de toute atteinte à la vie privée ou à la sécurité que vous pourriez subir en relation avec la fourniture du service, notamment par suite d'une omission de votre part de protéger adéquatement votre système.

Bell Canada protégera vos renseignements personnels d'une manière conforme aux politiques de Bell Canada en matière de confidentialité, que vous pouvez consulter à www.bell.ca/confidentialite. Bell Canada peut divulguer des renseignements lorsque ceux-ci sont légitimement demandés parce qu'ils sont nécessaires pour se conformer à une loi, à un règlement, à une demande gouvernementale ou à une autre demande légitime d'une autorité compétente, ou nécessaires pour exploiter ou optimiser les services de Bell ou pour se protéger ou protéger des tiers.

24. Dénégation de garantie. VOUS COMPRENEZ ET ACCEPTEZ QUE, DANS LA MESURE PERMISE PAR LES LOIS APPLICABLES, TOUT SERVICE, TOUS LES SERVICES POUVANT ÊTRE FOURNIS EN VERTU DES PRÉSENTES, TOUT COMPOSANT REMPLACÉ DANS L'ORDINATEUR PERSONNEL ET TOUT LOGICIEL FOURNI EN VERTU DES PRÉSENTES SONT OFFERTS « TELS QUELS » ET « SOUS RÉSERVE DE LEUR DISPONIBILITÉ » PAR BELL CANADA ET PAR SES TIERS FOURNISSEURS DE SERVICES, ET QUE, SAUF TEL QUE STIPULÉ À L'ARTICLE 11 CI-DESSUS, BELL CANADA ET SES TIERS FOURNISSEURS DE SERVICES NE DONNENT AUCUNE GARANTIE, REPRÉSENTATION OU CONDITION DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS LES GARANTIES IMPLICITES RELATIVES À LA QUALITÉ MARCHANDE, À L'ÉTAT OU À LA CONDITION, À LA CONCEPTION, À LA FABRICATION, À LA DURABILITÉ POUR UNE PÉRIODE DONNÉE, À L'EFFICACITÉ, À LA CAPACITÉ, À L'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER, À L'ABSENCE D'HYPOTHÈQUE MOBILIÈRE OU LÉGALE OU DE SÛRETÉ, À LA CONFORMITÉ AVEC TOUTES LES LOIS FÉDÉRALES ET PROVINCIALES EN MATIÈRE DE NORMES DE SANTÉ, DE SÉCURITÉ ET DE QUALITÉ, OU À LA QUALITÉ, AU RENDEMENT OU À LA NON-CONTREFAÇON EN CE QUI CONCERNE TOUT SERVICE, TOUS LES SERVICES POUVANT ÊTRE FOURNIS EN VERTU DES PRÉSENTES, TOUT COMPOSANT REMPLACÉ DANS L'ORDINATEUR PERSONNEL ET TOUT LOGICIEL. TOUTES GARANTIES, REPRÉSENTATIONS ET CONDITIONS, EXPRESSES OU IMPLICITES, SONT PAR LES PRÉSENTES EXPRESSÉMENT DÉCLARÉES NULLES, SAUF LES DÉCLARATIONS, CONDITIONS ET GARANTIES AUXQUELLES IL NE PEUT ÊTRE RENONCÉ OU QUI SONT ASSORTIES DE RESTRICTIONS AU REGARD DE LA LOI. VOUS ÊTES RESPONSABLE DE LA COMPATIBILITÉ DU SERVICE, DE TOUS LES SERVICES POUVANT ÊTRE FOURNIS EN VERTU DES PRÉSENTES, DE TOUT COMPOSANT REMPLACÉ DANS L'ORDINATEUR PERSONNEL ET DE TOUT LOGICIEL

AVEC TOUT ÉQUIPEMENT ADMISSIBLE, SERVICE OU MATÉRIEL NON FOURNI PAR BELL CANADA (« L'ÉQUIPEMENT ET LES SERVICES FOURNIS PAR DES TIERS »). DANS LA MESURE PERMISE PAR LES LOIS APPLICABLES, BELL CANADA SE DÉCHARGE DE TOUTE RESPONSABILITÉ EN CE QUI CONCERNE LA QUESTION D'ÉTABLIR LA COMPATIBILITÉ ENTRE LE SERVICE, TOUS LES SERVICES POUVANT ÊTRE FOURNIS EN VERTU DES PRÉSENTES, TOUT COMPOSANT REMPLACÉ DANS L'ORDINATEUR PERSONNEL ET TOUT LOGICIEL, ET L'ÉQUIPEMENT ET LES SERVICES FOURNIS PAR DES TIERS. SANS RESTREINDRE LA PORTÉE DE CE QUI PRÉCÈDE, BELL CANADA ET SES TIERS FOURNISSEURS DE SERVICES N'OFFRENT AUCUNE GARANTIE EN CE QUI A TRAIT AU RENDEMENT, À L'ACCESSIBILITÉ, À LA PRÉCISION, À LA SÉCURITÉ, À L'ABSENCE D'ERREUR OU À LA FOURNITURE OU À L'UTILISATION SANS INTERRUPTION DU SERVICE, DE TOUS LES SERVICES POUVANT ÊTRE FOURNIS EN VERTU DES PRÉSENTES, DE TOUT COMPOSANT REMPLACÉ DANS L'ORDINATEUR PERSONNEL ET DE TOUT LOGICIEL, ET, DANS CHAQUE CAS, ILS NE GARANTISSENT AUCUNEMENT QUE LE SERVICE SERA CONFORME À VOS EXIGENCES, ATTENTES OU BESOINS PARTICULIERS.

25. Limitation de responsabilité. DANS LA MESURE PERMISE PAR LES LOIS APPLICABLES, EN CAS DE DÉFAUT PAR BELL, PAR L'UNE DE SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES OU PAR L'UN DE SES FOURNISSEURS, DE SES REPRÉSENTANTS OU DE L'UN DE SES TIERS FOURNISSEURS DE SERVICES, Y COMPRIS DANS LE CAS D'UN MANQUEMENT À UNE CONDITION FONDAMENTALE OU D'UN ACTE DE NÉGLIGENCE, VOTRE SEUL RECOURS CONSISTE À OBTENIR DE BELL LE REMBOURSEMENT DES DOMMAGES RÉELS DIRECTS QUE VOUS AVEZ SUBIS, JUSQU'À CONCURRENCE D'UN MONTANT MAXIMAL DE CENT DOLLARS (100,00 \$). VOUS COMPRENEZ ET ACCEPTEZ EXPRESSÉMENT QUE, HORMIS EN CE QUI A TRAIT AU RECOURS PRÉCISÉ CI-DESSUS, BELL CANADA, SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES, SES FOURNISSEURS, SES REPRÉSENTANTS OU L'UN QUELCONQUE DE SES TIERS FOURNISSEURS DE SERVICES NE PEUVENT EN AUCUNE CIRCONSTANCE ÊTRE TENUS RESPONSABLES ENVERS VOUS OU UN TIERS DE DOMMAGES, DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, Y COMPRIS DE TOUS DOMMAGES GÉNÉRAUX, DIRECTS, INDIRECTS, PUNITIFS, ACCESSOIRES, CONSÉCUTIFS OU SPÉCIAUX, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, DE TOUS DOMMAGES POUR PERTE DE PROFITS ET PERTES D'OCCASIONS D'AFFAIRES, D'ÉCONOMIES, DE PERTE D'UTILISATION OU DE PERTE DE DONNÉES, , IMPUTABLES À UN ACTE OU À UNE OMISSION DE BELL CANADA, DE SES TIERS FOURNISSEURS DE SERVICES OU DE LEURS REPRÉSENTANTS RELIÉS DE QUELQUE FAÇON À TOUT SERVICE, À TOUS LES SERVICES POUVANT ÊTRE FOURNIS EN VERTU DES PRÉSENTES, À TOUT LOGICIEL FOURNI EN VERTU DES PRÉSENTES OU À LA PRÉSENTE CONVENTION. LE PRÉSENT ARTICLE S'APPLIQUE, PEU IMPORTE SI UN TEL ACTE EST DE NATURE CONTRACTUELLE, DÉLICTEUELLE (Y COMPRIS UN ACTE DE NÉGLIGENCE) OU AUTRE, ET PEU IMPORTE SI LES DOMMAGES AURAIENT PU OU NON ÊTRE PRÉVUS.

26. Indemnisation. Vous vous engagez à tenir Bell Canada, ses sociétés affiliées, ses fournisseurs, ses représentants et ses tiers fournisseurs de services indemnes et à couvert de la totalité des responsabilités, dépenses et autres montants liés à la violation des présentes modalités de service par vous ou tout autre utilisateur de votre compte, ou encore à l'utilisation du service par vous ou tout autre utilisateur.

27. Aucune attribution de licence; propriété intellectuelle de Bell Canada et d'autrui. Bell Canada, ses sociétés affiliées, ses fournisseurs, ses représentants ou ses tiers fournisseurs de services, s'il y a lieu, sont propriétaires de l'ensemble des droits, droits de propriété et intérêts rattachés au service et au logiciel. Sauf disposition expresse contraire, les présentes modalités ou toute disposition relative au service ou au logiciel n'ont pas pour effet de conférer de licence en vertu des droits de propriété intellectuelle de Bell Canada ou d'un tiers, que ce soit par préclusion (« estoppel »), implication, renonciation ou autrement. Sans limiter la portée générale de ce qui précède, vous reconnaissez et acceptez que certains éléments du contenu disponible par l'entremise du service ou du logiciel, et utilisés pour fournir le service et le logiciel sont protégés par les droits d'auteur, les droits rattachés aux

marques de commerce ou aux brevets et les autres droits exclusifs de Bell, de ses entités affiliées, de ses concédants et/ou de ses tiers fournisseurs de services. Il est interdit d'altérer ou de maquiller les marques de commerce, marques de service ou autres éléments de propriété intellectuelle rendus disponibles par l'entremise du service et du logiciel, et d'utiliser ce qui précède à quelque autre fin que celle à laquelle ces éléments sont offerts aux utilisateurs par l'entremise du service et du logiciel.

28. Marques de commerce. Toute utilisation des marques figurant sur le service et le logiciel en l'absence d'une autorisation écrite expresse de Bell Canada ou du détenteur des marques concernées est strictement interdite.

29. Dispositions diverses. La présente convention et tous les autres documents qui sont intégrés aux présentes par renvoi ou qui vous sont autrement fournis ou mis à votre disposition relativement au service, lesquels peuvent être modifiés de temps à autre, forment la version intégrale de la convention entre vous et Bell Canada en ce qui concerne le service, et ont préséance sur toute entente antérieure entre vous et Bell Canada, le tout sous réserve des lois applicables. En cas d'incompatibilité, les conditions de la convention seront déterminantes et auront préséance. Bell Canada peut céder en tout ou en partie ses droits et obligations en vertu de la présente convention à toute entité affiliée sans avoir obtenu votre consentement préalable écrit. Vous ne pouvez céder ou transférer la présente convention. Bell Canada est une entreprise soumise à la réglementation fédérale. Par conséquent, la convention, y compris les questions liées à sa validité, à son interprétation, à son exécution et à son application, sont régies par les lois et les règlements fédéraux du Canada, et seulement par les lois et les règlements provinciaux qui s'y appliquent. Les modalités de la convention peuvent être modifiées ou résiliées si les lois et les règlements en question l'exigent. Certains éléments du service peuvent vous être fournis par des tiers fournisseurs de services situés à l'extérieur du Canada et, de ce fait, votre utilisation du service pourrait être assujettie aux lois d'administrations étrangères. Si une disposition de la convention est déclarée invalide, contraire à l'une des lois ou à l'un des règlements précités ou autrement inapplicable par un tribunal compétent, elle peut être retranchée des présentes ou modifiée sans que cela influe sur la validité des autres dispositions. Le défaut de Bell Canada d'insister sur le strict respect de toute disposition de la présente convention ne peut être interprété comme une renonciation à une disposition ou à un droit.

30. Coordonnées. Si vous avez des questions au sujet des modalités de la présente convention, vous pouvez communiquer avec Bell Canada, Service à la clientèle de Bell Internet, C.P. 70092, Ottawa (Ontario) K2P 2M3, par courriel à soutieninternet@bell.ca ou par téléphone au 310-SURF (310-7873).

Dernière mise à jour : le 21 juillet 2013