



## **MODALITÉS ET CONDITIONS**

(Mise à jour : 4 Mars 2014)

### **1. DÉFINITIONS**

**Client:** Toute personne ou organisation (physique ou morale) qui souscrit à un abonnement avec Québec Internet par compte payé. Le titulaire du compte est le seul responsable de l'utilisation du service et du paiement du compte. Dans ce document, la forme masculine « le client » sera utilisé à titre indicatif seulement.

### **2. TERMES ET CONDITIONS GÉNÉRALES**

**Le Client reconnaît et accepte que les présentes modalités et conditions puissent être modifiées de temps à autre par Québec Internet, conformément aux dispositions du présent document.**

Québec Internet peut en tout temps modifier sa politique de tarifs, de crédit et d'utilisation (vitesse de téléchargement, d'envoi et limite de transfert). Les nouveaux tarifs ou la nouvelle politique d'utilisation du service Québec Internet deviendra effective le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant en regard des annonces faites durant le mois courant. Cependant, tout abonnement à long terme sera respecté au prix et conditions initialement convenues entre le Client et Québec Internet.

LE CLIENT EST TENU D'EXAMINER RÉGULIÈREMENT L'INFORMATION QUI LUI EST EXPÉDIÉE ET AFFICHÉE EN LIGNE POUR OBTENIR EN TEMPS ET LIEU AVIS DE TELS CHANGEMENTS. LA NON-RÉSILIATION OU L'UTILISATION DES SERVICES APRÈS NOTIFICATION DES CHANGEMENTS ÉQUIVAUT À L'ACCEPTATION DE LA PRÉSENTE ENTENTE TELLE QUE MODIFIÉE PAR LESDITS CHANGEMENTS.

Si vous ne consentez pas à une quelconque modification apportée à cette entente, vous acceptez de ne plus utiliser les Services et d'aviser Québec Internet de votre décision de résilier l'entente conformément aux modalités et conditions générales. Les clients de Québec Internet devraient consulter ce document régulièrement pour s'assurer que leur usage est conforme à la version la plus récente de l'entente.

#### **2.1. PÉRIODE DE SERVICE**

L'abonnement est mensuel et sera automatiquement renouvelé de façons mensuelles à moins qu'il n'en soit convenu autrement ou qu'un avis de terminaison ne soit transmis par le client, selon les modalités prévu au paragraphe 2.4.

## 2.2. PAIEMENT

Les services répétitifs de Québec Internet sont payables d'avance et doivent être acquittés le au premier jour de chaque période de service (date de facturation).

Le client s'engage à payer tous frais et les taxes applicables liés aux services utilisés, de façon intentionnelle ou non, tel que mais non limités aux frais d'appel interurbain, d'appel à frais viré, d'acceptation d'un appel, d'utilisation de service 411, 711, ... etc. et/ou autre frais. Ces frais seront facturés au taux en vigueur au moment de l'utilisation.

Pour tout nouvel abonnement au service d'internet ou de téléphonie par internet, la prise de commande est conditionnelle au paiement de la facture initiale comprenant la première période mensuelle ainsi que les frais de branchement/activation initial s'appliquant au forfait choisi. Ces frais sont non remboursables sauf si Québec Internet est dans l'incapacité totale de livrer le service au client.

Toute commande d'équipement doit être payée au moment de la commande. À moins d'avis contraire, la garantie du manufacturier est applicable. Ils peuvent être retournés pour remboursement dans les 15 jours suivant leur achat. Les équipements peuvent être retournés à Québec Internet aux frais du client et doivent être intacts ainsi dans leur emballage d'origine. Toutefois, les frais d'expédition chargés pour faire parvenir l'équipement au client sont non-remboursables.

Pour toute facture impayée dans les trente (30) jours de sa date d'émission, des frais d'intérêts à un taux mensuel de 2% (soit 24% annuellement) sont payables par le client à partir du trente-et-unième (31e) jour suivant la date d'émission de la facture. Cet intérêt est calculé quotidiennement et composé mensuellement.

Québec Internet chargera des frais de \$30.00 pour tout chèque retourné pour provisions insuffisantes ainsi que pour tout paiement pré-autorisé refusé par l'institution financière du Client.

Pour tout client ayant un mauvais historique de paiement ou un historique d'utilisation de service représentant des risques de pertes, Québec Internet se réserve le droit de demander un dépôt de trois mois d'avance. Lors de la terminaison du service, les sommes dues au client seront remboursées dans un délai de trente (30) jours.

Advenant le non-paiement de l'abonnement mensuel ou le non respect de la politique d'utilisation, Québec Internet se réserve le droit d'annuler l'abonnement et de procéder au débranchement du client sans autre avis ni délai. Afin de pouvoir réutiliser le service, le client devra payer entièrement le compte en souffrance, des frais de 30\$ pour le branchement ainsi que tout autre frais qui devront être déboursés pour la réactivation du service.

Si la perception des comptes en souffrance est confiée à une agence de recouvrement, les frais exigé par l'agence de recouvrement seront ajoutés à la facture.

Le Client pourra se prévaloir des modes de paiement suivants:

- paiement pré-autorisé à l'institution financière de son choix.
- paiement pré-autorisé par carte de crédit.

### **2.3. Interdiction de transfert ou de revente**

Les services fournis au client, le sont à des fins strictement personnelles ou d'affaires. Le Client ne peut ni céder, ni revendre, ni transférer son service à une autre personne ou à une autre entreprise sans la permission écrite de Québec Internet. Le Client s'engage à ne PAS partager son compte Internet, ni sa bande passante avec toute autre personne.

### **2.4. Terminaison ou modification du service**

Le client doit aviser Québec Internet dix (10) jours ouvrables avant la date de facturation de toute intention de résilier ou modifier son service. Ce délai est nécessaire pour arrêter les prélèvements automatiques et/ou pour interrompre les services auprès de nos fournisseurs lorsqu'applicable. Advenant que l'avis de terminaison n'aurait pas lieu dans les délais prescrits, le montant de la période sera dû, perçu et non remboursable. Cette communication peut être effectuée par courriel en écrivant à [info@quebecinternet.net](mailto:info@quebecinternet.net) ou par téléphone au 819 751-0125. Le client doit obligatoirement demander et conserver le numéro de billet. Ce numéro de billet lui servira de preuve en cas d'erreur. Dans le cas où le client est sous contrat, Québec Internet avisera le client des pénalités et émettra une facture.

Québec Internet peut interrompre ou mettre fin au service sans pré avis dans les cas suivants:

- Le client omet ou refuse de payer les frais mensuel exigibles ou toute autre facture de services effectués par Québec Internet.
- À tout moment si le client ne respecte pas la politique d'utilisation des services de Québec Internet ou les termes et conditions énumérés dans ce document.
- Pour tout usage illégal ou abusif pouvant mettre en péril la qualité du service offert par Québec Internet à ses clients.
- Si le client ne rencontre pas les conditions d'approbation de crédit de Québec Internet.
- 

### **2.5. Bris de contrat/Frais de résiliation anticipée**

#### **Entente signé avant le 1 octobre 2013**

Pour les contrats comprenant des frais mensuels d'utilisation de terminal internet ou de passerelle téléphonique réduit, les frais de bris de contrat sont égaux à la balance des frais mensuels d'utilisation de l'équipement (terminal internet ou passerelle téléphonique) multiplié par le nombre de mois restants au contrat. Cependant, le client peut changer son forfait internet sans pénalité.

#### **Entente signé le ou après le 1 octobre 2013**

Si vous annulez le service après l'installation ou activation (selon le premier cas applicable), mais avant l'échéance de la période de service que vous avez choisie, ou encore si Québec Internet met fin à votre service parce que vous n'avez pas respecté les modalités de service incluant mais sans se restreindre à vos obligation de paiement, des frais d'annulation s'appliquent (à titre de dommages-intérêts et non de pénalité) en plus des sommes que vous devrez à Québec Internet.

Les frais de résiliation sont basés sur le rabais dont vous avez bénéficié à l'achat de vos équipements ou kit d'installation, tel qu'indiqué à la ligne Solde initial relié au rabais appliqué en échange de l'entente de service de la section entente de service et sur tout autre crédit promotionnel que vous avez reçu. Des frais



d'annulation de 50\$ s'appliqueront pour l'annulation anticipée de cette entente. Tous les autres frais d'utilisation de service que vous devrez à Québec Internet demeureront exigibles à l'annulation de la présente entente.

#### **2.6. Désactivation temporaire de service**

Il est permis d'interrompre temporairement le service internet haute-vitesse sans fil ou de téléphonie IP selon les conditions et modalités suivantes. L'interruption ne doit pas dépasser 6 mois et ne peut pas être demandée plus d'une fois par année. Lorsque le client a choisi de payer des frais mensuels d'utilisation de terminal internet ou de passerelle téléphonique, il doit continuer à payer ces frais durant la période d'interruption de service. La réactivation de service ne peut être faite pour une durée inférieure à 1 mois. Les clauses de l'article 2.1 et 2.4 s'appliquent.

Aucun frais de réactivation si la visite d'un technicien n'est pas nécessaire. Advenant le cas où la visite d'un technicien serait nécessaire, des frais de support au taux horaire seront chargés.

**Téléphonie IP :** Afin de conserver le numéro de téléphone et d'éviter d'avoir à payer les frais d'activation à nouveau, des frais minimum de 10\$ par mois peuvent être payés afin de conserver le numéro de téléphone avec service de boîte vocale seulement (aucun transfert d'appel ou appel sortant autorisé).

#### **2.7. Point de démarcation :**

Québec Internet est responsable de la livraison du service au point de démarcation. Les points de démarcation sont les suivants :

- Internet haute vitesse sans-fil : Terminal Internet sans-fil
- Téléphonie IP: Passerelle de téléphonie

#### **2.8. Interruption de service, garanties et délais de support**

Pour des raisons d'entretien, de réparation ou tout autre raison technique, Québec Internet pourra interrompre le service. Lorsque possible, le client en sera avisé d'avance. Québec Internet ne garanti pas le fonctionnement continu des services, ni de leurs composantes matérielles et logicielles. La garantie du manufacturier s'applique sur le matériel et tous les services.

En cas d'interruption complète de service non planifiée, le client est tenu d'aviser Québec Internet dès qu'il a connaissance de la panne. L'obtention d'un numéro de billet fera foi de quoi il a signifié la panne. Les temps de réponse pour réparation sont les suivants:

Délais de réparation pour interruption de service complète Internet sans-fil :

Résidentiel: 3 jours ouvrables

Affaires: 2 jours ouvrables

Ces délais sont valides seulement pour des interruptions complètes de service et dans le cas où le client se rend disponible le jour même où il signifié la panne afin de valider le problème avec le service à la clientèle de Québec Internet. Une fois le problème confirmé, le client doit se rendre disponible afin de



donner accès à son domicile au technicien de Québec Internet. Québec Internet ne peut être tenu responsable de tous délais causés par la non-disponibilité du client.

Le support et la garantie du service est limité à la livraison du service au point de démarcation (article 2.7). Québec Internet ne peut être tenu responsable de tout problème causé par les équipements de réseautiques ou informatiques du client. Si le client désire recevoir du support de Québec Internet, il devra payer le temps de support au taux horaire applicable. Tout déplacement de technicien causé par une défectuosité sous la responsabilité du client sera chargé au taux applicable en vigueur.

En cas de panne, le client est responsable de valider si le service est rétabli et de redémarrer ses terminaux et ses équipements réseau interne. Québec Internet n'est pas responsable des pannes ou prolongation de pannes causées par l'équipement réseau ou ordinateur(s) du client.

**Force majeure :** Québec Internet ne peut être tenu responsable pour tout bris ou interruption de service d'écoulant de causes ou événements hors de son contrôle.

Les vitesses de téléchargement et d'envoi sont des vitesses maximales. La vitesse maximale réelle peut varier en fonction de la technologie utilisée, de l'emplacement géographique du client et de l'achalandage du réseau. Québec Internet fait des efforts considérables pour maintenir la capacité du réseau au-delà des requis, toutefois, Québec Internet ne peut être tenu responsable de variation de la vitesse maximale réelle. Toutefois, nous encourageons nos clients à nous aviser si ces variations affectent la qualité de leur expérience.

**Téléphonie IP:** La garantie se limite à la livraison du service téléphonique. Le client ne peut demander de crédit pour des pannes ou des problèmes de qualité causé par le service internet.

## **2.9. Limites de responsabilités**

La responsabilité de Québec Internet se limite aux services offerts au client. Québec Internet ne sera en aucun cas tenue de verser des dommages et intérêts pour les dommages directs, indirects, spéciaux, exemplaires, punitifs ou consécutifs, notamment, sans limiter la portée de ce qui précède, les dommages matériels, la perte de profits et la perte d'occasions d'affaires, découlant de quelque façon que ce soit de l'utilisation de toute ou d'une partie des services de Québec Internet, d'une panne de service, d'un manque d'accessibilité aux services, de l'installation de ces services ou de l'équipement fourni par Québec Internet, ses représentants ou ses fournisseurs, par le client ou par toute autre personne par l'intermédiaire de votre compte, pas plus qu'en cas de demande ou de plainte déposée par tout tiers à l'encontre de Québec Internet.

De plus, Québec Internet ne peut en aucun cas se tenir responsable des informations transmises à partir des ordinateurs du Client à des tiers, de façon délibérée ou non. Québec Internet ne peut donc en aucun cas être poursuivi, et se dégage de toute responsabilité quand aux informations livrées par le Client.



Québec Internet ne peut être tenu responsable des informations transmises ou visualisées à partir des ordinateurs du client à des tiers, de façon délibérée ou non et se dégage de toute responsabilité quant aux informations livrées ou visualisées par le client. Dans le cas des utilisateurs mineurs, il appartient aux parents ou aux adultes responsables de vérifier les informations qui ont été téléchargées par ces mêmes mineurs. Québec Internet ne peut en aucun cas être tenu responsable de la qualité, de la validité et de la nature des informations téléchargées, comme il ne peut limiter l'accès à des informations réservées aux personnes majeures de dix-huit (18) ans et plus.

Ainsi, tous les droits et frais juridiques ou d'avocats qui découleraient d'une poursuite de la part du Client contre Québec Internet, seront entièrement assumées par Le Client

#### **2.10. Politique de crédit**

La responsabilité de Québec Internet, si elle est engagée, de quelque façon que ce soit, du fait de ou dans le cadre de l'exécution de ses services, sera limitée aux coûts du service touché au prorata du délai qui sera nécessaire à Québec Internet pour remédier à la défaillance à compter de la réception d'un avis de défaillance. Cette responsabilité ne s'applique pas lorsque les délais de réponses de l'article 2.8 ont été respectés ou lorsque le client ne s'est pas conformé aux exigences du paragraphe 2.8.

Cette responsabilité ne saurait en aucun cas excéder le montant de base mensuel que le client a payé pour les services de Québec Internet, moins les frais mensuels que Québec Internet a dû défrayer pour livrer le service au client.

#### **2.11. Politique d'Utilisation Acceptable (PUA)**

Le client accepte de respecter la Politique d'Utilisation Acceptable de Québec Internet. Cette politique est disponible sur le site web de Québec Internet.

#### **2.12. Prix et frais de service**

Le prix des services offerts par Québec Internet de même que le taux de tout escompte qui pourraient être convenus avec le client sont sujets à changements. Le client en sera informé par écrit, trente (30) jours avant l'entrée en vigueur du changement. Cependant, tout abonnement à long terme sera respecté au prix et conditions initialement convenues entre le Client et Québec Internet.

Certaines conditions peuvent s'appliquer à des forfaits groupés ou bloc de services. Si le client annule l'un des services du forfait groupé ou bloc de service, Québec Internet pourra augmenter le tarif applicable aux services restants.

Les promotions et escomptes de forfaits groupés ou de bloc de services ne peuvent être jumelés à toute autre offre promotionnelle, et ce peu importe qu'elle soit en vigueur ou non.



Certaines promotions ou forfaits peuvent ne plus être en vigueur. Si le client désire modifier le service sur lequel un escompte est appliqué, les nouveaux tarifs et escomptes en vigueur sont ceux qui seront appliqués.

Québec Internet révisé constamment ses forfaits afin d'offrir un service concurrentiel. Puisque les clients ont des préférences et besoins différents les uns des autres, Québec Internet ne fait pas de mise à jour automatiquement des forfaits de ses clients. Il est de la responsabilité du client de consulter le site web de Québec Internet afin de voir si des nouveaux forfaits sont disponibles et plus avantageux pour lui.

### **2.13. Territoire desservi, disponibilité des services et forfaits**

La disponibilité des services et des forfaits dépendent de la technologie des équipements installés et de l'emplacement géographique du client. Québec Internet ne peut garantir la disponibilité des divers forfaits et services à tout lieu et tout moment. La page web ``territoire desservi`` donne une bonne idée, mais le Client doit valider avec le service à la clientèle quels sont les forfaits & services disponibles chez lui.

### **2.14. Équipement fournis au client par Québec Internet**

#### **Terminaux internet sans-fil:**

L'équipement sans-fil (radio et antenne) demeure la propriété de Québec Internet. Les frais chargés, qu'il soit chargés mensuellement ou à l'abonnement, sont des frais d'utilisation et de maintenance du terminal.

#### **Terminal acheté par les clients**

Certains clients avaient acheté leur terminal il y a plusieurs années. Ces terminaux sont hors garantie. Advenant que Québec Internet effectue la réparation ou le changement d'un terminal appartenant au client, Québec Internet conservera la propriété des équipements installés. Le client a la possibilité de conserver son vieil équipement ou de laisser Québec Internet en disposer convenablement.

#### **Location ou prêt d'équipement:**

L'équipement fourni par Québec Internet demeure la propriété de Québec Internet. Le client s'engage à retourner tout équipement appartenant à Québec Internet dans les 15 jours suivants l'annulation du service.

Tout bris causé par une utilisation inappropriée sera facturé au client. Advenant le cas où l'équipement n'est pas retourné par le client, Québec Internet se réserve le droit de facturer les frais d'équipement détaillés dans le document Frais pour équipements endommagé ou non retourné.



Lorsque vous utilisez de l'équipement fourni par Québec Internet, vous devez conserver l'équipement, ainsi que tout le matériel et logiciels qui vous ont été fournis, en bon état. Vous consentez également à retourner ces articles en bon état et en état de fonctionnement, à vos propres risques. Si, sous réserve d'une usure normale, ces articles ne sont pas en bon état ou s'ils ne sont pas en état de fonctionnement lorsque vous les retournez, un montant correspondant aux frais engagés par Québec Internet afin de réparer ou de remplacer ces articles vous sera facturé.

Québec Internet se réserve le droit de définir ce qui constitue l'usure normale, à son entière discrétion et de façon juste. Toutes les obligations qui vous incombent relativement à l'équipement ainsi qu'à tout matériel et logiciel qui vous est fourni survivront à l'expiration ou à la résiliation du contrat de service qui vous lie à Québec Internet. Vous devez permettre à Québec Internet ou à un représentant désigné d'accéder à l'équipement en tout temps.

#### **2.15. Achat d'équipement**

Les équipements achetés à Québec Internet sont couverts par une garantie d'un an à compter de la date où il a été facturé au client. Le client doit conserver sa facture comme preuve que l'équipement a été acheté à Québec Internet.

La vente de l'équipement est finale et il ne peut être retourné ni remboursé à moins que Québec Internet n'y ait consenti. Québec Internet s'engage à remplacer tout équipement défectueux par un modèle semblable ou par un autre modèle conformément aux termes de la garantie, uniquement si le client avise Québec Internet de la défectuosité à l'intérieur de la période de garantie. La garantie ne s'applique pas à tout bris ou défectuosité résultant d'accidents ou de cas de force majeure, de modifications à l'équipement sans l'autorisation de Québec Internet, d'une utilisation inadéquate ou d'un usage abusif de celui-ci. En cas de défectuosité de l'équipement, le client doit aviser Québec Internet dans les meilleurs délais afin qu'un représentant puisse procéder aux vérifications nécessaires.



## **2.16. Téléphonie IP**

### **2.16.1. Description du service**

Le Service vous permet de faire et de recevoir des appels téléphoniques à l'aide de votre connexion Internet haute vitesse et d'un téléphone conventionnel. Vous pourrez effectuer ou recevoir des appels avec d'autres personnes interconnectées à l'aide d'un service téléphonique traditionnel

### **2.16.2. Utilisation limité du service de téléphonie internet standard**

En tant qu'abonné au Service, le Service qui vous est fourni est destiné à titre d'utilisateur résidentiel ou professionnelle mais n'est pas destiné à l'usage de publicité ou de téléphonie massive. Plus précisément, vous convenez qu'il ne vous est pas permis d'utiliser le Service pour des activités publicitaires, à bénéfiques ou non, y compris mais sans exclure les activités liées aux ventes par téléphone, le télémarketing, les sondages, les appels automatiques, le transfert d'appel à grande échelle, la diffusion de télécopie, les applications de mise en attente de longue durée ou toute autre activité nécessitant une utilisation massive de votre ligne téléphonique. Advenant où Québec Internet déterminerait qu'un client emploie les services de téléphonie ou d'interurbain de façon massive ou non approprié au forfait choisi, Québec Internet se réserve le droit de mettre fin à tout entente ou à forcer le client à changer de forfait. La définition d'usage massive ou non approprié au forfait est à la discrétion de Québec Internet et seul Québec Internet peut déterminer si une utilisation est massive ou non approprié au forfait du client.

Il est défendu de transférer ou de revendre le Service ou l'équipement à une autre personne, quel qu'en soit le but.

### **2.16.3. Fraude et vol**

Le client a la responsabilité de nous informer dès que l'appareil est volé ou que le Service est utilisé frauduleusement. Tant qu'un tel avis n'a pas été reçu, le client est responsable pour toute utilisation du Service.

### **2.16.4. Appels Interurbain et numéros payants**

#### **Amérique du Nord (1):**

Le service d'appel interurbain pour l'Amérique du nord, doit être fourni par Québec Internet.

L'utilisation d'un autre fournisseur de services d'interurbains n'est pas autorisée. Que cela soit par l'utilisation de numéros préfix permettant de contourner le service ou par le transfert complet de service.

**Les appels internationaux (01)**

Pour des raisons de sécurité, le service d'appels internationaux n'est pas offert. Les clients désirant faire des appels internationaux peuvent le faire à l'aide de carte d'appel utilisant un numéro sans frais de type 1-800.

**Numéros payants**

Le service d'interconnexion avec les numéros payants de type 1 900 XXX-XXXX n'est pas offert.

**2.16.5. Portabilité du service**

Pour des raisons de sécurité, le service n'est offert seulement pour les clients du réseau de Québec Internet ou pour les clients ayant une adresse IP publique fixe.

Advenant une utilisation du service hors du Canada, vous le faites à vos propres risques, y compris celui voulant qu'une telle activité viole les lois ou règlements domestiques du pays où vous vous trouvez, et vous demeurez responsable pour toutes ces utilisations. Vous devez vous assurer que l'accès ou l'utilisation est permise légalement et que le déplacement d'équipement dans un autre pays ne contrevient à aucune loi sur le contrôle des exportations. Vous consentez à ne pas tenir Québec Internet responsable pour toute violation de ce type.



#### **2.16.6. Service 911**

Québec Internet offre un service 9-1-1 VoIP vers le centre de service d'urgence en fonction de la provenance de l'appel. Le client doit lire et signer le document MODALITÉS ET DISPOSITIONS RELATIVES AU SERVICE 911 afin de bien comprendre les caractéristiques de ce service. Le client doit fournir une adresse civique valide pour chacun des numéros inscrits au service 9-1-1 et informer Québec Internet de tout changement en remplissant le formulaire applicable. Les formulaires doivent être envoyés par courriel à [info@quebecinternet.net](mailto:info@quebecinternet.net).

**Le client doit utiliser les services du 9-1-1 pour des cas d'urgences seulement. Tous tests ou utilisation abusive entrainera une pénalité de 125\$ et est passible de poursuite selon les lois applicables du Québec.**

#### **2.16.7. Fonctionnalité avancée et services**

Les services de téléphonie IP de Québec Internet offrent plusieurs fonctionnalités avancées. Québec Internet ne peut garantir le fonctionnement continu de ces services et ne peut être tenu responsable des conséquences du non fonctionnement d'un de ses services, sans limiter la portée de ce qui précède, tel que le service de réveil par appel téléphonique, de transfert d'appel, de messagerie par courriel ou tout autre services.

Pour toutes questions, veuillez contacter notre service à la clientèle:

Téléphone : 1-800-580-0125 (sans frais) / 819-751-0125 (Région de Victoriaville)

Courriel : [info@quebecinternet.net](mailto:info@quebecinternet.net)