

MODALITÉS DE SERVICE BELL ALIANT

Les détails de votre service, ces modalités de service et toute annexe jointe (« **Annexes** »), ainsi que toutes les modifications, constituent, ensemble, la totalité du contrat (« **Contrat** ») entre vous (« **client** » ou « **vous** ») et Bell Aliant (une division de Bell Canada) (« **Bell Aliant** » ou « **nous** »). Vous devriez examiner la totalité du Contrat. Toutes les parties sont importantes et ensemble, elles forment une entente juridique qui s'applique à vous, une fois que vous l'avez acceptée. Vous pourriez également recevoir un sommaire de l'information essentielle, qui énonce les points importants de votre entente avec Bell Aliant. Bell Aliant se fie à votre parole comme quoi vous avez atteint l'âge légal de la majorité et êtes autorisé à conclure ce Contrat. Pour vous aider à comprendre vos droits et vos obligations aux termes de ce Contrat, ces modalités de service sont présentées sous forme de questions et réponses.

1. Comment est-ce que j'accepte mon Contrat avec Bell Aliant? Vous acceptez ce Contrat à la date la plus proche entre : **a)** la date à laquelle vous recevez une copie de ces modalités de service; **b)** la date à laquelle vous recevez l'Équipement (voir l'**article 46**) à votre Adresse de service (voir l'**article 15**); **c)** la date du début de l'installation; ou **d)** la date à laquelle vous accédez aux Services de Bell Aliant (voir l'**article 2**) ou les utilisez, sauf disposition contraire des lois applicables. Vous comprenez que vous êtes lié par ce Contrat, maintenant et pour l'avenir, et vous l'acceptez.

2. Qu'est-ce qui est visé par ce Contrat? Ce Contrat vise les Services de Bell Aliant. Les « **Services de Bell Aliant** » ou « **Services** » (tels qu'ils sont appelés dans ce Contrat) comprennent l'installation et la fourniture de services Internet (« **Internet Bell Aliant** »), de téléphonie (« **Téléphonie Bell Aliant** »), de télévision par protocole Internet (« **Télé Fibe^{MC}** » et « **Télé Bell Aliant** ») et toute option additionnelle. Ensemble, **Télé Fibe** et **Télé Bell Aliant** sont appelés « **Télévision Bell Aliant** ». Les Services de Bell Aliant comprennent des équipements supplémentaires appartenant à Bell Aliant (y compris l'équipement loué auprès de Bell Aliant) (« **Équipement de Bell Aliant** ») dont vous pourriez avoir besoin pour recevoir les Services de Bell Aliant, tels que les appareils, les récepteurs, les télécommandes, les modems, les routeurs, les capsules Wi-Fi, les accessoires, le matériel, les réseaux, les plateformes ou d'autres produits. L'Équipement de Bell Aliant ne comprend pas les piles qui vous appartiennent. Les Services de Bell Aliant régis par ce Contrat n'incluent pas les services sans-fil qui vous sont fournis par Bell Mobilité inc., les services Télé Satellite de Bell qui vous sont fournis par Bell ExpressVu SEC et ni les services Internet résidentiel sans fil de Bell qui vous sont fournis par Bell Canada.

3. Je suis abonné à un Service de Bell Aliant qui est réglementé. Ce Contrat s'applique-t-il quand même? Pour les Services de Bell Aliant qui sont réglementés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« **CRTC** ») (« **Services de Bell Aliant réglementés** »), le Tarif affiché sur bellaliant.ca/tarifs s'applique en sus de ce Contrat. S'il y a incompatibilité ou conflit entre ce Contrat et le Tarif, le Tarif l'emporte.

4. Que se passe-t-il si le CRTC cesse de réglementer mon Service de Bell Aliant réglementé? Si le CRTC décide de ne plus réglementer un Service réglementé de Bell Aliant ou une caractéristique d'un Service réglementé de Bell Aliant (mesure parfois désignée comme une « abstention »), Bell Aliant continuera d'honorer les conditions du Tarif comme si votre Service de Bell Aliant était encore réglementé, jusqu'à ce que la durée (appelée « durée minimale du contrat » dans le Tarif) expire. Après la durée minimale de votre contrat, seul ce Contrat continue de s'appliquer.

5. Quelles lois s'appliquent à ce Contrat? Étant donné que Bell Aliant est réglementée par le gouvernement fédéral, ce Contrat est régi par les lois et les règlements fédéraux du Canada, y compris le Code sur les services Internet et le Code des fournisseurs de services de télévision (« **FSTV** ») du CRTC, et par les lois provinciales qui peuvent s'appliquer à Bell Aliant, dans la province où votre Service de Bell Aliant est fourni.

6. Ce Contrat peut-il être transféré? Bell Aliant peut transférer ou céder une partie ou l'ensemble de ce Contrat (y compris les droits sur les comptes débiteurs) à tout moment. Vous ne pouvez pas transférer ou

céder ce Contrat, votre compte ou un Service de Bell Aliant sans avoir obtenu, au préalable, le consentement écrit de Bell Aliant.

7. Qu'arrive-t-il si certaines parties de ce Contrat deviennent inapplicables? Si une partie de ce Contrat devient désuète, illicite ou inapplicable, les autres parties continuent de s'appliquer à votre égard et à l'égard de Bell Aliant. N'oubliez pas que même si Bell Aliant n'applique pas une modalité de ce Contrat pour une période donnée, elle demeure valide et Bell Aliant peut l'appliquer par la suite.

8. What if I prefer this Contract to be in English? *You are receiving this Contract in French because you reside in New Brunswick and requested a copy in French. But if you prefer to receive this Contract in English instead, please contact us (Bell Aliant's contact information is set out in **Section 68**). The English version of this document is also available at bellaliant.ca/terms.*

9. Est-ce que Bell Aliant peut modifier ce Contrat? Oui. Bell Aliant peut modifier les Services de Bell Aliant et toute modalité ou tout élément du Contrat, y compris les Frais (voir l'**article 18**). S'il y a lieu, Bell Aliant vous donnera un avis écrit de ces changements au moins 30 jours (60 jours pour certains changements liés aux services Internet) avant leur entrée en vigueur, en utilisant un moyen raisonnable afin de porter cet avis à votre attention, par exemple en l'affichant sur bellaliant.ca, en l'inscrivant sur votre facture ou en le joignant à celle-ci, ou encore en vous l'envoyant par courriel. Aucune autre déclaration (écrite ou verbale) ne peut changer ou modifier ce Contrat.

10. Qu'arrive-t-il si je souhaite refuser une modification à ce Contrat faite par Bell Aliant? Si vous souhaitez refuser une modification, votre recours consiste à annuler le Service de Bell Aliant touché ou à résilier le Contrat (voir l'**article 58**).

11. Est-ce que je peux modifier mes Services ou les modalités de service énoncées dans ce Contrat? Vous ne pouvez pas modifier ces modalités de service. Toutefois, selon le Service de Bell Aliant auquel vous êtes abonné et les détails de votre forfait, vous pouvez ajouter ou retirer certains Services ou options. Vous devez vérifier les détails de votre forfait pour voir si des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Pour obtenir plus de renseignements sur les Services ou options qui pourraient s'offrir à vous, y compris les frais applicables, visiter bellaliant.ca/moncompte ou communiquer avec le service à la clientèle de Bell Aliant. Dans le cas de certains changements ou si votre compte n'est pas en règle, il vous sera impossible d'effectuer les changements en ligne et il vous faudra communiquer avec le service à la clientèle de Bell Aliant. Les coordonnées de Bell Aliant figurent dans l'**article 68**. Pour obtenir plus de renseignements sur la façon de changer votre Programmation Télé, voir l'**article 45**.

9-1-1

12. Arrive-t-il que le service 9-1-1 ne soit pas disponible? Oui. Les Services de Bell Aliant, dont le service 9-1-1 (« **Service 9-1-1** »), ne fonctionnent pas durant les pannes de réseau, y compris durant les mises à niveau planifiées du matériel ou des logiciels. En outre, les services ou l'équipement de communications de tiers, les systèmes d'alarme résidentiels télésurveillés ou les appareils de surveillance médicale, qui utilisent les Services de Bell Aliant comme voie de communication peuvent également ne pas fonctionner durant les pannes de réseau.

De plus, les Services de Bell Aliant qui utilisent la fibre optique jusqu'au domicile (« **Services FTTH** »), y compris le Service 9-1-1, ne fonctionnent pas :

- a) durant les pannes de courant s'il n'y a pas de pile de secours compatible ou lorsque la pile de secours compatible est épuisée;
- b) si le matériel, y compris, le cas échéant, toute pile de secours compatible utilisée avec les Services FTTH (l'« **Équipement FTTH** »), a été modifié, endommagé ou déménagé; ou

c) si l'Équipement FTTH est défaillant, n'est pas correctement configuré ou pendant un redémarrage ou une relance (spontané ou déclenché par vous) de l'Équipement FTTH.

Vous êtes responsable de l'alimentation en électricité nécessaire au fonctionnement des Services FTTH, y compris le Service 9-1-1. Si vous avez besoin d'une pile de secours afin de fournir une autonomie de veille limitée aux Services FTTH durant une panne de courant, vous êtes responsable de la fourniture, de la surveillance et de l'entretien de la pile de secours compatible et de tout remplacement. Si Bell Aliant vous a fourni une pile de secours, vous êtes responsable de la fourniture, de la surveillance et de l'entretien de tout remplacement. Vous êtes également responsable de la surveillance adéquate et de l'entretien de l'Équipement FTTH, y compris de l'obtention de l'aide technique de Bell Aliant ou d'un tiers, le cas échéant. Si vous avez des services ou de l'équipement de communications de tiers, un système d'alarme résidentiels télésurveillé ou un dispositif de surveillance médicale, veuillez noter que ces services, équipements, systèmes de sécurité ou dispositifs de surveillance pourraient ne pas fonctionner si vous n'utilisez pas de pile de secours compatible avec votre Équipement FTTH.

Nous vous recommandons de prévoir un autre moyen de communiquer avec le Service 9-1-1 pendant une panne de courant ou dans l'éventualité d'une défaillance de l'équipement, par exemple, un téléphone cellulaire.

Dans la mesure permise par les lois applicables, Bell Aliant n'est pas responsable envers quiconque de toute incapacité d'accéder au Service 9-1-1 ou d'utiliser les Services FTTH ou l'Équipement FTTH, de toute interférence avec les services ou l'équipement de communications de tiers, les systèmes d'alarme résidentiels télésurveillés ou les appareils de surveillance médicale, ou de toute défaillance de ceux-ci en raison des limitations ou de votre manquement à vous conformer à des exigences et recommandations prévus en vertu de cet article 12.

Vos renseignements et vos préférences en matière de communications

13. Comment Bell Aliant protège-t-elle mes renseignements personnels? Vous trouverez l'engagement de Bell Aliant en ce qui concerne la protection des renseignements personnels à la fin de ces modalités de service. Bell Aliant protège vos renseignements personnels selon notre Politique sur la protection de la vie privée accessible à bellaliant.ca/confidentialite, et selon les lois applicables. En concluant ce Contrat, vous acceptez que Bell Aliant puisse partager vos renseignements avec d'autres compagnies et marques de Bell telles qu'elles existent au fil du temps, y compris : Bell Canada, Bell ExpressVu SEC (Bell Télé Satellite), Bell Média inc., Bell Mobilité inc., Bell MTS, Virgin Plus, Lucky Mobile, Cablevision du Nord de Québec inc., DMTS, KMTS, NorthernTel SEC, Ontera et Télébec SEC (« **Nos Compagnies** »).

14. Est-ce que Bell Aliant recueille, utilise ou communique les renseignements relatifs à mon crédit? Oui, Bell Aliant peut enquêter sur votre crédit ainsi que recueillir et utiliser des renseignements sur vos antécédents de crédit et de paiements provenant de Nos Compagnies, d'une agence d'évaluation du crédit ou de tout autre fournisseur de crédit afin d'évaluer votre solvabilité, de mettre à jour vos renseignements, d'activer les Services que vous avez commandés, ou dans le cadre de nos efforts de recouvrement, selon les besoins. Bell Aliant peut aussi communiquer vos antécédents de crédit et de paiements auprès de Nos Compagnies à des agences d'évaluation de crédit ou à des fournisseurs de crédit, afin de nous aider à évaluer votre solvabilité, et à des agences de recouvrement, afin de nous aider à recouvrer des sommes dues, également selon les besoins. Si vous refusez l'enquête de crédit au moment de l'activation, un dépôt de garantie pourrait être exigé afin de déterminer votre admissibilité aux Services (voir l'article 25).

15. Comment puis-je être sûr que Bell Aliant dispose des coordonnées exactes pour mon compte? Vous êtes responsable de maintenir à jour les coordonnées et les renseignements relatifs au paiement que vous fournissez à Bell Aliant (y compris le nom, l'adresse postale, l'adresse électronique, et l'adresse où les Services de Bell Aliant vous seront fournis (« **Adresse de service** »), le numéro de téléphone et les utilisateurs autorisés). Si ce Contrat est résilié, vous devez fournir à Bell Aliant les renseignements relatifs au réacheminement des factures finales ou de la correspondance si vos nouvelles coordonnées sont différentes

de celles que nous détenons. Visitez bellaliant.ca/moncompte ou appelez-nous afin de confirmer que l'information qui figure à nos dossiers est exacte. Si vous omettez de fournir une adresse de réacheminement exacte, vous pouvez perdre les crédits ou les dépôts figurant à votre compte.

16. Comment Bell Aliant recommande-t-elle des produits et services et les commercialise-t-elle ceux-ci auprès de ses clients? Chez Bell Aliant, nous utilisons différents moyens afin d'informer nos clients des produits et services offerts par Nos Compagnies. Nous vous recommandons des produits et services en fonction des renseignements figurant à votre compte, de votre admissibilité, de vos besoins et de vos préférences, tels qu'ils sont déterminés selon vos achats de nos produits et services et l'utilisation que vous en faites. Nous pouvons également communiquer avec vous afin de vous informer de moyens d'économiser et de lancements de nouveaux produits et services ou afin de vous transmettre toute autre information utile, en utilisant divers moyens, notamment en vous acheminant des messages électroniques commerciaux ou en vous téléphonant. Vous pouvez vous désinscrire ou gérer vos préférences de communications quant aux messages électroniques commerciaux en vous rendant sur bellaliant.ca/desabonnement, et vous pouvez choisir de refuser les messages de télémarketing en téléphonant au 1 888 214-7896. Vous continuerez à recevoir des messages liés aux services même si vous choisissez de ne pas recevoir de communications commerciales. Bell Aliant ne communiquera pas vos renseignements personnels à des tiers aux fins de commercialisation de leurs produits et services sans votre consentement explicite.

Durée et renouvellement

17. Quelle est la durée de mon Contrat pour mes Services de Bell Aliant? Il n'y a pas de durée établie, sauf si vous et Bell Aliant convenez que la durée du contrat sera de plus d'un mois (par exemple, 12 mois) (une « **Durée fixe** ») en ce qui concerne des Services de Bell Aliant particuliers. À l'expiration de toute Durée fixe, Bell Aliant continuera à vous fournir les Services de Bell Aliant sans durée établie, aux tarifs de Bell Aliant alors en vigueur, sauf si vous résiliez les Services de Bell Aliant applicables.

Frais, facturation et paiement

18. Comment Bell Aliant me facture-t-elle pour les Services de Bell Aliant? Bell Aliant vous facture chaque mois. Les frais récurrents sont facturés pour le mois passé. Les frais uniques seront portés à votre compte au moment de la commande ou de l'utilisation, sauf indication contraire. À la résiliation, les frais que vous devez payer pour les Services de Bell Aliant seront calculés au prorata jusqu'à la dernière journée de service. Veuillez noter qu'une période minimale d'abonnement peut s'appliquer à certaines Programmations Télé et que les chaînes de sports haut de gamme sont assujetties à des règles particulières de facturation et de résiliation. Pour obtenir de plus amples renseignements, voir les **articles 46 et 40**. Vous pouvez également acheter certains services individuels à la carte qui ne sont pas compris dans l'abonnement aux services de Bell Aliant (par exemple, programmation à la carte, services sur demande (voir l'**article 38**) et les interurbains). Les services à la carte seront facturés aux tarifs en vigueur au moment de l'achat ou de l'utilisation. La durée des appels interurbains est arrondie à la minute supérieure la plus proche, à moins d'indication contraire. Ces tarifs et frais peuvent être consultés à bellaliant.ca, dans le flux des achats, à l'**Annexe A** ou en communiquant avec nous (les coordonnées de Bell Aliant figurent à l'**article 68**), et pourraient changer au fil du temps, sans préavis dans certains cas. Vous devez payer tous les frais exigibles pour les Services de Bell Aliant, qu'ils soient récurrents ou ponctuels (« **Frais** »), et les taxes, dans les 30 jours suivant la date de la facture. Si vous ne payez pas dans les 30 jours suivant la date de la facture, vous devrez payer des intérêts sur le solde dû (« **Frais de retard** »). Les Frais de retard sont calculés et composés mensuellement à compter de la date de la facture, à un taux d'intérêt mensuel de 2,91 %, ce qui équivaut à un taux annuel en pourcentage (TAP) de 34,92 % et à un taux annuel effectif (TAE) de 41,09 %. Le cas échéant, si vous omettez de payer les sommes dues à Nos Compagnies, Bell Aliant peut acheminer votre compte à des agences de recouvrement. Bell Aliant peut vous facturer les Frais et taxes applicables jusqu'à 12 mois après la date à laquelle ils ont été engagés.

19. Comment puis-je payer ma facture pour les Services de Bell Aliant? Les modes de paiement acceptables, qui pourraient changer sans préavis, figurent sur votre facture. Vous pouvez également établir un

plan de paiements préautorisés en allant en vous rendant à bellaliant.ca/moncompte. Si vous fournissez une carte de crédit ou un compte bancaire (ou autre méthode de paiement préautorisé) à Bell Aliant pour vos paiements mensuels, vous autorisez Bell Aliant à imputer à votre carte de crédit ou à porter au débit de votre compte tous les Frais impayés, taxes et les soldes exigibles dus sur votre compte en vertu de ce Contrat, y compris les Suppléments de retard, Frais d'insuffisance de fonds (voir l'**Annexe A**) et Frais de résiliation (voir l'**article 59**) applicables, et ceci constitue l'autorisation valable et suffisante de Bell Aliant pour le faire. Vous confirmez que la carte de crédit ou le compte bancaire est à votre nom, est valide et n'est pas expiré. Vous devez aviser Bell Aliant sans délai des modifications à votre carte de crédit ou à votre compte bancaire.

20. Que se passe-t-il si je conteste des Frais sur ma facture? Vous avez 90 jours suivant la date de la facture pour remettre en question ou contester les Frais qui y figurent, sans quoi vous acceptez les Frais. Les Frais contestés ne seront pas considérés en souffrance, sauf si Bell Aliant conclut, après son enquête, que les Frais sont appropriés et que la contestation n'est pas fondée. Vous devez payer la partie non contestée des Frais dans les 30 jours suivant la date de la facture initiale, à défaut de quoi la partie non contestée des Frais sera en souffrance et nous vous facturerons, et vous devrez payer, le Supplément de retard pour la partie non contestée.

21. Comment fonctionnent les forfaits de Bell Aliant? Les forfaits de Bell Aliant sont composés d'un groupe de services principaux (par exemple, Télévision Bell Aliant, Internet Bell Aliant et Téléphonie Bell Aliant) (« **Composantes du forfait** ») et le prix est établi pour l'ensemble. Les prix des Composantes du forfait individuellement ne peuvent pas être séparés du forfait afin d'être établi selon les services. Si vous vous abonnez à un forfait et que vous désirez annuler une Composante du forfait, vous devrez résilier votre forfait existant et sélectionner de nouveau les services que vous souhaitez obtenir au prix alors en vigueur. Un nouveau forfait peut être offert, selon les services que vous sélectionnez. Dans tous les cas, avant d'annuler quoi que ce soit, veuillez vérifier les détails de votre forfait afin de connaître toutes les restrictions.

22. Comment fonctionnent les rabais et promotions? Bell Aliant appliquera les rabais, incitatifs ou promotions (y compris des rabais promotionnels liés aux forfaits ou des crédits en raison de la pluralité de services) à votre compte tant que : **a)** Bell Aliant maintient ces rabais, incitatifs ou promotions, et **b)** vous répondez aux conditions d'admissibilité. Bell Aliant peut modifier les rabais, incitatifs ou promotions et les conditions d'admissibilité en tout temps. Avant d'apporter des modifications à vos Services de Bell Aliant (y compris la Programmation (selon la définition donnée à l'**article 38**) ou les fonctions), veuillez passer en revue les restrictions ou les conditions d'admissibilité applicables puisque certaines modifications peuvent entraîner la perte de rabais ou de promotions ou des changements quant à ceux-ci. Veuillez noter que les prix promotionnels peuvent ne pas s'appliquer à des périodes de facturation partielles (ainsi, par exemple, si un Service de Bell Aliant est annulé au milieu d'une période de facturation, vous ne bénéficierez pas du prix promotionnel pour cette période de facturation partielle).

23. Quels frais supplémentaires peuvent s'appliquer à ma facture? Bell Aliant peut facturer des Frais supplémentaires pour compenser les frais administratifs ou environnementaux, ou encore les frais de traitement ou de service pour votre compte (par exemple, les Frais engagés pour le recouvrement de montants impayés ou de paiements retournés, ou pour une suspension, déconnexion ou réactivation des Services de Bell Aliant). Ces frais sont indiqués à bellaliant.ca, à l'**Annexe A** ou vous pouvez communiquer avec nous (les coordonnées de Bell Aliant figurent à l'**article 68**) et peuvent changer au fil du temps.

24. Y a-t-il des restrictions en ce qui concerne l'utilisation illimitée d'Internet? L'utilisation illimitée d'Internet Bell Aliant est assujettie aux restrictions de la politique d'utilisation responsable des Services de Bell Aliant (« **Politique d'utilisation responsable** ») énoncée à l'**Annexe B**.

25. Est-ce qu'il peut arriver que Bell Aliant exige un dépôt ou un paiement provisoire? Si vous n'êtes pas en mesure de fournir des renseignements relatifs à votre crédit satisfaisants ou si votre cote de crédit ou vos antécédents de crédit sont insatisfaisants, Bell Aliant peut exiger que vous fassiez un dépôt de garantie. Si vous vous abonnez au service Internet de Bell Aliant, les dépôts de garantie portent intérêt, calculé annuellement, au taux de la Banque du Canada majoré de 1,00 %, à compter de la date à laquelle le client fournit le dépôt jusqu'à la date à laquelle il lui est remis. Sinon, les dépôts porteront intérêt calculé conformément aux dispositions relatives aux intérêts sur les dépôts énoncées dans le Tarif de Bell Aliant.

Normalement, lorsque vous aurez cumulé neuf mois de service auprès de Bell Aliant et que vous aurez effectué six paiements de factures consécutifs complets et à temps durant cette période, les conditions exigeant un dépôt ne s'appliqueront plus. Bell Aliant peut appliquer le montant du dépôt et les intérêts accumulés au paiement des Frais impayés ou des autres montants exigibles que vous devez à Bell Aliant ou à toute compagnie de Bell mentionnée à l'**article 26**. Dans des circonstances exceptionnelles, Bell Aliant peut également exiger que vous payiez les Frais et les taxes applicables de manière provisoire, en dépit du cycle de facturation mensuel. Dans un tel cas, vous devez acquitter ces montants, au plus tard à la date d'exigibilité requise pour éviter la résiliation ou la suspension de vos Services de Bell Aliant.

26. Que se passe-t-il si j'ai des paiements en retard dans un autre compte de Bell? Si votre compte avec Bell Canada (qui comprend Bell Aliant et Bell MTS), Bell Mobilité (y compris Virgin Mobile) ou Bell ExpressVu est en souffrance, Bell Aliant peut vous facturer ou percevoir toute somme due à ces compagnies ou opérer compensation à l'égard de telles sommes. Bell Aliant peut également refuser de vous fournir des Services de Bell Aliant si vous ne payez pas les sommes dues à ces compagnies.

Utilisation responsable des Services de Bell Aliant

27. Comment Bell Aliant aide-t-elle à assurer l'accès équitable au réseau, le fonctionnement efficace et l'utilisation responsable des Services de Bell Aliant? Bell Aliant s'efforce d'assurer l'accès équitable au réseau pour tous les utilisateurs ainsi que le fonctionnement continu efficace des Services de Bell Aliant. Les méthodes qu'utilise Bell Aliant pour gérer les ressources du réseau comprennent les suivantes : **a)** la priorisation et la dépriorisation des accès au réseau et **b)** les pratiques de gestion du trafic sur Internet telles que l'attribution de bandes passantes (ce qui a une incidence sur la vitesse), les filtres contre les pourriels et le contenu malveillant ou illicite, les mécanismes liés aux antivirus ou les autres mesures de protection de l'intégrité du réseau (telles que le blocage de votre trafic ou d'autre trafic dans les cas d'attaques par déni de service), le tout d'une manière conforme aux lois applicables. Pour obtenir une description de nos pratiques de gestion du trafic Internet, veuillez visiter bellaliant.ca/PGTI. En outre, Bell Aliant impose des règles contenues dans la Politique d'utilisation responsable des Services de Bell Aliant énoncée à l'**Annexe B**. Lorsque vous utilisez les Services de Bell Aliant, vous devez respecter la Politique d'utilisation responsable et toutes les lois applicables. Bell Aliant a le droit (mais non l'obligation) de surveiller les Services de Bell Aliant (par voie électronique ou autre), y compris votre utilisation des Services de Bell Aliant et l'emplacement de tout Équipement (voir l'**article 47**) ou d'Appareils personnels (voir l'**article 42**) qui reçoivent les Services de Bell Aliant. Bell Aliant peut vous demander de brancher l'Équipement à un réseau spécifique pour que Bell Aliant puisse vérifier son emplacement et vous devez le faire immédiatement. Bell Aliant peut surveiller tout contenu, l'utilisation de la Programmation (voir l'**article 38**) ou votre utilisation des réseaux de Bell Aliant, y compris sur la consommation de bande passante et ses répercussions sur le fonctionnement et l'efficacité du réseau et des Services de Bell Aliant, ou faire enquête à cet égard. Bell Aliant peut communiquer les renseignements nécessaires pour satisfaire à toute loi, réglementation ou demande gouvernementale ou autre demande légitime de toute autorité compétente applicable, ou selon ce qui est nécessaire pour exploiter et optimiser les Services de Bell Aliant et pour se protéger ou protéger autrui ainsi que pour veiller à ce que les Services ne soient pas utilisés d'une manière qui enfreint la Politique d'utilisation responsable.

28. Comment puis-je aider à protéger mon compte Bell Aliant? Vous êtes responsable de protéger vos comptes et mots de passe et de toute utilisation de votre compte, des Services de Bell Aliant et de l'Équipement de Bell Aliant par vous-même et par d'autres utilisateurs (autorisés ou non). Vous devez également protéger vos systèmes informatiques, vos logiciels et l'Équipement (voir l'**article 47**) du vol, de toute utilisation non autorisée et de la corruption de systèmes. Vous êtes responsable de sauvegarder et de protéger vos données, y compris vos courriels et votre messagerie vocale. Bell Aliant peut effacer vos données si les Services de Bell Aliant prennent fin, ou si vous n'y accédez pas pendant un certain temps (tel que déterminé par Bell Aliant). Si vous avez des préoccupations au sujet de personnes non autorisées qui commandent des Services de Bell Aliant sans votre permission, vous devriez procéder à une vérification de l'utilisation appropriée des contrôles parentaux, des mots de passe et des numéros d'identification personnels (NIP) pour votre compte, selon le Service de Bell Aliant qui vous préoccupe.

29. De quoi suis-je responsable si mon compte Bell Aliant est compromis? Vous devez immédiatement aviser Bell Aliant si vous soupçonnez une utilisation non autorisée des Services de Bell Aliant ou si l'Équipement de Bell Aliant est perdu ou volé. Vous êtes responsable du paiement de l'ensemble des Frais et des taxes portés à votre compte, autorisés ou non par vous; c'est pourquoi il est si important de protéger votre compte et de mettre les renseignements relatifs au compte à jour (y compris les utilisateurs autorisés).

Services de Bell Aliant

30. Dois-je faire quoi que ce soit pour aider Bell Aliant à me fournir les Services? Lorsque cela est requis, vous devez : **a)** nommer Bell Aliant comme votre mandataire uniquement pour vous assurer que Bell Aliant peut vous fournir les Services de Bell Aliant demandés, y compris (au besoin) annuler les services auprès de vos fournisseurs de services actuels et assurer à Bell Aliant le droit d'accéder au câblage intérieur à votre Adresse de service et de l'utiliser; et **b)** fournir à Bell Aliant (y compris nos mandataires ou nos entrepreneurs tiers) l'accès à votre propriété ou à vos locaux à des fins d'installation et d'entretien ou à des fins connexes, ainsi qu'elles sont plus amplement décrites dans ces modalités de service. Bell Aliant n'est pas responsable de l'état ou de la condition du câblage existant ou de Votre équipement (voir l'article 47) et peut exiger des réparations ou des modifications afin d'installer les Services de Bell Aliant.

31. Que dois-je faire si j'éprouve des problèmes techniques avec les Services de Bell Aliant? Nous vous prions de communiquer avec le soutien technique de Bell Aliant. Lorsque nous vous fournissons un soutien technique, vous acceptez que Bell Aliant (y compris les tiers fournisseurs de services qui peuvent être situés à l'extérieur du Canada) puisse accéder à l'Équipement à distance, ou le contrôler et y apporter des modifications, y compris l'installation et, le cas échéant, la désinstallation de certains logiciels. Les coordonnées du soutien technique de Bell Aliant sont indiquées à l'article 68.

32. Y a-t-il des circonstances où Bell Aliant pourrait ne pas être en mesure de me fournir les Services que j'ai commandés? Malheureusement, oui. Les vérifications effectuées par Bell Aliant lorsque vous avez commandé les Services sont provisoires. La performance et la disponibilité du Service dépendent de plusieurs facteurs, y compris l'emplacement de l'Équipement (voir l'article 47), la structure à laquelle est affixé l'Équipement, la configuration de l'Équipement, la sollicitation ou l'encombrement du réseau, les conditions météorologiques, l'emplacement géographique et même les restrictions de tiers sur lesquelles Bell Aliant n'exerce aucun contrôle. Bell Aliant a le droit d'offrir le Service ou l'Équipement de Bell Aliant que Bell Aliant estime le mieux adapté à vos circonstances particulières. Il peut arriver que certains Services de Bell Aliant ne soient pas disponibles ou offerts et Bell Aliant peut annuler certains services conformément à ce qui est prévu à l'article 63. Bell Aliant peut ne pas être en mesure de vous fournir un Service de Bell Aliant (y compris tout Équipement de Bell Aliant) à tout moment avant, pendant ou après l'installation, ou Bell Aliant peut refuser de vous fournir le Service de Bell Aliant si, en le faisant, Bell Aliant doit engager des dépenses imprévues, inhabituelles ou déraisonnables (par exemple, l'obtention de droits de passage ou l'exécution de travaux de construction spéciaux ou la fourniture de certains services de conférence ou pour adultes ou dans des zones de desserte à coûts élevés dans une mesure ne pouvant être soutenue par votre forfait et vos Frais).

33. Je suis abonné à Télé Bell Aliant. Quelle est la différence entre Télé Bell Aliant et Télé Fibe? Certaines applications et fonctions qui exigent une largeur de bande plus grande ne sont pas offertes avec Télé Bell Aliant (par exemple, la fonction Rejouer et l'accès à certaines applications). Certaines fonctions peuvent également être limitées avec Télé Bell Aliant (par exemple, le nombre de signaux de télévision numérique et la résolution des signaux offerts). Selon le lieu de votre résidence, Télé Fibe peut ne pas vous être offerte. Vous pouvez vérifier si Télé Fibe est offerte chez vous à bellaliant.ca/telefibe.

34. Suis-je propriétaire des numéros ou identificateurs que Bell Aliant m'attribue? Non. Il arrive que Bell Aliant vous fournisse ou attribue certains identificateurs uniques pour les Services (par exemple, numéro de téléphone, adresse IP, adresse de courriel, adresse URL d'un espace Web, nom d'hôte, etc.). Or, vous ne détenez ni n'acquerez aucun droit à l'égard d'un numéro ou d'un identificateur qui vous a été attribué. Bell Aliant peut modifier, retirer ou réattribuer tout numéro, toute adresse de courriel ou tout identificateur.

35. Comment puis-je transférer les services de Bell Aliant (y compris un numéro de téléphone qui m'a été fourni)? Tout dépend si vous transférez ces services (ou un numéro de téléphone) à Bell Aliant ou de Bell Aliant.

a) Transferts à Bell Aliant. Bell Aliant demande à votre fournisseur de services actuel de faire un « transfert entrant » de votre numéro de téléphone existant ou le transfert de services de Bell Aliant existants : **(i)** confirmez que vous avez le droit de faire cette demande; **(ii)** autorisez Bell Aliant à partager avec votre fournisseur de services actuel vos renseignements relatifs à toute demande de transfert (lesquels peuvent comprendre des renseignements personnels); et **(iii)** remplissez et signez tout formulaire nécessaire. Vous êtes responsable du paiement des frais dus à votre fournisseur de services actuel, y compris les frais de résiliation applicables.

b) Transferts de Bell Aliant. À votre demande ou à la demande de votre nouveau fournisseur de services, Bell Aliant effectuera une demande de transfert (ou dans le cas d'un numéro de téléphone qui vous a été attribué, un « transfert sortant ») vers le nouveau fournisseur de services que vous avez choisi si votre compte, le numéro de téléphone ou vos services de Bell Aliant sont toujours actifs, lorsque vos Services de Bell Aliant applicables prendront fin. Vous êtes responsable de l'ensemble des Frais et des taxes liés au transfert de Bell Aliant, y compris les Frais de résiliation applicables (voir l'**article 59**).

Bell Aliant n'est responsable d'aucune interruption, perturbation ou déconnexion de tout service associé au numéro de téléphone qui fait l'objet d'une demande de transfert ou de la perte de toute promotion y afférente. Avant que votre fournisseur de service annule un service de Bell Aliant en votre nom, vous avez la responsabilité d'évaluer l'incidence d'une telle annulation sur votre admissibilité à tout rabais ou à toute promotion associée à tout autre service de Bell Aliant. Une demande de transfert n'inclut pas le transfert de quelque service connexe que ce soit (y compris les messages vocaux) ou de l'Équipement de Bell Aliant.

36. Suis-je responsable du contenu que je fournis dans le cadre des Services de Bell Aliant? Bell Aliant suppose que vous êtes propriétaire du contenu que vous affichez, téléchargez, stockez, transmettez ou communiquez à autrui en utilisant les Services de Bell Aliant, y compris les données, les documents, les vidéos, la musique et les photos, ou que vous disposez des droits nécessaires en vue de les utiliser. Vous êtes donc responsable de ce contenu. Bell Aliant n'est pas responsable de l'utilisation ou de la distribution non autorisée de ce contenu (y compris le contenu de tiers).

37. Est-ce que Bell Aliant peut utiliser mon contenu? Pour vous fournir les Services, Bell Aliant peut avoir à utiliser, reproduire, adapter, transmettre, afficher, publier, exécuter, distribuer et créer des compilations et des œuvres dérivées à partir de votre contenu. En acceptant de recevoir les Services de Bell Aliant, vous renoncez à vos droits moraux et vous autorisez Bell Aliant à exécuter ces activités relativement à votre contenu partout dans le monde, seulement dans la mesure où Bell Aliant en a besoin pour vous fournir les Services de Bell Aliant. Vous reconnaissez que Bell Aliant peut enregistrer votre contenu afin que vous puissiez accéder à ce contenu, mais que si vous n'accédez pas à ce contenu pendant un certain délai (déterminé par Bell Aliant), ou si le Service de Bell Aliant applicable prend fin, Bell Aliant pourrait supprimer ce contenu sans vous donner de préavis.

38. Quel contenu Bell Aliant fournit-elle? Bell Aliant fournit du contenu à même certains Services, dont les abonnements et forfaits de programmation, les services de récepteurs vidéo personnels, les services de programmation à la carte, les services sur demande, les services interactifs, les applications, la programmation à la carte et tout autre Service connexe que Bell Aliant vous fournit (« **Programmation** »). Certaines Programmmations, fonctionnalités ou services (comme les services de récepteurs vidéo personnels, de programmation à la carte et sur demande), peuvent ne pas être offerts avec certains Services Télévision Bell Aliant ou certains Appareils personnels (voir l'**article 42**).

39. Quelles sont les règles pour la Programmation à la carte et sur demande? Toute vente de Programmation à la carte ou sur demande est finale. S'il est impossible pour Bell Aliant de vous fournir la Programmation à la carte ou sur demande que vous avez commandée, à votre demande, Bell Aliant portera à votre crédit le montant correspondant. Dans la mesure permise par les lois applicables, Bell Aliant décline toute responsabilité quant à l'annulation d'événements ou au défaut de fournir quelque Programmation à la

carte ou sur demande que ce soit. Il se peut que certaines Programmmations à la carte ou sur demande ne puissent être commandées que si vous êtes également abonné à une autre Programmation. Vous devez être abonné sans interruption à Télé Bell Aliant afin d'accéder à la Programmation à la carte ou sur demande.

40. Quelles sont les règles pour les chaînes de sports haut de gamme? Lorsque vous vous abonnez à la Programmation de chaînes de sports haut de gamme (« **Chaînes de sports haut de gamme** »), votre abonnement se poursuit de saison en saison au tarif alors en vigueur, qui peut être facturé en plusieurs versements. On vous donnera un avis de la date limite de résiliation pré-saison avant le début d'une saison de manière à ce que vous puissiez résilier votre abonnement sans frais. Si vous résiliez votre abonnement après la date limite de résiliation pré-saison, vous devez payer le montant intégral (ou de tout versement restant) pour la saison. Aucun crédit ni aucun remboursement ne seront offerts après la date limite de résiliation pré-saison.

41. La Programmation à laquelle je m'abonne est-elle toujours disponible? Toute la Programmation est fournie « sous réserve de disponibilité » et peut être modifiée. Une certaine partie de la Programmation, y compris les événements sportifs, peut ne pas être transmise dans votre région, afin de respecter les droits d'auteur ou pour tout autre motif. La Programmation peut également être abandonnée par le fournisseur de la Programmation ou la Programmation peut aussi faire l'objet d'interruptions temporaires en raison de causes indépendantes de la volonté de Bell Aliant (comme les conditions météorologiques ou un fonctionnement défectueux du satellite). Tout remboursement ou crédit en raison d'interruptions ou de non-disponibilité de la Programmation sera accordé à entière appréciation de Bell Aliant. Bell Aliant n'accordera pas de remboursement ou de crédit correspondant à toute période de restriction de diffusion.

42. Puis-je visionner la Programmation à laquelle je suis abonné sur mes appareils personnels ou seulement sur ma télé? Pourvu que cela soit permis par le fournisseur de la Programmation, Bell Aliant peut vous autoriser à recevoir et à visionner certaines Programmmations sur certains appareils, comme les ordinateurs personnels, les tablettes, les appareils mobiles, les appareils de transmission en continu et tous les autres appareils pris en charge, à l'aide d'un processus d'authentification (« **Appareils personnels** »), en plus de votre télé. Si vous êtes un abonné de Télé Fibe qui accédez à la Programmation par l'entremise d'un Appareil personnel, il vous est possible d'activer un maximum de cinq appareils sur votre compte en tout temps, sauf indication contraire de Bell Aliant (sur votre ordinateur personnel, chaque navigateur compte pour un dispositif). **Remarque : Le visionnement de la Programmation sur des Appareils personnels peut engendrer des frais d'utilisation de données normalement associés à une telle utilisation. Vous êtes responsable d'acquitter les frais d'utilisation de données.**

43. Puis-je partager ma Programmation et la visionner n'importe où? Le droit que Bell Aliant vous donne de recevoir et de visionner la Programmation ne s'applique qu'à votre usage privé, à l'Adresse de service que vous avez fournie à Bell Aliant, ainsi que sur certains Appareils personnels. Autrement que de la façon autorisée par Bell Aliant pour le visionnement sur certains appareils, il vous est interdit de recevoir, écouter ou visionner, ou même de tenter de recevoir, d'écouter ou de visionner la Programmation ou d'y accéder hors de votre résidence privée indiquée comme votre Adresse de service. Vous ne pouvez pas communiquer à toute personne qui ne réside pas présentement à votre résidence privée que vous avez désignée comme votre Adresse de service quelconques renseignements relatifs à votre compte ou vos authentifiants (par exemple, votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe) qui peuvent être utilisés afin d'accéder à tout Service, y compris la Programmation.

44. Est-ce que je peux rediffuser ou copier la Programmation à laquelle je suis abonné? Non. Vous ne pouvez rediffuser, copier, transmettre ou offrir la Programmation sous aucune forme et vous ne pouvez pas facturer un droit d'entrée ni percevoir quelque contrepartie que ce soit de tiers pour leur permettre d'écouter ou de visionner la Programmation que Bell Aliant fournit. Toutefois, vous pouvez utiliser des récepteurs vidéo personnels ou des dispositifs similaires afin d'enregistrer la Programmation à des fins personnelles et non commerciales.

45. Puis-je apporter des modifications à mon forfait de Programmation? Oui. Vous pouvez commander une nouvelle Programmation (et obtenir de l'information quant aux frais applicables) ou passer à un forfait de Programmation inférieur en ligne (au moyen de Mon Compte (bellaliant.ca/moncompte) ou en communiquant

avec les Services aux clients de Bell Aliant. Si votre compte n'est pas en règle, vous pourriez ne pas être en mesure d'apporter des modifications en ligne et vous devriez communiquer avec les Services aux clients de Bell Aliant. Les coordonnées de Bell Aliant se trouvent à l'**article 68**.

46. Y a-t-il une durée minimale d'abonnement en ce qui concerne certaines Programmations? Oui. Certaines Programmations peuvent être assujetties à une durée minimale d'abonnement de 30 jours et, si c'est le cas, nous vous le ferons savoir. À condition que vous ayez respecté la durée minimale d'abonnement, Bell Aliant désactivera cette Programmation à compter de la date à laquelle Bell Aliant recevra votre demande, et les frais applicables seront calculés au prorata. Aucun crédit ni remboursement ne sera payable quant à cette résiliation ou ce déclassement de Programmation. Veuillez noter que les Chaînes de sports haut de gamme sont assujetties à des règles de résiliation particulières. Pour de plus amples renseignements au sujet des Chaînes de sports haut de gamme, voir l'**article 40**.

Équipement

47. Qui est responsable de l'Équipement dont j'ai besoin pour utiliser les Services de Bell Aliant? Vous êtes responsable de l'équipement, des appareils et des systèmes dont vous êtes propriétaire, par exemple, votre ordinateur, votre télévision, votre appareil de transmission en continu (« **Votre équipement** ») et de tout Équipement de Bell Aliant que vous utilisez avec les Services (ensemble, l'« **Équipement** ») et de tous les risques connexes. Vous êtes responsable de maintenir la sécurité de l'Équipement et l'accès sécuritaire à celui-ci, et d'effectuer toute sauvegarde de données. Vous devez prendre raisonnablement soin de tout Équipement de Bell Aliant et le maintenir en bon état de fonctionnement, suivant les recommandations du fabricant (« **Bon état** »). Bell Aliant peut remplacer, mettre à niveau ou modifier l'Équipement de Bell Aliant requis pour l'utilisation des Services de Bell Aliant, migrer vos Services de Bell Aliant vers d'autres réseaux ou plateformes, ou changer de fournisseurs. Vous devez vous assurer que Votre équipement, en tout temps, satisfait aux exigences minimales de Bell Aliant (visiter bellaliant.ca/exigminreq) pour utiliser les Services de Bell Aliant et qu'il est compatible avec l'Équipement de Bell Aliant.

48. Comment l'Équipement est-il installé? Tout l'Équipement de Bell Aliant doit être installé et activé par Bell Aliant, à l'Adresse de service, sauf si Bell Aliant offre l'auto-installation (l'auto-installation peut être offerte aussi pour d'autre Équipement). Si vous choisissez l'auto-installation, vous assumez toute la responsabilité et tous les risques liés à l'installation, à l'activation et à l'utilisation, y compris toute dérogation à toute recommandation formulée par Bell Aliant ou le fabricant quant à la configuration et l'utilisation de l'Équipement. L'installation et l'activation de l'Équipement par Bell Aliant ou par vous peut être assujettie à des frais. Si vous êtes abonné aux services Télé Fibe ou Télé Bell Aliant, vous pouvez avoir respectivement un maximum de 10 et de 4 récepteurs activés sur votre compte à n'importe quel moment, à moins d'indication contraire de Bell Aliant. Si vous manquez le rendez-vous d'installation avec Bell Aliant, Bell Aliant peut, à son appréciation, vous facturer des frais de rendez-vous manqué représentant une estimation des dommages subis par Bell Aliant en conséquence.

49. Qu'arrive-t-il si l'Équipement devient désuet? Bell Aliant peut modifier les exigences minimales relatives à l'Équipement, auquel cas vous devrez peut-être mettre à jour ou remplacer Votre équipement. Si vous omettez de le faire, Votre équipement pourrait ne pas être adéquat pour accéder aux Services de Bell Aliant ou les utiliser et votre seul recours est de résilier les Services de Bell Aliant concernés. Bell Aliant ne peut garantir que les Services de Bell Aliant soient compatibles avec toutes les configurations de système.

50. Est-ce que Bell Aliant fournit des mises à jour logicielles? Vous acceptez que Bell Aliant installe, modifie ou retire les logiciels de Bell Aliant (ou autres logiciels) sur Votre équipement, dans la mesure où ces téléchargements sont raisonnablement nécessaires pour maintenir le bon fonctionnement continu des Services. Par exemple, sans avis supplémentaire, Bell Aliant peut mettre à jour, mettre à niveau, modifier ou retirer le logiciel pour s'assurer qu'il demeure compatible et qu'il fonctionne correctement avec toute amélioration technologique apportée aux Services de Bell Aliant. Ces installations, modifications, mises à jour ou retraits peuvent être requis afin que vous puissiez continuer à recevoir les Services.

51. Puis-je déplacer l'Équipement une fois qu'il est installé? Sauf indication contraire de Bell Aliant, vous ne devez pas utiliser, modifier ou perturber tout Équipement ou le câblage intérieur de quelque façon que ce soit qui puisse nuire à la prestation des Services de Bell Aliant. N'oubliez pas que des Frais supplémentaires peuvent s'appliquer en cas de réparation ou restauration, à moins d'indication contraire de Bell Aliant.

52. Quelles sont mes options en ce qui concerne l'Équipement? Sauf s'il est acheté (selon la disponibilité), l'équipement qui est nécessaire afin de recevoir les Services de Bell Aliant (par exemple, les récepteurs de télévision), vous sera fourni en location. L'Équipement de Bell Aliant loué demeurera la propriété de Bell Aliant. Bell Aliant peut, à son appréciation et à tout moment, remplacer toute partie de l'Équipement de Bell Aliant par de l'Équipement neuf ou remis à neuf, offrant des fonctionnalités comparables. Certaines fonctions de certains éléments de l'Équipement de Bell Aliant sont offertes uniquement moyennant le paiement de frais de service supplémentaires. Les garanties limitées dans les manuels de l'utilisateur de l'Équipement de Bell Aliant ne s'appliquent pas à l'équipement loué.

a) Qu'arrive-t-il si l'Équipement de Bell Aliant est perdu, volé ou endommagé? Si vous louez de l'Équipement de Bell Aliant, vous assumez le risque de perte, de vol ou d'endommagement de l'Équipement de Bell Aliant dès sa livraison à votre Adresse de Service. Vous êtes responsable du remplacement de l'Équipement de Bell Aliant à vos propres frais et des Frais engagés à la suite de la perte, le vol ou la destruction de l'Équipement de Bell Aliant ou de l'endommagement de celui-ci. Dans la mesure permise par les lois applicables, Bell Aliant peut, à son appréciation, entrer sur votre propriété et inspecter, maintenir, réparer, déplacer ou remplacer tout Équipement de Bell Aliant, au besoin.

b) Quand dois-je retourner l'Équipement de Bell Aliant? Vous devez suivre les directives de Bell Aliant quant au retour à Bell Aliant de tout Équipement de Bell Aliant, qui doit être retourné en Bon état (sous réserve de l'usure raisonnable et normale), dans les 30 jours suivant : **(i)** la résiliation du Service de Bell Aliant applicable ou de ce Contrat (par vous ou par Bell Aliant); ou **(ii)** une demande de Bell Aliant à cet effet.

c) Que se passe-t-il si je ne retourne pas l'Équipement de Bell Aliant ou si je le retourne endommagé? Dans la mesure permise par les lois applicables, si vous omettez de retourner l'Équipement de Bell Aliant tel que requis par Bell Aliant en Bon état dans ce délai de 30 jours, Bell Aliant peut vous facturer les Frais de non-retour de l'Équipement de Bell Aliant, indiqué à l'**Annexe A**, en plus des taxes applicables.

d) Qu'arrive-t-il à l'Équipement de Bell Aliant lorsqu'il n'est plus utile? En cas de résiliation, ou à la fin de la vie utile prévue de l'Équipement de Bell Aliant (déterminée par Bell Aliant), Bell Aliant peut : **(i)** se rendre à votre Adresse de service pour enlever l'Équipement de Bell Aliant (en totalité ou en partie) moyennant des frais d'enlèvement, auquel cas vous devrez obtenir et accorder, à vos frais, tous les permis et autorisations nécessaires pour permettre à Bell Aliant d'accéder à votre Adresse de service pour la désinstallation et l'enlèvement de l'Équipement de Bell Aliant; **(ii)** abandonner et laisser l'Équipement de Bell Aliant (en totalité ou en partie) à votre Adresse de service; ou **(iii)** demander à ce que vous retourniez l'Équipement de Bell Aliant selon la procédure décrite ci-dessus.

Garanties et responsabilité de Bell Aliant

53. Existe-t-il des garanties sur les Services de Bell Aliant? Dans la mesure permise par les lois applicables, Bell Aliant n'accorde aucune garantie, ne fait aucune représentation ou déclaration et n'impose aucune condition de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, notamment concernant, la valeur marchande, le titre de propriété ou l'absence de contrefaçon, quant aux Services de Bell Aliant. Bell Aliant n'assume aucune responsabilité pour toute réclamation, perte ou dépense, ou tous dommages-intérêts, attribuables ou autrement reliés à la non-disponibilité (y compris toute panne de service) de n'importe lequel des Services de Bell Aliant, même si cette non-disponibilité se produit après l'installation ou activation des Services de Bell Aliant.

54. Bell Aliant offre-t-elle des crédits en cas de pannes de service? Tout crédit ou remboursement en raison de toute non-disponibilité ou panne de service est accordé à l'entière appréciation de Bell Aliant.

55. Y a-t-il des garanties sur l'Équipement que j'achète auprès de Bell Aliant? Dans la mesure permise par les lois applicables et sauf prescription expresse écrite de Bell Aliant, Bell Aliant ne donne aucune garantie, ne fait aucune déclaration ou allégation et ne pose aucune condition de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, y compris en ce qui concerne la convenance à une fin particulière, la valeur marchande, le titre de propriété ou l'absence de contrefaçon en ce qui a trait à l'Équipement que vous achetez ou dont vous avez acquis de toute autre manière le titre ou les droits de propriété auprès de Bell Aliant. Votre Équipement peut comprendre une garantie du fabricant. Veuillez examiner toute garantie du fabricant pour comprendre quelle protection est offerte et sa durée. Vérifiez la documentation fournie avec votre Équipement afin de connaître toute garantie applicable (veuillez noter que, si vous avez acheté une pile de Bell Aliant, vous pouvez également vous rendre à bellaliant.ca/pile pour connaître toute garantie applicable).

56. De quelle façon Bell Aliant limite-t-elle sa responsabilité? Dans la mesure permise par les lois applicables, la responsabilité de Bell Aliant en matière de négligence, rupture de contrat, délit ou autre cause d'action, y compris une violation fondamentale, se limite au paiement, sur demande, de dommages-intérêts réels et directs d'un montant maximum égal au plus élevé de 20 \$ et d'un montant correspondant aux Frais de service payables durant une panne de service. Sous réserve du paiement ci-dessus, et dans la mesure permise par les lois applicables, Bell Aliant n'est pas responsable envers quiconque des dommages-intérêts subis, qu'ils soient directs, indirects, spéciaux, consécutifs, accessoires, économiques, exemplaires ou punitifs.

57. Existe-t-il des circonstances où Bell Aliant n'est aucunement responsable? En plus des circonstances décrites ailleurs dans ce Contrat à l'égard desquelles Bell Aliant a déjà déclaré qu'elle n'a toute responsabilité en ce qui concerne les réclamations, les pertes, les dommages-intérêts ou les dépenses, dans la mesure permise par les lois applicables, Bell Aliant n'est pas responsable de toute réclamation pour les pertes, les dommages-intérêts ou les dépenses quant à : **a)** son entrée sur votre propriété pour inspecter, maintenir, réparer, déplacer ou remplacer tout Équipement de Bell Aliant; **b)** tout rendez-vous manqué, y compris d'installation, pour des Services de Bell Aliant; **c)** la désinstallation ou l'enlèvement de l'Équipement de Bell Aliant; ou **d)** la diffusion de contenu par vous ou toute tierce partie. Plus généralement, dans la mesure permise par les lois applicables, Bell Aliant n'est pas responsable du défaut de respecter ses obligations pour des causes indépendantes de sa volonté, y compris tout arrêt ou conflit de travail, toute grève (y compris une grève touchant Nos Compagnies), pandémie, guerre, acte de terrorisme, insurrection civile, toute loi, ordonnance, directive ou tout règlement du gouvernement, défaillance du réseau électrique public, acte illicite, votre omission d'agir conformément à ce Contrat, ou acte ou omission d'une société de télécommunications dont le réseau est utilisé pour établir la connexion à un point que Bell Aliant ne sert pas directement, cas fortuit et tout autre cas de force majeure.

Résiliation et suspension des Services de Bell Aliant

58. Comment puis-je résilier mes Services? Nous serons désolés de vous voir quitter, mais si vous devez le faire, vous pouvez communiquer avec Bell Aliant pour annuler vos Services, en totalité ou en partie, en fournissant la date à laquelle vous souhaitez que l'annulation prenne effet (sous réserve de toute durée d'abonnement minimale qui peut s'appliquer à certaines Programmations et des règles de résiliation des Chaînes de sports haut de gamme). Les coordonnées de Bell Aliant se trouvent à l'article 68.

59. Quels frais dois-je acquitter quand mes Services de Bell Aliant prennent fin? À la résiliation, vous devez payer l'ensemble des montants exigibles, y compris tous les Frais et les taxes applicables quant aux Services de Bell Aliant qui vous ont été fournis jusqu'à la dernière journée de service. Ainsi qu'il a été mentionné plus haut, une durée minimale d'abonnement peut s'appliquer à certaines Programmations, et les Chaînes de sports haut de gamme sont assujetties à des règles de résiliation particulières. Dans la mesure permise par les lois applicables, si vous résiliez un Service de Bell Aliant assujetti à une Durée fixe avant l'expiration de celle-ci, ou si Bell Aliant résilie pour un motif valable un Service assujetti à une Durée fixe, alors vous devez payer à Bell Aliant les Frais de résiliation applicables à ce Service, indiqués dans les détails de

vos services ou à l'**Annexe A** (« **Frais de résiliation** »), en plus des taxes applicables. Les Frais de résiliation ne constituent pas une pénalité; il s'agit d'une estimation des dommages subis par Bell Aliant, en raison de votre résiliation anticipée des Services de Bell Aliant.

60. Que se passe-t-il si ma facture finale comporte un solde créditeur? Pour les soldes de plus de 10 \$ mais de moins de 500 \$ figurant à votre facture finale, Bell Aliant enverra un chèque à l'adresse que vous avez désignée dans les 90 jours suivant la date de cette facture. Pour les soldes qui ne sont pas remboursés de cette façon, vous devez communiquer avec Bell Aliant pour demander qu'un chèque vous soit posté à l'adresse de votre choix.

61. Que se passe-t-il si je résilie mes Services de Bell Aliant avant l'activation? Dans la mesure permise par les lois applicables, si vous résiliez votre commande avant l'activation d'un Service de Bell Aliant, Bell Aliant pourrait vous facturer des frais de résiliation, en plus des taxes applicables, correspondant à une estimation des dommages subis par Bell Aliant en raison de votre défaut d'activer le Service de Bell Aliant.

62. Est-ce que Bell Aliant peut suspendre ou résilier les Services de Bell Aliant? Oui, dans la mesure permise par les lois applicables, en tout temps, Bell Aliant peut, sans préavis et pour un motif valable, suspendre ou résilier, toute commande, les Services de Bell Aliant, en totalité ou en partie (notamment en bloquant les numéros ou les indicatifs régionaux ou en désactivant votre accès à la Programmation), ou désactiver l'Équipement de Bell Aliant. Un motif valable inclut ce qui suit :

a) vous manquez ou omettez de vous conformer à tout aspect du Contrat, y compris si (i) vous omettez de payer Bell Aliant conformément à ce Contrat, vous omettez de verser ou de maintenir un dépôt ou un paiement provisoire lorsque cela vous a été demandé (voir l'**article 25**), vous accusez un retard dans le paiement de montants reportés en vertu de toute entente de paiement avec Bell Aliant, vous avez des sommes antérieures exigibles et impayées dues à Bell Aliant ou à une compagnie de Bell mentionnée à l'**article 26** (voir l'**article 20** si vous contestez des Frais qui sont en souffrance); ou (ii) vous ne vous conformez pas (ou si tout utilisateur, autorisé ou non, ne se conforme pas) à la Politique d'utilisation responsable;

b) vous utilisez des Services de Bell Aliant d'une manière incompatible avec votre profil d'utilisation courant.

Dans le cadre de toute mesure entreprise en vertu de cet **article 62**, Bell Aliant respectera le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt et le Code sur les services Internet du CRTC, le cas échéant.

63. Bell Aliant peut-elle mettre fin à mon Service de Bell Aliant ou à mon Contrat? Oui. Dans la mesure permise par les lois applicables, Bell Aliant peut mettre fin à tout Service de Bell Aliant ou résilier ce Contrat, en vous en donnant un préavis écrit d'au moins 30 jours, notamment si Bell Aliant cesse d'offrir un Service de Bell Aliant auquel vous êtes abonné.

64. Dois-je toujours payer Bell Aliant si mes Services de Bell Aliant sont suspendus? Oui. Vous êtes responsable du paiement des Services de Bell Aliant (y compris l'Équipement de Bell Aliant) même s'ils sont suspendus. Si le problème à l'origine de la suspension n'a toujours pas été réglé dans un délai de 14 jours suivant la date de suspension, Bell Aliant peut mettre fin à vos Services et reprendre possession de l'Équipement de Bell Aliant. Si vous désirez reprendre votre abonnement au Service de Bell Aliant, vous devrez payer toutes les sommes dues et les frais d'installation, d'activation ou de réactivation applicables, indiqués à l'**Annexe A**, en plus des taxes applicables. Vous êtes responsable d'aviser les tiers fournisseurs de services, de marchandises ou de renseignements de la résiliation des Services de Bell Aliant ou de ce Contrat.

65. Est-ce qu'une partie de ce Contrat peut continuer de s'appliquer après la résiliation des Services de Bell Aliant? Oui. Les droits et les obligations qui, de par leur nature, sont maintenus à la résiliation demeureront en vigueur même après la résiliation du Service de Bell Aliant applicable ou du Contrat. Les articles suivants font partie de ces droits et obligations, mais sans s'y limiter : les **articles 13 à 16 (Vos renseignements et vos préférences en matière de communications)**, les **articles 18 à 26 (Frais,**

facturation et paiement), les articles 47 et 52 (Équipement de Bell Aliant), les articles 53 à 57 (Garanties et responsabilité de Bell Aliant), cet article 65 et le dernier paragraphe de l'article 12.

Obtenir de plus amples renseignements/Communiquer avec Bell Aliant

66. Ce Contrat est-il offert sous d'autres formats? Oui. Vous pouvez demander d'autres formats et obtenir de plus amples renseignements au sujet des services d'accessibilité de Bell Aliant à bellaliant.ca/accessibilite, par courriel à l'adresse accessible@bellaliant.ca ou en téléphonant au 1 800 694-9313.

67. Où puis-je trouver plus d'information au sujet d'Internet et des périodes d'essais de la télévision pour les personnes handicapées? Si vous (ou un membre de votre ménage) est une personne handicapée cliente des services Internet et de télévision, vous avez droit à une période d'essai de 30 jours afin de déterminer si Internet Bell Aliant ou Télé Bell Aliant et l'Équipement connexe répondent à vos besoins. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec nous par courriel à l'adresse accessible@bellaliant.ca ou en téléphonant au 1 800 694-9313.

68. Comment puis-je communiquer avec les Services aux clients de Bell Aliant? Si vous avez quelque question ou préoccupation que ce soit au sujet de vos Services de Bell Aliant ou de votre Contrat, nous serons heureux de vous aider. Les coordonnées sont fournies ci-après.

Coordonnées	Soutien
Par téléphone : <ul style="list-style-type: none">• 1 866 425-4268 Clavardage en ligne <ul style="list-style-type: none">• bellaliant.ca	Par téléphone : <ul style="list-style-type: none">• Téléphone : 6-1-1• Internet/Télé : 1 800 773-2121
Pour de plus amples renseignements sur la façon de soumettre les plaintes à un niveau supérieur au sein de Bell Aliant, veuillez vous rendre à : bellaliant.ca/icipouraider .	

69. Bell Aliant fournit-elle des outils afin d'aider à gérer mes factures? Oui. Dans Mon Compte, Bell Aliant fournit des outils vous permettant de voir le solde de votre compte, d'obtenir des explications en ce qui concerne les frais facturés, d'effectuer des paiements et plus. Rendez-vous à bellaliant.ca/moncompte afin de configurer votre Mon Compte.

70. Qu'arrive-t-il si Bell Aliant n'a pas été en mesure de régler ma plainte? Si vous avez une plainte et que les Services aux clients de Bell Aliant (les coordonnées sont fournies plus haut) n'ont pas été en mesure de la résoudre à votre satisfaction, vous pouvez communiquer avec la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (« CPRST ») : C.P. 56067, Place Minto RO, Ottawa (Ontario) K1R 7Z1. Sans frais : 1 888 221-1687. ATS : 1 877 782-2384. Télécopieur : 1 877 782-2924. Courriel : response@ccts-cprst.ca. Site Web : ccts-cprst.ca.

71. Où puis-je trouver de l'information au sujet du Code sur les services Internet et du Code des FSTV? Vous pouvez trouver de l'information au sujet du Code sur les services Internet et le Code des FSTV du CRTC à crtc.gc.ca.

ANNEXE A : FRAIS

En plus des Frais prévus dans les détails de votre service ou à bellaliant.ca, dans la mesure permise par les lois applicables, vous pouvez être assujéti à certains des Frais de compte ou de service suivants. Tous les Frais peuvent être modifiés suivant le Contrat. Tous les Frais sont assujétiés aux taxes applicables, et, à moins que Bell Aliant n'indique le contraire, s'appliquent par événement. Des Frais supplémentaires non indiqués ci-après peuvent s'appliquer selon le Service de Bell Aliant commandé et votre Adresse de service. Vous serez avisé des Frais supplémentaires avant qu'ils ne soient portés à votre compte. Les Frais peuvent être moindres dans certains endroits ou cas ou lorsque la loi l'exige.

FRAIS DE COMPTE	MONTANT
Frais de réactivation (comptes suspendus pour non-paiement)	43,30 \$
Insuffisance de fonds / paiement retourné / refus de prélèvement automatique	25,00 \$
Frais de réinstallation de l'équipement	95,00 \$
Frais de réparation du câblage	75,00 \$
Frais de réimpression de la facture papier	10,00 \$/facture
Demande de suspension temporaire – téléphone résidentiel seulement (minimum 1 mois; maximum 11 mois)	50 % du montant mensuel habituel
Demande de suspension temporaire – Forfait de Bell Aliant (minimum : 1 mois; maximum : 11 mois)	20 \$/mois
FRAIS DE SERVICE	MONTANT
Téléphonie Bell Aliant	
Frais d'activation du service (sans visite du technicien)	43,30 \$
Frais d'activation du service (avec visite du technicien)	95,00 \$
Frais d'installation de prise téléphonique (nouveau client)	42,00 \$/prise
Frais d'installation de prise téléphonique par visite de technicien (client existant)	108,00 \$ pour la première prise 21,00 \$ pour chaque prise additionnelle
Internet Bell Aliant (Fibe et Haute vitesse)	
Frais d'installation - Fibe	150,00 \$
Frais d'installation - Haute vitesse	60,00 \$
Frais d'installation (avec visite de technicien lorsque l'auto-installation est possible) - Haute vitesse	99,00 \$
Frais de non-retour du modem Fibe	199,00 \$
Frais de non-retour du modem Haute vitesse	199,00 \$
Frais de non-retour capsule Wi-Fi	100,00 \$/capsule
Télé Fibe	
Frais d'installation	150,00 \$
Ajout d'un récepteur (sans visite de technicien)	50,00 \$
Ajout d'un récepteur (avec visite d'un technicien)	150,00 \$
Frais de non-retour du récepteur	300,00 \$
Remplacement de la télécommande de télévision	30,00 \$
Télé Bell Aliant	
Frais d'installation	60,00 \$
Ajout d'un récepteur (avec visite de technicien)	50,00 \$
Frais de non-retour du récepteur	300,00 \$
Frais de remplacement de la télécommande de télévision	30,00 \$

ANNEXE B : UTILISATION RESPONSABLE DES SERVICES DE BELL ALIANT

Y a-t-il des règles concernant l'utilisation que je fais des Services de Bell Aliant? Oui. Les abus ou la mauvaise utilisation des Services de Bell Aliant ou du réseau de Bell Aliant peuvent avoir des incidences sur chaque client de Bell Aliant et il s'agit de quelque chose que Bell Aliant prend très au sérieux **et qui peut entraîner la résiliation de votre Contrat avec Bell Aliant (voir l'article 62), ou mener à des accusations criminelles ou civiles**. N'oubliez pas que les Services de Bell Aliant comprennent l'Équipement de Bell Aliant. Bell Aliant peut modifier, supprimer ou désactiver le logiciel utilisé dans Votre équipement afin que Votre équipement ne fonctionne plus ou immédiatement suspendre, restreindre, changer ou résilier la totalité ou une partie de vos Services de Bell Aliant ou encore prendre toutes les mesures de sauvegarde nécessaires, si Bell Aliant a des motifs raisonnables de croire au non-respect des présentes dispositions (y compris par tout utilisateur, autorisé ou non). Par exemple, il vous est interdit :

- a)** d'utiliser un Service de Bell Aliant, ou d'en permettre ou faciliter l'utilisation dans un but illégal, aux fins d'une infraction criminelle ou civile ou d'une atteinte aux droits de propriété intellectuelle, à des fins de harcèlement (y compris des transmissions ou appels perturbateurs, intimidants, importuns ou offensants), ou d'une manière qui contrevient à une loi ou un règlement ou aux politiques d'un hôte Internet, ou entraîne une perturbation des activités réseau de Bell Aliant (y compris empêcher une utilisation équitable et proportionnée par les autres);
- b)** d'installer ou d'utiliser tout Service de Bell Aliant ou d'en permettre l'utilisation sans lire et accepter les conditions de tout contrat de licence distinct ou les conditions d'utilisation que Bell Aliant vous a fournies pour l'utilisation du logiciel, du contenu (y compris la Programmation) et de la documentation (le cas échéant) relativement aux Services de Bell Aliant ou en violation de ces conditions;
- c)** de permettre ou de faciliter la transmission de messages non sollicités comme les pourriels ou l'hameçonnage. Bell Aliant peut **(i)** filtrer tout courriel que Bell Aliant considère du pourriel de votre boîte de réception vers un dossier antipourriel et le supprimer; et **(ii)** fixer une limite au nombre de messages qu'un client peut envoyer ou recevoir par courrier électronique;
- d)** de télécharger en aval ou en amont, de rendre disponibles, de transmettre, d'afficher, de publier, de diffuser, de recevoir, de récupérer, de stocker ou de lier ou d'autrement reproduire, offrir, distribuer, permettre l'accès ou rendre accessibles des renseignements, un logiciel, du contenu, des fichiers ou tout autre élément qui **(i)** est confidentiel ou protégé par les droits d'auteur ou tout autre droit de propriété intellectuelle, sans l'obtention préalable de l'autorisation du titulaire de ces droits; **(ii)** est diffamatoire, discriminatoire, violent ou obscène, qui constitue une exploitation des enfants ou de la propagande haineuse; **(iii)** constitue une atteinte à la vie privée, une falsification, une usurpation de l'identité ou appropriation de la personnalité ou l'établissement d'un lien ou d'un cadrage non autorisé; ou **(iv)** est conçu pour aider l'utilisateur à faire échec aux mesures de protection technologiques (comme les géoblocages, l'enregistrement et tout autre mécanisme antivol) ou à utiliser de manière frauduleuse des services de télécommunications ou de radiodiffusion;
- e)** d'utiliser tout Service de Bell Aliant à d'autres fins que pour un usage privé, personnel, familial ou domestique (par exemple, aux fins de revente, de remise sur le marché, de transfert, de partage ou de réception de frais ou d'autres avantages pour l'utilisation d'un Service de Bell Aliant);
- f)** de partager toute information quant à votre compte ou d'authentification (par exemple, tout nom d'utilisateur ou mot de passe) susceptible d'être utilisée pour accéder aux Services avec toute personne qui ne réside pas, présentement, à votre résidence privée indiquée comme votre Adresse de service;
- g)** de tenter de recevoir un Service de Bell Aliant sans payer les Frais applicables, de modifier ou de désassembler l'Équipement de Bell Aliant, de changer tout identificateur attribué par Bell Aliant ou une compagnie de Bell, de tenter de contourner le réseau de Bell Aliant, ou de restructurer, débrancher, retirer, réparer ou autrement perturber des Services de Bell Aliant, Équipement de Bell Aliant ou installations de Bell Aliant;

h) d'adapter, de reproduire, de traduire, de modifier, de décompiler, de désassembler, de désosser ou d'autrement perturber les logiciels, les applications ou les programmes utilisés en relation avec les Services de Bell Aliant (qui sont détenus en propriété ou utilisés sous licence par Bell Aliant) à toute autre fin, y compris aux fins de « mise à l'essai » ou de recherche; ou de modifier, d'altérer ou de maquiller les marques de commerce ou autres éléments de propriété intellectuelle auxquels le client a accès par les Services de Bell Aliant ou d'utiliser toute indemnité ou propriété intellectuelle autrement qu'aux fins expresses pour lesquelles vous avez accès à cette propriété intellectuelle dans le cadre des Services de Bell Aliant;

i) d'afficher ou de transmettre toute information ou tout logiciel contenant un virus, un robot d'annulation de message, un cheval de Troie, un ver ou une autre composante destructrice ou perturbatrice ou de poser un geste propre à compromettre la sécurité de votre hôte Internet, du réseau de Bell Aliant ou de tout autre client de Bell Aliant de quelque façon que ce soit (y compris d'analyser ou de pénétrer les mécanismes de sécurité d'un hôte);

j) d'avoir, envers les employés, fournisseurs, mandataires ou représentants de Bell Aliant des propos ou des gestes constituant du harcèlement ou des mauvais traitements, verbaux, écrits ou autres.

Comment Bell Aliant aide-t-elle à assurer l'accès équitable au réseau, le fonctionnement efficace et l'utilisation responsable des Services de Bell Aliant? Bell Aliant s'efforce d'assurer l'accès équitable au réseau pour tous les utilisateurs ainsi que le fonctionnement continu efficace des Services de Bell Aliant. Les méthodes qu'utilise Bell Aliant pour gérer les ressources du réseau comprennent les suivantes : **a)** la priorisation et la dépriorisation des accès au réseau et **b)** les pratiques de gestion du trafic sur Internet telles que l'attribution de bandes passantes (ce qui a une incidence sur la vitesse), les filtres contre les pourriels et le contenu malveillant ou illicite, les mécanismes liés aux antivirus ou les autres mesures de protection de l'intégrité du réseau (telles que le blocage de votre trafic ou d'autre trafic dans les cas d'attaques par déni de service), le tout d'une manière conforme aux lois applicables. Pour obtenir une description de nos pratiques de gestion du trafic Internet, veuillez visiter bellaliant.ca/PGTI.

ENGAGEMENT EN CE QUI CONCERNE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nos Compagnies¹ s'engagent à préserver la confidentialité, l'exactitude et la sécurité de vos renseignements personnels. Aux termes de la Politique sur la protection de la vie privée de Bell, les « renseignements personnels » sont des renseignements sur vous qui permettent de vous identifier et qui sont protégés par la loi. Cet engagement en ce qui concerne la protection des renseignements personnels est un sommaire de notre Politique sur la protection de la vie privée et il met l'accent sur les points importants qui peuvent vous intéresser.

1. À quels renseignements notre Politique sur la protection de la vie privée s'applique-t-elle? Tous les renseignements personnels que nous recueillons, utilisons ou communiquons au sujet de nos clients qui sont des personnes physiques et de nos utilisateurs autorisés sont visés par cette Politique sur la protection de la vie privée. Ces renseignements peuvent comprendre votre nom, votre adresse postale, votre adresse de courriel, votre numéro de téléphone, des renseignements sur le crédit et des dossiers de facturation ou de

¹ Dans le présent Engagement en matière de protection de la vie privée, les termes « nous », « notre », « nos » et « Compagnies » font référence aux sociétés et aux marques de la famille Bell comme elles existent au fil des ans, y compris : Bell Aliant, Bell Canada, Bell ExpressVu SEC (Bell Télé Satellite), Bell Média, Bell Mobilité, Cablevision du Nord, DMTS, KMTS, NorthernTel, Ontera, Solo Mobile et Télébec.

service. Les lois applicables prévoient certaines exceptions quant à ce qui est habituellement considéré comme des renseignements personnels.

2. **À quel moment les Compagnies recueillent-elles des renseignements personnels?** Nous recueillons des renseignements au cours des processus de demande de renseignements, d'activation ou d'achat d'un produit ou service, lorsque nous vous fournissons un service (y compris du soutien technique ou pendant le traitement des réclamations et de services de garantie/réparation), automatiquement, lorsque vous utilisez les produits ou services ou que vous visitez nos sites Web, lorsque vous téléphonez à un centre d'appels et à l'aide des caméras de sécurité lorsque vous effectuez du magasinage à l'un des commerces de détail de l'entreprise et également auprès de tiers, comme les agences de crédit ou les autres tiers avec qui vous avez eu une relation de paiement.

3. **Comment les Compagnies recueillent-elles mes renseignements personnels?** Nous recueillons des renseignements à l'une des fins suivantes :

- établir et maintenir des relations commerciales responsables avec vous et vous fournir un service continu;
- tenter de comprendre les besoins et les préférences de nos clients et pour déterminer votre admissibilité aux produits et services;
- recommander des produits et services qui répondent à vos besoins;
- concevoir, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et services;
- gérer et élargir nos activités commerciales;
- satisfaire à nos exigences juridiques et réglementaires.

Au besoin, nous vous demanderons de nouveau votre consentement avant d'utiliser vos renseignements personnels à toute nouvelle fin au-delà de celles qui sont énumérées ci-dessus.

4. **À quel moment mes renseignements personnels sont-ils communiqués?** Vos renseignements personnels peuvent aussi être communiqués parmi les Compagnies et les marques, y compris Virgin Mobile et La Source. Nous pouvons communiquer certains de vos renseignements personnels dans plusieurs situations et aux fins énoncées dans notre Politique sur la protection de la vie privée, par exemple lorsque nous avons obtenu votre consentement exprès ou implicite. Au besoin, nous vous demanderons de nouveau votre consentement avant de communiquer vos renseignements personnels.

5. **Comment mes renseignements personnels sont-ils protégés?** Nous utilisons des mesures de protection techniques et opérationnelles appropriées qui varient en fonction de la sensibilité des renseignements personnels en question. Tous nos employés qui ont accès à des renseignements personnels sont tenus d'en préserver la confidentialité. Les renseignements personnels que nous communiquons à des tiers sont régis par notre Politique sur la protection de la vie privée, par l'application de mesures de protection comparables dans nos ententes commerciales; ils sont également protégés par des mesures de protection supplémentaires, au besoin, en fonction de la sensibilité des renseignements personnels en cause.

6. **Puis-je me soustraire à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de mes renseignements personnels par les Compagnies?** Parfois. Vous pouvez décider que vos renseignements personnels ne seront pas utilisés pour un éventail de nos communications marketing, y compris le télémarketing ou le marketing postal, les messages électroniques commerciaux comme les courriels et les messages texte. Toutefois, lorsque l'obtention de vos renseignements personnels est raisonnablement nécessaire pour vous offrir les services que vous avez demandés ou pour le fonctionnement de notre réseau, vous ne pouvez pas continuer à utiliser les services tout en vous soustrayant à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels, car ce sont des conditions de service. Dans ces circonstances, vous devez mettre fin à vos services afin que cesse la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels.

7. **Où puis-je trouver une copie de la Politique sur la protection de la vie privée?** Vous pouvez obtenir une copie de la Politique sur la protection de la vie privée en ligne à bell.ca/confidentialite après à bell.ca/confidentialite afin d'obtenir de plus amples renseignements. Les pages Web bell.ca/confidentialite comprennent une foire aux questions relatives à la vie privée.

8. **Avez-vous d'autres questions ou préoccupations en ce qui concerne nos pratiques en matière de protection de la vie privée?** Si vous avez toujours des préoccupations non résolues en ce qui concerne la protection de la vie privée, vous pouvez communiquer avec nous au numéro figurant sur votre facture. Si un représentant du service à la clientèle n'a toujours pas résolu vos préoccupations à votre satisfaction, veuillez communiquer avec le Bureau de Bell pour la protection de la vie privée :

160 rue Elgin, Ottawa (Ontario) K2P 2C4 ou par courriel à l'adresse privacy@bell.ca