

**CONTRAT DE SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS**

<b>Nicolet :</b>	111, rue du 12-Novembre	J3T 1S3	<b>Lac-Etchemin :</b>	1601, route 277	G0R 1S0
<b>Beauceville :</b>	595N, 9 <sup>e</sup> Avenue	G5X 1J3	<b>Warwick :</b>	3, rue du Centre-Sportif	J0A 1M0
<b>Saint-Paulin :</b>	2640, rue Laffèche	J0K 3G0			

Téléphone : 1 866 SOGETEL (1 866 764-3835) / Courriel : [info@sogetel.com](mailto:info@sogetel.com)

**Modalités et conditions du Contrat**

Les présentes modalités et conditions font partie intégrante du Contrat de services de télécommunications (le « Contrat »). Le client accepte d'être soumis à ces modalités dès la première de ces éventualités : (i) lorsque, consécutivement à sa demande, Sogetel commence à lui fournir l'un de ses services; (ii) lorsqu'il utilise l'un ou l'autre des services offerts par Sogetel. Certains Services ou certains tarifs peuvent être régis par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). En cas de divergence entre le présent Contrat et (i) les règles du CRTC, (ii) toute décision administrative ou judiciaire, (iii) toute loi, (iv) tout règlement ou (v) tout texte connexe, la préséance est accordée à ces derniers, notamment à toute ordonnance pouvant entraîner une modification des tarifs ou des Services offerts.

Définitions

1. Pour les fins du Contrat, les définitions suivantes s'appliquent :

« Équipement » : tout équipement installé ou fourni par Sogetel, qu'il soit prêté au client ou en location, à l'exception de l'équipement spécifiquement acquis par le client et entièrement payé. Ce terme inclut tout logiciel ou toute documentation fournis par Sogetel ainsi que les numéros de téléphone et les adresses IP nécessaires à la connexion Internet, lesquels, sous réserve d'une entente particulière écrite à l'effet contraire, peuvent être modifiés en tout temps par Sogetel.

« Force majeure » : toute circonstance hors du contrôle des Membres du groupe Sogetel ou de ses mandataires, incluant, sans s'y limiter, les inondations, les guerres, les incendies, les catastrophes naturelles, les conditions météo exceptionnelles (notamment les accumulations de verglas, de glace ou de neige), les urgences de santé publique, les épidémies, la famine, les tremblements de terre, les embargos, les accidents, les troubles civils, les actes d'insurrection par des autorités civiles et militaires, les actes terroristes, le sabotage, les coupures ou ruptures de fils, les conflits de travail légaux ou non, les pénuries, l'indisponibilité, le retard dans la livraison, le retard à obtenir l'accès à un lieu, la fraude et les actes liés au contrôle de celle-ci ou de l'utilisation anormale des Services, les limitations législatives, réglementaires, judiciaires ou administratives, l'absence ou le retard dans la délivrance d'une autorisation ou d'un permis de la part d'un tiers.

« Membres du groupe Sogetel » : les entreprises Sogetel inc., Sogetel Mobilité inc., 9315-1884 Québec inc., leurs filiales ainsi que leurs administrateurs, leurs dirigeants, leurs employés, leurs mandataires et leurs ayants droit.

« Services » : les Services de base et les Services à l'utilisation fournis par Sogetel au client.

« Services de base » : tous les services fournis par Sogetel au client, à l'exclusion des Services à l'utilisation. Les Services de base incluent notamment, selon le choix du client, (i) les services de téléphonie, d'Internet et de télédistribution; (ii) l'installation, l'inspection, l'entretien, la réparation, le retrait ou le débranchement de tout équipement; (iii) l'activation des services; (iv) le prêt ou la location d'Équipements lorsque ceux-ci sont inclus dans le forfait choisi ou lorsque ce prêt ou cette location ont été spécifiquement souscrits par le client.

« Services à l'utilisation » : les services facturés en fonction de l'utilisation faite par le client, notamment certains services télévisuels, les appels interurbains payables à la minute ou le dépassement des limites incluses dans les forfaits interurbains ou les forfaits Internet.

### Description des Services et paiement

2. En considération du paiement des tarifs indiqués au Contrat et sous réserve des présentes modalités, Sogetel s'engage à fournir au client les Services qui y sont décrits. Toutes les taxes applicables doivent être ajoutées aux tarifs énumérés au Contrat.
3. Les Services sont facturés au client sur une base mensuelle qui ne correspond pas nécessairement au mois du calendrier. Ils sont facturés au client un (1) mois à l'avance, à l'exception des Services à l'utilisation, qui sont facturés le mois suivant leur utilisation ou au plus tard dans un délai de cent cinquante (150) jours pour certains frais liés aux services téléphoniques. Dans le cas où le client est abonné à l'un de ses services Internet ou a fourni une adresse électronique, Sogetel se réserve le droit de produire et d'acheminer au client des factures et des communications électroniques. Conséquemment, le client renonce à toute version papier des factures et s'engage à posséder les logiciels courants requis pour recevoir et consulter ses factures.
4. Les Services sont payables intégralement au plus tard (i) à la date d'échéance indiquée sur la facture; (ii) à la date indiquée sur le relevé de prélèvement bancaire du client; ou (iii) à la date fixée par Sogetel conformément à l'article 25.
5. Tout retard dans le paiement d'une facture entraîne l'application d'un supplément de retard dès le lendemain du défaut. Ce supplément équivaut à des intérêts de deux pour cent (2 %) composés mensuellement, soit vingt-six et quatre-vingt-deux centième pour cent (26,82 %) par année.
6. Le client convient d'acquitter le total exigible au moyen de l'une des méthodes suivantes : (i) automatiquement, par prélèvement bancaire, après avoir fourni à Sogetel une préautorisation à cet égard; (ii) en acheminant un chèque, une traite bancaire ou un mandat-poste à Sogetel; (iii) en utilisant les différents services offerts par les institutions financières.
7. Des frais d'administration de vingt-cinq dollars (25,00 \$) seront facturés si un chèque du client ou un prélèvement bancaire préautorisé est refusé.

### Restrictions d'utilisation des services

8. Le client s'engage à ne pas utiliser les Services d'une manière (i) qui viole quelque loi ou réglementation applicable; (ii) qui restreint ou empêche un autre utilisateur d'utiliser adéquatement les services de Sogetel ou de recevoir ou de transmettre de l'information; ou (iii) qui occasionne une charge exceptionnellement grande sur le réseau. Le client s'engage à informer immédiatement Sogetel en appelant son service à la clientèle au 1 866 764-3835 de toute violation de la loi dont il aurait connaissance, incluant une utilisation illégale de ses Services.
9. Les Services sont strictement réservés à l'usage personnel du client et doivent être souscrits à des fins résidentielles, excluant toute activité pour le compte d'une entreprise ou d'un groupe, qu'une telle activité ait un caractère commercial ou non. Le client ne peut revendre les Services à un tiers. Dans le cas où Sogetel découvrirait que les Services ont été utilisés à des fins commerciales ou pour le compte d'une entreprise ou d'un groupe, elle se réserve le droit de facturer rétroactivement au client les tarifs qu'elle offre à ses clients d'affaires.

### Équipement

10. Le client convient que l'Équipement demeure en tout temps la propriété de Sogetel. Le client doit protéger l'Équipement contre la détérioration, l'altération et les dommages. Sous réserve de l'article 20 des présentes, il accepte l'entière responsabilité de l'Équipement et convient de ne pas le réagencer, le débrancher, l'enlever, le réparer, l'incorporer, le mélanger ou l'unir à demeure à un autre bien ou autrement le perturber. Le client ne doit autoriser personne d'autre qu'un représentant de Sogetel à y effectuer des modifications ou des travaux d'entretien ou de réparation. L'Équipement doit demeurer à l'adresse où les Services ont initialement été installés. Le client convient de renoncer et renonce au bénéfice de l'accession, tant mobilière qu'immobilière, relativement à l'Équipement.
11. Sous réserve de l'article 20 des présentes, advenant le cas où l'Équipement serait perdu, volé, non retourné, endommagé, hypothéqué, vendu, loué, cédé, incorporé, mélangé ou uni à demeure à un autre bien ou grevé d'une charge, le client s'engage à payer à Sogetel les sommes prévues au Contrat.
12. À la fin du Contrat, le client doit remettre l'Équipement à Sogetel, à moins que celle-ci ne décide de laisser en place la totalité ou une partie de l'Équipement. Pour l'Équipement dont Sogetel n'aura pas demandé le maintien en place, le client assume tous les risques de vol, d'endommagement ou de destruction de celui-ci jusqu'à ce que Sogetel l'ait reçu. Si dans les quinze (15) jours de la fin du Contrat, Sogetel n'a pas reçu l'Équipement qui doit lui être remis aux termes des présentes, à l'un de ses bureaux, elle pourra, à son choix et sans préjudice de ses autres recours, reprendre possession de l'Équipement lorsque possible ou facturer au client les frais indiqués au Contrat. Pour l'Équipement dont Sogetel n'aura pas demandé le

retour, Sogetel demeurera propriétaire exclusive de celui-ci et le client convient de respecter les obligations ci-avant stipulées, malgré la fin du Contrat, avec les adaptations nécessaires.

13. Sogetel accorde une garantie d'un (1) an sur les pièces et la main-d'œuvre à tout client faisant l'acquisition d'un décodeur standard HD ou d'un décodeur enregistreur HD neufs. Dans le cas où le client souhaite faire l'acquisition d'un décodeur qu'il possède déjà en location, Sogetel lui accorde une garantie de trois (3) mois sur les pièces et la main-d'œuvre. Dans ce dernier cas, le client reconnaît que le décodeur qu'il possède déjà en location pourrait avoir été remis à neuf avant de lui avoir été loué.
14. Le client est responsable de fournir des équipements (par exemple, téléviseur, téléphone, ordinateur) qui permettent d'utiliser les Services.

#### Accès

15. Le client s'engage à donner libre accès, de manière raisonnable et, sauf en cas d'urgence, durant les heures normales d'affaires, à un représentant de Sogetel au lieu où sont ou seront dispensés les Services ainsi qu'à l'Équipement afin (i) d'installer, d'inspecter, d'entretenir, de réparer, de retirer ou de débrancher l'Équipement, l'équipement du client ou l'équipement d'une tierce partie ou afin (ii) de s'assurer du respect des obligations des parties au Contrat. Avant de pénétrer sur les lieux, Sogetel devra aviser le client, sauf en cas d'urgence ou lorsque Sogetel aura obtenu une ordonnance judiciaire. Sogetel sera seule responsable de déterminer la façon dont elle réalise les opérations visées par le présent article.
16. Si un client n'est pas propriétaire des lieux où sont dispensés les Services, il confirme qu'il est autorisé à permettre à Sogetel d'agir conformément à l'article 15 des présentes, notamment d'installer, d'inspecter, d'entretenir, de réparer, de retirer ou de débrancher l'Équipement, l'équipement du client ou l'équipement d'une tierce partie.

#### Frais additionnels

17. Des frais seront facturés au client dans les cas suivants :
  - a) Si la visite d'un technicien est nécessaire pour rétablir les Services et que le problème n'est pas attribuable au réseau de Sogetel ou à l'Équipement;
  - b) Si la visite d'un technicien est nécessaire en vue de rétablir des Services qui ont été déconnectés conformément à l'article 25 des présentes.

Le client peut obtenir le détail de ces frais en communiquant avec le Service à la clientèle de Sogetel au numéro 1 866 764-3835.

#### Modifications par Sogetel

18. Sogetel se réserve le droit de modifier chacune des clauses du Contrat. En pareille circonstance, elle doit, au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur de la modification (ou tout autre délai exigé par le CRTC), transmettre au client un avis écrit rédigé clairement et lisiblement contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la modification ainsi que les droits du client indiqués à l'article 19. L'avis écrit sera donné par tout moyen raisonnable permettant de le porter à l'attention du client, par exemple en l'envoyant par courriel, en l'inscrivant sur la facture du client ou en l'affichant sur sogetel.com.
19. Si la modification entraîne l'augmentation de son obligation ou la réduction de l'obligation de Sogetel, le client pourra refuser cette modification ou résilier le Contrat sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, en transmettant un avis à cet égard à Sogetel au plus tard trente (30) jours suivant l'entrée en vigueur de la modification.

#### Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur

20. Advenant que le Contrat soit assujéti à la *Loi sur la protection du consommateur* (R.L.R.Q., c. P-40.1), la mention qui suit s'applique uniquement aux clients qui louent la totalité ou une partie de l'Équipement :

Mention exigée par la *Loi sur la protection du consommateur*.

Contrat de louage à long terme

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

Le commerçant assume les risques de perte ou de détérioration par cas de force majeure du bien qui fait l'objet du contrat, sauf si le consommateur détient le bien sans droit ou, le cas échéant, après que la propriété du bien lui a été transférée par le commerçant.

Le consommateur bénéficie des mêmes garanties à l'égard du bien loué que le consommateur propriétaire d'un tel bien.

Si le consommateur n'exécute pas son obligation de la manière prévue au présent contrat, le commerçant peut:

- a) soit exiger le paiement immédiat de ce qui est échu;
- b) soit reprendre possession du bien qui fait l'objet du contrat.

Avant de reprendre possession du bien, le commerçant doit donner au consommateur un avis écrit de 30 jours pendant lesquels le consommateur peut, à son choix :

- a) soit remédier au fait qu'il est en défaut;
- b) soit remettre le bien au commerçant.

Le consommateur peut par ailleurs, en tout temps pendant la période de location et même s'il n'a pas reçu d'avis de reprise, remettre le bien au commerçant.

Lorsque le consommateur remet le bien au commerçant, le contrat est résilié de plein droit. Le commerçant n'est alors pas tenu de remettre au consommateur le montant des paiements échus déjà perçus et il ne peut lui réclamer que les seuls dommages-intérêts réels qui soient une suite directe et immédiate de la résiliation du contrat.

Le commerçant a l'obligation de minimiser ses dommages.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 116, 150.10, 150.11 et 150.13 à 150.17 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

#### Vérification du crédit et dépôt

21. Le client autorise Sogetel à vérifier, avant et pendant la durée des Services, pour tout motif raisonnable, son dossier de crédit auprès des institutions pertinentes et autorise en tout temps les institutions financières et autres agences de renseignements à divulguer à Sogetel les renseignements sur son dossier de crédit. Le client autorise également Sogetel à inscrire à son dossier de crédit les renseignements qu'elle a obtenus.
22. À la demande de Sogetel, si le client n'établit pas qu'il possède un bon dossier de crédit ou refuse de fournir à Sogetel des renseignements satisfaisants sur sa solvabilité, cette dernière peut lui exiger un dépôt. En pareille circonstance, Sogetel doit informer le client du motif précis de l'exigence de ce dépôt. Celui-ci ne peut en aucun temps être supérieur à trois (3) mois de frais. Il figurera sur l'état de compte du client ainsi que l'intérêt qu'il rapporte. Sogetel révisera l'à-propos de ce dépôt tous les six (6) mois. Si, à l'expiration du Contrat, le dépôt en garantie n'a pas été restitué au client, Sogetel dispose, à partir de cette date d'expiration, d'un délai de trente (30) jours pour le remettre au client.
23. Sogetel doit aviser le client par écrit lorsqu'il utilise, en tout ou en partie, le dépôt de garantie pour se rembourser des sommes non payées à échéance. Sogetel ne peut résilier le Contrat pour défaut de paiement à échéance des sommes dues aux termes des présentes tant que ces sommes n'excèdent pas le montant du dépôt.

#### Débranchement des services

24. Sogetel peut suspendre ou débrancher en tout ou en partie les Services lorsque le client (i) est en défaut de satisfaire à l'une des obligations des présentes; (ii) utilise ou permet que soient utilisés des Services pour faire des appels importuns ou offensants, nuire à des tiers ou contrevenir à toute loi, y compris le Code criminel; ou (iii) refuse de se conformer aux conditions d'un accord de paiements différés.
25. Si Sogetel constate que les Services à l'utilisation s'accumulant au dossier du client excèdent une limite raisonnable, elle se réserve le droit de suspendre les Services, de limiter temporairement l'accès du client à certains ou à la totalité des Services à l'utilisation ou de débrancher le client sans avis ni délai. Le client sera alors tenu de communiquer avec le Service à la clientèle de Sogetel, qui pourrait exiger (i) que le client règle tous les frais engagés en raison de l'utilisation excessive des Services, ce qui permettra au client d'y avoir accès de nouveau; ou (ii) qu'avant le rétablissement des Services, le client s'engage à cesser son utilisation excessive. Dans les deux cas, Sogetel conservera tous ses recours contre le client. Sera notamment considérée comme excédant une limite raisonnable toute utilisation qui (i) restreint ou empêche un autre utilisateur d'utiliser adéquatement les Services de Sogetel ou de recevoir ou de transmettre de l'information; (ii) occasionne une charge exceptionnellement grande sur le réseau; ou (iii) risque d'entraîner pour le client le paiement de sommes exceptionnellement importantes.

#### Résiliation du Contrat par Sogetel

26. Advenant que le client soit en défaut de paiement, Sogetel pourra mettre fin au Contrat sur avis écrit d'au moins quatorze (14) jours. Pour tout autre défaut du client de satisfaire à quelque obligation assumée par lui ou pour un motif sérieux, Sogetel pourra immédiatement mettre fin au Contrat par un simple avis en ce sens adressé à ce dernier. La résiliation, pour quelque cause que ce soit, entraîne pour le client la perte, sans compensation de quelque nature que ce soit, de tous les droits que lui accordent les présentes.
27. Sans limiter le droit de Sogetel de mettre fin au Contrat en cas de défaut du client ou pour tout motif sérieux, Sogetel peut également, pour quelque autre raison que ce soit, mettre fin au Contrat en envoyant un avis écrit au client d'au moins soixante (60) jours, notamment si Sogetel cesse d'offrir un Service auquel le client est abonné.

#### Résiliation du Contrat par le client

28. Le client peut, en tout temps, résilier le Contrat en transmettant un avis à Sogetel. La résiliation entre en vigueur à compter de la date de transmission de l'avis ou de toute autre date ultérieure indiquée par le client. Le client devra payer à Sogetel :
- a) tous les frais jusqu'à la date de l'avis de résiliation, même s'ils ne sont pas encore facturés;
  - b) la valeur de l'Équipement endommagé ou non retourné par le client conformément à l'article 11 des présentes.

#### Remboursement d'un solde créditeur

29. Dans le cas où la facture finale du client comporte un solde créditeur, Sogetel enverra un chèque à l'adresse désignée par le client dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de cette facture.

#### Absence de garantie de la prestation et responsabilité civile

30. Dans la mesure permise par les lois applicables, Sogetel ne garantit pas au client la prestation des services sans erreur, sous-performance, ralentissement, dysfonctionnement, défaillance ou interruption. En conséquence, Sogetel ne sera pas responsable des pertes de données, des pertes de profits, des pertes de revenus, du préjudice matériel, de l'interception non autorisée de données ou de communications, de virus informatiques ou de tout autre dommage causé par une erreur dans le service, une sous-performance du service, un ralentissement, un dysfonctionnement, une défaillance ou une interruption. Le client reconnaît que les Membres du groupe Sogetel ne sont en aucun cas responsables envers le client des dommages punitifs, spéciaux, indirects ou de tout autre type de dommage, notamment les pertes économiques, résultant de telles situations. Sogetel n'offre aucune garantie, représentation ou condition, expresse ou tacite, de quelque nature que ce soit, y compris, sans limitation, toute garantie, représentation ou condition de convenance à un usage particulier ou de qualité marchande. Le présent article demeurera en vigueur malgré la fin du Contrat.
31. Malgré l'article 30 des présentes, dans le cas d'interruption de service de vingt-quatre (24) heures ou plus, à partir du moment où Sogetel est avisée du problème et pourvu qu'il soit démontré que l'erreur ou l'interruption est directement imputable à Sogetel, cette dernière créditera ou remboursera au client la

proportion des frais représentant la durée de l'interruption à partir du moment où Sogetel a été avisée. En aucun cas, les pertes, réclamations du client n'excéderont le tarif mensuel et la moyenne des trois (3) derniers mois payés à l'égard des Services à l'utilisation. Le client accepte que ce crédit ou ce remboursement constitue la seule et unique mesure de redressement auquel il a droit pour la prestation des Services. Aucun crédit ne peut être exigé en cas de Force majeure.

32. Le client reconnaît que Sogetel n'offre pas une garantie d'accès en tout temps au service d'urgence 911. L'équipement de terminaison optique (ONT) de Sogetel ne peut fonctionner que s'il demeure à l'adresse où il a été installé initialement, tant et aussi longtemps que le client est abonné au service téléphonique de Sogetel, afin que les appels d'urgence 911 soient acheminés au centre d'appels d'urgence 911 desservant la résidence du client, et que l'adresse de localisation à partir de laquelle l'appel d'urgence 911 est fait corresponde bien à l'adresse inscrite dans la banque de données 911 associée au numéro de téléphone du client. Le client comprend que toute violation du présent article 32 pourrait l'empêcher d'avoir accès au service d'urgence 911.

Le service d'urgence 911 ne fonctionne pas adéquatement (i) durant les pannes de réseau, y compris durant les travaux de maintenance tels que des mises à niveau planifiées du matériel ou des logiciels; (ii) en cas de défaillance de l'Équipement de Sogetel; (iii) en cas de panne d'alimentation électrique ou (iv) de toute autre panne des Services. Il en est de même pour les services ou l'équipement de communication de tiers, les systèmes de sécurité à domicile ou les dispositifs de surveillance médicale qui utilisent les Services comme voie de communication.

Les Services qui utilisent la fibre optique jusqu'au domicile, y compris le service d'urgence 911, ne fonctionnent pas : (i) durant les pannes de courant s'il n'y a pas de pile de secours dans l'ONT ou lorsque la pile de secours est épuisée; (ii) si le matériel utilisé avec les Services (incluant la pile fournie par Sogetel) a été modifié, endommagé ou démenagé; ou (iii) si l'Équipement est défaillant, n'est pas correctement configuré ou pendant un redémarrage ou une relance de l'Équipement.

La pile de secours fournie par Sogetel avec l'ONT a une durée de vie limitée. Sogetel ne garantit pas le fonctionnement de la pile ou sa durée de vie. Le client est tenu d'aviser Sogetel dès qu'il a connaissance que la pile de l'ONT est épuisée ou qu'elle a une autonomie réduite, auquel cas un employé de Sogetel viendra remplacer la pile.

Sogetel recommande au client de prévoir un autre moyen de communiquer avec le service 911 (par exemple, un téléphone cellulaire) pendant une panne de courant ou dans l'éventualité d'une défaillance de l'Équipement.

Dans la mesure permise par les lois applicables, Sogetel n'est pas responsable envers quiconque de toute incapacité d'accéder au service d'urgence 911 ou d'utiliser les Services ou l'Équipement, de toute interférence des services ou de l'équipement de communication de tiers, des systèmes de sécurité à domicile ou des dispositifs de surveillance médicale ou de toute défaillance de ceux-ci en raison (i) de limitations; ou (ii) du manquement du client à se conformer aux exigences et recommandations prévus dans le présent article 32.

33. Sogetel n'engage pas sa responsabilité envers le client ou un tiers à l'égard de : (i) tout acte ou omission du client ou d'un tiers en lien avec l'utilisation des Services; (ii) toute réclamation ou poursuite pour diffamation, violation de droits d'auteur, contrefaçon de marque de commerce ou violation de droits de tiers du fait de l'utilisation des Services; (iii) la contrefaçon de brevet découlant de la combinaison ou de l'utilisation des installations du client avec les Services ou les installations de Sogetel; (iv) toute utilisation non autorisée des Services. Le client s'engage à prendre fait et cause pour les Membres du groupe Sogetel et à les tenir indemnes et à couvert de toute action, réclamation et dommage à l'égard du présent article.

#### Avis

34. Tout avis donné par Sogetel au client pourra être écrit ou verbal. L'avis écrit pourra être acheminé (i) par la poste à l'adresse postale du client mentionnée au Contrat ou à toute autre adresse que lui aura indiquée le client; (ii) par système de messagerie; ou (iii) par voie électronique à l'adresse courriel du client. L'avis ainsi remis est réputé reçu le jour de sa réception par le client. Tout avis verbal pourra quant à lui être fait en communiquant avec le client à l'un des numéros présents à son dossier. Il sera réputé avoir été reçu le jour même.
35. Tout avis donné par le client pourra être écrit ou verbal. L'avis écrit pourra être acheminé (i) par la poste à l'une des adresses mentionnées au Contrat; (ii) par voie électronique à l'adresse info@sogetel.com; (iii) en mains propres, à l'une des boutiques de Sogetel. L'avis remis par la poste est réputé reçu le jour de sa réception par Sogetel. Celui remis par voie électronique un jour ouvrable avant seize heures trente (16 h 30) est réputé reçu ce jour même; après cette heure, il est réputé reçu le jour ouvrable suivant. L'avis en mains propres est réputé avoir été reçu le jour même. Tout avis verbal pourra quant à lui être fait en communiquant avec Sogetel au numéro sans frais 1 866 764-3835. Il sera réputé avoir été reçu le jour

même. Le client pourra également se servir de ces canaux de communication pour signaler toute erreur sur la facture, formuler une plainte ou pour toute autre raison.

#### Renseignements personnels et confidentialité

36. Sogetel recueille des renseignements personnels sur ses clients, notamment lors de l'activation d'un service, lorsqu'elle fournit un service et lorsque les clients utilisent un produit ou service. Ces renseignements sont utilisés par Sogetel pour les fins suivantes : (i) établir, développer et préserver des relations dignes de confiance; (ii) identifier les besoins et préférences du client afin de mieux le servir; (iii) développer, améliorer, commercialiser et recommander des produits et services; (iv) gérer et développer les activités commerciales de Sogetel; (v) détecter et prévenir les fraudes et utilisations illégales ou inappropriées des produits et services de Sogetel; et (vi) satisfaire aux exigences légales et réglementaires.
37. À moins que le client ne donne son consentement exprès ou que la communication ne se fasse en vertu d'un pouvoir légal, tous les renseignements conservés par Sogetel concernant le client, autres que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone inscrit du client, et y compris les adresses IP et les numéros de téléphone sans fil mobiles non inscrits, sont confidentiels et Sogetel ne peut les communiquer à nul autre que : (i) le client lui-même; (ii) une personne qui, de l'avis raisonnable de Sogetel, cherche à obtenir les renseignements en qualité de mandataire du client; (iii) un autre télécommunicateur, sous réserve que les renseignements soient requis aux fins de la prestation efficace et rentable des Services, que la communication se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin; (iv) une entreprise qui s'occupe de fournir au client des services reliés aux Services ou à l'annuaire téléphonique, sous réserve que les renseignements soient requis à cette fin, que la communication se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin; (v) au mandataire de Sogetel dont les services ont été retenus aux fins d'obtenir le règlement de l'état de compte du client, sous réserve que les renseignements soient requis et ne soient utilisés qu'à cette fin; (vi) une autorité publique ou un agent d'une autorité publique, à des fins d'alerte publique d'urgence, si une autorité publique a déterminé qu'il existe un danger imminent ou en cours qui menace la vie, la santé ou la sécurité d'un individu et que le danger pourrait être évité ou atténué par la communication des renseignements; (vii) une entreprise affiliée impliquée dans la fourniture au client de services de télécommunication ou de radiodiffusion, sous réserve que les renseignements soient requis à cette fin, que la communication se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin; (viii) une personne, en vertu de toute autre exception approuvée par le CRTC.
38. Pour les fins de l'article précédent, le consentement exprès peut être estimé comme donné par le client lorsque celui-ci fournit les éléments suivants : (i) son consentement écrit; (ii) sa confirmation orale vérifiée par un tiers indépendant; (iii) sa confirmation électronique par l'utilisation d'un numéro sans frais; (iv) sa confirmation électronique par Internet; (v) son consentement oral, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par Sogetel; ou (vi) son consentement par d'autres méthodes, pourvu qu'une trace documentée objective du consentement du client soit créée par ce dernier ou par un tiers indépendant. Pour qu'il soit valable, le consentement exprès doit être explicite et donc clair et éclairé.
39. En concluant le présent Contrat, le client consent expressément à ce que Sogetel recueille, utilise et communique à des tiers des renseignements personnels concernant le client, mais uniquement pour les fins indiquées à l'article 36. Pour obtenir plus de détails concernant la confidentialité des renseignements personnels du client, veuillez consulter notre Code de protection de la vie privée : [sogetel.com/vie-privee](http://sogetel.com/vie-privee).
40. Le client s'engage à transmettre à Sogetel des renseignements personnels complets et exacts et à aviser Sogetel sans délai de tout changement à ceux-ci, notamment en cas de changement d'adresse courriel. Sur demande, le client a le droit d'examiner tous les renseignements que Sogetel détient sur lui au sujet des Services souscrits.

#### Clauses générales

41. Le présent Contrat est régi par les lois applicables au Québec. Les parties reconnaissent la compétence exclusive des tribunaux de la province de Québec à l'égard de toute question traitée aux présentes et conviennent de s'y soumettre.
42. Le défaut d'une partie à insister sur le respect absolu de toute modalité des présentes ne constitue pas une renonciation à l'égard de toute violation de celle-ci, quelles que soient les circonstances, et ne l'empêchera pas ultérieurement d'insister sur le respect absolu de ladite modalité ou de toute autre modalité des présentes, ni ne constituera une renonciation à faire sanctionner toute violation ultérieure, qu'elle soit ou non de même nature.
43. Si un tribunal compétent déclare que l'une des dispositions des présentes est invalide, illégale ou inexécutable à quelque égard que ce soit, ses autres dispositions n'en seront pas affectées et demeureront en vigueur.
44. Le client ne peut céder le présent Contrat, ni transférer ou aliéner à un tiers ses droits ou obligations en vertu des présentes sans le consentement écrit préalable de Sogetel. Sogetel peut, sans le consentement du client, céder le présent Contrat, transférer ou aliéner à un tiers ses droits ou obligations en vertu des présentes.

45. Le présent Contrat constitue l'accord intégral et unique intervenu entre les parties à l'égard de son objet.
46. Les titres figurant dans le Contrat ne servent qu'à faciliter la consultation et ne doivent pas être utilisés afin d'interpréter les modalités et conditions stipulées au Contrat.