

# ENTENTE DE SERVICES EN TÉLÉCOMMUNICATION

**La Coop de solidarité Télécom St-Mathieu (CSTSM) offre à ses membres un accès Internet haute vitesse sans fil selon les modalités de services qui suivent. En s'abonnant aux services de la CSTSM, le membre accepte d'être lié par cette Entente.**

## **1. Services**

- 1.1 La CSTSM s'engage à fournir au membre les services d'Internet ci-après décrits (Service) et requis par le membre.
- 1.2 La CSTSM ne fournit plus d'adresse électronique (courriel).

## **2. Piratage et partage des signaux**

- 2.1 Il est strictement interdit au membre de partager son Service avec une tierce partie, de le diviser ou de le redistribuer.

## **3. Conditions**

- 3.1 Le membre s'engage à respecter la loi et les règles d'usage applicables à Internet de même que les directives qui lui seront fournies de temps à autre par la CSTSM.
- 3.2 Le membre doit protéger son système informatique contre tout fichier corrompu, virus ou autre élément pouvant nuire à son fonctionnement. Il lui appartient de munir son système informatique de logiciels anti-virus et autres outils appropriés qui lui permettront notamment de se prémunir contre le vol et l'utilisation non autorisée de données, les virus ou la corruption des fichiers informatiques.
- 3.3 L'équipement fourni par la CSTSM pour le Service ne peut être déménagé à une autre adresse sans le consentement préalable écrit de la CSTSM.
- 3.4 Toute utilisation par un membre du service Internet résidentiel de la CSTSM à des fins commerciales est interdite.
- 3.5 Le membre doit respecter les limites d'utilisation du Service prévues dans l'entente écrite conclue avec la CSTSM ou le forfait choisi par le membre, que ce soit relativement au téléchargement, au stockage de données ou autrement, étant entendu que le membre doit acquitter les frais additionnels applicables prévus dans l'entente écrite conclue avec la CSTSM ou afférents au forfait choisi par le membre lorsqu'il excède de telles limites d'utilisation.
- 3.6 Les limites d'utilisation du Service relativement au téléchargement, au stockage de données ou autrement, peuvent être modifiées en tout temps par la CSTSM sur simple avis au membre. Cet avis sera transmis au membre par courriel ou par la poste au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification. Le membre dispose alors de 30 jours suivant la date d'entrée en vigueur des modifications pour demander l'annulation de la présente entente de services.

## **4. Responsabilité du membre**

- 4.1 En cas d'appel de service du membre à la CSTSM qui ne résulterait pas d'une cause attribuable à la CSTSM, notamment en cas d'appel de service causé par un problème à un ordinateur, des équipements ou d'autres accessoires du membre, une mauvaise utilisation du Service ou du service d'un autre fournisseur, le membre devra payer à la CSTSM des frais de services selon le tarif régulier alors en vigueur à la CSTSM.

## **5. Installation**

- 5.1 À la demande du membre, la CSTSM effectuera ou fera effectuer l'installation de l'équipement fourni par la CSTSM au domicile du membre. À moins d'entente écrite à l'effet contraire, les services d'installation seront fournis par la CSTSM aux frais du membre, en fonction des tarifs réguliers alors en vigueur à la CSTSM.
- 5.2 La CSTSM installera le Service requis par le membre en fonction du raccordement le plus simple à son ordinateur. Le membre libèrera la CSTSM de toute responsabilité advenant le cas où un technicien de la CSTSM, à la demande du membre, effectuerait un raccordement plus complexe.

## **6. Équipement**

- 6.1 Tout équipement (par exemple : une antenne ou un modem câble) fourni au membre demeure la propriété de la CSTSM.
- 6.2 Lors du débranchement ou de la fin de la présente entente de Service, le membre devra retourner tout équipement qui est la propriété de la CSTSM. L'équipement doit être retourné en bonne condition en tenant compte de l'usure normale de celui-ci. Le membre devra payer à la CSTSM le prix régulier alors en vigueur à la CSTSM pour tout équipement défectueux ou en mauvais état ou qui n'est pas retourné lors du débranchement ou de la terminaison.
- 6.3 Pendant la période durant laquelle l'équipement est installé à l'adresse du membre, ce dernier est responsable de l'équipement fourni par la CSTSM. Tout équipement perdu, volé ou brisé doit être remplacé aux frais du membre sur la base du prix régulier alors en vigueur à la CSTSM pour cet équipement.

## **7. Spécifications**

- 7.1 La CSTSM ne garantit pas que le Service répondra aux besoins du membre.
- 7.2 La CSTSM n'offre aucune garantie quant à la disponibilité continue du Service. Des interruptions du Service, notamment dans le cadre de travaux de modernisation ou d'entretien du réseau de la CSTSM, de même que des pannes et dégradations du Service-peuvent survenir de temps à autre.
- 7.3 En ce qui a trait au Service, le membre reconnaît que la vitesse de débit est tributaire des goulots d'étranglement qui existent sur Internet et que la CSTSM ne peut garantir le niveau de performance ou de débit du Service offert.

## **8. Paiements**

- 8.1 Les services sont payables un mois d'avance. Le membre doit acquitter son compte en entier sur réception. Tout compte impayé dans les 30 jours de son émission portera intérêt au taux de 2% par mois (24 % l'an). Des frais de 30\$ sont payables à la CSTSM pour un chèque sans provision suffisante.
- 8.2 Lorsqu'un compte n'est pas payé à échéance, le Service peut être suspendu par la CSTSM jusqu'à complet paiement et ce, sur simple avis au membre. Si un compte n'est pas payé à échéance et que la CSTSM suspend le service, la CSTSM pourra exiger, en sus du paiement du compte en souffrance, un dépôt de garantie ainsi que le paiement de frais de rebranchement avant de reprendre la fourniture du Service.
- 8.3 Les taxes applicables et autres frais se rapportant au Service sont en sus et sont payables par le membre.

## **9. Durée et terminaison**

- 9.1 L'abonnement du membre est d'une durée déterminée de 12 mois tel que convenu dans l'entente avec la CSTSM.
- 9.2 L'abonnement se renouvelle automatiquement à l'expiration de sa durée, au tarif régulier alors en vigueur à la CSTSM, pour une période de 12 mois à moins que le membre n'avise par écrit la CSTSM, au moins 30 jours avant le renouvellement de son abonnement, de sa décision de ne pas le renouveler. Le membre peut résilier en tout temps le contrat de service en transmettant un avis correspondant à la CSTSM. Le contrat prend alors fin au moment de la réception de l'avis ou à la date qui y est indiquée par le membre.
- 9.3 Dans le cas où un membre mettrait fin à son abonnement à durée déterminée avant l'expiration de sa durée initiale ou d'une période de renouvellement alors en cours, le membre devra payer à la CSTSM des frais de terminaison anticipés correspondant au moins élevé des montants suivants :
  - 50\$ (dollars) ;
  - une somme représentant au plus 10% du prix des services prévus au contrat qui n'auraient pas été fournis.

## **10. Interruption et suspension du Service**

- 10.1 En cas de défaut du membre de respecter les présentes modalités de Service sans motif sérieux, la CSTSM pourra, sur simple avis au membre, terminer son abonnement ou suspendre le Service, sans préjudice à tous ses autres droits et recours contre ce membre.
- 10.2 La CSTSM peut à sa discrétion et sans préavis suspendre tout service si elle juge que le membre ne l'utilise pas conformément aux dispositions des présentes ou aux usages applicables ou qu'il les utilise frauduleusement ou à des fins illégales.
- 10.3 Le membre comprend qu'en cas de terminaison de Service initiée par la CSTSM, il pourra obtenir le Service, s'il le désire, chez un compétiteur.
- 10.4 Le membre peut suspendre temporairement son service autant de fois qu'il le désire. Néanmoins, en contrepartie, il devra déboursier des frais de débranchement au tarif alors en vigueur au moment du débranchement. La suspension du Service par le membre ne peut dépasser 8 mois par année ; i.e. le membre doit obligatoirement s'engager à utiliser et payer le Service pour une période minimale de 4 mois par année.
- 10.5 Le membre peut réactiver, sans frais, son Service si celui-ci a préalablement été suspendu par le membre (voir article 10.4).
- 10.6 Lorsque le Service a préalablement été suspendu par la CSTSM pour un membre et que la CSTSM consent à annuler cette suspension après régularisation auprès du membre, ce dernier pourra de nouveau se prévaloir du Service. Toutefois, en contrepartie, il devra déboursier des frais de rebranchement au tarif alors en vigueur au moment du rebranchement.

## **11. Exclusion de responsabilité**

- 11.1 La CSTSM ne peut engager sa responsabilité envers le membre en raison de la fourniture du Service qu'en cas de faute lourde ou intentionnelle de sa part.
- 11.2 La responsabilité de la CSTSM ne peut en aucun cas excéder une somme égale aux frais mensuels d'abonnement payables par un membre pour une période d'un mois.
- 11.3 La CSTSM n'est pas responsable de toute perte ou dommage pouvant être subi par le membre en raison du bris, d'une panne, d'une interruption de service ou du défaut de fonctionnement des services qui ne serait pas de son fait, d'un virus informatique, du contenu, de l'utilisation, de la perte, de la modification ou de la destruction de données, de l'interception non autorisée de communications ou de délai dans leur transmission ou réception ou d'une réclamation d'un tiers. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, la CSTSM n'assume aucune responsabilité envers le membre pour toute perte de profits, perte de revenus, perte d'opportunités d'affaires ou réclamation d'un tiers, que ce soit en raison du bris, d'une panne, de l'interruption du Service ou du défaut de fonctionnement du Service ou autrement.
- 11.4 La CSTSM n'assume aucune responsabilité envers le membre en cas de dommage subi par le membre résultant du retrait du Service par la CSTSM des adresses de messagerie électronique.

## **12. Dispositions générales**

- 12.1 La CSTSM peut offrir à d'autres membres actuels ou éventuels certains services identiques ou similaires à ceux fournis au membre à des conditions plus avantageuses ou à un tarif inférieur à ceux du membre, notamment dans le cadre de promotions, étant entendu que dans une telle éventualité, la CSTSM n'est en aucun cas tenue de faire bénéficier le membre de ces conditions plus avantageuses ou de ce tarif inférieur.
- 12.2 Le membre ne peut céder ses droits aux termes d'un abonnement ou d'un contrat avec la CSTSM à un tiers sans l'accord préalable écrit de la CSTSM.
- 12.3 La présente entente est régie par les lois en vigueur au Québec et au Canada. Dans le cas où une disposition de cette entente serait déclarée illégale ou non exécutoire d'après les lois du Québec ou du Canada, cette disposition sera alors considérée comme ne faisant pas partie de l'entente, laquelle demeurera en vigueur et continuera à lier les parties tout comme si cette disposition n'avait jamais fait partie de l'entente.

Mise à jour le 17 août 2014-JR