

## MODALITÉS DE SERVICE D'AFFAIRES DE BELL

---

Les détails de votre service, ces modalités de service et toute annexe jointe (« **Annexes** »), de même que toute modification, constituent, ensemble, la totalité du contrat (« **Contrat** ») entre vous de même que votre entreprise (« **Client** » ou « **vous** ») et Bell Canada ou (selon les services auxquels vous êtes abonné) une société affiliée de Bell (« **Bell** » 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. Nous comptons sur votre parole comme quoi vous êtes autorisé à conclure ce Contrat et pouvez lier votre entreprise. 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?** 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 du début de l'installation; ou **(c)** la date à laquelle vous accédez aux Services (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 que vous avez commandés, que nous installons ou activons, ou encore que nous vous fournissons (« **Services** »). Les Services incluent l'Internet d'affaires (« **Internet** »), la téléphonie d'affaires (« **Téléphonie** »), la télévision d'affaires (« **Télé** ») et toute fonctionnalité additionnelle. Les Services Télé incluent la télévision par protocole Internet (« **Télé Fibre** »), la télévision par satellite (« **Télé Satellite** ») et la Programmation (voir l'[article 37](#)).

Les Services incluent des équipements qui nous appartiennent (y compris l'équipement que nous vous louons) (« **Notre Équipement** » ou « **Nos Équipements** ») dont vous pourriez avoir besoin pour recevoir les Services, tels que les appareils, les récepteurs, les télécommandes, les cartes à puce, les modems, les routeurs, les capsules Wi-Fi, les accessoires, le matériel, les réseaux, les plateformes, certaines piles ou d'autres produits. Notre Équipement n'inclut pas les équipements qui vous appartiennent, y compris ceux achetés auprès de nous.

Les Services n'incluent pas les services sans fil mobiles fournis par Bell Mobilité inc. ni les services de sécurité de sécurité et de domotique de Bell fournis par Les Industries AlarmForce inc. Les modalités de service pour les autres services de Bell se trouvent à [bell.ca/Avis\\_juridiques\\_entreprises](#).

**3. Je suis abonné à un Service qui est réglementé. Ce Contrat s'applique-t-il quand même?** Pour les Services réglementés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« **CRTC** ») (« **Services réglementés** »), le Tarif affiché à [bell.ca/tarifs](#) s'applique en sus de ce Contrat. En cas d'incompatibilité ou de conflit entre ce Contrat et le Tarif, le Tarif l'emporte.

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

**5. Quelles lois s'appliquent à ce Contrat?** Étant donné que nous sommes réglementé par le gouvernement fédéral, ce Contrat est régi par les lois et les règlements fédéraux du Canada et par les lois provinciales qui peuvent s'appliquer à nous, dans la province où le Service est fourni.

**6. Comment les réclamations sont-elles réglées?** Toutes les réclamations et autres différends que vous pourriez avoir à notre encontre en vertu de la loi, d'un contrat, d'un délit ou autre, en lien avec le Contrat, les Services ou notre publicité ou marketing, seront déterminés par arbitrage définitif et contraignant par un seul arbitre, à l'exclusion des tribunaux, dans la province ou le territoire où se situe votre adresse de facturation, conformément à : **(a)** la politique d'arbitrage à [bell.ca/politiquearbitrage](#), telle que modifiée; et **(b)** la législation applicable en matière d'arbitrage en vigueur dans la province ou le territoire de votre adresse de facturation. Si votre adresse de facturation se trouve à l'extérieur du Canada, l'arbitrage aura lieu en Ontario, conformément à la législation sur l'arbitrage en vigueur dans cette province.

**7. Ce Contrat peut-il être transféré?** Nous pouvons 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 sans avoir obtenu, au préalable, notre consentement par écrit.

**8. 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 notre égard. N'oubliez pas que même si nous n'appliquons pas une modalité de ce Contrat pour une période de temps donnée, elle demeure valide et nous pouvons l'appliquer par la suite.

**9. Est-ce que je peux recevoir ce Contrat en anglais plutôt qu'en français?** Vous recevez ce Contrat en français car vous en avez fait la demande. *You asked that this Contract and all relating documents be drawn out in French, but if you prefer to have your Contract in English, please contact us (our contact information is set out in Section 64).*

**10. Est-ce que Bell peut modifier ce Contrat?** Oui. Nous pouvons modifier les Services et toute modalité ou élément du Contrat, y compris les Frais (voir l'[article 18](#)). Dans le cas des Services fournis pour une Durée fixe (voir l'[article 17](#)), nous pouvons hausser les Frais jusqu'à 10 \$ à chaque année civile. S'il y a lieu, nous vous donnerons un avis écrit de ces

modifications au moins **30** jours avant leur entrée en vigueur, en utilisant un moyen raisonnable afin de porter cet avis à votre attention, par exemple en l'affichant à [bell.ca](http://bell.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.

**11. Qu'arrive-t-il si je souhaite refuser une modification que vous faites à ce Contrat?** Si vous souhaitez refuser une modification, votre recours consiste à annuler le Service modifié ou à résilier le Contrat (voir l'[article 57](#)).

**12. 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 auquel vous êtes abonné et les détails de votre forfait, vous pouvez ajouter ou retirer certains Services ou fonctionnalités. Vous devez vérifier les détails de votre forfait pour voir si des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Pour en savoir plus sur les Services ou les fonctionnalités qui vous sont offerts, y compris les frais applicables, communiquer avec nous. 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 nous. Nos coordonnées sont à l'[article 64](#). Pour en savoir plus sur la façon de modifier votre Programmation Télé, voir l'[article 43](#).

## 9-1-1

---

**13. Arrive-t-il que les Services, dont le 9-1-1, ne soient pas disponibles?** Oui. Les Services, 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 communication de tiers, les systèmes d'alarme télésurveillés (y compris certains surveillés par nous) ou les appareils de surveillance médicale qui utilisent les Services comme voie de communication peuvent également ne pas fonctionner durant les pannes de réseau.

De plus, les Services fournis au moyen de la fibre optique jusqu'à l'entreprise (« **Services FTTB** ») et les Services de téléphonie qui utilisent le protocole Internet pour la voix (« **Services VoIP** »), dont le Service 9-1-1, ne fonctionnent pas :

- (a) durant les pannes de courant s'il n'y a pas de pile de secours ou lorsque la pile de secours est épuisée;
- (b) si le matériel, y compris, le cas échéant, toute pile, utilisé avec les Services FTTB (l'**Équipement FTTB**) ou les Service VoIP (« **Équipement VoIP** ») a été modifié, endommagé ou relocalisé; ou
- (c) si l'Équipement FTTB ou VoIP est défaillant, n'est pas configuré correctement ou pendant un redémarrage ou une relance (spontané ou déclenché par vous) de l'Équipement FTTB ou VoIP.

Vous êtes responsable de l'alimentation en électricité nécessaire au fonctionnement des Services FTTB, dont le Service 9-1-1. Nous recommandons d'utiliser la fonctionnalité de la pile de secours dans l'éventualité d'une panne de courant. Si vous décidez d'utiliser la fonctionnalité de la pile de secours, vous êtes également responsable de fournir la première pile ainsi que toute pile de remplacement, sauf si nous vous avons fourni une pile à même notre Équipement. Une pile entièrement chargée fonctionnelle offre une durée limitée de disponibilité passive aux fins des Services FTTB ou VoIP applicables pendant une panne de courant. Vous pourriez être en mesure d'acheter une pile auprès de nous, qui constituera Votre équipement (voir l'[article 46](#)). Si vous avez des services ou de l'équipement de communications de tiers, un système d'alarme télésurveillé (y compris certains que nous surveillons) ou un appareil de surveillance médicale, veuillez noter que ces services, équipements, systèmes de sécurité ou appareils de surveillance pourraient ne pas fonctionner si vous n'utilisez pas la fonctionnalité de la pile de secours de votre Équipement FTTB ou VoIP.

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.

Vous êtes également responsable de l'entretien adéquat de l'Équipement FTTB ou VoIP, y compris surveiller la pile, s'assurer qu'elle demeure chargée et la remplacer, le cas échéant, et communiquer avec nous pour le service technique lorsque vous êtes invité à le faire ou au besoin, sauf indication contraire de notre part.

**Dans la mesure permise par les lois applicables, nous ne sommes pas responsable envers quiconque de toute incapacité d'accéder au Service 9-1-1 ou d'utiliser les Services FTTB ou VoIP ou l'Équipement FTTB, de toute interférence avec les services ou l'équipement de communications de tiers, les systèmes d'alarme télésurveillés (y compris le service de sécurité Bell Sécurité et Domotique) 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 selon cet article 13.**

**14. Est-ce que je peux accéder au Service 9-1-1 et composer le 9-1-1 avec les Services VoIP?** Cela dépend de l'endroit à partir duquel vous composez le 9-1-1 (« **Appel d'urgence** ») :

**(a) Appels d'urgence faits à partir de votre Adresse de service :** Lorsque quelqu'un compose le 9-1-1 à partir de Votre équipement (voir l'[article 45](#)) configuré pour le Service VoIP et connecté à l'Équipement VoIP situé à l'Adresse de service (voir l'[article 16](#)), l'Appel d'urgence sera traité de la même façon que les appels d'urgence composés à partir du service de téléphonie filaire traditionnelle, c'est-à-dire que l'Appel d'urgence et l'Adresse de service seront automatiquement acheminés au centre d'appels d'urgence le plus proche.

(b) Appels d'urgence faits en utilisant le service VoIP à partir de votre appareil sans fil mobile connecté au réseau sans fil mobile : Lorsque que quelqu'un compose le 9-1-1, l'Appel d'urgence est traité de la même façon que les appels d'urgence faits à partir d'un service téléphonique sans-fil c.-à-d. que l'Appel d'urgence et l'information sur l'emplacement sont automatiquement transmis au centre d'urgence le plus proche.

(c) Appels d'urgence faits à partir du Canada d'un autre endroit que l'Adresse de service ou à partir d'un appareil mobile qui n'est pas connecté à un réseau sans-fil mobile : Il existe d'importantes limites. L'Appel d'urgence et l'information sur l'emplacement ne sont pas acheminés automatiquement au centre d'appels d'urgence le plus proche. Vous devez informer quiconque utilise le Service VoIP de ces limites. C'est d'abord un téléphoniste tiers qui répondra à l'Appel d'urgence. La personne qui fait l'appel doit être prête à fournir l'information sur l'emplacement au téléphoniste qui acheminera ensuite l'Appel d'urgence au centre d'appels d'urgence approprié, en fonction de l'information fournie. Si l'appelant ne peut pas parler, il ou elle ne doit pas raccrocher. Nous mettons à votre disposition un portail dans lequel vous pouvez vérifier et mettre à jour votre emplacement. Cette information d'emplacement sera transmise au téléphoniste, qui acheminera ensuite l'Appel d'urgence en fonction de l'adresse dans le portail. C'est pour cette raison qu'il est crucial de maintenir à jour l'information de l'emplacement dans ce portail.

Vous devez toujours essayer de faire un appel d'urgence 9-1-1 via l'écran de composition de votre appareil mobile ou depuis une ligne terrestre. Si vous passez un appel 9-1-1 à l'aide du Service VOIP depuis un appareil mobile à un endroit où la puissance du signal est faible et où le signal Wi-Fi est puissant, désactivez votre connexion sans fil pour vous assurer que l'appel est envoyé via Wi-Fi. Si la connexion mobile n'est pas désactivée, votre appareil pourrait continuer à rechercher un réseau mobile, ce qui empêchera votre appel 9-1-1 d'être acheminé.

**(d) Appels d'urgence faits à partir de l'extérieur du Canada :** Veuillez utiliser un autre service de téléphone. Il est possible qu'un téléphoniste réponde à l'appel, mais il sera incapable de l'acheminer au centre d'appels d'urgence approprié.

**15. Qu'en est-il des appels 9-1-1 effectués à l'aide de systèmes téléphoniques multilignes?** Le CRTC a publié des pratiques exemplaires pour s'assurer que les appels 9-1-1 faits à l'aide de systèmes téléphoniques multilignes sont acheminés au centre d'appels 9-1-1 approprié avec les bons renseignements sur l'emplacement de l'appelant afin de diriger les services d'urgence. Pour en savoir plus, consultez le site <https://crtc.gc.ca/fra/phone/911/multi.htm>.

## Vos renseignements

---

**16. Comment puis-je m'assurer que vous disposez des coordonnées exactes pour mon compte?** Vous êtes responsable de maintenir à jour les coordonnées et les renseignements relatifs au paiement que vous nous donnez y compris votre nom, le nom de votre entreprise et le nom des utilisateurs autorisés, votre adresse postale, votre adresse électronique, votre numéro de téléphone, l'information de votre carte de crédit ou compte bancaire et l'adresse de l'entreprise où les Services sont fournis (« **Adresse de service** »). Si ce Contrat est résilié, vous devez nous donner les renseignements relatifs au réacheminement des factures finales ou de la correspondance si vos nouvelles coordonnées sont différentes de celles que nous détenons.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.

## Durée et renouvellement

---

**17. Quelle est la durée de mon Contrat pour mes Services?** Il n'y a pas de durée établie, sauf si vous acceptez que la durée du contrat est de plus de 1 mois (par exemple, 12 mois) (une « **Durée fixe** ») quant à un Service donné. La Durée fixe, à son expiration, est automatiquement renouvelée pour la même période que celle acceptée initialement, sous réserve des tarifs et des modalités de service alors en vigueur. Nous vous aviserons du renouvellement de la Durée fixe sur votre facture, par courriel ou par tout autre moyen raisonnable. Si, moins de 6 mois avant la fin de la Durée fixe, vous ajoutez de nouveaux Services, tous vos Services (préexistants et nouveaux) peuvent être alors assujettis à une nouvelle Durée fixe commune, de même qu'aux tarifs et modalités de service alors en vigueur.

## Frais, facturation et paiement

---

**18. Comment me facturez-vous pour les Services?** Nous vous facturons chaque mois. Les frais récurrents sont facturés à l'avance. Les frais uniques sont portés à votre compte au moment de la commande ou de l'utilisation, sauf indication contraire. À la résiliation, les Frais pour les Services sont 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 Forfaits sports sont assujetties à des règles particulières de facturation et de résiliation (voir les **articles 44 et 39**). Vous pouvez également être en mesure d'acheter certains services individuels à la carte qui ne sont pas compris dans l'abonnement aux Services (par exemple, programmation à la carte, services sur demande (voir l'**article 37**) et appels interurbains). Les services à la carte sont facturés aux tarifs en vigueur au moment de leur achat ou 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 [bell.ca](http://bell.ca), dans le flux des achats à l'écran, à l'**Annexe A** ou en communiquant avec nous (nos coordonnées sont à l'**article 64**), et pourraient changer au fil du temps, sans préavis dans certains cas. Vous devez payer tous les frais exigibles pour les Services, qu'ils soient récurrents ou ponctuels (« **Frais** »), et les taxes, dans les **30** jours suivant la date de la facture ou la date indiquée quand vous avez commandé le Service (l'une ou l'autre date, la « **Date d'échéance** »). Si nous ne recevons pas le paiement dans les **30** jours suivant la Date d'échéance, nous vous facturerons des intérêts sur le solde exigible, à compter de la date de la facture, au taux d'intérêt indiqué à l'**Annexe A**, calculé et composé mensuellement à compter de la Date d'échéance (« **Supplément de retard** »). Si votre paiement n'est toujours pas reçu dans les **60** jours de la Date d'échéance, nous pouvons cesser de vous fournir les Services, et vous ne pourrez pas accéder au contenu stocké dans le cadre des Services, par exemple des pages Web, fichiers et courriels. Ce contenu sera archivé pendant une période allant jusqu'à **30** jours (c.-à-d. jusqu'à **90** jours à partir de la Date d'échéance). Si vous n'avez toujours pas payé votre facture à la fin de la période d'archivage, nous pouvons détruire votre contenu. Des Frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour rétablir l'accès au contenu après qu'il ait été archivé. Nous ne sommes pas responsable des erreurs, pertes d'information ou autres incidents qui peuvent survenir durant la période d'archivage ou après que le contenu ait été rétabli. Nous pouvons 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?** Les modes de paiement acceptables, qui pourraient changer sans préavis, peuvent figurer sur votre facture. Vous pouvez également vous inscrire au programme de paiements préautorisés. Si vous nous fournissez les informations d'une carte de crédit ou un compte bancaire (ou autre méthode de paiement préautorisé) pour vos paiements mensuels, vous nous autorisez à imputer à votre carte de crédit ou à porter au débit de votre compte tous les Frais impayés, les 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 58**) applicables, et ceci constitue notre autorisation valable et suffisante 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 nous aviser 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 nous concluons, après notre enquête, que les Frais sont exacts et que la contestation n'est pas fondée. Vous devez payer la partie non contestée des Frais dans les **30** jours suivant la Date d'échéance 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 rabais ou promotions?** Nous appliquons les rabais, incitatifs ou promotions (y compris des rabais ou crédits promotionnels ou multiservice) à votre compte tant que : **(a)** nous maintenons ces rabais, incitatifs ou promotions, et **(b)** vous répondez aux conditions d'admissibilité. Nous pouvons modifier les rabais, incitatifs ou promotions et les conditions d'admissibilité en tout temps. Avant d'apporter des modifications à vos Services (y compris la Programmation (selon la définition donnée à l'**article 37**) ou les fonctionnalités), 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 ne s'appliquent pas à des périodes de facturation partielles (ainsi, par exemple, si un Service est annulé au milieu d'une période de facturation, vous ne bénéficiez pas du prix promotionnel pour cette période de facturation partielle).

**22. Quels frais supplémentaires peuvent s'appliquer à ma facture?** Nous pouvons facturer des Frais supplémentaires pour compenser les frais administratifs ou environnementaux, ou encore les frais de traitement ou de service liés à votre compte (par exemple, les Frais engagés pour le recouvrement de sommes impayées ou de paiements retournés, ou pour une suspension, un débranchement ou la réactivation des Services). Ces frais sont indiqués à [bell.ca](http://bell.ca), à l'**Annexe A**, ou vous pouvez communiquer avec nous (nos coordonnées sont à l'**article 64**) et peuvent changer au fil du temps.

**23. Suis-je responsable des frais d'utilisation qui dépassent les limites de mon forfait?** Oui. Nous vous facturerons toute utilisation dépassant les limites s'appliquant au Service auquel vous êtes abonné, aux tarifs indiqués dans votre Contrat ou publiés sur [bell.ca](http://bell.ca). Vous avez la responsabilité de surveiller et de gérer votre activité mensuelle et de vous assurer que votre utilisation demeure appropriée, compte tenu de votre forfait de Service. En plus de votre utilisation, certains Équipements (voir l'**article 46**) et les logiciels y étant associés qui sont utilisés avec les Services peuvent, automatiquement et sans avis, engendrer une utilisation des Services. Cette utilisation peut inclure la transmission de données requises pour la gestion des Services ou de l'Équipement. Vous êtes responsable de tous les frais d'utilisation, qu'ils soient le résultat de votre activité ou engendrés automatiquement.

**24. Que se passe-t-il si j'ai des paiements en retard dans un autre compte de Bell?** Si vous avez un autre compte avec une compagnie de Bell qui est en souffrance, nous pouvons vous facturer ou percevoir toute somme due à ces compagnies ou opérer compensation à l'égard de telles sommes. Nous pouvons également refuser de vous fournir des Services si vous ne payez pas les sommes dues à ces compagnies. Les « **Compagnies de Bell** » incluent : Bell Canada et les marques qu'elle opère (Bell Maison intelligente, Bell Aliant, Bell Aliant Maison intelligente, Bell MTS, Bell MTS Maison intelligente, DMTS, KMTS, Ontera, Virgin Mobile Canada), Bell Média inc., Bell Mobilité inc. et les marques qu'elle opère (Lucky Mobile, Solo Mobile et Virgin Mobile), Bell Télé Satellite opérée par Bell ExpressVu SEC, et d'autres affiliées et les marques qu'elles opèrent (Cablevision du Nord de Québec, Groupe Maskatel, NorthernTel LP et Télébec SEC).

## Utilisation responsable des Services

---

**25. Comment Bell assure l'accès équitable au réseau, le fonctionnement efficace et l'utilisation responsable des Services?** Nous nous efforçons d'assurer l'accès équitable au réseau pour tous les utilisateurs ainsi que le fonctionnement continu efficace des Services. Les méthodes que nous utilisons pour gérer les ressources du réseau comprennent : **(a)** la priorisation ou la dépriorisation des accès au réseau; et **(b)** des pratiques de gestion du trafic Internet, comme l'attribution de bandes passantes (ce qui peut avoir une incidence sur la vitesse), des filtres contre les pourriels et le contenu malveillant ou illicite, des mécanismes antivirus ou d'autres mesures de protection de l'intégrité du réseau (comme le blocage de votre trafic ou d'autre trafic en 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, visitez [bell.ca/PGTI](http://bell.ca/PGTI). En outre, nous appliquons les règles de la « **Politique d'utilisation responsable** » prévues à l'**Annexe B**. Lorsque vous utilisez les Services, vous devez respecter la Politique d'utilisation responsable et toutes les lois applicables. Nous avons le droit (mais non l'obligation) de surveiller les Services (par voie électronique ou autre), y compris votre utilisation des Services et l'emplacement de tout Équipement (voir l'**article 45**) qui reçoivent les Services. Nous pouvons vous demander, à l'occasion, de brancher l'Équipement à un réseau spécifique pour que nous puissions vérifier son emplacement et vous devez le faire immédiatement. Nous pouvons surveiller tout contenu, l'utilisation de la Programmation (voir l'**article 37**) ou votre utilisation de nos réseaux, y compris sur la consommation de bande passante et ses répercussions sur le fonctionnement et l'efficacité du réseau et des Services, ou faire enquête à cet égard. Nous pouvons communiquer les renseignements nécessaires pour satisfaire à toute loi, réglementation, demande gouvernementale ou autre demande légitime de toute autorité compétente applicable, ou selon ce qui est nécessaire pour exploiter et optimiser les Services 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.

**26. Comment puis-je aider à protéger mon compte?** Vous êtes responsable de protéger vos comptes et mots de passe et de toute utilisation de votre compte, des Services et de Notre Équipement 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 45**) contre le vol, toute utilisation non autorisée et la corruption. Nous pouvons vous demander de créer des mots de passe ou des clés de chiffrement pour l'utilisation de certains Services. Si vous perdez ces mots de passe ou ces clés, votre contenu pourrait être perdu et il se pourrait que nous ne soyons pas en mesure de le récupérer. Vous êtes responsable de sauvegarder et de protéger vos données, y compris vos courriels et votre messagerie vocale. Nous pouvons effacer vos données si les Services prennent fin, ou si vous n'y accédez pas pendant un certain temps (tel que nous le déterminons). Si vous avez des préoccupations au sujet de personnes non autorisées qui commandent des Services 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 qui vous préoccupe.

**27. De quoi suis-je responsable si mon compte est compromis?** Vous devez nous aviser immédiatement si vous soupçonnez une utilisation non autorisée des Services ou si Notre Équipement 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). Il vous est interdit 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 autrement que sur les lieux de votre entreprise à votre Adresse de service.

## Services

---

**28. Dois-je faire quoi que ce soit pour vous aider à me fournir les Services?** Lorsque cela est requis, vous devez : **(a)** nous nommer comme votre mandataire uniquement pour vous assurer que nous puissions vous fournir les Services demandés, y compris (au besoin) annuler les services auprès de vos fournisseurs de services actuels et s'assurer de nous donner le droit d'accéder au câblage intérieur à votre Adresse de service et de l'utiliser; et **(b)** nous fournir (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. Nous ne sommes pas responsable de l'état ou de la condition du câblage existant ou de Votre équipement (voir l'**article 45**) et peut exiger des réparations ou des modifications afin d'installer les Services. Nous, ou nos fournisseur tiers, pouvons exiger que vous installiez un logiciel sur Votre équipement. En ce faisant, le droit qui vous est octroyé est limité à une licence non exclusive pour utiliser ce logiciel pour votre propre utilisation, sur Votre équipement, pendant que vous êtes abonné au Service applicable.

**29. Que dois-je faire si j'éprouve des problèmes techniques avec les Services?** Nous vous prions de communiquer avec notre soutien technique. Lorsque nous vous fournissons un soutien technique, vous acceptez que nous (y compris les tiers fournisseurs de services qui peuvent être situés à l'extérieur du Canada) puissions 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 de notre soutien technique sont à l'**article 64**.

**30. Y a-t-il des circonstances où vous ne seriez pas en mesure de me fournir les Services que j'ai commandés?** Malheureusement, oui. Les vérifications que nous effectuons 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 45**), 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 nous n'exerçons aucun contrôle. Nous avons le droit d'offrir le Service (y compris Notre Équipement) que nous estimons le mieux adapté à vos circonstances particulières. Il peut arriver, à l'occasion, que certains Services ne soient pas disponibles ou offerts et nous pouvons annuler certains services conformément à l'**article 61**. Il se peut que nous ne soyons pas en mesure de vous fournir un Service (y compris certains de Nos Équipements) à tout moment avant, pendant ou après l'installation, ou encore nous pouvons refuser de vous fournir le Service si, en le faisant, nous devons 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).

**31. Suis-je propriétaire des numéros ou identificateurs que vous m'attribuez?** Non. Il arrive que nous ayons à vous fournir ou attribuer 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'acquérez aucun droit à l'égard d'un numéro ou d'un identificateur qui vous a été attribué. Nous pouvons modifier, retirer ou réattribuer tout numéro, toute adresse de courriel ou tout autre identificateur.

**32. Qu'arrive-t-il si les Services exigent que je fournisse un nom de domaine?** Vous devez soit fournir votre propre nom de domaine, soit, par l'intermédiaire d'un Service que nous offrons, faire enregistrer ou renouveler votre nom de domaine, sous réserve de disponibilité et des Frais applicables. Dans les deux cas, vous êtes responsable de maintenir le nom de domaine actif auprès du tiers registraire applicable (par exemple l'ACEI pour le domaine de niveau supérieur .ca). Si nous enregistrons ou renouvelons un nom de domaine pour vous, nous sommes indépendant des registraires tiers et agissons seulement comme revendeur de ce tiers. Par conséquent, vous devez accepter les conditions stipulées par le tiers registraire et consentez à la divulgation publique de l'information WHOIS. Nous ne sommes pas responsable des actes ou décisions du tiers registraire. Les Frais applicables ne sont pas remboursables.

**33. Suis-je propriétaire du site Web que vous créez dans le cadre des Services de conception de site Web?** Quand vous commandez des Services au cours desquels nous créons pour vous un site Web qui peut être conçu de façon personnalisée ou basé sur un de nos modèles, avec le contenu que vous nous fournissez et selon vos spécifications. Vous demeurez propriétaire du contenu que vous nous fournissez. Cependant, tous les droits reliés aux autres éléments du site Web (par exemple, le modèle, le logiciel, le matériel, la documentation et le site Web lui-même, qu'ils soient créés par nous ou un tiers fournisseur) demeurent la propriété du tiers fournisseur de services ou la nôtre. Nous, ou notre tiers fournisseur, vous octroient uniquement une licence qui vous permet d'utiliser le site Web ainsi créé pour votre propre usage, avec nos Services d'hébergement. Cette licence est perpétuelle, non exclusive et vous ne pouvez la transférer à personne d'autre. Il vous est interdit de reproduire, modifier ou désosser le site Web ainsi créé, ou d'en tirer des œuvres dérivées (par exemple dans du matériel imprimé ou des marques de commerce).

**34. Comment puis-je transférer les Services (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 ou de Bell.

**(a) Transferts à Bell.** Nous demanderons à votre fournisseur de services actuel de faire un « transfert entrant » de votre numéro de téléphone existant ou le transfert de services existants à condition que : **(i)** vous confirmiez que vous avez le droit de faire cette demande; **(ii)** vous nous autorisiez à partager avec votre fournisseur de services actuel vos renseignements relatifs à toute demande de transfert (lesquels peuvent comprendre des renseignements personnels); et **(iii)** vous remplissiez 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.** À votre demande ou à la demande de votre nouveau fournisseur de services, nous effectuerons 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 sont toujours actifs, lorsque vos Services applicables prendront fin. Vous êtes responsable de l'ensemble des Frais et des taxes associés au transfert, y compris les Frais de résiliation applicables (voir l'**article 58**).

Nous ne sommes pas responsable d'aucune interruption, perturbation, débranchement de tout service ou de toute perte de promotion pouvant découler d'une demande de transfert. Avant que votre nouveau fournisseur de service n'annule un Service en votre nom, vous êtes responsable d'évaluer l'incidence d'une telle annulation sur votre admissibilité à tout rabais ou à toute promotion associés à tout autre Service. Une demande de transfert n'inclut pas le transfert de quelque service connexe que ce soit (y compris les messages vocaux) ou de Notre Équipement.

**35. Suis-je responsable du contenu que je fournis dans le cadre des Services?** Nous supposons que vous êtes propriétaire du contenu que vous affichez, téléchargez, stockez, transmettez ou communiquez à autrui en utilisant les Services, 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. Nous ne sommes pas responsable de l'utilisation ou de la distribution non autorisée de ce contenu (y compris le contenu de tiers).

**36. Est-ce que vous pouvez utiliser mon contenu?** Pour vous fournir les Services, il peut arriver que nous ayons 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, vous renoncez à vos droits moraux et vous nous autorisez à exécuter ces activités relativement à votre contenu partout dans le monde, seulement dans la mesure où nous en avons besoin pour vous fournir les Services. Vous reconnaissiez que nous pouvons enregistrer votre contenu afin que vous puissiez accéder à ce contenu, mais que si vous n'accédez pas à ce contenu pendant un certain temps (tel que nous le déterminons), ou si le Service applicable prend fin, nous pouvons supprimer ce contenu sans vous donner de préavis.

**37. Quel contenu fournissez-vous?** Nous fournissons du contenu à même certains Services, dont les forfaits et abonnements de programmation, des services de programmation à la carte payante et sur demande, des services interactifs, des applications et tout autre Service connexe (« **Programmation** »). Certaines Programmations, 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.

**38. 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 nous est impossible de vous fournir la Programmation à la carte ou sur demande que vous avez commandée, à votre demande, nous porterons à votre crédit le montant correspondant. Dans la mesure permise par les lois applicables, nous déclinons 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 Programmations 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 au Service Télé afin d'accéder à la Programmation à la carte ou sur demande. La Programmation sur demande sur la Télé Satellite peut être assujettie à des frais d'utilisation de données.

**39. Quelles sont les règles pour les forfaits sports?** Lorsque vous vous abonnez à la Programmation forfaits sports (« **Forfaits sports** »), votre abonnement se poursuit de saison en saison au tarif alors en vigueur, qui peut être facturé en plusieurs versements. Vous serez avisé de la date limite de résiliation pré-saison avant le début de la saison, afin de vous permettre de 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 remboursement n'est offert après la date limite de résiliation pré-saison.

**40. La Programmation à laquelle je m'abonne est-elle toujours disponible?** Toute la Programmation est fournie « sous réserve de disponibilité » et peut être modifiée. Certaines Programmations, dont les événements sportifs, peuvent ne pas être diffusées dans votre région (aussi appelée période de black-out), 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 notre volonté (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 est à notre entière appréciation. Nous n'accorderons pas de remboursement ou de crédit correspondant à toute période de black-out.

**41. Puis-je présenter la Programmation n'importe à n'importe qui et n'importe où?** Le droit que nous vous donnons de recevoir et de visionner la Programmation ne s'applique qu'à votre entreprise et à celui de toute personne sur les lieux de votre entreprise, que vous avez désignés comme votre Adresse de service et ce, sans frais. Sauf tel que nous l'autorisons, pour le visionnement sur les lieux de votre entreprise, 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 Adresse de service. Votre Adresse de service ne peut être un lieu de divertissement ou de sports comme un théâtre, un cinéma ou une aréna. Vous ne pouvez pas utiliser de façon simultanée, sur le même compte, de multiples récepteurs actifs à des emplacements différents. Vous ne pouvez pas 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 autrement que sur les lieux de votre entreprise à votre Adresse de service.

**42. Est-ce que je peux rediffuser ou copier la Programmation à laquelle je suis abonné?** Non. Vous ne pouvez pas 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 nous fournissons.

**43. Puis-je modifier 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 communiquant avec le Service à la clientèle (nos coordonnées sont à l'[article 64](#)).

**44. 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 et, si c'est le cas, nous vous en informerons. Nous désactiverons cette Programmation à compter de la date du prochain cycle de facturation, suivant la réception de votre demande. Aucun crédit ni remboursement ne sera payable quant à cette résiliation ou ce déclassement de Programmation. Les Forfaits sports sont assujettis à des règles de résiliation particulières (voir l'[article 39](#)).

## Équipement

**45. Qui est responsable de l'Équipement dont j'ai besoin pour utiliser les Services?** Vous êtes responsable de l'équipement, des appareils et des systèmes dont vous êtes propriétaire, par exemple, votre ordinateur, votre télévision, votre lecteur de diffusion en continu (streaming) (« **Votre équipement** »), et de n'importe lequel de Nos Équipements 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 Notre Équipement et le maintenir en bon état de fonctionnement, suivant les recommandations du fabricant (« **Bon état** »). Nous pouvons remplacer, mettre à niveau ou modifier Notre Équipement requis pour l'utilisation des Services, migrer vos Services vers d'autres réseaux ou plateformes, ou changer de fournisseurs. Vous devez vous assurer que Votre équipement satisfait, en tout temps, aux exigences minimales (visitez [bell.ca/exigminreq](http://bell.ca/exigminreq)) pour utiliser les Services et qu'il est compatible avec Notre Équipement.

**46. Comment l'Équipement est-il installé?** Notre Équipement doit être installé et activé par nous, à l'Adresse de service, sauf si nous offrons une option d'autoinstallation (l'autoinstallation peut être offerte aussi pour d'autre Équipement). Si vous choisissez l'option d'autoinstallation, vous êtes responsable et assumez tous les risques liés à l'installation et à l'utilisation, y compris tout manquement à toute recommandation quant à la configuration et l'utilisation de l'Équipement. L'installation de l'Équipement peut être assujettie à des frais d'installation ou d'activation. Si vous manquez votre rendez-vous d'installation, nous pouvons, selon notre appréciation, vous facturer des frais de rendez-vous manqué représentant une estimation des dommages que nous avons subis en conséquence.

**47. Qu'arrive-t-il si l'Équipement devient désuet?** Nous pouvons modifier les exigences minimales relatives à l'Équipement, et il se peut que vous deviez mettre l'Équipement à jour ou le remplacer. Sinon, l'Équipement pourrait ne pas être adéquat pour accéder aux Services ou les utiliser et votre seul recours est de résilier les Services concernés. Nous ne pouvons garantir que les Services soient compatibles avec toutes les configurations de système.

**48. Est-ce que vous fournissez des mises à jour logicielles?** Vous acceptez que nous puissions installer, modifier ou retirer nos logiciels (ou ceux des autres) sur Votre équipement, dans la mesure où ces téléchargements sont raisonnablement nécessaires pour maintenir le bon fonctionnement continu des Services. Par exemple, sans autre avis, nous pouvons 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. Ces installations, modifications, mises à jour ou retraits peuvent être requis afin que vous puissiez continuer à recevoir les Services.

**49. Puis-je déplacer l'Équipement une fois qu'il est installé?** Sauf indication contraire de notre part, 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. N'oubliez pas que des Frais supplémentaires peuvent s'appliquer en cas de réparation ou restauration, à moins d'indication contraire de notre part.

**50. Quelles sont mes options en ce qui concerne l'Équipement?** Vous pourriez être en mesure d'acheter, auprès de nous, l'équipement qui est nécessaire afin de recevoir les Services (par exemple, les récepteurs de télévision). Vous pourriez également être en mesure de louer Notre Équipement nécessaire pour recevoir les Services. Notre Équipement demeure notre propriété, sauf si vous exercez l'option d'acheter Notre Équipement. Nous pouvons, selon notre appréciation et à tout moment, remplacer toute partie de Notre Équipement par de l'Équipement neuf ou remis à neuf, offrant des fonctionnalités comparables. Notez que les cartes à puce demeurent toujours notre propriété, même si vous avez acheté les récepteurs Télé Satellite. Les garanties limitées dans les manuels de l'utilisateur de Notre Équipement ne s'appliquent pas à l'équipement qui est loué.

**(a) Qu'arrive-t-il si l'Équipement est perdu, volé ou endommagé?** Si vous louez notre Équipement, vous assumez le risque de perte, de vol ou de dommages à la première des éventualités suivantes : **(i)** votre prise de possession de Notre Équipement; ou **(ii)** la fin de l'installation de Notre Équipement. Vous êtes responsable du remplacement de Notre Équipement, à vos frais, et des Frais engagés suite à la perte, le vol ou la destruction de Notre Équipement ou de dommage à celui-ci. Dans la mesure permise par les lois applicables, nous pouvons, selon notre appréciation, entrer sur votre propriété et inspecter, maintenir, réparer, déplacer ou remplacer Notre Équipement, au besoin.

**(b) Quand dois-je retourner l'Équipement?** Vous devez suivre nos instructions quant au retour de Notre Équipement, 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 applicable ou de ce Contrat (par vous ou par nous); ou **(ii)** notre demande.

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

**(d) Qu'arrive-t-il à l'Équipement lorsqu'il n'est plus utile?** En cas de résiliation, ou à la fin de la vie utile prévue de Notre Équipement (tel que nous le déterminons), nous pouvons : **(i)** nous rendre à votre Adresse de service pour enlever Notre Équipement (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 nous permettre d'accéder à votre Adresse de service afin de désinstaller et enlever Notre Équipement; **(ii)** abandonner et laisser Notre Équipement (en totalité ou en partie) à votre Adresse de service; ou **(iii)** demander à ce que vous retourniez Notre Équipement selon la procédure décrite ci-dessus.

## Garanties et notre responsabilité

**51. Existe-t-il des garanties sur les Services?** Dans la mesure permise par les lois applicables, nous ne donnons aucune garantie, ne faisons aucune représentation ou déclaration et n'imposons aucune condition de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, y compris l'adaptation à un usage particulier, la valeur marchande, le titre de propriété ou l'absence de contrefaçon, quant aux Services. Nous n'assumons aucune responsabilité pour toute réclamation, dommage, perte ou dépense attribuable ou autrement relié à la non-disponibilité de tout Service (y compris toute panne), même si cette non-disponibilité se produit après l'installation des Services.

**52. Y a-t-il des crédits en cas de panne de service?** Tout crédit ou remboursement en raison de non-disponibilité ou panne de service est à notre entière appréciation.

**53. Y a-t-il des garanties sur l'Équipement acheté?** Dans la mesure permise par les lois applicables, sauf si nous vous en avisons à l'effet contraire par écrit, nous ne donnons aucune garantie, ne faisons aucune représentation ou déclaration et n'imposons aucune condition de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, y compris l'adaptation à un usage particulier, la valeur marchande, le titre de propriété, l'absence de contrefaçon et nous excluons l'application de toute garantie légale, quant à l'Équipement que vous achetez ou avez acquis de toute autre manière le titre ou les droits de propriété auprès de nous. Votre Équipement peut comprendre une garantie du fabricant. Veuillez examiner toute garantie du fabricant pour connaître quelle protection est offerte et sa durée. Vérifiez la documentation fournie avec Votre Équipement afin de connaître toute garantie applicable.

**54. De quelle façon Bell limite sa responsabilité?** Dans la mesure permise par les lois applicables, notre responsabilité en matière de négligence, rupture de contrat, délit ou autres causes 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 \$ ou du montant des frais de service payables durant une panne de service. Sous réserve du paiement ci-dessus, et dans la mesure permise par les lois applicables, nous ne sommes pas responsable envers quiconque des dommages, qu'ils soient directs, indirects, accessoires, immatériels, économiques, exemplaires ou punitifs.

**55. Existe-t-il des circonstances où Bell n'est aucunement responsable?** En plus des circonstances décrites ailleurs dans ce Contrat à l'égard desquelles nous avons déjà déclaré n'avoir aucune responsabilité en ce qui concerne les réclamations, les pertes, les dommages ou les dépenses, dans la mesure permise par les lois applicables, nous ne sommes pas responsable de toute réclamation pour les pertes, les dommages ou les dépenses quant à : **(a)** notre entrée sur votre propriété pour inspecter, maintenir, réparer, déplacer ou remplacer Notre Équipement; **(b)** tout rendez-vous manqué, y compris d'installation, pour des Services; **(c)** la désinstallation ou l'enlèvement de Notre Équipement; ou **(d)** la distribution de contenu par vous ou par des tiers. Plus généralement, dans la mesure permise par les lois applicables, nous ne sommes pas responsable du défaut de respecter nos obligations pour des causes indépendantes de notre volonté, y compris tout arrêt ou conflit de travail, toute grève (y compris une grève touchant les Compagnies de Bell), pandémie, guerre, acte de terrorisme, insurrection civile, toute loi, ordonnance, directive ou tout règlement du gouvernement, défaillance du réseau électrique, tout acte ou omission illicite, votre défaut de vous conformer à ce Contrat, tout acte ou omission d'un tiers, tel qu'un opérateur de télécommunications dont le réseau est utilisé pour établir la connexion à un endroit que nous ne servons pas directement, actes de la nature et tout autre cas de force majeure.

**56. Ces modalités sur votre responsabilité s'appliquent-ils à des tiers?** Certains éléments des Services (y compris les logiciels) peuvent vous être fournis par nos tiers fournisseurs. Ces tiers fournisseurs sont des bénéficiaires visés par le présent Contrat et, par conséquent, le Contrat, y compris la présente section sur notre responsabilité, s'applique également à eux.

## Résiliation et suspension des Services

**57. Comment puis-je résilier mes Services?** Nous serons désolés de vous voir quitter, mais si vous devez le faire, vous pouvez communiquer avec nous 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 Forfaits sports). Nos coordonnées sont à l'[article 64](#).

**58. Quels frais dois-je acquitter quand mes Services 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 qui vous ont été fournis jusqu'à la dernière journée de service. Comme indiqué plus haut, une durée minimale d'abonnement peut s'appliquer à certaines Programmations, et les Forfaits sports sont assujettis à des règles de résiliation particulières. De plus, dans la mesure permise par les lois applicables, si vous résiliez un Service assujetti à une Durée fixe avant l'expiration de celle-ci, ou si nous résiliions pour un motif valable votre Service assujetti à une Durée fixe, alors vous devez payer les Frais de résiliation applicables à ce Service, indiqués 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 que nous subissons, en raison de votre résiliation anticipée des Services.

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

**60. Est-ce que mes Services peuvent être résiliés ou suspendus?** Oui, en tout temps, nous pouvons, sans préavis et pour un motif valable, suspendre ou résilier, en totalité ou en partie, les Services (notamment en bloquant les numéros ou les indicatifs régionaux ou en désactivant votre accès à la Programmation), ou désactiver Notre Équipement. 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 conformément à ce Contrat, vous accusez un retard dans le paiement de montants reportés en vertu de toute entente de paiement avec nous, vous avez des sommes antérieures exigibles et impayées qui nous sont dues ou à une Compagnie de Bell mentionnée à l'[article 24](#) (voir l'[article 20](#) si vous contestez des Frais qui sont en souffrance); ou **(ii)** vous (ou tout utilisateur, autorisé ou non) ne vous conformez pas à la Politique d'utilisation responsable; ou

**(b)** vous utilisez des Services d'une manière incompatible avec votre profil d'utilisation courant.

Pour toute mesure entreprise en vertu de cet **article 60**, nous respecterons le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt, le cas échéant.

**61. Est-ce qu'on peut mettre fin à mes Services ou à mon Contrat?** Oui. Dans la mesure permise par les lois applicables, nous pouvons mettre fin à tout Service ou résilier ce Contrat, en vous donnant un préavis écrit d'au moins **30** jours, notamment si nous cessons d'offrir un Service auquel vous êtes abonné.

**62. Dois-je toujours payer si mes Services sont suspendus?** Oui. Vous êtes responsable du paiement des Services (y compris Notre Équipement) 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, nous pouvons mettre fin à vos Services et reprendre possession de Notre Équipement. Si vous désirez reprendre votre abonnement au Service, 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 ou de ce Contrat.

**63. Est-ce qu'une partie de ce Contrat peut continuer de s'appliquer après la résiliation des Services?** 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 applicable ou du Contrat. Sans s'y limiter, les articles suivants en font partie : **l'article 16 (Vos renseignements), les articles 18 à 24 (Frais, facturation et paiement), les articles 45, 50 (Équipement), les articles 51 à 55 (Garanties et notre responsabilité), cet article 63 et le dernier paragraphe de l'article 13.**

## **Pour en savoir plus/Communiquer avec nous**

**64. Comment puis-je communiquer avec le Service à la clientèle?** Si vous avez quelque question ou préoccupation que ce soit au sujet des Services ou de votre Contrat, nous serons heureux de vous aider. Les coordonnées sont fournies ci-dessous. Veuillez noter que les Services Internet, Téléphonie, Télé Fibe et Alt Télé sont fournis par (et votre Contrat est avec) Bell Canada; le Service Télé Satellite est fourni par (et votre Contrat est avec) Bell ExpressVu SEC.

Coordinnées	Soutien technique
<b>Par téléphone (Internet, Téléphonie, Télé Fibe, Télé Satellite) :</b> Du Québec ou de l'Ontario : 310 BELL (2355)  D'ailleurs : 1 866 310-BELL (2355)	<b>Par téléphone (Internet, Téléphonie, Télé Fibe, Télé Satellite) :</b> Du Québec ou de l'Ontario : 310 BELL (2355)  D'ailleurs : 1 866 310-BELL (2355)
<b>Clavardage en ligne :</b> <a href="http://bell.ca">bell.ca</a>	
Pour plus d'information sur la façon de soumettre les plaintes à un niveau supérieur, visiter : <a href="http://bell.ca/icipouraideraffaires">bell.ca/icipouraideraffaires</a>	

**65. Fournissez-vous des outils afin d'aider à gérer mes factures?** Oui. Avec Libre-service Affaires ([bell.ca/libreserviceaffaires](http://bell.ca/libreserviceaffaires)), nous fournissons des outils vous permettant de voir . Rendez-vous sur Libre-service Affaires ([bell.ca/libreserviceaffaires](http://bell.ca/libreserviceaffaires)) afin de configurer votre profil. En appelant au 310-BELL, le menu libre service offre certains fonctionnalités quant à la facture.

**66. Qu'arrive-t-il si j'ai une plainte non résolue?** Si vous avez une plainte que nous n'avons pas été en mesure de 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 : [plaintes@ccts-cprst.ca](mailto:plaintes@ccts-cprst.ca). Site Web : [ccts-cprst.ca](http://ccts-cprst.ca).

## ANNEXE A : FRAIS

En plus des Frais prévus dans les détails de votre service ou à [bell.ca](http://bell.ca), dans la mesure permise par les lois applicables, vous pouvez être assujetti à certains des Frais de compte ou de service suivants. Tous les Frais peuvent être modifiés suivant le Contrat. Tous les Frais sont assujettis aux taxes applicables, et, à moins d'indication contraire, s'appliquent par événement. Des Frais supplémentaires autres que ceux indiqués ci-dessous peuvent s'appliquer, selon le Service commandé et votre Adresse de service. Dans un tel cas, nous vous aviserons avant qu'ils ne soient portés à votre compte. Les Frais peuvent être moindres dans certains endroits, cas, ou lorsque la loi l'exige.

FRAIS DE COMPTE	MONTANT**
Supplément de retard	<b>2,91 %/mois or 41,09 %/année</b>
Insuffisance de fonds / paiement retourné / refus de prélèvement automatique*	<b>30,00 \$</b>
Paiement fait à l'aide d'un représentant du Service à la clientèle	<b>2,00 \$</b>

FRAIS DE SERVICE	MONTANT**
<b>Téléphonie</b>	
Frais de résiliation anticipée par ligne*	<b>50 % du tarif mensuel avant les crédits jusqu'à 25,00 \$/mois X nombre de mois restant de la Durée fixe; max. 500,00 \$</b>
<b>Internet</b>	
Frais de résiliation par accès*	<b>50 % du tarif mensuel avant les crédits jusqu'à 25,00 \$/mois X nombre de mois restant de la Durée fixe; max. 500,00 \$</b>
<b>Web</b>	
Frais de résiliation – Conception de site Web (Durée fixe de 1 an)*	Tarif mensuel X nombre de mois restant de la Durée fixe
Frais de résiliation – Hébergement (dans les 90 jours de l'abonnement)*	Frais d'enregistrement du nom de domaine
Frais de résiliation – Hébergement (Durée fixe de 1 an, après 6 mois)*	Tarif mensuel X nombre de mois restant de la Durée fixe
Frais de résiliation – Commerce électronique (dans les 90 jours de l'abonnement)*	<b>99,00 \$</b>
<b>Télé</b>	
Frais de résiliation par accès*	<b>50 % du tarif mensuel avant les crédits jusqu'à 25,00 \$/mois X nombre de mois restant de la Durée fixe; max. 500,00 \$</b>

\* Les frais de résiliation sont la contrepartie pour les Services.

\*\* Peut changer au fil du temps. Les taxes applicables sont en sus.

## ANNEXE B : POLITIQUE D'UTILISATION RESPONSABLE

**Y a-t-il des règles concernant l'utilisation que je fais des Services?** Oui. Les abus ou la mauvaise utilisation des Services ou de notre réseau peuvent avoir des incidences sur chaque client et il s'agit de quelque chose que nous prenons très au sérieux et qui peut entraîner la résiliation de votre Contrat (voir l'article 59), ou mener à des accusations criminelles ou civiles. N'oubliez pas que les Services comprennent Notre Équipement. Nous pouvons modifier, supprimer ou désactiver le logiciel utilisé dans Votre équipement afin que Votre équipement ne fonctionne plus ou immédiatement suspendre, restreindre, modifier ou résilier la totalité ou une partie des Services ou encore prendre toutes les mesures de sauvegarde nécessaires, si nous avons 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, 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 de notre réseau (y compris empêcher une utilisation équitable et proportionnée par autrui);

**(b)** d'installer ou d'utiliser tout Service ou d'en permettre l'utilisation sans lire et accepter les conditions de tout contrat de licence distinct ou les conditions d'utilisation que nous vous avons fournies pour l'utilisation du logiciel, du contenu (y compris la Programmation) et de la documentation (le cas échéant) relativement aux Services ou en violation de ces conditions;

- (c) de permettre ou de faciliter la transmission de messages non sollicités comme les pourriels ou l'hameçonnage. Nous pouvons : (i) filtrer tout courriel que nous considérons comme du pourriel de votre boîte de réception vers un dossier antipourriel et le supprimer; et (ii) fixer une limite au nombre de messages que vous pouvez envoyer ou recevoir par courriel;
- (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 autrement reproduire, offrir, distribuer, permettre l'accès ou rendre accessibles des renseignements, un logiciel, du contenu, des fichiers ou tout autre matériel 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 diffusion;
- (e) d'utiliser tout Service à d'autres fins que pour votre entreprise (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);
- (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 autrement que sur les lieux de votre entreprise à votre Adresse de service;
- (g) de tenter de recevoir un Service sans payer les Frais applicables, de modifier ou de désassembler Notre Équipement, de changer tout identificateur attribué par nous ou une Compagnie de Bell, de tenter de contourner notre réseau, ou de restructurer, débrancher, retirer, réparer ou autrement perturber des Services, Notre Équipement ou nos installations;
- (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 (que nous détenons ou qui sont utilisés sous licence) à toute autre fin, y compris aux fins de « mise à l'essai » ou de recherche; ou, par l'entremise des Services, de modifier, d'altérer ou de maquiller les marques de commerce ou autres éléments de propriété intellectuelle 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;
- (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, de notre réseau ou de tout autre de nos clients de quelque façon que ce soit (y compris d'analyser ou de pénétrer les mécanismes de sécurité d'un hôte); et
- (j) d'avoir, envers nos employés, fournisseurs, mandataires ou représentants des propos ou des gestes constituant du harcèlement ou des mauvais traitements, verbaux, écrits ou autres.

**Comment Bell assure l'accès équitable au réseau, le fonctionnement efficace et l'utilisation responsable des Services?**  
Nous nous efforçons d'assurer l'accès équitable au réseau pour tous les utilisateurs ainsi que le fonctionnement continu efficace des Services. Les méthodes que nous utilisons pour gérer les ressources du réseau comprennent : (a) la priorisation ou la dépriorisation des accès au réseau; et (b) des pratiques de gestion du trafic Internet, comme l'attribution de bandes passantes (ce qui peut avoir une incidence sur la vitesse), des filtres contre les pourriels et le contenu malveillant ou illicite, des mécanismes antivirus ou d'autres mesures de protection de l'intégrité du réseau (comme le blocage de votre trafic ou d'autre trafic en 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, visitez [bell.ca/PGTI](http://bell.ca/PGTI).

## ENGAGEMENT EN CE QUI CONCERNE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nos Compagnies<sup>(1)</sup> 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 divulguons 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 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 ou de réparation), automatiquement, lorsque vous utilisez nos produits et 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 d'autres tiers avec qui vous avez eu une relation de paiement.

**3. Comment les Compagnies utilisent-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 développer 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 autre que celles qui sont énumérées ci-dessus.

**4. À quel moment mes renseignements personnels sont-ils divulgués?** Vos renseignements personnels peuvent aussi être communiqués entre les Compagnies et les marques, y compris Virgin Mobile et La Source. Nous pouvons communiquer 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 divulguer vos renseignements personnels à une autre ou à d'autres fins.

**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 divulguons à des tiers sont régis par notre Politique sur la protection de la vie privée et 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 divulgation 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 cessent la collecte, l'utilisation et la divulgation 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 l'adresse [bell.ca/confidentialite](http://bell.ca/confidentialite) ou en communiquant avec le Bureau pour la protection de la vie privée de Bell dont les coordonnées se trouvent ci-dessous. Veuillez également consulter nos pages Web sur la vie privée à [bell.ca/confidentialite](http://bell.ca/confidentialite) afin d'obtenir de plus amples renseignements. Les pages Web [bell.ca/confidentialite](http://bell.ca/confidentialite) contiennent 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'est pas en mesure de répondre à vos préoccupations à votre satisfaction, veuillez communiquer avec le Bureau de Bell pour la protection de la vie privée de Bell dont les coordonnées sont les suivantes :

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

**(1)** Dans cet Engagement en ce qui concerne la protection des renseignements personnels, les termes « nous », « notre », « nos » et « Compagnies » font référence aux sociétés et aux marques de la famille Bell comme elles existent au fil du temps, 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 Téléc.



## BELL BUSINESS TERMS OF SERVICE

---

The service details, these terms of service and any attached schedules ("**Schedules**"), along with any amendments, all taken together form the entire contract ("**Contract**") between you as well as your business ("**Customer**" or "**you**") and Bell Canada and/or (based on where your place of business is located or which services you subscribe to) a related Bell company ("**Bell**" or "**we**").

You should review the entire Contract. All of the parts are important and together create a legal agreement that applies to you once you have accepted it. We rely upon your word that you are authorized to enter into this Contract and to bind your business. To help you to understand your rights and obligations under this Contract, these terms of service are written in a question and answer format.

**1. How do I accept my Contract?** You accept this Contract on the earlier of the date: **(a)** you receive a copy of these terms of service; **(b)** installation has commenced; or **(c)** you access or use the Services (see **Section 2**), unless otherwise determined by applicable laws. **You understand and agree that you are bound by this Contract, now and in the future.**

**2. What is covered by this Contract?** This Contract covers the services you ordered, we install or activate, or that we otherwise provide to you ("**Services**"). The Services include business Internet ("**Internet**"), business phone ("**Phone**"), business television ("**TV**"), and any additional features. TV Services include Internet protocol television ("**Fibre TV**"), direct broadcast satellite television ("**Satellite TV**") and Programming (see **Section 37**).

The Services include equipment we own (including equipment we rent to you) ("**Our Equipment**") that you may need to receive the Services, such as devices, receivers, certain remotes, SmartCards, modems, routers, Wi-Fi pods, accessories, hardware, networks, platforms, certain batteries and/or other products. Our Equipment does not include equipment you own, including that which you may have purchased from us.

The Services do not include mobile wireless services provided by Bell Mobility Inc. or Bell Business Security and Automation services provided by AlarmForce Industries Inc. Terms of service for other Bell services can be found at [bell.ca/Business\\_Legal](http://bell.ca/Business_Legal).

**3. I subscribe to a Service that is regulated by the CRTC. Does this Contract still apply?** For Services regulated by the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission ("**CRTC**") ("**Regulated Services**"), the tariff located at [bell.ca/tariffs](http://bell.ca/tariffs) ("**Tariff**") applies in addition to this Contract. If there is an inconsistency or conflict between this Contract and the Tariff, then the Tariff prevails.

**4. What happens if the CRTC stops regulating a Regulated Service?** If the CRTC decides it will no longer regulate a Regulated Service or a feature of a Regulated Service (sometimes referred to as "forbearance"), then we will continue to honour the terms of the Tariff as though your Service were still regulated until the term (which is called your "minimum contract period" in the Tariff) expires. After the minimum contract period expires, only this Contract will continue to apply.

**5. What laws apply to this Contract?** Because we are federally regulated, this Contract is governed by the federal laws and regulations of Canada and any provincial laws which might apply to us in the province in which the Services are provided.

**6. How are claims resolved?** All claims and other disputes you may have against us under the law, in contract, in tort or otherwise, in connection with the Contract, the Services or our advertising or marketing, will be determined by final and binding arbitration by a single arbitrator, to the exclusion of the courts, in the province or territory of your billing address, in accordance with: **(a)** the arbitration policy at [bell.ca/ArbitrationPolicy](http://bell.ca/ArbitrationPolicy), as amended; and **(b)** the applicable arbitration legislation in effect in the province or territory of your billing address. If your billing address is outside of Canada, the arbitration shall take place in Ontario, in accordance with the arbitration legislation in effect in that province.

**7. Can this Contract be transferred?** We may transfer or assign all or part of this Contract (including any rights in accounts receivable) at any time. You may not transfer or assign this Contract, your account or the Service without our prior written consent.

**8. What if parts of this Contract become unenforceable?** If any part of this Contract becomes outdated, prohibited or unenforceable, the remaining terms will continue to apply to you and us. Remember that even if we do not enforce any part of this Contract for any period of time, the term still remains valid and we can enforce it in the future.

**9. Est-ce que je peux recevoir ce Contrat en français plutôt qu'en anglais?** Vous recevez ce contrat en anglais car vous en avez fait la demande. Mais si vous souhaitez que ce contrat soit plutôt rédigé en français, veuillez communiquer avec nous (nos coordonnées sont à **article 64**).

**10. Can Bell make changes to this Contract?** Yes. We may change the Services, and any term or element of the Contract, including the Fees (see **Section 18**). For Services provided with a Fixed Term (see **Section 17**), we may, every calendar year, increase the Fees up to **\$10**. If required, we will give you notice of these changes in writing, at least **30** days before the effective date, using a reasonable method to bring it to your attention, such as by posting it on [bell.ca](http://bell.ca), by including it on or with your bill or by sending it to you by email. No other statements (written or verbal) will change or amend this Contract.

**11. What if I want to refuse a change you make to this Contract?** If you want to refuse the change, your remedy is to cancel the impacted Service or the Contract (see **Section 57**).

**12. Can I make changes to my Services or to the terms of service that are in this Contract?** You may not make any changes to these terms of service. However, depending on the Service you subscribe to and your plan details, you may be able

to add or remove certain Services or features. You will need to check your plan details to see if additional fees may apply. For more information about the Services or features that may be available, including applicable fees, contact us. For certain changes or if your account is not in good standing, you may not be able to make changes online and should contact us. Our contact information is set out in **Section 64**. For more information about making changes to TV Programming, see **Section 43**.

## 9-1-1

---

**13. Are there any times when 9-1-1 is not available?** Yes. The Services, including the 9-1-1 service (“**9-1-1 Service**”), will not work during network outages, including during planned hardware or software upgrades. As well, third-party communications services or equipment, monitored security alarms (including some monitored by us) or monitored medical devices that use the Services as a communications pathway may also not function during network outages.

In addition, the Services provided over fiber-to-the-business (“**FTTB Services**”) and the Phone Services using the voice over IP protocol (“**VoIP Services**”), including 9-1-1 Service, will not work:

- (a) during power outages if there is no battery backup, or once the battery backup has been depleted;
- (b) if the hardware, including, if applicable, any battery used in connection with the FTTB Services (“**FTTB Equipment**”) or VoIP Services (“**VoIP Equipment**”) has been tampered with, damaged or relocated; or
- (c) if the FTTB or VoIP Equipment fails, is not configured correctly or during a reboot/restart (whether spontaneous or initiated by you) of the FTTB or VoIP Equipment.

You are responsible for the supply of electrical power necessary for the FTTB Services (including 9-1-1 Service) to work. We recommend you use the battery backup feature in case of a power outage. If you do choose to use the battery backup feature, you are also responsible for the supply of the first battery and any replacement battery unless we provide a battery to you as part of Our Equipment. A fully charged, working battery offers limited standby time for applicable FTTB or VoIP Services during a power outage. You may be able to purchase a battery from us, which will be Your Equipment (see **Section 45**). Please note, if you have third-party communications services or equipment, a monitored security alarm (including some monitored by us) or monitored medical device, these services, equipment, monitored alarms or devices may not function during a power outage without the use of the battery backup feature on the FTTB or VoIP Equipment.

We recommend that you have another way of contacting 9-1-1 Service during a power outage or in the case of equipment failure, for example, a mobile phone.

You are also responsible for the proper maintenance of the FTTB or VoIP Equipment, including monitoring the battery, ensuring the battery remains charged and replacing the battery, if any, and contacting us for technical servicing when prompted to do so or as required, unless we specify otherwise.

**To the extent permitted by applicable law, we are not responsible to anyone for any inability to access 9-1-1 Service or use the FTTB or VoIP Services or the FTTB or VoIP Equipment, or for any interference with, or failure of, third-party communications services or equipment, monitored home security alarms (including Bell Security and Automation) or monitored medical devices as a result of the limitations or your failure to comply with the requirements and recommendations set out in this Section 13.**

**14. Can I access and dial the 9-1-1 Service with VoIP Services?** It depends where you are dialing 9-1-1 from (“**Emergency Call**”):

**(a) Emergency Calls made from your Service Address:** When someone dials 9-1-1 from Your Equipment (see **Section 45**) enabled for the VoIP Service and connected to the VoIP Equipment located at your Service Address (see **Section 16**), your Emergency Call is handled in the same manner as emergency calls dialed from a traditional wireline phone service, that is, the Emergency Call and the Service Address information are automatically sent to the nearest emergency response centre.

**(b) Emergency Calls made using the VoIP Service on a mobile device connected to a mobile wireless network:** When someone dials 9-1-1, the Emergency Call is handled in the same manner as emergency calls dialed from a mobile wireless phone service, that is, your emergency call and location information are automatically sent to the nearest emergency centre.

**(c) Emergency Calls made in Canada from any other location than from the Service Address or from a wireless device that is not connected to a mobile wireless network:** There are important limitations. The Emergency Call and location information are not automatically sent to the nearest emergency response centre. You must inform anyone using the VoIP Service about these limitations. The Emergency Call is first answered by a third-party

operator. The person making the call must be ready to provide your location information to the operator who will then route the Emergency Call to the appropriate emergency response centre based on the information provided. If the caller cannot speak, he or she should not hang up. We make available a portal in which you can verify and update your location. This location information will be transmitted to the operator who will then route the Emergency Call based on the address in the portal. This is why it is crucial that you keep the location information up-to-date in this portal.

You should always attempt to complete 9-1-1 emergency calls through the native dialer of your mobile device or from a landline. If you make a 9-1-1 call using the VOIP Service from a mobile device in a location where the mobile signal strength is low and Wi-Fi signal is strong, turn off your mobile connection to ensure your 9-1-1 call is sent over Wi-Fi. If the mobile wireless connection is not turned off, your device may keep searching for a mobile network, which will prevent your 9-1-1 call from being routed.

**(d) Emergency Calls made from outside of Canada:** Please use another phone service. An operator may answer the call but will not be able to transfer it to the appropriate emergency response centre.

**15. What about 9-1-1 calls made using multi-line telephone systems?** The CRTC issued best practices to ensure 9-1-1 calls made using multi-line telephone systems are routed to the appropriate 9-1-1 call center with the right information about the caller's location to dispatch emergency services. For more information, see <https://crtc.gc.ca/eng/phone/911/multi.htm>.

## Your Information

---

**16. How can I be sure that you have accurate contact information for my account?** You are responsible for keeping the contact and payment information you provide up to date. This includes your name, the name of your business, and the name of any authorized users, mailing address, email address, phone number, credit card or bank account information and the business address where the Services are provided ("Service Address"). If this Contract is cancelled, you will provide us the forwarding information for final bills or correspondence if your new contact information is different from the information we have on file. all us to confirm that the information we have on file is correct. If you do not provide an accurate forwarding address you may forfeit any outstanding credits or deposits on your account.

## Term and Renewal

---

**17. How long is my Contract for my Services?** There is no set period unless you agree to a contract term of greater than 1 month (for example, 12 months) (a "Fixed Term") for particular Services. The Fixed Term, upon expiry, renews automatically for the same period as initially agreed to, subject to the then-applicable rates and terms of service. We will notify you of the renewal of the Fixed Term on your invoice, by email, or by any other reasonable method. If, less than 6 months prior to the end of the Fixed Term, you add a new Service, then all your Services (pre-existing and new) may be under a new common Fixed Term, at the then-applicable Fees and terms of service.

## Fees, Billing and Payment

---

**18. How do you charge me for the Services?** We invoice you monthly. Recurring charges are charged in advance. One-time charges are charged to your account at time of order or use unless we otherwise specify. Upon cancellation, the Fees for the Services are prorated to the last day of service. Please note that a minimum subscription period may apply to certain TV Programming and Premium Sports is subject to specific billing and cancellation rules (see **Sections 44 and 39**). You may also be able to purchase certain individual pay per use services not included as part of a Service subscription (for example, PPV, On Demand services (see **Section 37**) and long distance calling). Pay per use services will be charged at the rate or charge in effect at time of purchase or use. Long distance calls are rounded up to the nearest minute, unless otherwise stated. These rates and charges may be found on [bell.ca](http://bell.ca), on an on-screen purchase flow, in **Schedule A** or by contacting us (our contact information is set out in **Section 64**), and may change over time, in some cases without notice. You must pay all fees due for the Services, whether recurring or one-time charges ("Fees") and taxes within **30** days of the bill date or at a date specified when you ordered the Service (one date or the other, a "Due Date"). If payment is not received by us within **30** days of the Due Date, you will be charged interest from the Due Date on the balance owing at the compounded interest rate set out in **Schedule A**, calculated and compounded monthly from the Due Date ("Late Payment Charge"). If your payment is not received within **60** days from the Due Date, we may stop providing you the Services, and you may not access content stored as part of the Services, such as web pages, files and emails. This content will be archived for **30** days (i.e., up to **90** days from the Due Date). If you still have not paid by the end of the archive period, we may destroy your content. Additional Fees may apply to restore access to the content after it was archived. We are not responsible for any errors, loss of information or other mishap during the archive period.

or after the content is restored. If we or you cancel a Service for any reason, any recurring Fees that were billed at the beginning of the billing cycle will not be refunded. We may bill you for Fees and applicable taxes up to **12** months after the date they were incurred.

**19. How can I pay my bill?** Your bill may set out acceptable payment methods which may change without notice. You may also set up a pre-authorized payment plan. By providing us a credit card or bank account (or other pre-authorized payment method) for your monthly payments, you give us the authorization to charge your credit card or debit/charge your account for all outstanding Fees, taxes and account balances due under this Contract, including any applicable Late Payment Charges, NSF charges (see **Schedule A**) and Cancellation Charges (see **Section 58**), and this constitutes our good and sufficient authority for doing so. You confirm that the credit card or bank account is in your name, is valid and has not expired. You must promptly advise us if your credit card or bank account information changes.

**20. What if I dispute a Fee on my bill?** If you question or dispute any Fees on your bill, you must do so within **90** days of the Due Date; otherwise you accept all Fees. Disputed Fees will not be considered past due unless we have conducted an investigation and concluded that the Fees are correct and there is no basis for the dispute. You must pay all undisputed portions of the Fees within **30** days of the original Due Date, failing which the undisputed portion of the Fees will be past due and you will be charged, and must pay, the Late Payment Charge for the undisputed portion.

**21. How do discounts or promotions work?** We apply any discounts, incentives or promotions (including promotional bundle or multi-service discounts or credits) to your account while: **(a)** we maintain these discounts, incentives, or promotions; and **(b)** you meet the applicable eligibility requirements. We may change any discounts, incentives or promotions and the eligibility requirements at any time. Before making changes to your Services (including Programming (see **Section 37**) or features), please review applicable restrictions and/or eligibility requirements, as certain changes may result in loss of, or changes to, discounts or promotions. Please note, promotional pricing may not apply to partial billing periods (this means, for example, if a Service is cancelled in the middle of a billing period, you will not receive promotional pricing for that partial billing period).

**22. What additional charges may be applied to my bill?** We may charge additional Fees to offset administrative, processing, environmental or service costs for your account (for example, Fees for collections efforts due to non-payment or returned payments, suspension, disconnection or reactivation of the Services). These charges may be found on [bell.ca](http://bell.ca), in **Schedule A**, or by contacting us (our contract information is set out in **Section 64**), and may change over time.

**23. Am I responsible for usage charges over my plan limits?** Yes, any usage in excess of the limits applicable to the Service subscribed to will be charged to you at the rates set out in your Contract or published on [bell.ca](http://bell.ca). It is your responsibility to monitor and manage your monthly activity and to ensure your usage remains appropriate to your Service package. In addition to your usage, please note that certain Equipment (see **Section 45**) and related software used with the Services may automatically and without notice, generate usage. Such usage may include the transmission of data required for the management of the Services and/or the Equipment. You are responsible for all data usage charges, whether resulting from your activity or generated automatically.

**24. What if I have another account with a Bell Company that is in arrears?** If you have another account with a Bell company that is in arrears, we may bill you for, collect or set off any amounts owed to these companies. We may also refuse to provide you with any Services if you do not pay amounts owed to these companies. The “**Bell Companies**” include: Bell Canada, and other brands it operates (Bell Smart Home, Bell Aliant, Bell Aliant Smart Home, Bell MTS, Bell MTS Smart Home, DMTS, KMTS, Ontera, Virgin Mobile Canada), Bell Media Inc., Bell Mobility Inc. and other brands it operates (Lucky Mobile, Solo Mobile and Virgin Mobile Canada), Bell Satellite TV operated by Bell ExpressVu LP, and other affiliates and the brands they operate (Cablevision du Nord de Québec, Groupe Maskatel LP, NorthernTel LP and Télebec LP).

## Responsible Use of the Services

---

**25. How does Bell help to ensure fair network access, efficient operation and the responsible use of the Services?** We work hard to ensure fair network access to all users and the continuous, efficient operation of the Services. We may manage network resources using methods which include: **(a)** prioritization or deprioritization of network access; and **(b)** Internet traffic management practices such as allocation of bandwidth (which may impact speeds), filtering for spam and malicious or illicit content, anti-virus mechanisms or other measures to protect the integrity of the network (such as the blocking of your traffic or other traffic in the event of denial of service attacks), all in a manner consistent with applicable law. For a description of our Internet traffic management practices, please visit [bell.ca/ITMP](http://bell.ca/ITMP). In addition, we enforce the rules in the “**Responsible Use Policy**” set out in **Schedule B**. You must comply with the Responsible Use Policy and all applicable laws when using the Services. We have the right (but not the obligation) to monitor the Services (electronically or otherwise), including your use of the Services and the location of any Equipment (see **Section 45**) receiving the Services. From time to time, we may ask you to connect the Equipment to a specific network so that we may verify its location and you must immediately do so. We may monitor or investigate any content, use of Programming (see **Section 37**) or your use of our networks, including bandwidth consumption and how it affects operation and efficiency of the network and Services. We may disclose any information necessary to satisfy any law, regulation, governmental or other lawful request from any applicable jurisdiction or as necessary to operate and optimize the Services and to protect itself or others and ensure the Services are not being used contrary to the Responsible Use Policy.

**26. How can I help protect my account?** You are responsible for the protection of your account(s) and password(s) and for all use of your account, the Services and Equipment by yourself and other users (authorized or not). You must also protect your computer systems, software, and the Equipment (see **Section 45**) from theft, unauthorized use and system corruption. We may require you to create passwords or encryption keys to use certain Service. If you lose these passwords or keys, your content

may be lost and we may not be able to retrieve it. You are responsible to back up and safeguard your data, including your email and voicemail messages. We may delete your data if the Service is cancelled, or if you fail to access it within a certain period of time (as we determine). If you have concerns about unauthorized persons ordering Services without your permission, you should investigate the appropriate use of parental controls, passwords and personal identification numbers (PIN) for your account, depending upon the Service you are concerned about.

**27. What am I responsible for if my account is compromised?** You must notify us immediately if you suspect unauthorized use of the Services or if Our Equipment is lost or stolen. You are responsible for payment of all Fees and taxes charged to your account, whether authorized by you or not, which is why it is so important to protect your account and keep account information (including authorized users) up-to-date. You cannot share any of your account or authentication credentials (for example, any username or password) that may be used to access any Services other than on your business premises at your Service Address.

## Services

---

**28. Do I need to do anything to help you provide the Services to me?** Where required, you shall: **(a)** appoint us to act as your agent solely to ensure we can provide you with the requested Services, including (if necessary) cancelling services with your current service provider(s) and ensuring our right to access and use the inside wiring at your Service Address; and **(b)** provide us (including our third-party agents or contractors) access to your property or premises for installation, maintenance and related purposes, as more particularly described in these terms of service. We are not responsible for the state or condition of existing wiring or Your Equipment (see **Section 45**) and may require repairs or modifications in order to install the Services. We, or our third party providers, may require that you install software on Your Equipment. In doing so, the right granted to you is limited to a non-exclusive licence to use that software for your own use, on certain of Your Equipment, while you subscribe to the applicable Service.

**29. What if I am experiencing technical issues with the Services?** Please contact us for technical support. When providing you with technical support, you agree that we (including third-party service providers who may be located outside of Canada) may access, take control of the Equipment by remote control, including the installation and, where applicable, de-installation of certain software. Our technical support contact information is set out in **Section 64**.

**30. Are there circumstances when you might not be able to provide the Services I ordered?** Unfortunately, yes. The check(s) we completed when you placed an order for the Services are preliminary. The performance and availability of the Service may depend on several factors, including the location of Equipment (see **Section 45**), the structure to which the Equipment is attached, the configuration of the Equipment, demands on the network and/or network congestion, weather conditions, geography or even third-party restrictions that we do not control. We have the right to provide the Service (including Our Equipment) that we find better suited to your particular circumstances. Certain Services may not be available and/or offered from time to time and we may cancel such services as set out in **Section 61**. We may not be able to provide the Services (including certain of Our Equipment) to you up to, including, and after installation or we may refuse to provide a Service to you, if in doing so, we would have to incur unanticipated, unusual or unreasonable expenses (such as securing rights of way or special construction or providing service to certain conference or adult services or to high-cost areas to an extent not supportable by your rate plan and Fees).

**31. Do I own the numbers/identifiers that you assign to me?** No. We may issue or assign to you certain unique identifiers for the Services (for example, a phone number, IP address, email address, web space URL, host name, etc.). You do not own or acquire any right in any assigned number or identifier. We may change, withdraw or re-assign any number, email address or other identifier.

**32. What if a Service requires that I provide a domain name?** You either have to provide your own domain name or we may offer a Service through which we can register or renew one for you, subject to availability and the applicable Fees. In both cases, you are responsible for keeping the domain name active with the relevant third-party registrar (for example, CIRA for the top-level domain .ca). If we register or renew a domain name for you, we are independent from the third-party registrars and we are acting only as that third-party's reseller. You therefore must agree to the terms set out by the third-party registrar and consent to the public disclosure of WHOIS information. We are not responsible for the third-party registrar's actions or decisions. The applicable Fees are non-refundable.

**33. Do I own the web site you designed as part of web site design Services?** When you order Services which include web site design, we build a web site which may be custom-designed or based on our templates, with the content you provide, and according to your specifications. The content you provide remains yours. But all rights relating to the other elements of the web site (such as the template, software, hardware, documentation and the web site itself, whether they are created by us or a third-party provider) remain the property of the third-party provider or ours. We, or our third-party provider, only grant you a licence to use the designed web site for your own use, with our hosting Services. This licence is perpetual, non-exclusive and you cannot transfer it to anyone else. You cannot reproduce, modify reverse engineer, or create derivative works of the designed web site (such as printed materials or trade-marks).

**34. How do I transfer the Services (including a phone number provided to me)?** The process depends on whether you are transferring services (or a phone number) to or from Bell.

**(a) Transfers to Bell.** We will request your existing service provider to "transfer-in" or "port-in" your existing assigned phone number and/or transfer your existing service(s) if you: **(i)** confirm that you have the right to make the request; **(ii)** authorize us to share with your existing service provider your information relevant to the transfer request (which may include personal

information); and (iii) complete and sign any required request form. You are responsible for payment of fees owed to your existing service provider, including any applicable cancellation charge.

**(b) Transfers from Bell.** Upon your request or at the request of your new service provider, if your assigned account, phone number and/or Bell Services are active, we will, upon cancellation of the applicable Services, process a transfer request (or in the case of a phone number assigned to you, a “transfer-out” or “port-out” request), to your new chosen service provider. You are responsible for all Fees and taxes associated with the transfer from us, including any applicable Cancellation Charges (see **Section 58**).

We are not responsible for any interruption, disruption, disconnection of any services or loss of any promotions associated with a transfer request. Before your new service provider cancels a Service on your behalf, it is your responsibility to review the impact such cancellation may have on your eligibility for any discounts or promotions associated with any other Services. A transfer request does not include the transfer of any associated services (including voicemails), or Our Equipment.

**35. Am I responsible for content that I provide in connection with the Services?** We assume that you own any content you post, upload, store, transmit or communicate to others using the Services, including data, documents, videos, music, photos, etc. or that you have the necessary rights to use it. You are responsible for this content. We are not responsible for the unauthorized use or distribution of this content (including third-party content).

**36. Can you use my content?** To provide the Services, we may need to use, copy, adapt, transmit, display, publish and perform, distribute and create compilations and derivative works from your content. By agreeing to receive the Services, you waive your moral rights and you authorize us to perform these activities in relation to your content anywhere in the world, solely as required for us to provide you the Services. You acknowledge that we may store your content so you can access such content, but that if you fail to access such content within a certain period of time (as determined by us), or if the applicable Service is cancelled, we may delete such content without notice to you.

**37. What content do you provide?** We provide content as part of certain Services, including programming packages and subscriptions, pay per view (“PPV”) services, on-demand (“On Demand”) services, à la carte programming, interactive services, applications and any other related Services that we provide to you (“Programming”). Certain Programming, features and/or services (for example, PVR, PPV, and On Demand services) may not be available with certain Services.

**38. What are the rules for PPV and On Demand services?** All sales of PPV or On Demand Programming are final. If we are unable to provide any PPV or On Demand Programming that you have ordered, upon request, we will credit you the amount charged for that PPV or On Demand Programming. To the extent permitted by applicable law, we are not responsible for cancelled events or failure to provide any PPV or On Demand Programming. Certain PPV or On Demand Programming may only be ordered if you also subscribe to other Programming. You must have a continued subscription to the TV Service to access PPV or On Demand Programming. On Demand Programming on Satellite TV may be subject to data usage charges.

**39. What are the rules for premium sports Programming?** When you subscribe to premium sports Programming (“Premium Sports”), your subscription continues from season to season at the then-applicable rate and may be billed on an installment basis. You will be provided with notice of the applicable pre-season cancellation deadline before the season starts, so that you may cancel your subscription without charge. If you cancel after the applicable pre-season cancellation deadline, you must pay the full amount (or any remaining installments) for the season. No credit or refund will be provided after the pre-season cancellation deadline.

**40. Is the Programming I subscribe to always available?** All Programming is provided on a “subject to availability” basis and is subject to change. Certain Programming, including sports events, may be “blacked out” in your area of reception sometimes for copyright or other reasons. Programming may also be discontinued by the Programming provider or subject to temporary interruption due to causes outside of our control (such as the weather or satellite failure). Any refund or credit for interruptions or unavailability is entirely in our discretion. We will not refund charges or credit you for any blackout period.

**41. Can I display the Programming to anyone and anywhere?** The right we give you to receive and view the Programming is for your business, and that of any person that is on your business’ premises which you listed as your Service Address, at no charge. Other than as we authorize it for viewing on your business premises, you agree not to access, receive, listen to or view (or try to access, receive, listen to or view) any of the Programming outside of your Service Address. Your Service Address cannot be an entertainment or sports venue such as a theatre, cinema or arena. You may not maintain multiple receivers on one account that are active at different locations simultaneously. You cannot share any of your account or authentication credentials (for example, any username or password) that may be used to access any Services other than on your business premises at your Service Address.

**42. Can I rebroadcast or copy the Programming I subscribe to?** No. The Programming may not be rebroadcast, copied, transmitted or performed in any form, and no admission may be charged or any other consideration received by or for your benefit from any third-party in return for allowing such third-party to listen to or view any Programming we provide.

**43. Can I make changes to the Programming I subscribe to?** Yes. You may order new Programming (and obtain information about applicable charges) or downgrade your Programming by contacting us (our contact information is set out in **Section 64**).

**44. Is there a minimum subscription period for certain Programming?** Yes. Certain Programming may be subject to a minimum subscription period and if so, we will let you know. We will deactivate this Programming effective as of the next billing cycle date after we receive your request. No credit or refund will be payable in respect of such cancelled or downgraded Programming. Premium Sports is subject to specific cancellation rules (see **Section 39**).

## Equipment

---

**45. Who is responsible for the Equipment I need to use the Services?** You are responsible for the equipment, devices and systems you own, for example, your computer, TV, streaming player (“**Your Equipment**”) and any of Our Equipment you use with the Services (together, “**Equipment**”) and all associated risks. You are responsible for maintaining safe access to and the security of the Equipment, and any data backup required, is your responsibility. You must take reasonable care of Our Equipment and maintain it in good working condition following the manufacturer’s recommendations (“**Good Condition**”). We may replace, upgrade or modify Our Equipment required for the use of the Services, migrate your Services to other networks or platforms, or change suppliers. You must ensure that at all times Your Equipment meets our minimum requirements (see [bell.ca/minreq](http://bell.ca/minreq)) to use the Services and is compatible with Our Equipment.

**46. How is the Equipment installed?** Our Equipment can only be installed and activated by us at the Service Address, unless we make a self-installation option available (self-installation may also be available for other Equipment). If you choose any self-installation option, you are responsible for and assume all risks and liability associated with installation and use, including any deviation from any recommendation provided on the set-up and use of the Equipment. The installation of the Equipment may be subject to installation or activation charges. If you miss your installation appointment, we may, in our discretion, charge you a missed appointment fee representing an estimate of damages we suffered as a result.

**47. What happens if the Equipment becomes out of date?** We may change the minimum requirements for the Equipment, and the Equipment may need to be updated or replaced. If you fail to do so, the Equipment might not be adequate to access or use the Services and your only remedy is to cancel the affected Services. We do not guarantee that the Services will be compatible with all system configurations.

**48. Do you provide software updates?** You agree that we can install, modify or remove our (or other) software on Your Equipment to the extent such downloads are reasonably necessary for the continued efficient operation of your Services. For example, without additional notice, we may update or upgrade, modify or remove the software to ensure it remains compatible with and functions properly with any technological improvements to the Services. These installs, modifications, updates or removals may be required for you to continue receiving the Services.

**49. Can I move the Equipment once it is installed?** Unless we tell you otherwise, you must not use, alter or disturb any Equipment or the inside wiring in any way that might impact the provision of the Services. Remember that additional Fees may apply if any repair or restoration is required unless we tell you otherwise.

**50. What are my Equipment options?** You may be able to purchase equipment from us that is needed to receive the Services (for example, TV receivers). You may also be able to rent Our Equipment needed to receive the Services. Our Equipment will remain our property, unless you exercise an option to purchase Our Equipment. We may, in our discretion and at any time, replace any part of Our Equipment with new or refurbished equipment of comparable functionality. Please note that all SmartCards always remain our property even in the case of Satellite TV receivers purchased by you. Any limited warranties found in the user manuals of Our Equipment do not apply to Our Equipment which is rented.

**(a) What happens if the Equipment is lost, stolen or damaged?** If you rent Our Equipment, the risk of loss, theft or damage passes to you upon the earlier of: **(i)** you taking possession of Our Equipment; or **(ii)** the completion of the installation of Our Equipment. You are responsible for replacing Our Equipment at your own cost and for all Fees incurred as a consequence of its loss, theft, destruction or damage. To the extent permitted by applicable law, we may, in our discretion, enter onto your property and inspect, maintain, repair, relocate or replace Our Equipment as needed.

**(b) When do I return the Equipment?** You will follow our instructions regarding the return of Our Equipment, which must be returned in Good Condition (reasonable and normal wear and tear excepted) within **30** days from: **(i)** the cancellation (by you or us) of the applicable Service or this Contract; or **(ii)** upon our request.

**(c) What happens if I don't return the Equipment or return it damaged?** To the extent permitted by applicable law, if you fail to return any of Our Equipment as we require in Good Condition within **30** days, we may charge the Equipment non-return fees as set out in **Schedule A**, plus applicable taxes.

**(d) What happens to the Equipment when it is no longer useful?** Upon cancellation, or at the end of Our Equipment’s expected useful life (as we determine), we may **(i)** attend at your Service Address to remove Our Equipment (in whole or in part) subject to a removal fee, in which case you will obtain and grant, at your cost, all approvals necessary for us to attend at your Service Address for de-installation and removal of Our Equipment; **(ii)** abandon and leave Our Equipment (in whole or in part) at your Service Address; or **(iii)** request that you return Our Equipment as set out above.

## Warranties and Our Liability

---

**51. Are there any warranties on the Services?** To the extent permitted by applicable law, we make no warranties, representations, claims, guarantees or conditions of any nature, express or implied, including fitness for a particular purpose, merchantability, title or non-infringement, with respect to any Services. We assume no liability for any claims, damages, losses or expenses arising out of or otherwise relating to the unavailability of any Services (including any service outage), even where such unavailability occurs after installation of the Services.

**52. Are credits issued for service outages?** Any credit or refund for any service unavailability or service outage is entirely at our discretion.

**53. Are there any warranties on purchased Equipment?** To the extent permitted by applicable law and unless otherwise expressly provided for in writing, we make no warranties, representations, claims, guarantees or conditions of any nature, express or implied, including fitness for a particular purpose, merchantability, title, non-infringement, and exclude the application of any legal warranty, with respect to Equipment that you purchase, or otherwise acquire title to and ownership of, from us. Your Equipment may have a manufacturer's warranty. Please review any manufacturer's warranty to understand what protection it offers and how long it lasts. Check the materials provided with Your Equipment for any applicable warranty.

**54. How does Bell limit its liability?** To the extent permitted by applicable law, our liability for negligence, breach of contract, tort or other causes of action, including fundamental breach, is limited to payment, upon request, for actual and direct damages of a maximum amount of the greater of \$20 or an amount equal to the service fees payable during any service outage. Other than the foregoing payment and to the extent permitted by applicable law, we are not responsible to anyone for any damages, including direct, indirect, special, consequential, incidental, economic, exemplary or punitive damages.

**55. Are there any circumstances when Bell has no liability at all?** In addition to the circumstances described elsewhere in this Contract where we already stated we are not responsible for any claims, losses, damages or expenses, to the extent permitted by applicable law, we are not responsible for any claims, losses, damages or expenses relating to: **(a)** our entry onto your property to inspect, maintain, repair, relocate or replace any of Our Equipment; **(b)** any missed installation or other appointment for the Services; **(c)** de-installation or removal of Our Equipment; or **(d)** distribution of content by you or third-parties. More generally, to the extent permitted by applicable law, we will not be responsible for failing to meet obligations due to causes beyond our reasonable control, including work stoppage, labour disputes and strikes (including those involving Bell Companies), pandemics, war, terrorism, civil insurrection, any law, order, regulation or direction of any government, failure of the public power grid, any unlawful act or omission, your failure to comply with this Contract, or any act or omission of a third-party, such as telecommunications carrier whose network is used in establishing connection to a point which we don't directly serve, acts of nature and all other force majeure events.

**56. Do these sections about your liability apply to third parties?** Some parts of the Services (including software) may be provided to you by our third-party providers. These third-party providers are intended to be beneficiaries of this Contract and as such, this Contract, including this section on our liability, also applies to them.

## **Cancelling and Suspending the Services**

---

**57. How can I cancel my Services?** We'll be sorry to see you go, but if you need to, you may contact us to cancel some or all of your Services with the date on which you want the cancellation to be effective (subject to any minimum subscription periods that may apply to certain Programming and the Premium Sports cancellation rules). Our contact information is set out in **Section 64**.

**58. What charges am I responsible for when my Services end?** Upon cancellation, you must pay all amounts owing, including all Fees and applicable taxes for Services which have been provided up to your last date of service. As noted, a minimum subscription period may apply to certain Programming and Premium Sports is subject to specific cancellation rules. In addition, to the extent permitted by applicable law, if you cancel a Service that is subject to a Fixed Term prior to its expiration date, or if we cancel for cause your Service that is subject to a Fixed Term, then you must pay the cancellation charge applicable to that Service set out in **Schedule A ("Cancellation Charge")**, plus applicable taxes. The Cancellation Charge is not a penalty; it is an estimate of damages we suffered as a result of your early cancellation of the Services.

**59. What happens if I cancel my Services prior to activation?** To the extent permitted by applicable law, if you cancel your order prior to activation of any Service you may be charged a cancellation fee, plus applicable taxes, representing an estimate of damages we suffered as a result of your failure to activate the Service.

**60. Can my Services be cancelled or suspended?** Yes, at any time we can, without notice and for cause, suspend or cancel the Services in whole or in part (including blocking numbers or area codes or disconnecting your access to Programming), or disable Our Equipment. Cause includes the situations listed below:

**(a)** you breach or fail to comply with any part of the Contract, including if: **(i)** you fail to pay in accordance with this Contract, you are late paying any deferred amounts under any payment arrangements with us, or you have previous past due amounts owing to us or a Bell Company referred to in **Section 24** (see **Section 20** if you dispute any Fees that are past due); or **(ii)** you (or any user, authorized or not) fail to comply with the Responsible Use Policy; or

**(b)** your use of the Services is not consistent with your ordinary usage patterns.

In taking any action under this **Section 60**, we will comply with the CRTC's Deposit and Disconnection Code, as applicable.

**61. Can my Service(s) or my Contract be cancelled?** Yes. To the extent permitted by applicable law, we can cancel any Service or this Contract upon a minimum of **30** days' prior written notice to you, including where we stop offering a Service to which you subscribe.

**62. Do I still have to pay if my Services are suspended?** Yes. You are responsible to pay for the Services (including Our Equipment) even while suspended. If the reason for suspension has not been resolved within **14** days from the suspension date, we may cancel the Service and recover any of Our Equipment. If you wish to resume your subscription to any Service, you shall pay any amounts owing and the applicable installation and/or (re)activation fee set out in **Schedule A**, plus applicable taxes.

You are responsible for notifying any third-party providers of services, merchandise or information of the cancellation of the Services or this Contract.

**63. Does any part of this Contract continue after cancellation of the Services?** Yes. Rights and obligations which by their nature continue beyond cancellation will continue to survive and remain in effect even after the applicable Service or Contract has been cancelled. This includes, but is not limited to, the following sections: **Section 16 (Your Information), Sections 18-24 (Fees, Billing and Payment), Sections 45, 50 (Equipment), Sections 51-55 (Warranties and Our Liability), this Section 63 and the last paragraph of Section 13.**

## Get More Information/Contact Us

**64. How do I contact Client Care?** If you have any questions or concerns about the Services or your Contract, we'd be happy to help. Contact information is provided below. Please note, the Internet, Phone, Fibe TV, Services are provided by (and your Contract is with) Bell Canada; the Satellite TV Service is provided by (and your Contract is with) Bell ExpressVu LP.

Contact Information	Technical Support
<b>By phone (Internet, Phone, Fibe TV, Satellite TV):</b> From Ontario or Québec: 310 BELL (2355)  From elsewhere: 1 866 310-BELL (2355)  <b>Online chat:</b> <a href="http://bell.ca">bell.ca</a>	<b>By phone (Internet, Phone, Fibe TV, Satellite TV):</b> From Ontario or Québec: 310 BELL (2355)  From elsewhere: 1 866 310-BELL (2355)
For information about how to escalate complaints within Bell, visit: <a href="http://bell.ca/heretohelpbusiness">bell.ca/heretohelpbusiness</a>	

**65. Do you provide tools to help manage my bills?** Yes. Through Business Self-serve ([business.bell.ca/self-serve](http://business.bell.ca/self-serve)), we provide tools to view your bills. Visit Business Self-serve ([business.bell.ca/self-serve](http://business.bell.ca/self-serve)) to set up your profile. By calling 310-BELL, the self-serve menu offers some billing functions.

**66. What if I have an unresolved complaint?** If you have a complaint that we have been unable to resolve to your satisfaction, you can contact the Commission for Complaints for Telecom-television Services (“CCTS”): P.O. Box 56067 – Minto Place RO, Ottawa, Ontario, K1R 7Z1. Toll-free: 1 888 221-1687. TTY: 1 877 782-2384. Fax: 1 877 782-2924. Email: [response@ccts-cprst.ca](mailto:response@ccts-cprst.ca). CCTS website: [ccts-cprst.ca](http://ccts-cprst.ca).

## SCHEDULE A: FEES

In addition to the Fees set out in your service details or on [bell.ca](http://bell.ca), to the extent permitted by applicable law, you may be subject to some of the following account or service Fees or charges. All Fees and charges are subject to change in accordance with the Contract. All Fees and charges are subject to applicable taxes and are per occurrence unless we specify otherwise. Additional Fees not set out below may apply depending on the Service ordered and your Service Address. We will notify you of any such additional Fees prior to being charged. Fees may be lower in certain locations, cases or where required by law.

ACCOUNT FEES	AMOUNT**
Late Payment Charge	<b>2.91%/month or 41.09%/year</b>
Insufficient Funds/Returned payment/Pre-authorized payment denial*	<b>\$30.00</b>
Payment made through Client Care Representative	<b>\$2.00</b>

SERVICE FEES	AMOUNT**
<b>Phone</b>	
Early cancellation charge per line*	<b>50% of monthly rate before credits up to \$25.00/month X no. of months remaining in the Fixed Term; max. \$500.00</b>
<b>Internet</b>	
Early cancellation charge per access*	<b>50% of monthly rate before credits up to \$25.00/month X no. of months remaining in the Fixed Term; max. \$500.00</b>
<b>Web</b>	
Early cancellation charge* – Web Site Design	Monthly rate X no. of months remaining in the Fixed Term
Early cancellation charge* – Hosting (within 90 days of subscription)	Domain name registration fee
Early cancellation charge* – Hosting (after 6 months)	Monthly rate X no. of months remaining in the Fixed Term
Early cancellation charge* – E-commerce store (within 90 days of subscription)	<b>\$99.00</b>
<b>TV</b>	
Early cancellation charge per access*	<b>50% of monthly rate before credits up to \$25.00/month X no. of months remaining in the Fixed Term; max. \$500.00</b>

\* The early cancellation charge is consideration for the Services.

\*\* Subject to change over time. Applicable taxes extra.

## SCHEDULE B: RESPONSIBLE USE POLICY

**Are there any rules regarding my use of the Services?** Yes. Abuse or misuse of the Services or our network impacts every customer and is something we take very seriously – **and which could result in the cancellation of your Contract (see Section 59), or lead to criminal or civil charges.** Remember that the Services include Our Equipment. We may modify, remove or disable the software used in Your Equipment so that Your Equipment no longer works or immediately suspend, restrict, change or cancel all or part of the Services or take other necessary protective measures if we have reasonable grounds to believe there is a breach of any of these provisions (by any user, authorized or not). For example, you are prohibited from: using, enabling, facilitating, or permitting the use of any Service for an illegal purpose, criminal or civil offence, intellectual property infringement, harassment (including disruptive, intimidating, annoying or offensive calls/transmissions), or in a manner that would breach any law, regulation or the policies of any Internet host, or cause interference with our network operations (including preventing a fair and proportionate use by others);

**(b)** installing, using or permitting the use of any Services without reading and accepting (or in contravention of) the terms of any separate license agreement or terms of use provided to you by us for the use of software, content (including Programming) and/or documentation (as applicable) in connection with the Services;

**(c)** enabling, facilitating or permitting the transmission of unsolicited messages such as spamming or phishing. We may: **(i)** filter any email we determine to be spam from your in-box to an anti-spam folder and delete this email; and **(ii)** set a limit on the number of messages you may send or receive through email;

**(d)** uploading or downloading, making available, transmitting, posting, publishing, disseminating, receiving, retrieving, storing, linking to or otherwise reproducing, offering, distributing, enabling or providing access to information, software, content, files or other material which: **(i)** is confidential or protected by copyright or other intellectual property rights without prior authorization of

the rights holder(s); **(ii)** is defamatory, discriminatory, violent, obscene, child exploitation or hate propaganda; **(iii)** constitutes invasion of privacy, impersonation, forging, appropriation of identity or unauthorized linking or framing; or **(iv)** is designed to assist users in defeating technological protection measures (like geoblocks, registration and any other anti-theft mechanisms) or in the fraudulent use of telecommunications or broadcasting services;

**(e)** using any Service for anything other than use for your business (such as reselling, remarketing, transferring, sharing or receiving any charge or other benefit for the use of any Service);

**(f)** sharing any of your account or authentication credentials (for example, any username or password) that may be used to access any Services other than on your business premises at your Service Address;

**(g)** used in connection with the Services (whether owned by us or that are used under licence) for any purpose including “testing” or research purposes; or modifying, altering, or defacing any of the trade-marks, or other intellectual property made available through the Services or using any indemnity or intellectual property except for the express purpose for which such intellectual property is made available to you through the Services;

**(h)** posting or transmitting any information or software containing a virus, “cancelbot”, “Trojan horse”, “worm” or other harmful or disruptive component or committing any act which may compromise the security of your Internet host, our network or any of our customers in any way (including analyzing or penetrating a host’s security mechanisms); and

**(i)** using harassing or abusive language or actions, whether verbal, written or otherwise, directed at our employees, suppliers, agents and representatives.

**How does Bell help to ensure fair network access, efficient operation and the responsible use of the Services?** We work hard to ensure fair network access to all users and the continuous, efficient operation of the Services. We may manage network resources using methods which include: **(a)** prioritization or deprioritization of network access; and **(b)** Internet traffic management practices such as allocation of bandwidth (which may impact speeds), filtering for spam and malicious or illicit content, anti-virus mechanisms or other measures to protect the integrity of the network (such as the blocking of your traffic or other traffic in the event of denial of service attacks), all in a manner consistent with applicable law. For a description of our Internet traffic management practices, please visit [bell.ca/ITMP](http://bell.ca/ITMP).

## COMMITMENT TO PRIVACY

---

Our Companies<sup>(1)</sup> are committed to maintaining the privacy, accuracy and security of your Personal Information. Under Bell's Privacy Policy, “**Personal Information**” is information about you as an identifiable individual that is protected by law. This Commitment to Privacy is a summary of our Privacy Policy and highlights important points that may be of interest to you.

**1. What information does our Privacy Policy apply to?** All Personal Information that we collect, use or disclose about our individual customers and authorized users is covered by our Privacy Policy. This may include information such as your name, mailing address, email address, phone number, credit information, and billing or service records. There are some exceptions created by applicable law to what might ordinarily be considered Personal Information.

**2. When do the Companies collect personal information?** We collect information during the inquiry, activation or purchase process for a product or service, when we provide service to you (including technical support or during the warranty/repair claims and service process), automatically when you use our products or services or visit our websites, call into a call centre and via security cameras when you shop in one of our corporate retail locations and also from third-parties, such as credit reporting agencies or other third-parties with whom you have had a payment relationship.

**3. How do the Companies use my Personal Information?** We collect information to:

- establish and maintain responsible commercial relations with you and to provide ongoing service;
- try to understand the needs and preferences of our Customers, and determine your eligibility for products and services;
- recommend products and services to meet your needs;
- develop, enhance, market or provide products and services;
- manage and develop our business operations; or
- meet our legal and regulatory requirements.

Where necessary, we will request your further consent before using your Personal Information for any new purpose(s) beyond those described above.

**4. When is my Personal Information disclosed?** Your Personal Information may be shared among the Companies and brands, including Virgin Mobile and The Source. We may disclose your Personal Information in a variety of circumstances and for the purposes set out within our Privacy Policy, such as when we have your express or implied consent. Where necessary, we will request your further consent before disclosing your Personal Information for any new purpose(s).

**5. How is my Personal Information protected?** We use appropriate technical and operational security safeguards which vary depending on the sensitivity of the Personal Information in question. All of our employees with access to Personal Information are required to respect the confidentiality of Personal Information. Personal Information we disclose to third-parties is governed by our Privacy Policy through comparable protections in our commercial agreements and is also protected by additional safeguards, if required, depending on the sensitivity of the Personal Information involved.

**6. Can I opt-out of the collection, use or disclosure of my Personal Information by the Companies?** Sometimes. You can opt-out of your Personal Information being used for a variety of marketing communications by us, including telemarketing or addressed marketing mail, or commercial electronic messages like emails and SMS messages. But where your Personal Information is reasonably necessary to provide you with the services you requested or the operation of our network, you cannot continue to use the services and opt-out of the collection, use and disclosure of your Personal Information because it is a condition of services. In these circumstances, you must terminate your services to stop the collection use and disclosure of your personal information.

**7. Where can I find a copy of the Privacy Policy?** You can get a copy of our Privacy Policy online at: [bell.ca/privacy](http://bell.ca/privacy) or by contacting the Bell Privacy Office using the contact information provided below. Please also visit our privacy pages at [bell.ca/privacy](http://bell.ca/privacy) for additional information. The [bell.ca/privacy](http://bell.ca/privacy) pages include frequently asked questions on topical privacy issues.

**8. Questions or concerns about our privacy practices?** If you still have unresolved privacy concerns you can contact us at the number shown on your bill. If a service representative cannot address your concerns to your satisfaction, contact the Bell Privacy Office at:

160 Elgin St., Ottawa ON K2P 2C4 or by email at [privacy@bell.ca](mailto:privacy@bell.ca)

**(1)** In this Commitment to Privacy, the words “we”, “us”, “our” and “Companies” refers to the Bell family of companies and brands as they exist over time, including: Bell Aliant, Bell Canada, Bell ExpressVu LP (Bell Satellite TV), Bell Media, Bell Mobility, Bell MTS, Cablevision du Nord, DMTS, KMTS, NorthernTel, Ontera, Solo Mobile and Télécèb.