

MODALITÉS GÉNÉRALES POUR LE QUÉBEC

**VEUILLEZ CONSERVER CE DOCUMENT À
DES FINS DE CONSULTATION FUTURE**

(A) Vos services

1. Internexe Télécommunications¹ (« **Internexe** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** ») vous offre les services de télécommunications que vous avez choisis et qui sont décrits dans les premières pages de votre convention de services (« **services** »).
2. Tous vos services sont pour un usage exclusivement personnel et résidentiel.

(B) Gestion de votre convention Informations

3. Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements notamment sur :
 - a) les frais payables aux termes de votre convention;
 - b) les autres frais qui pourraient devenir payables aux termes de votre convention, le cas échéant; et
 - c) la zone de couverture des services

en consultant notre site Web au <https://internexe.com/fr/internet-sans-fil/> ou en communiquant avec notre service à la clientèle au numéro indiqué à la première page de votre convention.

4. Vous pouvez gérer votre compte, incluant votre facturation (y compris les avis d'utilisation et les outils de surveillance de l'utilisation), et vos services en accédant à votre espace client qui se trouve au <https://internexe.com/fr/portail>.
5. Pour toutes informations sur la manière de contacter notre service à la clientèle ou porter une plainte eu égard à vos services, vous pouvez composer le 1-877-294-8999 ou consulter notre site <https://internexe.com/fr/plainte>. Vous pouvez aussi contacter le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécom inc. (CPRST) à ccts-cprst.ca ou par courriel à plaintes@ccts-cprst.ca.
6. Vous êtes également encouragé à consulter le Code sur les services internet adopté par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, disponible à l'adresse suivante : <https://crtc.gc.ca/fra/internet/codesimpl.htm>.

(C) Début et durée de votre convention

7. Votre convention entre en vigueur à la date d'installation de l'équipement.
8. Votre convention est à durée indéterminée, c'est-à-dire, qu'elle n'a pas de date de fin et qu'elle continue automatiquement à tous les mois.

(D) Vous pouvez mettre fin à votre convention

9. À tout moment, vous pouvez mettre fin à votre convention en communiquant avec nous par courriel ou par téléphone à l'adresse courriel ou au numéro indiqué à la première page de votre convention (Service à la clientèle) et en spécifiant la date de fin requise.
10. Vous êtes responsable de payer le prix des services fournis jusqu'au jour où votre convention prend fin. Vous devez également payer tous les soldes accumulés et impayés à la date de fin de votre convention.

(E) Nous pouvons mettre fin à votre convention ou interrompre vos services

11. Avant de mettre fin à votre convention, à quelque moment que ce soit et pour quelle raison que ce soit, nous vous en informons par écrit au moins **60 jours** à l'avance.
12. Ce délai est réduit à **14 jours** si nous mettons fin à votre convention ou interrompons vos services parce que vous n'avez pas respecté l'un de vos engagements de votre convention.
13. Vous ne recevrez aucun avis si (i) nous devons prendre des mesures immédiates pour protéger notre réseau ou celui de nos partenaires ou permettre un accès équitable de nos services à tous nos utilisateurs, (ii) vos services ou équipement sont utilisés de manière abusive ou frauduleuse ou pour tout autre motif sérieux, (iii) vos services ou équipement sont utilisés de manière contraire à la loi, ou (iv) vous faites preuve d'un comportement abusif, violent, destructeur, menaçant ou de harcèlement.
14. Nous ne pourrions toutefois pas débrancher vos services lorsque (i) vous contestez le bien-fondé du débranchement, (ii) vous effectuez le paiement pour les montants impayés non contestés ou (iii) nous n'avons pas de motif raisonnable de croire que l'objet du différend que vous soulevez est de se soustraire aux paiements ou de les retarder.

(F) Modifications à votre convention

15. À tout moment, nous pouvons modifier votre convention, y compris le prix et la nature des services offerts. Nous vous informerons de toute modification au moins **60 jours** avant son entrée en vigueur, par un avis écrit, qui traite uniquement de ce sujet. Cet écrit indiquera clairement et lisiblement (i) la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, (ii) la date d'entrée en vigueur de la modification et (iii) vos droits de refus et de résiliation énoncés au paragraphe suivant.
16. Si la modification entraîne l'augmentation de votre obligation ou la réduction de notre obligation, vous pourrez refuser cette modification,

et résilier votre convention sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, en nous transmettant un avis à cet effet au plus tard **30 jours** suivant l'entrée en vigueur de la modification. À défaut de transmettre ledit avis, vous serez réputé avoir accepté la modification.

(G) Vos engagements relatifs à la gestion de vos accès et de vos renseignements personnels

17. Nous ne garantissons pas la sécurité de vos données, de vos fichiers, de votre vie privée, de votre accès au portail de l'abonné, à Internet et de l'équipement. À vous de bien les protéger! Vous pourriez, par exemple, utiliser des mots de passe pour contrôler les accès, faire des copies de sauvegarde de vos données, installer des logiciels de protection de données, installer un contrôle parental, etc. Tout dommage qui pourrait en découler sera à votre seule charge.
18. Nous pouvons recueillir des renseignements personnels (tels que, sans limitation, votre nom, vos coordonnées, vos informations bancaires, votre date de naissance, etc.) auprès de vous ou auprès d'autres personnes et organismes, si vous y consentez ou si la loi nous le permet. Nous pouvons également recueillir et utiliser des données techniques, par exemple concernant votre utilisation de données. Vous vous engagez à nous fournir des renseignements exacts et complets associés à votre compte et à nous aviser de tout changement pendant la durée de votre convention.
19. Nous vous attribuons de façon dynamique des adresses IP que nous pouvons modifier à notre discrétion, à tout moment et sans préavis. Nous n'assumons aucune responsabilité, quelle qu'elle soit, à l'égard des réclamations, des dommages, des pertes ou des frais découlant d'un changement dans l'adresse IP ou se rapportant à celui-ci.
20. Nous savons à quel point il est important de protéger vos renseignements personnels. Nous vous invitons à prendre connaissance de nos politiques en matière de vie privée qui vous donneront de plus amples renseignements sur la confidentialité de vos renseignements personnels en visitant <https://internexe.com/fr/politique-de-confidentialite>.

(H) Vos engagements généraux

21. Vous devez vous assurer que vos services sont utilisés conformément à votre convention et aux lois et règlements. Vous devez notamment vous assurer que :
 - a) le matériel que vous transmettez ou publiez par l'intermédiaire de vos services n'est pas distribué en violation de droit de propriété intellectuelle ou que ce matériel n'est pas obscène, diffamatoire ou qu'il ne constitue pas une menace illégale;
 - b) que vos services ne sont pas utilisés pour enfreindre la sécurité d'un autre utilisateur ou pour tenter d'accéder à l'ordinateur, aux logiciels ou aux données d'une autre personne sans que celle-ci le sache et y consente par écrit, ni pour tenter de contourner l'authentification de l'utilisateur ou la sécurité de tout hôte, réseau ou compte;
 - c) vos services ne sont pas utilisés pour envoyer sans discernement des messages non sollicités, indésirables, non pertinents ou inappropriés, particulièrement le postage en vrac de publicité commerciale (pollupostage); et
 - d) l'utilisation de vos services ne va pas perturber le fonctionnement des services, de l'équipement ou du réseau d'un autre utilisateur, d'Internexe ou de l'un de nos partenaires.
22. Vous devez nous informer immédiatement, soit par courriel, soit en appelant notre service à la clientèle au numéro indiqué à la première page de votre convention, de tout vol, perte ou utilisation illégale de vos services ou de l'équipement vendu ou de votre compte.
23. Vous vous engagez à ne pas revendre ou transférer l'utilisation de vos services ou de l'équipement à une autre personne à quelque fin que ce soit ni facturer des frais aux fins de l'utilisation de vos services, sans notre permission écrite préalable.

(I) Accès à votre domicile

24. Vous nous autorisez, ainsi que nos mandataires, à accéder à votre domicile ou à tout autre endroit où vos services sont fournis, durant nos heures habituelles d'ouverture, pour nous permettre (i) d'installer, d'inspecter, de réparer, de restaurer ou d'entretenir tout équipement raccordé à notre réseau, (ii) de régler une panne ou autre problème qui affecte notre réseau, ou (iii) d'assurer le respect de nos obligations.
25. Si vous n'êtes pas propriétaire des locaux où vos services sont fournis, vous confirmez avoir reçu le consentement du propriétaire des locaux afin de nous permettre de faire les travaux nécessaires.

(J) Installation

26. Nous effectuerons ou ferons effectuer les travaux d'installation et de raccordement nécessaires afin de vous permettre d'utiliser les services. L'équipement sera installé sur la toiture ou sur le côté de votre bâtiment, à l'aide de vis, selon la meilleure vue directe sur la tour de télécommunications la plus proche.
27. Nous procéderons également au percement d'un trou de l'enveloppe de votre bâtiment pour connecter un câble réseau internet entre l'antenne et le modem qui sera installé à l'intérieur de votre bâtiment.
28. Vous comprenez et acceptez que l'installation de l'équipement entraîne donc le percement de l'enveloppe de votre bâtiment et vous nous dégagez de toute perte ou tout dommage qui pourrait en découler.
29. Les travaux d'installation seront effectués selon les règles de l'art, à ou vers la date d'installation qui vous sera proposée, laquelle pourra être environ dix (**10**) jours ouvrables après que vous ayez accepté votre convention.

¹ Internexe Télécommunications est un nom d'affaires utilisé par Cogeco Connexion inc.

(K) Factures et paiements

30. Vous devez régler les frais relatifs aux services fournis selon votre convention.
31. Vos comptes sont payables en dollars canadiens intégralement au plus tard à la date indiquée sur votre facture (« **date d'échéance** »).
32. La méthode de paiement qui s'offre à vous est par prélèvements automatiques sur votre carte de crédit, tel qu'approuvé par vous via notre portail.

(L) Frais pour les factures payées en retard

33. Si vos comptes ne sont pas payés au plus tard à la date d'échéance, vous serez automatiquement en demeure et des intérêts au taux de **2,75 % par mois (33 % par année)** ou le plus haut taux permis par la loi courront dès votre premier jour de retard suivant la date d'échéance.
34. Nous pouvons transmettre votre dossier à une agence de recouvrement si votre facture n'est pas payée **60 jours** après la date d'échéance. Nous pouvons aussi suspendre vos services ou mettre fin à votre convention (voir le paragraphe 11).

(M) Utilisation de l'équipement et de vos services

35. Lorsque vous utilisez vos services, vous pouvez uniquement utiliser l'équipement vendu par Internexe. Nous n'avons pas l'obligation d'apporter un soutien technique, de quelque façon, pour la connexion à d'autres réseaux, d'autres équipements ou leur raccordement.
36. Vous vous engagez à utiliser l'équipement vendu uniquement à l'adresse mentionnée à votre convention, à moins d'avoir contacté notre service à la clientèle au préalable.

(N) Effets du non-respect de l'un de vos engagements

37. Nous pouvons suspendre vos services, les débrancher ou mettre fin à votre convention en respectant les conditions prévues aux paragraphes **11 à 14**.
38. Nous pouvons restreindre, bloquer, suspendre ou débrancher vos services, sans avis, délai ni responsabilité envers vous, si nous avons des doutes raisonnables ou qu'il est établi que l'équipement vendu fait l'objet d'une fraude ou semble associé à telle fraude, à une utilisation illégale ou inappropriée, ou qu'il est utilisé de façon à mettre en péril notre réseau ou son utilisation par quiconque.
39. Si nous subissons un dommage, vous devez nous dédommager (y compris pour les dommages indirects, spéciaux, punitifs, les pertes de revenus ou de bénéfices). Si vous subissez de tels dommages, nous n'en sommes pas responsables.
40. Certains frais de reconnexion pourraient vous être facturés, notamment si la visite d'un technicien est nécessaire pour rétablir l'un de vos services ou qu'il est jugé que le problème n'est pas attribuable à notre réseau.

(O) Vente d'équipements

41. Nous n'offrons aucune garantie contractuelle sur l'équipement vendu.

(P) Conditions pouvant affecter vos services

42. Il nous est impossible de garantir que les services fournis ne seront jamais interrompus, indisponibles, inaccessibles, ralentis, instables ou limités. De plus et tel que décrit dans les premières pages de votre convention de services, le service internet résidentiel sans fil que vous avez choisi est un nouveau service offert par Internexe. Il pourrait ne pas offrir une efficacité et fiabilité comparables à celles de services de télécommunications dûment éprouvés et reconnus. Des bris de services occasionnels, des retards et certaines autres difficultés pourraient donc survenir.
43. Nous ne pouvons pas être tenus responsables de quelque perte, inconvénient ou dommage que ce soit (y compris les dommages directs ou indirects, spéciaux, punitifs ou exemplaires, ainsi que les pertes financières de revenus ou de bénéfices que vous pourriez subir) notamment dans les situations suivantes :
 - a) des situations hors de notre contrôle telles que, notamment, délais de transmission causés par des interférences, défaillances d'équipements, pannes électriques ou d'installations appartenant à d'autres entreprises, fautes commises par d'autres entreprises et qui affectent notre réseau, restrictions ou limitations imposées par des tiers ou autres cas similaires;
 - b) des travaux de maintenance que nous faisons occasionnellement afin de nous assurer du bon fonctionnement et de l'amélioration de notre réseau qui peuvent occasionner des interruptions ou des ralentissements des services;
 - c) de la gestion du trafic lorsqu'une quantité importante de données est envoyée de votre équipement, laquelle ralentit vos services;
 - d) des problèmes qui ne sont pas causés par notre fait personnel ou par celui de l'un de nos représentants liés à la disponibilité, la fiabilité, les délais, la qualité, la couverture et l'utilisation de vos services ainsi que la transmission, le stockage ou l'accessibilité de matériel par l'intermédiaire de vos services;
 - e) les conditions météorologiques;
 - f) la proximité de l'équipement à la tour de télécommunications la plus proche;
 - g) la défaillance de votre équipement, notamment s'il est modifié, déplacé ou endommagé, et
 - h) d'un raccordement de l'équipement non effectué ou non autorisé par nous.

44. Ainsi et en toutes circonstances, nous ne pouvons être tenus responsables que pour des dommages directs causés par notre fait personnel ou par celui de l'un de nos représentants, le cas échéant. Dans de tels cas, notre responsabilité maximale se limite à la somme totale que vous nous avez versée aux termes de votre convention pendant la période de **12 mois** précédant la réclamation. Par contre, il n'y aura pas de limite de responsabilité dans des cas de décès, préjudice corporel, négligence grave ou faute délibérée de notre part.

(Q) Engagement de nous indemniser en cas de poursuite liée à l'utilisation de vos services ou de l'équipement

45. Vous pourriez être tenu responsable de nos dommages, y compris nos honoraires d'avocat, si la cause d'action résulte par exemple (i) du fait que vous n'avez pas respecté votre convention ou une loi applicable (ii) de l'utilisation illégale ou inappropriée de vos services ou (iii) du fait que vous avez affiché ou transmis du matériel au moyen des services.

(R) Dispositions générales

46. Nous pouvons ne pas exiger l'application de l'une des dispositions de votre convention. Ceci ne constitue pas une renonciation à notre droit de pouvoir le faire à tout moment.
47. Si l'une des dispositions de votre convention est jugée invalide ou inexécutoire, les autres parties continueront d'avoir plein effet.
48. Vous ne pouvez pas céder ou transférer votre convention ou votre équipement vendu par Internexe, sans avoir au préalable obtenu notre consentement écrit. Toute cession, en l'absence de notre consentement, sera réputée nulle et de nul effet. Nous pouvons céder tout ou partie de votre convention sans votre consentement.
49. Votre convention est régie par les lois en vigueur dans la province de Québec et elle doit être interprétée conformément à celles-ci.

Dernière révision : le 09 Avril 2025