

Service Expert-conseil de Bell Aliant

Les conditions générales suivantes (les « Conditions »), qui constituent le contrat entre vous et Bell Aliant, précisent vos droits et obligations relatifs à l'accès au service Expert-Conseil (le « Service ») de et à son utilisation, ce service étant décrit ci-dessous. Ces Conditions régissent l'utilisation du Service, que Bell Aliant le fournisse au téléphone ou par l'intermédiaire d'un groupe de discussion électronique ou du site Web (le « Site ») Expert-Conseil. En utilisant le Service, vous acceptez les présentes conditions.

Modifications. Dans la mesure permise par les lois applicables, Bell Aliant peut, à tout moment ou de temps à autre, modifier les modalités ou toute partie de celles-ci, ainsi que l'ensemble des frais, des caractéristiques ou des autres aspects du service. Bell Aliant vous donnera un préavis d'au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur de tout changement ou de toute modification aux modalités, ainsi que de tout changement important qui concerne le service, en affichant l'avis d'un tel changement sur cette page Web, en vous faisant parvenir un avis par courriel à votre adresse électronique principale Bell Aliant ou à une autre adresse de courriel fournie par vous à Bell Aliant (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 aux modalités ou à toute autre entente connexe, s'il y a lieu, et votre recours à l'égard d'un tel changement ou d'une telle modification tel qu'énoncé dans la phrase qui suit. Aucune disposition des présentes modalités ne saurait être interprétée comme vous obligeant à accepter que le service vous soit fourni après qu'un changement ou une modification a été apporté au service ou aux modalités; toutefois, votre seul recours, si vous ne souhaitez pas accepter un tel changement ou une telle modification (et, si vous résidez dans la province de Québec, seulement si un tel changement ou une telle modification accroît vos obligations ou réduit les obligations de Bell Aliant) sera de refuser le changement ou la modification et d'annuler le service (et de résilier les modalités), moyennant paiement de tous les frais impayés pouvant s'appliquer, sauf si de tels frais sont interdits par les lois applicables, auguel cas l'annulation s'effectuera sans coûts, pénalités ou indemnité d'annulation. Vous convenez de consulter périodiquement le contenu de cette page Web afin de revoir les modalités et de prendre connaissance de ces modifications. Si vous continuez à utiliser le service après qu'un tel changement a 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 les modalités et que, dans la mesure permise par les lois applicables, aucun conseiller au service à la clientèle ou représentant commercial de Bell Aliant n'est autorisé à modifier les modalités de quelque manière que ce soit, verbalement ou par écrit, à moins d'une approbation expresse de Bell Aliant donnée par écrit.

Description du service - Étendue du soutien

Le service Expert-Conseil de a pour but de vous aider à régler les problèmes liés à votre ordinateur et à votre réseau domestique. Le Service comprend ce qui suit : soutien pour le dépannage et l'installation, configuration et installation de l'ordinateur, des logiciels courants et des périphériques comme l'imprimante, le numériseur et l'équipement de réseau domestique. Nos techniciens sont chargés de vous aider à résoudre des problèmes difficiles à diagnostiquer en lien avec le matériel et les logiciels. Bell Aliant se réserve le droit de réduire ou d'étendre l'étendue du Service sans préavis.

Le Service est destiné à offrir un soutien relatif aux problèmes que ne permet pas de résoudre le service de soutien gratuit compris dans les frais d'abonnement mensuel à Internet haute vitesse.

Le Service ne peut pas être revendu à une autre personne ou être utilisé par des personnes autres que les membres de votre famille qui vivent dans votre domicile.

En raison de la complexité des problèmes liés aux ordinateurs et au réseau domestique, le service Expert-Conseil de est un service sans garantie de résolution. Si nous sommes dans l'impossibilité de résoudre votre problème, en raison de sa complexité, nous nous réservons le droit de mettre fin à nos efforts. Les problèmes techniques peuvent en effet tenir de difficultés matérielles ou logicielles que le fabricant n'a pas encore résolues; de plus, certaines situations peuvent être trop complexes pour être résolues au téléphone ou par clavardage. Bell Aliant dispose de renseignements exclusifs de la part des fournisseurs, des fabricants et des développeurs et peut ne pas être en mesure d'obtenir les renseignements nécessaires à la résolution d'un problème technique donné. Notre personnel technique recommandera systématiquement au client de faire une copie de sauvegarde de ses données avant de procéder. Nous pouvons, sans toutefois y être obligés, refuser de procéder à la résolution d'un problème si nous estimons que vous ne prenez pas les mesures de sauvegarde nécessaires.



Puisque nous pouvons vous conseiller de prendre certaines mesures avant de pouvoir résoudre un problème, comme l'achat de câbles, de logiciels, etc., votre billet restera ouvert pour que le processus de résolution puisse reprendre dès que vous serez prêt à passer à l'étape suivante. Si vous ne pouvez pas effectuer les démarches recommandées ou choisissez de ne pas le faire, le billet sera alors considéré comme étant fermé.

Pas de droits: Vous comprenez et acceptez que l'abonnement au Service ne comprend pas de mises à jour gratuites des logiciels, systèmes d'exploitation ou applications existants. En outre, l'utilisation du Service ne constitue pas une licence d'utilisation des logiciels, applications ou équipement ciblés par le dépannage. Le service Expert-Conseil ne fournit pas de telles mises à niveau ou licences. Ces licences et mises à niveau relèvent entièrement de votre responsabilité, et vous devez les acquérir auprès des sources appropriées. Nous ne fournissons aucun soutien relatif aux activités de programmation et de développement informatiques. En outre, le Service ne constitue pas un service de garantie matérielle. Le service Expert-Conseil ne traite pas les remplacements de matériel.

Produits pris en charge: Cliquez sur le lien suivant pour obtenir la liste des produits pris en charge: http://aliant.bell.ca/Services_Internet/Produits/Service-Expert-conseil/Options_soutien.tab??tab-component

Abonnement & L'Annulation

Les tarifs du service ainsi que des différents abonnements et promotions sont expliqués au moment de l'achat. Pendant la démarche d'abonnement, vous recevrez un courriel pour confirmer votre abonnement. Une fois l'abonnement confirmé, les frais correspondants seront ajoutés chaque mois à votre facture de téléphone de Bell Aliant jusqu'à l'annulation du service. Vous pouvez fermer votre compte en appelant au1 888 214-7896. Lorsque vous commandez le Service, vous acceptez de payer tous les frais indiqués, et selon les détails fournis dans le courriel de confirmation, y compris les frais récurrents et non récurrents ainsi que les taxes se rapportant au Service et à l'équipement correspondant (dont entre autres les frais d'installation et de résiliation applicables, le cas échéant). Bell Aliant peut, à tout moment et sur préavis requis par la loi applicable, modifier les frais ou la façon dont lesdits frais sont déterminés ou demander de nouveaux frais. Tous les frais doivent être payés selon les modalités de facturation en vigueur au moment de leur exigibilité.

L'abonnement initial dure un mois et peut être annulé à tout moment lors de cette période; on vous facturera cependant les frais correspondant au mois en question. Vous pouvez fermer votre compte en appelant au1 888 214-7896. Si vous décidez d'annuler votre abonnement alors qu'Expert-Conseil n'a pas encore résolu votre dernier billet, le Service convient de vous aider pendant le reste de la journée pendant laquelle l'appel au Service a été effectué ainsi que pendant les 5 jours suivants (pendant les heures d'ouverture du Service) sans frais supplémentaires.

Déclarations du client

Vous déclarez détenir légalement la licence du logiciel installé dans votre machine. Nous ne pourrons pas vous aider si vous n'êtes pas le titulaire légal de la licence. De plus, vous déclarez être le propriétaire du matériel périphérique et de réseau pour lequel vous souhaitez obtenir de l'aide auprès du service Expert-Conseil.

Vous devez avoir au moins 18 ans pour vous abonner au Service et, en vous y abonnant, vous confirmez l'être.

Tous les renseignements que vous fournissez au service Expert-Conseil doivent être exacts, y compris votre nom, adresse, courriel et tout autre renseignement dont Bell Aliant a besoin aux fins de paiement du Service. Vous déclarez enfin que vous êtes autorisé à facturer les frais du Service à Bell Aliant.

Confidentialité

Le Service est assujetti à la politique de confidentialité de Bell Aliant. Si vous nous appelez au sujet d'un mot de passe ou d'un problème d'accès, nous vous recommandons fortement de réinitialiser votre mot de passe suite à notre intervention. Cliquez sur le lien suivant pour en savoir plus à ce sujet: http://bellaliant.bell.ca/fr/confidentialite-securite/confidentialite



Avertissement des Garanties

Vous utilisez le service, ce site et les informations que contient ce site à vos propres risques.

Bell Aliant ne garantit aucunement que (i) le service ou le site réponde à vos besoins, (ii) que le service ou le site ne soit pas interrompu, offert en temps voulu, sécuritaire ou sans erreurs (iii) que les résultats fournis par le service ou le site soient précis ou fiables, (iv) que la qualité des produits, services,

Informations ou de tout autre matériel acheté ou obtenu par vous auprès du service ou du site réponde à vos attentes et que toute erreur liée au service ou au site soit corrigée.

Bell Aliant ne garantit pas que le site ne contienne aucune erreur ou que ledit site et son serveur soient exempts de virus et d'autres informations nuisibles. Si après avoir utilisé le service, le site ou le matériel, votre équipement et vos données doivent être remplacés ou faire l'objet d'un entretien, Bell Aliant n'est pas responsable des coûts y afférents.

Aucun conseil ni aucune information fournis oralement ou par écrit par Bell Aliant ou obtenus auprès du service ou dans le site ne peuvent donner lieu à une garantie non stipulée dans les présentes conditions.

Sauf indication contraire figurant dans les présentes conditions, les services, le site, le contenu du site et tout matériel sont fournis « tel quel » et « en l'état », et toute garantie, expresse ou implicite, est exclue, y compris, sans toutefois s'y limiter, de qualité marchande, de jouissance paisible, d'absence de contrefaçon et d'utilité à un usage particulier.

Limitation de responsabilité

Vous comprenez et acceptez expressément que Bell Aliant et ses administrateurs, dirigeants, employés et agents, ainsi que la société mère, sociétés apparentées ou filiales de Bell Aliant ne peuvent être tenus responsables d'un quelconque dommage direct, indirect, accessoire, particulier ou subséquent, y compris les dommages relatifs à des pertes d'activités commerciales, de profits, de données, d'utilisation et de clients (même si Bell Aliant a été informée de la possibilité de tels dommages), provenant de (a) l'utilisation des services, (b) du contenu du site, (c) des sites web liés audit site ainsi que du contenu, des produits ou des services offerts dans ces sites (d) de toute décision prise ou action menée par vous sur la foi des informations ou du contenu du site ou qui sont fournies en lien avec les services, et/ou (e) de l'incapacité d'utiliser les services, notamment le site et son contenu (y compris, notamment, la perte de profits, de clients ou d'économies, les temps d'arrêt, les dommages subis par des programmes et des données ou le remplacement de programmes et de données), qu'ils soient contractuels ou délictuels (y compris la négligence), la responsabilité du fabricant et autre (à l'exclusion des droits découlant de blessures ou d'un décès) même si vous avez été informé de la possibilité de tels dommages.

L'entière responsabilité de Bell Aliant découlant des services ou d'une négligence ou d'omissions de la part de Bell Aliant, le cas échéant, est, à la seule discrétion de Bell Aliant, (a) d'exécuter de nouveau les services, ou (b) de rembourser les frais versés pour le service donnant lieu, le cas échéant, à une réclamation. Les recours pour violation de garantie sont exclusifs, et vous convenez que Bell Aliant ne peut aucunement être tenue responsable de verser un montant supérieur aux frais que vous avez payés pour le service.

Certaines provinces ne permettent pas l'exclusion de certaines garanties ou la limitation ou l'exclusion de responsabilité pour les dommages directs ou indirects. Par conséquent, certaines des limitations susmentionnées peuvent ne pas s'appliquer à vous. Les dispositions du présent paragraphe survivront à la résiliation du présent contrat.

Indemnisation

Vous acceptez d'indemniser et de dégager Bell Aliant, sa société mère, ses sociétés associées et filiales ainsi que leurs administrateurs, dirigeants, employés et agents, de toutes responsabilités, réclamations, dommages et frais, y compris les honoraires raisonnables d'avocat, découlant de votre utilisation du Service ou du Site.

Usage acceptable du service Internet de Bell Aliant

Votre utilisation de ce service et/ou du site est liée à votre engagement à respecter la Politique relative à l'usage acceptable du service Internet ou la Politique relative à l'usage acceptable du service Internet Fibe de Bell Aliant (les « politiques relatives à l'usage acceptable ») énonçant nos politiques concernant la mauvaise utilisation du réseau. Veuillez lire les politiques relatives à l'usage acceptable, qui sont disponibles à http://aliant.bell.ca/Styles/common/all_languages/all_regions/pdfs/BELL_ALIANT_ACCEPTABLE_USE_POLICY_FR.pdf et à



http://aliant.bell.ca/Styles/common/all_languages/all_regions/pdfs/BELL_ALIANT_FIBE_ACCEPTABLE_USE_POLICY_FR.pdf. Vous convenez qu'une violation des politiques relatives à l'usage acceptable constitue une violation des présentes modalités et peut entraîner la perte de votre service. Veuillez noter que les conditions des politiques relatives à l'usage acceptable peuvent être modifiées en tout temps et sans préavis; il vous incombe de vous tenir informé de toutes modifications apportées aux politiques relatives à l'usage acceptable en les consultant périodiquement à

http://aliant.bell.ca/Styles/common/all_languages/all_regions/pdfs/BELL_ALIANT_ACCEPTABLE_USE_POLICY_FR.pdf et à http://aliant.bell.ca/Styles/common/all_languages/all_regions/pdfs/BELL_ALIANT_FIBE_ACCEPTABLE_USE_POLICY_FR.pdf. Si vous avez des questions concernant les politiques relatives à l'usage acceptable, n'hésitez pas à communiquer avec Bell Aliant par courriel à l'adresse abuse@bellaliant.ca.