

Modalités et conditions générales des produits et services filaires de TELUS

1 Objet

- 1.1** TELUS Communications Inc. (ci-après « TELUS ») s'engage à fournir au client (ci-après le « Client »), qui les accepte, les produits et services filaires (ci-après les « Services ») convenus selon les modalités et conditions indiquées ci-après, lesquelles peuvent être modifiées à l'occasion par TELUS, de la façon précisée.
- 1.2** Les modalités et conditions de service de TELUS sont disponibles à l'adresse suivante : telusquebec.com/modalites
- 1.3** Les parties s'entendent que la date de conclusion du contrat les liant est la date à laquelle TELUS débute la prestation de service. TELUS appliquera les rabais ou promotions tant que le Client répond aux exigences d'admissibilité.

2 Facturation

- 2.1** En contrepartie des Services fournis par TELUS, le Client s'engage à payer les frais d'utilisation convenus. Toutes les taxes applicables sont ajoutées aux montants à payer et doivent être versées par le Client à TELUS.
- 2.2** En utilisant une carte de crédit, un débit de compte bancaire ou un autre mode de paiement, le Client autorise expressément TELUS ou ses mandataires à porter tous les frais d'utilisation convenus à cette carte, ce compte ou cet autre mode de paiement. Si le Client utilise une carte de crédit, un débit de compte bancaire ou un autre mode de paiement et que TELUS ne reçoit pas le paiement de l'émetteur de la carte, de l'institution financière ou de leurs mandataires ou au moyen de l'autre mode de paiement, selon le cas, le Client convient de payer tous les montants dus dès que TELUS en fait la demande.
- 2.3** TELUS peut exiger un dépôt de garantie du Client si celui-ci : (i) n'a pas d'antécédents de crédit auprès de TELUS et refuse de fournir des renseignements satisfaisants sur sa solvabilité; (ii) a une cote de solvabilité insatisfaisante auprès de TELUS, à cause de ses habitudes de paiement relatives aux Services de TELUS; (iii) présente manifestement un risque anormal de perte. Le taux d'intérêt sur la somme fournie à titre de dépôt de garantie est le taux d'escompte officiel de la Banque du Canada majoré de **1 %**. Les intérêts doivent être calculés à partir de la date où le Client fournit le dépôt jusqu'à la date où TELUS restitue le dépôt au Client. TELUS avisera le Client par écrit lorsqu'elle utilisera, en tout ou en partie, le dépôt de garantie pour se rembourser des sommes non payées à l'échéance. TELUS remboursera le montant du solde à jour dudit dépôt, plus intérêts, après avoir retenu le montant des frais dus sur le compte du Client.
- 2.4** Des frais d'administration de **25 \$** seront également facturés au Client pour tout chèque retourné, pour chaque paiement préautorisé refusé par l'institution financière du Client ou pour chaque débit sur la carte de crédit du Client qui ne serait pas autorisé par l'institution émettrice.
- 2.5** Le Client autorise TELUS à vérifier, avant et pendant la durée des Services, pour tout motif raisonnable, son dossier de crédit auprès des institutions pertinentes et autorise en tout temps les institutions financières et autres agences de renseignements à divulguer à TELUS les renseignements sur son dossier de crédit. Le Client autorise également TELUS à inscrire à son dossier de client les renseignements de crédit qu'elle a obtenus.

3 Espace Client

- 3.1** Le Client est responsable de son compte en ligne et des activités qui y sont faites par toute personne. Pour éviter toute utilisation non autorisée, le Client doit maintenir la confidentialité de l'adresse de courriel, du mot de passe et de la réponse à la question secrète que le Client utilise pour accéder à son compte en ligne.

4 Modification du contrat

- 4.1** TELUS peut modifier, en tout temps, le présent contrat, y compris ses éléments essentiels. Dans un tel cas, TELUS enverra au Client, au moins **30** jours avant l'entrée en vigueur de la modification, un avis écrit, rédigé clairement et lisiblement, par la poste ou par courriel (à l'adresse de courriel fournie à TELUS, étant entendu qu'il incombe au Client de s'assurer que l'adresse de courriel est à jour) et contenant la nouvelle clause ou la clause modifiée et la version antérieure de la clause, s'il y a lieu, ainsi que la date d'entrée en vigueur de la modification. Le Client aura le droit de refuser cette modification et de résilier le contrat sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, en transmettant un avis à cet effet à TELUS au plus tard dans les **30** jours suivant l'entrée en vigueur de la modification, si celle-ci entraîne l'augmentation de ses obligations ou la réduction des obligations de TELUS.

5 Obligations du Client

- 5.1** À moins de stipulation à l'effet contraire, le présent contrat est à durée indéterminée.
- 5.2** Les Services faisant l'objet du présent contrat sont strictement réservés à l'usage du Client et des personnes à qui ce dernier donne accès et ne peuvent être revendus ou partagés sans le consentement de TELUS.
- 5.3** Le Client s'engage à ne pas utiliser ou à ne pas permettre à quiconque d'utiliser les Services d'une façon abusive ou contraire à la loi.
- 5.4** Le Client s'engage à faire un usage juste et proportionné des Services et il consent à ce que TELUS limite l'utilisation des Services, au besoin.
- 5.5** Le Client demeure responsable de l'utilisation des Services, y compris de tout usage frauduleux des Services jusqu'à ce que TELUS soit avisée. Le Client s'engage également à indemniser TELUS de tout dommage de toute nature découlant de l'utilisation inadéquate des Services de TELUS.
- 5.6** Le Client a l'entière responsabilité de faire en sorte que ses installations et équipements assurent une utilisation adéquate des Services offerts par TELUS. Les exigences minimales pour utiliser les Services peuvent être modifiées à l'occasion.
- 5.7** Les Services se terminent au point de démarcation des Services chez le Client. Le point de démarcation correspond au lieu d'interconnexion entre le réseau d'infrastructure de TELUS et le réseau interne du client. Toute vérification effectuée par TELUS pour un dérangement signalé au centre de réparation est facturée au Client s'il est démontré que la cause du dérangement se situe au-delà du point de démarcation et n'est pas attribuable aux composantes des Services de TELUS.

- 5.8** TELUS fournira, installera, entretiendra et réparera toute installation et tout équipement nécessaires pour fournir les Services jusqu'au point de démarcation. Dans le cas d'une installation avec fibre optique, le terminal fibre optique est considéré comme le point de démarcation. TELUS peut facturer au Client tout le travail effectué et l'équipement fourni pour prolonger ses installations réseau jusqu'aux locaux du Client, y compris toutes les dépenses engagées pour garantir les servitudes de passage, l'accès et l'occupation. Tout l'équipement de TELUS demeure sa propriété et devra lui être remis au moment de la résiliation du contrat, peu importe le motif de la résiliation. Sauf en cas d'avis contraire de TELUS, les points de démarcation doivent être laissés chez le Client. En cas de dommages ou d'altération ou de retrait par le Client, des frais pourront être chargés. Les valeurs de remplacement respectives du point de démarcation et d'un terminal fibre optique sont précisées à l'Annexe A des présentes.
- 5.9** Il incombe par ailleurs au Client d'obtenir, à ses frais, tous les droits d'accès, autorisations et consentements de tiers, dont notamment le consentement du locataire du Client ou du propriétaire de l'immeuble, requis par TELUS pour faire l'installation et l'entretien des composantes des Services de TELUS. Le Client s'engage à indemniser TELUS de toute réclamation relative à l'installation ou à l'entretien des composantes des Services de TELUS. Avant de pénétrer sur les lieux, TELUS doit obtenir l'autorisation du Client, sauf en cas d'urgence ou lorsque TELUS a obtenu une ordonnance judiciaire. Durant l'exécution des travaux d'installation ou d'entretien, le Client ou une personne mandatée par celui-ci doit demeurer sur les lieux de travail en compagnie du représentant autorisé de TELUS.
- 5.10** Une fois que les Services ont été demandés, le Client doit permettre aux agents et employés de TELUS de pénétrer dans les lieux où les Services sont ou seront fournis pour installer, inspecter, réparer et enlever ses installations. Le Client accepte de payer toutes les dépenses inhabituelles requises pour que les installations réseau de TELUS rejoignent les locaux du Client, ces dépenses comprenant le coût de creusement des tranchées, leur remplissage, les poteaux, les canalisations et d'autres infrastructures dont TELUS a besoin afin de prolonger ses installations réseau, de la propriété du Client jusqu'au point d'accès de service de la localité du Client, et toutes les dépenses engagées pour garantir les servitudes de passage, l'accès et l'occupation. Le Client doit fournir toutes les installations et l'équipement nécessaires pour relier ses installations et son équipement au réseau de TELUS, y compris le passage des câbles à l'intérieur de ses locaux et tout l'équipement de raccordement téléphonique. Toutes les installations et l'équipement que le Client fournit doivent respecter les normes de certification établies par Industrie Canada. Si le Client annule une demande de Services après le début des travaux d'installation, il devra payer à TELUS tous les coûts engagés pour l'installation, y compris le coût de l'équipement, des matériaux et des pièces spécifiquement fournis ou utilisés pour l'installation, le coût de la main-d'oeuvre, les honoraires de conception et de supervision d'ingénierie, en plus de toute autre dépense résultant des travaux d'installation et de retrait.
- 5.11** TELUS peut refuser de fournir les Services si la prestation de ces Services entraîne des dépenses inhabituelles que le Client ne veut pas payer ou s'il n'est pas pratique de le faire parce que TELUS ne pourrait raisonnablement se procurer l'équipement, les installations ou les droits nécessaires pour prolonger ses installations réseau jusqu'aux locaux du Client. TELUS se réserve le droit de modifier son réseau de télécommunications à tout moment, ce qui pourrait engendrer des changements de prix ou du numéro de téléphone pour le Client. TELUS n'assume aucune responsabilité de quelconque nature pour les réclamations, dommages, pertes ou coûts résultant de l'indisponibilité ou d'un changement dans la disponibilité des Services pour toute circonstance décrite dans cet article.

6 Transfert de zone

- 6.1** Tout changement de zone de desserte des Services doit être signalé à TELUS et les frais de branchement en vigueur pourront être facturés au Client en raison du changement apporté aux Services.
- 6.2** Lorsque le Client déménage d'une zone non réglementée dans une zone réglementée, les dispositions des présentes ne s'appliquent plus. Dans ce cas, ce sont les dispositions du Tarif général de TELUS qui s'appliquent, sous réserve de la disponibilité des Services.

7 Résiliation

- 7.1** TELUS peut résilier le présent contrat sans préavis si le Client est en défaut d'exécuter ses obligations en vertu des présentes. Si le Client n'est pas en défaut d'exécuter ses obligations, TELUS peut résilier le présent contrat en transmettant au Client un avis écrit de résiliation au moins **60** jours avant la date de résiliation. TELUS a alors le droit de reprendre possession immédiate de tout équipement installé chez le Client.
- 7.2** Le Client peut résilier le présent contrat en transmettant un avis écrit à TELUS conformément à la présente disposition.
- 7.3** TELUS peut alors réclamer au Client une indemnité de résiliation.
- 7.4** Si un bénéfice économique a été consenti par TELUS, cette indemnité de résiliation ne peut excéder le montant du solde du prix de vente du bien au moment de la conclusion du contrat moins le produit obtenu en multipliant **1/48** du solde en question par le nombre de mois entièrement écoulés au contrat. Le mois entamé au moment de la résiliation est assimilé à un mois entièrement écoulé.

8 Limite de responsabilité

- 8.1** À l'exception de dommages matériels causés par la faute lourde ou intentionnelle de TELUS, ou de tout dommage corporel ou moral, la responsabilité de TELUS se limite au plus élevé des montants suivants : **20,00 \$** ou la valeur des montants payés par le Client à TELUS pour les Services ayant donné lieu à la réclamation dans les **3** mois précédant l'évènement ayant donné lieu à la réclamation.

9 Aucune garantie

- 9.1** La seule obligation de TELUS en vertu des présentes est de prendre les moyens raisonnables afin de fournir au Client les Services convenus. TELUS ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu ou sans défaillance des Services. Si le Client possède un système d'alarme, il pourrait y avoir des risques d'interférence ou d'interruption du système d'alarme en lien avec les Services de TELUS.
- 9.2** Les Services sont assujettis à la disponibilité des installations et de l'équipement appropriés et, par conséquent, les Services ne sont pas tous disponibles partout.
- 9.3** TELUS déploie tous les efforts raisonnables pour qualifier l'accès avant que la demande de service ne soit acceptée par le Client. Toutefois, il peut être déterminé lors de l'installation au site du Client que l'accès local n'est pas conforme aux normes requises pour les Services. Dans ce cas, la demande de service est fermée et toute somme déjà déboursée par le Client pour les Services lui est remise.

9.4 Si une dégradation des Services survient après l'installation, même si l'accès local a été préalablement qualifié, TELUS étudie la cause de la dégradation pour remédier à la situation. Advenant qu'aucune solution ne puisse être mise en œuvre pour remédier à la situation, le Client peut mettre fin au contrat pour le site désigné, et ce, sans frais.

10 Confidentialité

10.1 À moins que le Client ne donne son consentement exprès ou que la divulgation ne soit exigée par la loi, tous les renseignements que TELUS détient sur le Client, à l'exception de son nom, de son adresse et de son numéro de téléphone inscrit, sont confidentiels, et TELUS ne peut les communiquer à nul autre que :

10.1.1 le Client;

10.1.2 une personne qui, de l'avis raisonnable de TELUS, cherche à obtenir les renseignements en qualité de mandataire du Client;

10.1.3 une autre société de télécommunication, sous réserve que les renseignements soient requis aux fins de la prestation efficace et rentable des Services, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;

10.1.4 une entreprise qui s'occupe de fournir au Client des services reliés aux Services ou aux annuaires téléphoniques, sous réserve que les renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;

10.1.5 un mandataire de l'entreprise dont les services ont été retenus aux fins d'obtenir le règlement de l'état de compte du Client, sous réserve que les renseignements soient requis et ne soient utilisés qu'à cette fin;

10.1.6 une autorité publique ou le mandataire d'une autorité publique, aux fins des alertes publiques d'urgence, si l'autorité publique a conclu être en présence d'un danger imminent ou sur le point de se produire mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout particulier et que le danger pourrait être évité ou minimisé par la divulgation de l'information;

10.1.7 une Affiliée qui fournit des services de télécommunication ou de radiodiffusion au Client, à condition que les renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin.

10.2 Le consentement exprès peut être considéré comme donné par le Client lorsque celui-ci donne :

10.2.1 un consentement écrit;

10.2.2 une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant;

10.2.3 une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain;

10.2.4 une confirmation électronique par Internet;

10.2.5 un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par l'entreprise;

10.2.6 un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire soit créée de manière objective par le Client ou par un tiers indépendant. Le Client consent à ce que TELUS, ses Affiliées et leurs agents puissent divulguer et échanger de l'information concernant le Client, à des fins d'évaluation de la solvabilité du Client ou afin d'offrir au Client de nouveaux produits et services. Le Client consent

que TELUS puisse divulguer i) toute information du Client à ses Représentants et Fournisseurs qui auront besoin d'en prendre connaissance pour l'exécution du Contrat, pour autant que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin et ii) toute information qui devient publique sans que TELUS ne contrevenne à ses obligations de confidentialité.

11 Frais de retard

11.1 Toutes les factures sont payables dès leur réception. Des frais de retard au taux composé de **2 %** par mois (**26,82 %** par année) seront ajoutés aux montants impayés à la fin de la période de grâce indiquée sur la facture, calculés à partir de la date de facturation de ces montants, et ce, jusqu'au paiement intégral de la créance. Veuillez prévoir un délai suffisant pour que le paiement soit reçu par TELUS au plus tard à la date indiquée sur la facture, soit sept jours ouvrables pour un envoi par la poste et trois jours ouvrables pour les paiements faits aux institutions financières.

12 Cession

12.1 Le Client ne peut céder, transférer, ni aliéner, en totalité ou en partie, le présent contrat, sans le consentement écrit préalable de TELUS.

13 Force majeure

13.1 TELUS ne peut être tenue responsable de tout retard ou manquement dans l'exécution de ses obligations en vertu du présent contrat attribuable, directement ou indirectement, notamment à l'une ou l'autre des causes suivantes :

13.1.1 incendie, inondation, séisme, catastrophes naturelles ou épidémie;

13.1.2 émeutes, terrorisme, désordres civils, rébellions ou révolutions;

13.1.3 conflit de travail;

13.1.4 toute autre cause raisonnablement indépendante de la volonté de TELUS; TELUS est dispensée de l'exécution ou du respect de ses obligations pendant toute la durée du cas de force majeure, et ce, aussi longtemps qu'elle n'est pas en mesure de recommencer à exécuter ou à observer ses obligations malgré des efforts raisonnables.

14 Lois applicables

14.1 TELUS est une entreprise assujettie à la réglementation fédérale. Toute question relative à la validité, l'interprétation, l'application et l'exécution du présent contrat sera régie par les lois et règlements fédéraux applicables au Canada ainsi que par les lois et règlements provinciaux qui lui sont applicables.

14.2 Pendant la durée du présent contrat, toute décision, tout avis ou toute ordonnance du CRTC ou de tout autre organisme de réglementation compétent trouvent application dans la mesure prévue, nonobstant les dispositions du présent contrat, y compris toute décision, tout avis ou toute ordonnance qui pourrait entraîner des modifications de prix.

Modalités et conditions particulières des produits et services filaires de TELUS

1 Service de ligne locale en abstention de réglementation et services de télécommunication connexes

1.1 Afin de déterminer si le service de ligne téléphonique locale du Client est réglementé ou non, veuillez consulter telusquebec.com/abstention (le « site web des Services ») ou composez le **310-1212**

1.2 TELUS permettra au Client d'effectuer des appels téléphoniques à partir d'un appareil connecté dans ses locaux au réseau de télécommunication filaire de TELUS, à des numéros de téléphone de la même zone d'appel local et, pour des frais d'interurbain additionnels, à des numéros de téléphone d'une autre zone d'appel local. TELUS peut modifier l'étendue des zones d'appel local de temps à autre, sans préavis et avec effet immédiat. Les appels interurbains sont soumis à des conditions de services supplémentaires et distinctes. La durée de l'appel interurbain est arrondie à la minute supérieure. Pour connaître le prix de base des interurbains en vigueur, le Client peut consulter l'adresse Internet suivante : telusquebec.com/prixinterurbain. Les Services comprennent aussi la gestion des appels et d'autres fonctions à valeur ajoutée qui sont offertes moyennant des frais additionnels facturés selon un tarif mensuel ou selon l'utilisation, comme la messagerie vocale, l'afficheur, le rappel du dernier numéro, le blocage de numéro, le renvoi d'appel, l'appel conférence, etc. Des frais additionnels peuvent aussi s'appliquer pour l'aide technique apportée par TELUS à l'utilisation de services comme l'assistance-annuaire, les appels à frais virés, les services exigés par le gouvernement comme le service d'appel d'urgence **911** ainsi que pour des services avec frais comprenant des appels précédés de l'indicatif **900** ou **976**.

1.3 Le Client n'est pas propriétaire du numéro de téléphone lui étant assigné par TELUS relativement aux Services. TELUS se réserve le droit de changer un tel numéro de téléphone pendant la durée du contrat, dans le cas où elle l'estimerait nécessaire. TELUS n'est pas responsable des dommages résultant d'un possible changement de numéro de téléphone.

1.4 Les Services comprennent la publication du numéro de téléphone du Client dans l'annuaire téléphonique distribué par TELUS. Le Client peut faire retirer son numéro de téléphone de l'annuaire moyennant des frais additionnels. Une inscription spéciale à l'annuaire, comme les caractères gras, les encadrés et autres méthodes typographiques conçues pour attirer l'attention, est offerte par TELUS moyennant des frais additionnels. TELUS fournira au Client, sans frais et chaque fois qu'elle le publie et le distribue, un exemplaire de l'annuaire téléphonique dans la zone d'appel local du Client, pages blanches et pages jaunes. Le Client peut commander des copies additionnelles de l'annuaire en payant les frais applicables, y compris les frais de manutention et d'expédition. Le Client ne peut publier ou reproduire, de quelque manière que ce soit, le contenu des annuaires TELUS. Dans le cas d'erreurs ou d'omissions dans les inscriptions normales des pages blanches et pages jaunes de l'annuaire, y compris l'omission d'inscrire un numéro de téléphone ou la publication d'un numéro de téléphone qui n'aurait pas dû être publié, la responsabilité de TELUS se limite à corriger cette erreur ou omission dans la prochaine édition de l'annuaire, en plus de rembourser tous les frais additionnels payés par le Client pour le service en question.

1.5 Le Client est responsable des coûts facturés par TELUS pour les appels faits à partir de ses appareils téléphoniques, y compris ceux effectués à partir de tout équipement de terminal téléphonique donnant accès aux

Services, et de tous les appels à frais virés qui ont été acceptés sur cet équipement, sans égard à qui les a effectués ou acceptés. Le Client peut contester les frais d'appel qui, à son avis, n'ont pas été faits à partir de ses appareils téléphoniques ou qui n'y ont pas été acceptés. La procédure de contestation, exposée dans les premières pages de l'annuaire téléphonique, doit être suivie.

1.6 Le Client ne peut faire usage des Services ou permettre à une autre personne d'en faire usage illégalement ou pour effectuer des appels importuns ou offensants. Le Client ne peut, directement ou indirectement, facturer les frais d'utilisation des Services à une autre personne ou réaménager, déconnecter, retirer, réparer ou perturber tout équipement ou installation de TELUS. Le Client ne peut utiliser les Services d'aucune façon qui pourrait perturber la capacité qu'ont les autres clients d'utiliser les Services fournis par TELUS. TELUS peut, à tout moment, limiter l'usage de tout service afin de prévenir une telle perturbation. TELUS peut exiger du Client qu'il change ou déconnecte toute installation ou tout équipement dans ses locaux qui procure un accès aux Services s'il perturbe de quelque manière que ce soit les Services ou l'exploitation des installations ou équipements de TELUS.

1.7 Les Services sont fournis au Client moyennant le paiement de tous les tarifs applicables et de tous les frais additionnels exigibles au moment de la demande de Services ou en vertu des présentes, y compris les frais d'installation et de mise en service, plus les taxes applicables. Des frais additionnels autorisés par les présentes peuvent être facturés en un versement unique, mensuel ou selon l'utilisation. Le Client a le choix de bloquer l'accès à tous les appels interurbains à frais virés, les appels avec indicatif **900/976** et d'autres appels facturés en fonction de l'utilisation ou toute autre fonction d'appel fondée sur l'utilisation, et ce, pour des frais additionnels, lorsque cela est possible. À moins de fraude de sa part, le Client devra payer les frais jusque-là non facturés ou insuffisamment facturés seulement si TELUS lui facture ces frais dans un délai d'un an à compter de la date où ils ont été engagés. Dans de telles circonstances, TELUS facturera l'intérêt sur la portion non facturée ou insuffisamment facturée seulement à compter de la date où la correction est effectuée.

2 Interurbain outremer

2.1 Pour bénéficier d'une réduction sur le prix du service interurbain outremer, le Client doit absolument posséder un forfait interurbain (couvrant soit le Québec, soit le Canada ou le Canada et les États-Unis). Par ailleurs, le prix du service interurbain outremer peut varier. Pour connaître ces prix, le Client peut contacter le Service à la clientèle au **310-1212** ou visiter telusquebec.com/prixinterurbain

3 Services interurbains sans frais

3.1. La présente partie s'applique aux services sans frais communément appelés services 1-800. Pour chaque appel interurbain sortant composé directement en Amérique du Nord ou pour chaque appel sans frais en Amérique du Nord, TELUS facturera un minimum de trente (30) secondes, et après les trente (30) premières secondes, l'appel sera facturé par tranches de six (6) secondes. Pour les appels d'une minute ou moins, la facturation de chaque appel sera effectuée selon le plus élevé de i) la moitié du taux par minute prévu, arrondie à la cent près ou

de ii) un (1) cent. TELUS facture les appels internationaux conformément à la table des taux interurbains d'outre-mer en vigueur. Les appels sans frais sont offerts sur une base commutée et peuvent avoir comme destination un numéro de RTPC ou plus au Canada et aux États-Unis. Un numéro sans frais établi pour aboutir aux États-Unis doit aussi être établi pour aboutir au Canada. Les appels sans frais dont les États-Unis sont le point d'arrivée apparaîtront sur la même facture que les appels sans frais dont le Canada est le point d'arrivée. La facture pour un numéro sans frais établi pour aboutir aux États-Unis doit être envoyée à une adresse au Canada. Le Client s'engage à signer tout document complémentaire requis par un tiers qui pourrait être nécessaire afin de permettre à TELUS de fournir les services interurbains.

4 Internet

- 4.1** TELUS accorde au Client une licence non exclusive et incessible pour l'utilisation des logiciels nécessaires à l'installation des services Internet sur un seul poste ou tout autre nombre de postes, convenu par écrit avec TELUS.
- 4.2** Le Client est responsable d'effectuer l'installation des logiciels nécessaires afin de recevoir l'un ou l'autre des services Internet de TELUS.
- 4.3** Lors de l'installation de son service Internet Turbo GT, le Client est responsable de la configuration de son logiciel de communication téléphonique afin d'éviter les frais d'interurbain qui pourraient être engendrés par une configuration erronée.
- 4.4** Les services Internet de TELUS sont offerts à une vitesse mesurée entre le modem du Client et l'équipement de commutation de TELUS. Bien que TELUS s'engage à déployer tout effort raisonnable afin de permettre au Client de bénéficier d'une vitesse maximale, TELUS ne peut garantir une vitesse allant au maximum de la connexion en tout temps et en tout lieu.
- 4.5** La vitesse des services Internet peut varier en fonction de la technologie utilisée, du lieu, des configurations, de l'encombrement du réseau, du recours aux services à l'intérieur du domicile et du nombre d'utilisateurs. D'autres éléments, comme les conditions météorologiques, peuvent influencer les vitesses enregistrées.
- 4.6** Le Client convient de ne pas utiliser le service d'accès Internet de TELUS pour diffuser des données de tout type de serveur (tels FTP, web, courriel ou autres) vers le réseau Internet, à moins que TELUS n'ait préalablement consenti à offrir ces services contre rémunération.
- 4.7** Le Client s'engage à respecter la limite d'utilisation de son forfait Internet. Toute utilisation excédentaire lui sera facturée selon les frais en vigueur. Les limites d'utilisation des forfaits Internet et frais applicables sont disponibles au telusquebec.com/fr/internet/residentiel. LES APPLICATIONS MOBILES UTILISENT LES DONNÉES DU FORFAIT INTERNET DU CLIENT ET DES FRAIS D'UTILISATION DE DONNÉES PEUVENT S'APPLIQUER EN CAS D'USAGE EXCÉDENTAIRE.
- 4.8** Le Client convient que les services Internet de TELUS et l'utilisation de ces services de façon dite « illimitée » réfèrent seulement au temps d'utilisation et sont fondés sur une utilisation intermittente. Malgré toute disposition à l'effet contraire, TELUS se réserve le droit d'imposer certaines conditions et limites raisonnables à l'utilisation de l'un ou l'autre des services Internet par la clientèle de TELUS, notamment en ce qui a trait au total combiné de gigaoctets par mois de facturation pour le téléchargement ou le téléversement.
- 4.9** Le Client est responsable de l'accès au moyen de son nom d'utilisateur et de son mot de passe et de préserver la confidentialité de ces

renseignements. Les connexions simultanées au moyen d'un même nom d'utilisateur et mot de passe sont interdites. Toute contravention à cette disposition constitue un manquement et entraînera l'imposition de frais supplémentaires qui seront communiqués au Client sur demande.

- 4.10** TELUS ne fournit aucune garantie quant à la sécurité du réseau du Client raccordé à Internet. Le Client est seul responsable de prendre toute mesure de sécurité raisonnablement nécessaire afin de protéger ses données et son réseau, notamment en ce qui concerne le PRÉJUDICE MATÉRIEL RÉSULTANT D'UNE MODIFICATION À LA CONFIGURATION DES LOGICIELS, D'UN VIRUS INFORMATIQUE, DU CONTENU, DE L'UTILISATION, DE LA VALIDITÉ OU DE LA QUALITÉ DES SERVICES INTERNET DE TELUS FOURNIS PAR L'ENTREMISE DU RÉSEAU INTERNET, DE LA PERTE OU DESTRUCTION DE DONNÉES PAR INTRUSION OU AUTREMENT OU ENCORE DE L'INTERCEPTION NON AUTORISÉE DE COMMUNICATIONS.
- 4.11** Il incombe au Client de se conformer à toutes les lois applicables lorsqu'il navigue dans le réseau Internet, y compris celles relatives au droit d'auteur. Le Client doit notamment : - s'abstenir de faire un usage inapproprié ou non autorisé du service Internet; - s'abstenir de faire un usage du service Internet qui restreint, empêche, perturbe, dégrade ou compromet la capacité de TELUS à fournir le service. Le Client peut consulter la politique d'utilisation acceptable de TELUS, à l'adresse Internet suivante : telusquebec.com/politiqueinternet
- 4.12** Le Client reconnaît expressément qu'en ce qui concerne le service Internet de TELUS, l'obligation de TELUS se limite à lui fournir un accès. Si requis, le Client doit obtenir le lien de communication nécessaire pour accéder au réseau Internet. De plus, le Client doit fournir un système informatique satisfaisant les exigences minimales nécessaires à l'utilisation du service Internet de TELUS, ainsi que tout autre équipement requis qui n'est pas fourni par TELUS.
- 4.13** Vu la multitude de types d'appareils téléphoniques sur le marché, TELUS ne peut être tenue responsable si les filtres fournis n'éliminent pas totalement le bruit sur certains appareils.
- 4.14** Les numéros « IP » enregistrés et attribués par TELUS sont la propriété de TELUS et leur utilisation par le Client est autorisée uniquement pendant la durée du présent contrat. Tout droit d'utilisation d'un numéro « IP » de TELUS expire lorsque prend fin le service Internet de TELUS.

5 Télé OPTIK

- 5.1** TELUS accorde au Client un droit restreint, non exclusif, incessible et révocable de recevoir le contenu du service Télé OPTIK, à condition que le Client respecte les conditions du présent contrat.
- 5.2** Le service Télé OPTIK est assujéti aux règles et aux frais imposés par le CRTC en matière de contenu canadien et à toute exigence des fournisseurs de contenu.
- 5.3** Le contenu, notamment les images, la musique, le son, les photos, les graphiques, le texte, les logiciels ou tout autre matériel accessible par l'entremise du service Télé OPTIK est protégé par les droits d'auteur, marques de commerce, brevets et secrets commerciaux et par les autres droits de propriété et règles connexes applicables. À moins qu'il n'en soit explicitement prévu autrement dans le présent contrat, tout le contenu du service Télé OPTIK et les programmes, services, procédés, concepts, technologies et documents ainsi que tous les autres éléments se rapportant au service Télé OPTIK appartiennent à TELUS ou à ses fournisseurs ou concédants de licence et sont protégés par les droits d'auteur, marques de commerce, brevets et secrets commerciaux en question et par les autres droits de propriété et règles connexes applicables.

- 5.4** Il est entendu que le contenu de la programmation dans la base Télé OPTIK limitée et numérique est en partie réglementé par le CRTC. TELUS affiche le contenu de la programmation de la base limitée et numérique sur son site web. Le Client peut changer, sans frais, sa programmation une fois par mois; toute demande supplémentaire par période de **30** jours sera facturée au Client.
- 5.5** Il est possible que certaines émissions ou chaînes de télévision ne soient pas diffusées à l'occasion dans certaines zones locales de réception en raison de restrictions imposées par les fournisseurs de contenu ou pour d'autres motifs similaires. Dans certains cas, des émissions de remplacement peuvent être fournies à la place des émissions non diffusées.
- 5.6** Certains éléments du contenu, de l'information et du matériel de la programmation disponibles par l'entremise du service Télé OPTIK peuvent être jugés offensants ou répréhensibles. TELUS recommande que les mineurs qui utilisent le service Télé OPTIK soient supervisés par un adulte. TELUS n'est pas responsable des préjudices ou dommages subis par le Client en raison du contenu offensant ou répréhensible.
- 5.7** TELUS ne garantit pas que le service Télé OPTIK fonctionnera avec tout équipement ou logiciel, notamment tous les téléviseurs, l'équipement d'accès Internet ou de réseautage domestique, les télécommandes, les composantes de cinéma maison ou tout autre article d'équipement audiovisuel.
- 5.8** Le Client doit fournir un lieu approprié pour installer le décodeur de TELUS dans un rayon de deux mètres du téléviseur et des autres composantes audiovisuelles (comme précisé par TELUS). Pour installer le décodeur sans fil de TELUS, le Client doit également fournir un espace approprié à proximité de son routeur sans fil pour relier par câble le point d'accès sans fil de TELUS à celui-ci. L'utilisation du décodeur sans fil de TELUS nécessite une qualité de signal sans fil adéquate. La portée du signal sans fil peut varier et peut être affectée, entre autres, par l'interférence avec d'autres appareils électroniques dans l'établissement ou la résidence du Client et par les matériaux utilisés pour la construction de l'établissement ou la résidence en question. Le décodeur sans fil de TELUS ne doit pas être laissé à l'extérieur de l'établissement ou la résidence du Client après utilisation. Les équipements de TELUS doivent être tenus à l'abri de l'eau. Le lieu où est installé l'équipement de TELUS doit être muni d'une ventilation adéquate, d'une prise de courant et être couvert par une protection raisonnable contre le vol, la perte ou les dommages que pourraient subir l'équipement.
- 5.9** Des frais supplémentaires s'appliquent si TELUS doit installer de l'équipement ou du câblage particulier, engager des dépenses inhabituelles pour installer le service Télé OPTIK à l'adresse où le service a été installé, ou déplacer, modifier, réarranger ou réinstaller le service Télé OPTIK ou le décodeur Télé OPTIK à la suite de modifications apportées par le Client.
- 5.10** TELUS n'est pas responsable : a) des dommages aux biens ou de la perte des biens découlant de l'installation, de l'exploitation, de l'entretien ou du retrait du service Télé OPTIK ou du décodeur Télé OPTIK ou d'autres services fournis au Client, b) des pertes de salaire ou de temps, et de tous les autres frais engagés si TELUS ou son sous-traitant manque un rendez-vous pour l'installation ou le soutien du service Télé OPTIK et c) de l'installation, de l'exploitation, de l'entretien ou du soutien d'un article d'équipement ou d'un logiciel qui appartient au Client ou que le Client utilise, y compris ceux employés pour le service Télé OPTIK.
- 5.11** Le Client s'engage à ne jamais tenter de poser l'un des gestes suivants :
- 5.11.1** Contourner la non-diffusion d'émissions offertes par l'entremise du service de Télé OPTIK ou de parties de celles-ci ou y accéder sans être inscrit au service Télé OPTIK et sans payer à TELUS les frais applicables;
- 5.11.2** Altérer ou modifier le décodeur Télé OPTIK ou toute autre pièce d'équipement reliée au service Télé OPTIK afin d'éviter de payer les frais ou à toute autre fin;
- 5.11.3** Utiliser le service Télé OPTIK à partir d'un endroit autre que l'adresse où le service a été installé;
- 5.11.4** Revendre, distribuer, redistribuer, afficher ou exécuter publiquement, publier, diffuser ou rediffuser toute partie du service Télé OPTIK, les utiliser ou y accéder;
- 5.11.5** Partager le code d'enregistrement du service Télé OPTIK ou une partie de celui-ci, son utilisation ou son accès avec toute personne autre que les personnes qui résident avec le Client ou travaillent à l'adresse où le service a été installé et que le Client a autorisées à utiliser le service Télé OPTIK;
- 5.11.6** Exploiter ou utiliser toute partie du service Télé OPTIK à des fins commerciales, à l'exception des clients affaires qui ont la permission d'utiliser le service Télé OPTIK;
- 5.11.7** Utiliser le service Télé OPTIK pour créer ou compiler une collection, une base de données ou un répertoire de contenu;
- 5.11.8** Contourner, analyser par ingénierie inverse, décrypter, altérer ou modifier le service Télé OPTIK ou nuire à tout aspect de celui-ci;
- 5.11.9** Exporter l'équipement, les logiciels ou les données reliés au service Télé OPTIK à l'extérieur du Canada ou des États-Unis contrairement à la législation applicable en matière de contrôle des exportations;
- 5.11.10** Afficher, télécharger, reproduire, distribuer ou transmettre autrement le contenu télévisuel du service Télé OPTIK dans les cas où cette activité donne lieu à une responsabilité civile, porte autrement atteinte aux droits de TELUS ou de tiers, ou constitue un acte criminel;
- 5.11.11** Poursuivre toute activité qui : i) nuit ou menace de nuire à l'intégrité, à l'exploitation ou à la sécurité du service Télé OPTIK ou d'un système télévisuel ou Internet, ii) suscite des plaintes d'autres utilisateurs du service Télé OPTIK, d'autres services de TELUS ou de tierces parties, iii) va à l'encontre d'une loi ou d'un règlement ou iv) est par ailleurs répréhensible selon TELUS;
- 5.11.12** Utiliser ou enregistrer les marques de commerce, noms commerciaux, présentations ou logos de TELUS, y compris ceux qui sont affichés sur les chaînes de télévision ou sur un ou plusieurs sites web exploités par TELUS, sans avoir préalablement obtenu l'autorisation écrite explicite de TELUS;
- 5.11.13** Utiliser l'accès Internet haute vitesse permettant la fourniture du service Télé OPTIK à d'autres fins que la fourniture du service Télé OPTIK, notamment pour exploiter un autre système informatique, pour entraver ou contourner les procédures d'identification d'un ordinateur ou d'un réseau ou pour entrer sans autorisation dans un réseau ou un ordinateur;
- 5.11.14** Permettre à une autre personne physique ou morale de se livrer aux activités susmentionnées ou l'aider ou l'encourager à le faire.
- 5.12** Si le Client constate un manquement aux règles énoncées précédemment, il doit aviser immédiatement TELUS et lui fournir l'aide qu'elle demande pour corriger ce manquement ou y mettre un terme.
- 5.13** Les décodeurs en location sont au choix de TELUS.

5.14 TELUS n'assume pas la responsabilité du retrait du câblage ou de plaques murales à l'établissement ou à la résidence du Client lors de la résiliation du contrat de service.

6 Location d'équipement

6.1 TELUS est le propriétaire de l'équipement loué.

6.2 TELUS assume les risques de perte ou de détérioration, découlant d'un cas de force majeure, de l'équipement qui fait l'objet du contrat, sauf si le Client détient le bien sans droit ou, le cas échéant, si TELUS lui a transféré la propriété.

6.3 Avant de conclure le présent contrat, TELUS exige que le Client détienne une police d'assurance contre le vol, la perte, les dommages ou les altérations que l'équipement loué pourrait subir pendant la durée contractuelle.

6.4 Le Client peut remplir cette exigence :

6.4.1 Soit en souscrivant une police d'assurance auprès d'un assureur que peut lui suggérer TELUS;

6.4.2 Soit en souscrivant une police d'assurance équivalente à celle exigée par TELUS auprès d'un assureur choisi par le Client;

6.4.3 Soit au moyen d'une police d'assurance qu'il détient déjà.

6.5 Le Client s'engage à utiliser l'équipement loué avec soin, prudence et diligence, à le maintenir en bon état de fonctionnement, à l'utiliser uniquement pour les fins auxquelles il est destiné et à ne lui faire subir aucune modification ou altération. Le Client doit aviser TELUS de tout déménagement de l'équipement loué. En cas de défectuosité de l'équipement loué, seuls TELUS et ses mandataires sont autorisés à effectuer les réparations. Si le Client a connaissance d'une défectuosité de l'équipement loué, il est tenu d'en aviser TELUS dans un délai raisonnable.

6.6 Le Client s'engage à donner aux représentants autorisés de TELUS l'accès requis, de façon raisonnable et pendant les heures de bureau, pour installer, inspecter, réparer ou entretenir l'équipement loué. Durant l'exécution des travaux d'installation ou d'entretien, le Client ou une personne mandatée par celui-ci doit demeurer sur les lieux en compagnie du représentant autorisé de TELUS.

6.7 Si le Client n'utilise pas l'équipement loué de la manière prévue au contrat, TELUS peut reprendre possession de l'équipement loué.

6.8 Le Client peut par ailleurs, en tout temps pendant la période de location, remettre l'équipement loué à TELUS.

6.9 Lorsque le Client remet l'équipement loué à TELUS, le contrat est résilié de plein droit.

6.10 Le Client est responsable de la perte, des dommages ou des altérations que l'équipement loué pourrait subir pendant la durée contractuelle, sauf ceux découlant d'un cas de force majeure. Si l'équipement loué est l'objet de perte, dommages ou altérations, le Client s'engage à payer à TELUS sa valeur de remplacement ou les valeurs de toutes réparations estimées nécessaires par TELUS pour remettre l'équipement loué dans son état original de bon fonctionnement, sauf en ce qui concerne l'usure normale. Aux fins des présentes, les parties conviennent que la valeur de remplacement de l'équipement loué figure à l'Annexe A des présentes.

6.11 À la fin de la période de location, le Client doit retourner à TELUS l'équipement loué, à l'adresse indiquée sur le site web de TELUS, dans

les **14** jours. À défaut de ce faire, le Client s'engage à payer à TELUS la valeur de remplacement de l'équipement loué, valeur figurant à l'Annexe A des présentes.

7 Vente d'équipement

7.1 Sujet à la solvabilité du Client, le Client peut, à son choix :

7.1.1 Acquitter la totalité du prix de vente, plus les frais de livraison et les taxes applicables, en un seul versement, facturé sur son compte TELUS;

7.1.2 Acquitter les frais de livraison et les taxes applicables à la première facturation et acquitter le prix de vente en versements mensuels égaux pendant le nombre de mois convenu avec TELUS sur son compte TELUS. Le premier et le dernier versement peuvent faire l'objet d'ajustements.

7.2 La livraison de l'équipement se fait par courrier. La signature du Client, ou d'une personne le représentant, est requise et fait foi de la réception de l'équipement.

7.3 Le Client peut annuler, sans frais ni pénalité, son contrat d'achat d'équipement dans les 30 jours ouvrables suivant l'achat. Aucun remboursement ne sera accordé pour les frais de livraison initiaux.

7.4 Afin de bénéficier d'un remboursement, le Client doit respecter toutes les conditions suivantes :

7.4.1 Composer le **310-1212** dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la date de livraison afin d'aviser TELUS de son intention de retourner l'équipement, d'obtenir l'autorisation de TELUS et d'obtenir un sac affranchi pour le retour de l'équipement;

7.4.2 L'équipement retourné doit avoir conservé son aspect « neuf »;

7.4.3 L'équipement doit être retourné dans son emballage original;

7.4.4 L'équipement doit être retourné avec toutes ses composantes et tous ses accessoires dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception du sac affranchi pour le retour de l'équipement.

7.5 TELUS accorde au Client la garantie du fabricant, sous réserve des conditions suivantes :

7.5.1 Le délai de la garantie se calcule à partir de la date d'achat de l'équipement;

7.5.2 La durée de la garantie est de **12** mois, sauf indication contraire mentionnée au Client.

7.6 La garantie ne peut pas être cédée.

7.7 Aux fins de la garantie, l'adresse de TELUS est le 281, boulevard René-Lepage, Rimouski (Québec) G5L 7E4.

7.8 Ne sont pas garantis :

7.8.1 Les piles d'alimentation;

7.8.2 La décoloration ou tout autre dommage de nature esthétique qui n'affecte pas le fonctionnement de l'équipement ou de ses composantes;

7.8.3 Les dommages attribuables à une mauvaise utilisation, à un usage abusif, à un accident ou à trop d'antécédents de réparation à la discrétion raisonnable de TELUS;

7.8.4 Les dommages résultant de réparations ou tentatives de réparation par une personne autre que le fabricant ou le personnel autorisé de TELUS.

7.9 En cas de défectuosité de l'équipement durant la période de garantie, TELUS remplacera, conformément à la garantie du fabricant, l'équipement par un modèle identique ou équivalent, neuf ou remis à neuf, sans frais pour le Client. Dans ce cas, l'équipement doit être retourné avec toutes ses composantes et tous ses accessoires. À cet effet, le Client doit suivre les instructions reçues lors de l'appel au centre de réparations ou toutes autres instructions disponibles sur le site web de TELUS.

7.10 Lorsque le Client choisit d'acquitter le prix de vente en versements mensuels égaux, les causes suivantes constituent des causes de perte de l'avantage de payer par versement :

7.10.1 Si le Client ne respecte pas ses obligations en vertu du présent contrat, notamment son obligation de payer les versements convenus;

7.10.2 Si le Client est insolvable ou en faillite ou convient d'un arrangement avec ses créanciers ou d'un compromis en vue de sa liquidation;

7.10.3 Si le Client décède;

7.10.4 Si le Client déménage et que TELUS n'offre pas de service au nouveau site du Client;

7.10.5 Si l'équipement est fortement endommagé, détruit ou volé;

7.10.6 Si le Client vend l'équipement à un tiers.

7.11 Si l'une de ces causes de perte de l'avantage de payer par versement survient, TELUS peut exiger du Client le paiement immédiat du solde du prix de vente de l'équipement.

7.12 Avant de se prévaloir de cette clause, TELUS doit expédier au Client un avis écrit et un état de compte. Dans les 30 jours qui suivent la réception par le Client de l'avis et de l'état de compte, le Client peut :

7.12.1 Soit remédier au fait qu'il est en défaut;

7.12.2 Soit présenter une requête au tribunal pour faire modifier les modalités de paiement prévues au présent contrat;

7.12.3 Soit présenter une requête au tribunal pour obtenir la permission de remettre à TELUS l'équipement qui fait l'objet du présent contrat.

7.13 Si le Client remet l'équipement à TELUS, avec la permission du tribunal, son obligation en vertu du présent contrat prend fin et TELUS n'est pas tenue de lui remettre les paiements qu'elle a reçus.

8 Garantie supplémentaire

8.1 La garantie supplémentaire est d'une durée de **12** mois selon l'équipement.

8.2 La garantie supplémentaire entre en vigueur lorsque se termine la période de garantie du fabricant, soit normalement un an après la date d'achat.

8.3 Aucun remplacement ne sera effectué si une pièce majeure est manquante ou endommagée. Le cas échéant, TELUS se réserve le droit de facturer l'appareil remplacé.

8.4 Après l'expiration de la garantie du fabricant, et sous certaines réserves, la garantie supplémentaire couvrira tout défaut de fabrication ou toute défaillance de l'équipement, soit :

8.4.1 Le diagnostic et le remplacement par un équipement neuf;

8.4.2 Le transport aller-retour de l'équipement remplacé.

8.5 Éléments non couverts :

8.5.1 Le vol ou la perte de l'équipement ou de ses composantes;

8.5.2 La décoloration ou tout autre dommage de nature esthétique qui n'affecte pas le fonctionnement de l'équipement ou de ses composantes;

8.5.3 Les dommages causés par négligence, utilisation non appropriée, surtension, fuite de piles, installation déficiente, défectuosité causée en raison d'un contact avec l'eau, le sable ou la poussière, dommages délibérés ou vandalisme, trop d'antécédents de remplacement à la discrétion raisonnable de TELUS;

8.5.4 Les piles, les accessoires et tout dommage ou défectuosité causé à l'équipement ou à ses composantes par des éléments tels que les raccordements externes, les chargeurs de piles, les pièces décoratives, les prises, les casques d'écoute (à l'exception des modules d'affichage, cordons et antennes) et les équipements pour personnes ayant une déficience auditive ou physique;

8.5.5 Les téléphones achetés ailleurs que chez TELUS ou ses représentants autorisés;

8.5.6 Les téléphones présentant préalablement des anomalies ou des défauts de fabrication;

8.5.7 Les réparations ou tentatives de réparation par une personne autre que le fabricant.

8.6 Des frais de remplacement s'appliquent si le remplacement résulte de l'un des éléments non couverts énumérés ci-dessus.

9 Service d'entretien de câblage

9.1 Le service d'entretien de câblage est offert aux Clients de TELUS dont le site est équipé d'un dispositif de démarcation à prise installé par TELUS.

9.2 Le dispositif de démarcation à prise doit toujours être libre d'accès à des fins de diagnostic.

9.3 Lorsque requis, le Client accepte de procéder à un essai de fonctionnalité dans deux prises téléphoniques à l'aide de deux appareils téléphoniques différents.

9.4 Le service d'entretien de câblage est assuré par TELUS et ses représentants autorisés pendant les heures normales de bureau de TELUS.

9.5 Le paiement de la main-d'oeuvre et du matériel est assuré pour les éléments couverts par le service d'entretien de câblage.

9.6 Les éléments suivants sont couverts par le service d'entretien de câblage :

9.6.1 L'entretien normal et les bris accidentels du câblage intérieur de l'établissement ou de la résidence;

9.6.2 Le diagnostic et la réparation des prises téléphoniques et du câblage intérieur défectueux en raison d'une usure normale ou d'un bris accidentel si la continuité du service téléphonique est reliée au réseau de TELUS à partir du point de démarcation;

9.6.3 Le diagnostic et la localisation des dérangements causés par un équipement terminal (appareil téléphonique, télécopieur, modem, etc.).

9.7 Les éléments suivants ne sont pas couverts par le service d'entretien de câblage :

9.7.1 Les dommages délibérés ou les dommages causés par négligence, par vandalisme ou par sectionnement délibéré du câblage;

9.7.2 Les réparations ou tentatives de réparation par une personne autre que le fabricant ou le personnel autorisé de TELUS;

9.7.3 Les réparations ou remplacements de prises ou du câblage intérieur entraînant un raccord fautif au réseau téléphonique ou non conforme aux codes de l'électricité ou aux normes et règles qui s'appliquent;

9.7.4 Les réparations ou remplacements de prises ou de câblage extérieur (exemples : prise extérieure sur un patio, câblage aérien ou enfoui) reliés à l'établissement ou à la résidence ou reliant des structures continues ou distinctes sur les mêmes lieux;

9.7.5 Les réparations ou remplacements de câblage intérieur et des prises ne pouvant être effectués en raison d'un manque d'accès aux lieux;

9.7.6 Les réparations ou remplacements de câblage et des prises sur les roulottes, remorques, bateaux, quais et ports de plaisance;

9.7.7 La réparation ou le remplacement de tout équipement terminal (appareil téléphonique, télécopieur, modem, etc.);

9.7.8 Les nouvelles installations, les réarrangements, la conception et l'ajout de fournitures, de prises ou de câblage supplémentaires;

9.7.9 Les éléments que TELUS peut raisonnablement déterminer comme exclus en raison du trop grand nombre d'antécédents de réparation.

9.8 Des frais de visite et de réparation seront facturés selon les prix en vigueur pour le matériel et la main-d'oeuvre lorsque :

9.8.1 Le déplacement d'un technicien est requis pour un problème d'équipement non couvert par ce service;

9.8.2 La défectuosité est liée à tout autre élément non couvert énuméré ci-dessus.

10 Soutien technique

10.1 TELUS offre au Client un service de soutien technique personnalisé lui indiquant la démarche à suivre quant à l'installation, la configuration et l'utilisation de l'équipement et des logiciels associés au service Internet de TELUS du Client.

10.2 Le service de soutien technique n'est pas offert pour tous les produits, les logiciels et les fonctions Internet. Le service de soutien technique ne permet pas de régler les problèmes faisant partie intégrante du système d'exploitation. Le Client a l'entière responsabilité de mettre à jour son système d'exploitation, ses logiciels et ses périphériques.

10.3 Le service de soutien technique est effectué par TELUS ou ses représentants autorisés pendant les heures normales de bureau de TELUS.

10.4 Le service de soutien technique n'est pas un service de formation.

10.5 Le Client doit avoir un service Internet de TELUS pour profiter du service.

10.6 Le Client doit posséder toutes les autorisations et les licences relatives aux systèmes d'exploitation, aux logiciels ou aux périphériques pour lesquels il demande un service de soutien technique.

10.7 TELUS offre une garantie de sept jours sur tout service de soutien technique offert au Client.

10.8 Les renseignements que vous fournissez peuvent être stockés sur un serveur situé à l'extérieur du Canada. Ils seront protégés par des mesures de sécurité appropriées, mais peuvent être accessibles en vertu des lois des autorités étrangères.

Annexe A

Indemnité compensatoire en cas de perte, vol, bris, destruction ou non-retour d'équipement.

Catégorie d'équipement	Montant de l'indemnité payable* (\$)
Modem/routeur sans fil	99,95 \$
Modem/routeur	99,95 \$
Télé OPTIK – Enregistreur multitélé	249,95 \$
Télé OPTIK – Décodeur	149,95 \$
Télé OPTIK – Décodeur sans fil	149,95 \$
Télé OPTIK – Point d'accès sans fil	99,95 \$
Télé OPTIK – Télécommande	24,95 \$

*Taxes en sus

Indemnité compensatoire en cas de perte, vol, bris, destruction d'équipement.

Catégorie d'équipement	Montant de l'indemnité payable* (\$)
Point de démarcation	49,95 \$
Terminal fibre optique	99,95 \$

*Taxes en sus