MODALITÉS GÉNÉRALES

VEUILLEZ CONSERVER CE DOCUMENT À DES FINS DE CONSULTATION FUTURE

A) Vos services

1. oxio, une division de Cogeco Connexion inc. (« **oxio** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** ») vous offre les services de télécommunications que vous avez choisis et qui sont décrits dans les premières pages de votre convention (« **services** »). L'expression "convention" désigne les modalités de service que vous avez reçues, ces modalités générales ainsi que toute politique oxio applicables, publiées ou affichées sur notre site web de temps à autre, y compris, notamment, un bon de commande, une demande de service ou tout autre entente, document ou annexe, de quelque forme et sur quelque support que ce soit, que nous désignons ou qui sont réputés comme faisant partie de la convention.

2. Tous vos services sont pour un usage exclusivement personnel et résidentiel.

B) Gestion de votre convention

Informations

3. Au lien http://oxio.ca/fr/regles, vous trouverez des informations concernant (i) le programme de parrainage (ii) les tarifs (iii) notre notre garantie de 60 jours et (iv) les crédits en cas d'interruption.

4. Vous trouverez également les réponses aux questions fréquemment posées en visitant notre centre d'aide au lien https://aide.oxio.ca/fr/ ou en en communiquant avec l'assistance par Messenger, Instagram, courriel ou SMS, dont les dont les liens sont disponibles à https://oxio.ca/soutien.

5. Afin de communiquer avec notre service à la clientèle ou porter plainte concernant vos services, veuillez consulter le lien https://oxio.ca/soutien. Vous pouvez aussi contacter le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) à ccts-cprst.ca.

6. Vous êtes également encouragé à consulter le Code des fournisseurs de services de télévision adopté par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes ('CRTC'), disponible au lien crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-1.pdf et à consulter le Code sur les services Internet, disponible au lien crtc.gc.ca/fra/archive/2019/2019-269.htm.

Début et durée de votre convention

7. Votre convention entre en vigueur à compter de la date d'activation du service ou de l'équipement y étant relié.

8. Votre convention est à durée indéterminée, c'est-à-dire, qu'elle n'a pas de date de fin et qu'elle se renouvelle automatiquement tous les mois.

Vous pouvez mettre fin à votre convention

9. À tout moment, vous pouvez mettre fin à votre convention ou à l'un de vos services en communiquant avec notre service à la clientèle par courriel ou SMS au lien https://oxio.ca/soutien, en précisant (i) la date d'annulation souhaitée (ii) votre nom complet (iii) votre numéro de compte oxio et (iv) le numéro de téléphone et l'adresse.

10. Vous êtes responsable de payer le prix des services fournis jusqu'au jour où votre convention prend fin. Vous devez également payer tous les soldes accumulés et impayés à la date de fin de votre convention.

Nous pouvons mettre fin à votre convention ou interrompre vos services

11. Avant de mettre fin à votre convention, à quelque moment que ce soit et pour quelque raison que ce soit, nous vous en informons par écrit au moins **60 jours** à l'avance**.**

12. Ce délai est réduit à **14 jours** si nous mettons fin à votre convention ou interrompons vos services parce que vous n'avez pas respecté l'un de vos engagements de votre convention.

13. Vous ne recevrez aucun avis si (i) nous devons prendre des mesures immédiates pour protéger notre réseau ou celui de nos partenaires ou permettre un accès équitable de nos services à tous nos utilisateurs, (ii) vos services et nos équipements sont utilisés de manière abusive ou frauduleuse ou pour tout autre motif sérieux, (iii) vos services et nos équipements sont utilisés de manière contraire à la loi, ou (iv) vous faites preuve d'un comportement abusif, violent, destructeur, menaçant ou de harcèlement.

14. Nous ne pourrons toutefois pas débrancher votre ou vos services lorsque (i) vous contestez le bien-fondé du débranchement, (ii) vous effectuez le paiement pour les montants impayés non contestés ou (iii) nous n'avons pas de motif raisonnable de croire que l'objet du différend que vous soulevez est de se soustraire aux paiements ou de les retarder.

Modifications à votre convention

15. À tout moment, nous pouvons modifier votre convention, y compris le prix et la nature du service offert. Nous vous informerons de toute modification au moins **30 jours** avant son entrée en vigueur (**60 jours** pour le service Internet), par un avis écrit, y compris, sans s'y limiter, par e-mail ou Mon compte qui traite uniquement de ce sujet. Cet écrit indiquera clairement et lisiblement (i) la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, (ii) la date d'entrée en vigueur de la modification et (iii) vos droits de refus et de résiliation énoncés au paragraphe suivant.

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

17. Une offre d'économies garanties est une offre vous permettant, durant la période d'économies garanties, de bénéficier de certaines économies dont le montant est convenu à l'avance. Nous pouvons modifier, à tout moment, le tarif régulier du service conformément aux paragraphes 15 et 16 ci-haut, mais nous nous engageons à ne pas effectuer de changement au montant des économies offertes durant cette période d'économies garanties.

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

18. Nous ne garantissons pas la sécurité de vos données, de vos fichiers, de votre vie privée, de votre accès à votre portail client ou à Internet et des équipements. À vous de bien les protéger! Vous pourriez, par exemple, utiliser des mots de passe pour contrôler les accès, faire des copies de sauvegarde de vos données, installer des logiciels de protection de données, installer un contrôle parental, etc. Tout dommage qui pourrait en découler sera à votre seule charge.

19. Nous pouvons recueillir des renseignements personnels (tels que, sans limitation, votre nom, vos coordonnées, vos informations bancaires, votre date de naissance, etc.) auprès de vous ou auprès d'autres personnes et organismes, si vous y consentez ou si la loi nous le permet. Vous vous engagez à nous fournir des renseignements exacts et complets associés à votre compte et à nous aviser de tout changement pendant la durée de votre convention.

20. Nous vous attribuons de façon dynamique des adresses IP que nous pouvons modifier à notre discrétion, à tout moment et sans préavis. Nous n'assumons aucune responsabilité, quelle qu'elle soit, à l'égard des réclamations, des dommages, des pertes ou des frais découlant d'un changement dans l'adresse IP ou se rapportant à celui-ci.

21. Nous savons à quel point il est important de protéger vos renseignements personnels. Nous vous invitons à prendre connaissance de nos politiques en matière de vie privée qui vous donneront de plus amples renseignements sur la confidentialité de vos renseignements personnels en visitant https://oxio.ca/vie-privee.

D) Vos engagements généraux

22. Vous devez vous assurer que vos services sont utilisés conformément à votre convention et aux lois et règlements applicables et suivre les manuels d'utilisation et d'installation des équipements qui vous sont loués ou vendus. Vous devez notamment vous assurer que :

    a) Le matériel que vous transmettez ou publiez par l'intermédiaire de vos services n'est pas distribué en violation de droit de propriété intellectuelle ou que ce matériel n'est pas obscène, diffamatoire ou qu'il ne constitue pas une menace illégale;

    b) Que vos services ne sont pas utilisés pour enfreindre la sécurité d'un autre utilisateur ou pour tenter d'accéder à l'ordinateur, aux logiciels ou aux données d'une autre personne sans que celle-ci le sache et y consente par écrit, ni pour tenter de contourner l'authentification de l'utilisateur ou la sécurité de tout hôte, réseau ou compte;

    c) Vos services ne sont pas utilisés pour envoyer sans discernement des messages non sollicités, indésirables, non pertinents ou inappropriés, particulièrement le postage en vrac de publicité commerciale (pollupostage);

d) L'utilisation de vos services ne va pas perturber le fonctionnement des services, de l'équipement ou du réseau d'un autre utilisateur, d'oxio ou de l'un de nos partenaires.

23. Vous devez nous informer immédiatement, soit par écrit, soit en communiquant avec notre service à la clientèle au lien https://oxio.ca/soutien, de tout vol ou utilisation illégale de vos services ou de l'équipement qui vous a été prêté ou loué ou de votre compte.

24. Vous vous engagez à ne pas revendre ou transférer l'utilisation de vos services ou de l'équipement à une autre personne à quelque fin que ce soit ni facturer des frais aux fins de l'utilisation de vos services, sans notre permission écrite préalable.

Accès à votre domicile

25. Vous nous autorisez, ainsi que nos mandataires, à accéder à votre domicile ou à tout autre endroit où vos services sont fournis, durant nos heures habituelles d'ouverture, pour nous permettre (i) d'installer, d'inspecter, de réparer, de restaurer ou d'entretenir tout équipement raccordé à notre réseau, (ii) de régler une panne ou autre problème qui affecte notre réseau, ou (iii) d'assurer le respect de nos obligations.

26. Si vous n'êtes pas propriétaire des locaux où vos services sont fournis, vous confirmez avoir reçu le consentement du propriétaire des locaux afin de nous permettre de faire les travaux nécessaires.

Factures et paiements

27. Vous devez régler les frais relatifs aux services fournis selon votre convention.

28. Vos comptes sont payables en dollars canadiens, intégralement au plus tard à la date indiquée (i) sur votre facture; (ii) sur votre relevé émis suivant votre autorisation initiale de prélèvements bancaires ou de paiement par carte de crédit automatique le cas échéant («date d'échéance»).

29. Plusieurs méthodes de paiement s'offrent à vous : (i) automatiquement, par prélèvements bancaires ou par carte de crédit en conformité avec votre approbation à une entente de débit préautorisé; (ii) par l'intermédiaire d'un service bancaire téléphonique ou par ordinateur; (iii) dans une institution financière; ou (iv) par carte de crédit, via votre portail client.

Frais pour les factures payées en retard

30. Si vos comptes ne sont pas payés au plus tard à la date d'échéance, vous serez automatiquement en demeure et des intérêts au taux de (i) au Québec **2.75% par mois** (**33% par année**); (b) dans les autres provinces **3% par mois** (**36% par année**); ou (c) le plus haut taux permis par la loi courront dès votre premier jour de retard suivant la date d'échéance.

31. Nous pouvons transmettre votre dossier à une agence de recouvrement si votre facture n'est pas payée **60 jours** après la date d'échéance. Nous pouvons aussi suspendre vos services ou mettre fin à votre convention (voir le paragraphe 11).

Utilisation de l'équipement et de vos services

32. Lorsque vous utilisez vos services, vous pouvez uniquement utiliser les équipements prêtés, loués ou vendus par oxio. Nous n'avons pas l'obligation d'apporter un soutien technique, de quelque façon, pour la connexion à d'autres réseaux, d'autres équipements ou leur raccordement.

33. Vous vous engagez à utiliser les équipements uniquement à l'adresse mentionnée sur votre convention, à moins d'avoir de contacté notre service à la clientèle au préalable.

34. Vous devez restreindre le visionnement de votre contenu télévisuel à un visionnement résidentiel à partir du Canada. Toutefois, vous pouvez avoir accès à votre guide de programmation ainsi qu'aux fonctions d'enregistrement de votre télécommande.

E) Interruption ou indisponibilité du 911 ou de votre système d'alarme

35. Le service 911 d'oxio a des contraintes par rapport au service téléphonique filaire traditionnel ou votre appel 911 est envoyé directement au centre d'intervention d'urgence le plus proche. Le service 911 d'oxio achemine d'abord votre appel à un répartiteur dans un centre d'appels d'urgence tiers (répartiteur) qui achemine ensuite votre appel vers le centre d'appels de la sécurité publique (CASP) à votre adresse ou votre emplacement. Vous devrez fournir votre nom, votre adresse ou votre emplacement et vos coordonnées verbalement avant que votre appel puisse être acheminé vers le CASP approprié. Si vous n'êtes pas en mesure de fournir votre adresse ou emplacement au répartiteur, ce dernier peut utiliser l'adresse de facturation de votre compte oxio. Il est de votre responsabilité de vous assurer que votre adresse de facturation corresponde à l'adresse où les équipements oxio sont installés.

36. Le service d'urgence 911 ou votre système d'alarme branché à votre ligne téléphonique peut être temporairement interrompu ou indisponible, notamment pour les raisons suivantes :

a) Interruption ou ralentissement d'un service suite à une situation hors de notre contrôle.

b) Utilisation d'un équipement non-autorisée ou déplacement d'un équipement sans notre consentement.

c) Défaillance d'un équipement hors de notre contrôle, problème de configuration du réseau, panne d'alimentation électrique ou une panne du service Internet.

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

37. Nous pouvons suspendre vos services, les débrancher ou mettre fin à votre convention en respectant les conditions prévues aux paragraphes 11 à 14.

38. Nous pouvons restreindre, bloquer, suspendre ou débrancher vos services, y compris le service d'urgence 911, sans avis, délai ni responsabilité envers vous, si nous avons des doutes raisonnables ou qu'il est établi que notre équipement fait l'objet d'une fraude ou semble associé à telle fraude, à une utilisation illégale ou inappropriée, ou qu'il est utilisé de façon à mettre en péril notre réseau ou son utilisation par quiconque.

39. Si nous subissons un dommage, vous devez nous dédommager (y compris pour les dommages indirects, spéciaux, punitifs, les pertes de revenus ou de bénéfices). Si vous subissez de tels dommages, nous n'en sommes pas responsables.

40. Certains frais de reconnexion pourraient vous être facturés, notamment si la visite d'un technicien est nécessaire pour rétablir l'un de vos services et qu'il est jugé que le problème n'est pas attribuable au réseau ou à notre équipement.

G) Vente d'équipements (lorsque applicable)

Réserve de propriété

41. Tous les droits et les risques de perte dans et sur le produit vendu vous sont transférés lors du paiement complet. Nous demeurons seul propriétaire jusqu'à parfait paiement du prix de vente du produit.

Garanties sur l'équipement vendu

42. Nous vous garantissons que votre produit est exempt de tout vice de fabrication et de matière, dans des conditions normales d'utilisation et d'entretien, pendant une période de **1 an** suivant la date de livraison. Cette garantie ne peut être cédée ou transférée à une autre personne.

43. Si votre équipement est défectueux pendant la période de garantie, nous pourrons, à notre gré: (i) à réparer à nos frais la pièce ou le produit défectueux ou, (ii) vous livrer à nos frais, une pièce ou un produit équivalent en remplacement. Le produit ou les pièces de remplacement peuvent être neufs ou remis à neuf.

44. Vous devez retourner votre produit défectueux à notre service technique selon les instructions transmises, immédiatement après réception de la boîte ou de l'enveloppe préaffranchie. Le produit ou les pièces défectueux ou périmés qui sont remplacés deviennent notre propriété.

45. Nous garantissons que votre produit ou les pièces remplacés ou réparés sont exempts de vice de fabrication et de matière, dans des conditions normales d'utilisation et d'entretien, pendant la période de **90 jours** suivant la livraison ou pendant le reste de la période de garantie initiale, selon la durée la plus longue.

46. Nous ne sommes pas responsables de la perte de données contenues ou stockées dans l'équipement retourné.

47. Pour bénéficier de la présente garantie, l'équipement ne doit pas avoir été (i) brisé par un accident ou (ii) un cas de force majeure, (iii) votre équipement ne doit pas avoir été modifié sans notre autorisation et (iv) vous ne devez pas en avoir fait une utilisation abusive ou mauvaise. Si votre équipement est endommagé pour ces raisons ou par votre faute, vous devrez payer les frais relatifs au remplacement ou à la réparation.

H) Location d'équipements

Dispositions générales

48. L'équipement qui vous est prêté ou loué par oxio, demeure, en tout temps, la propriété d'oxio.

49. Vous devez protéger et sécuriser l'équipement qui vous est prêté ou loué et l'utiliser avec soin, prudence et diligence.

50. Vous ne devez pas modifier ou altérer notre équipement ou nos logiciels qu'ils soient raccordés ou non à notre réseau, y compris leur configuration.

51. Vous ne pouvez pas autoriser une autre personne à effectuer des travaux, des réparations ou des modifications sur notre équipement, sauf si nous y consentons expressément au préalable. Avant d'effectuer des travaux, des réparations ou des modifications sur nos équipements, contactez notre service à la clientèle.

52. Vous assumerez le coût total de la réparation ou du remplacement de notre équipement perdu ou endommagé par votre faute.

53. Vous devez nous retourner notre équipement prêté ou loué le plus rapidement possible lorsque votre convention prend fin, soit à l'une de nos places d'affaires, soit en contactant notre service à la clientèle. Des frais de remise à neuf ou de remplacement peuvent être facturés si l'équipement a subi des dommages dépassant l'usure normale.

Mentions exigées par la *Loi sur la protection du consommateur* (UNIQUEMENT AU QUÉBEC)

54. *Contrat autre qu'un contrat de crédit qui contient une clause de réserve de propriété*

Si le consommateur n'exécute pas son obligation de la manière prévue à la présente convention, le commerçant peut:

a) Soit exiger le paiement immédiat des versements échus;

b) Soit reprendre possession du bien qui fait l'objet de la convention.

Avant de reprendre possession du bien, le commerçant doit donner au consommateur un avis écrit de **30 jours** pendant lesquels le consommateur peut, à son choix:

a) Soit remédier au fait qu'il est en défaut;

b) Soit remettre le bien au commerçant.

Si le consommateur remet le bien au commerçant, son obligation en vertu de votre convention est éteinte et le commerçant n'est pas tenu de lui remettre les paiements qu'il en a reçus.

Si le consommateur a payé au moins la moitié de la somme de l'obligation totale et du versement comptant avant de devenir en défaut, le commerçant ne peut reprendre le bien sans avoir d'abord obtenu la permission du tribunal.

Contrat de louage à long terme

Le consommateur ne détient aucun droit de propriété sur le bien loué.

Le commerçant assume les risques de perte ou de détérioration par cas de force majeure du bien qui fait l'objet de la convention, sauf si le consommateur détient le bien sans droit ou, le cas échéant, après que la propriété du bien lui a été transférée par le commerçant.

Le consommateur bénéficie des mêmes garanties à l'égard du bien loué que le consommateur propriétaire d'un tel bien.

Si le consommateur n'exécute pas son obligation de la manière prévue à la présente convention, le commerçant peut:

a) Soit exiger le paiement immédiat de ce qui est échu;

b) Soit reprendre possession du bien qui fait l'objet de la convention.

Avant de reprendre possession du bien, le commerçant doit donner au consommateur un avis écrit de **30 jours** pendant lesquels le consommateur peut, à son choix:

a) Soit remédier au fait qu'il est en défaut;

b) Soit remettre le bien au commerçant.

Le consommateur peut par ailleurs, en tout temps pendant la période de location et même s'il n'a pas reçu d'avis de reprise, remettre le bien au commerçant.

Lorsque le consommateur remet le bien au commerçant, la convention est résiliée de plein droit. Le commerçant n'est alors pas tenu de remettre au consommateur le montant des paiements échus déjà perçus et il ne peut lui réclamer que les seuls dommages-intérêts réels qui soient une suite directe et immédiate de la résiliation de la convention.

Le commerçant a l'obligation de minimiser ses dommages.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 15, les paragraphes a et c de l'article 138, les articles 139 à 142, ainsi que les articles 103, 150.10, 150.11 et 150.13 à 150.17 de la *Loi sur la protection du consommateur* (chapitre P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

I) Conditions pouvant affecter vos services

55. Il nous est impossible de garantir que les services fournis ne seront jamais interrompus, indisponibles, inaccessibles, ralentis, instables ou limités.

56. Nous ne pouvons pas être tenus responsables (y compris les dommages indirects, spéciaux, punitifs et les pertes de revenus ou de bénéfices que vous pourriez subir) notamment dans les situations suivantes :

a) Des situations hors de notre contrôle telles que, notamment, délais de transmission causés par des interférences, défaillance d'équipements, pannes électriques ou d'installations appartenant à d'autres entreprises, faute commise par d'autres entreprises et qui affectent notre réseau ou autres cas dont, notamment, les défaillances ou les problèmes indépendants de notre volonté, causés par un partenaire ou d'autres réseaux, leurs opérations ou leur personnel;

b) Des travaux de maintenance que nous faisons occasionnellement afin de nous assurer du bon fonctionnement et de l'amélioration de notre réseau qui peuvent occasionner des interruptions ou des ralentissements de service;

c) De la gestion du trafic lorsqu'une quantité importante de données est envoyée de votre équipement Internet; laquelle ralentit votre service;

d) Des problèmes liés à la transmission, le stockage ou l'accessibilité de matériel disponible par l'intermédiaire de vos services.

e) Du contenu ou de la programmation télévisuelle offerte par les fournisseurs de contenus en divertissement. Nous n'avons pas de contrôle sur la qualité de ces contenus ou d'une modification ou du retrait d'une chaîne;

f) Du déplacement d'équipement sans notre consentement ou du raccordement d'équipements de communication non vocaux, notamment les dispositifs de surveillance médicale et les systèmes de sécurité à domicile.

57. Nous demeurons responsables uniquement des conséquences directes causées par notre fait personnel ou par celui de l'un de nos représentants. Dans de tels cas, notre responsabilité maximale se limite à la somme totale que vous nous avez versée aux termes de votre convention pendant la période **12 mois** précédant la réclamation. Par contre, il n'y aura pas de limite de responsabilité dans des cas de décès, préjudice corporel, négligence grave ou faute délibérée de notre part.

58. En cas d'erreur ou d'omission dans les inscriptions figurant dans l'annuaire téléphonique, notre responsabilité se limite à communiquer avec nos partenaires afin de corriger l'erreur ou l'omission.

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

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

K) Dispositions générales

60. Nous pouvons ne pas exiger l'application de l'une des dispositions de votre convention. Ceci ne constitue pas une renonciation à notre droit de pouvoir le faire à tout moment.

61. Si l'une des dispositions de votre convention est jugée invalide ou inexécutoire, les autres parties continueront d'avoir plein effet.

62. Vous ne pouvez pas céder ou transférer votre convention ou votre équipement loué ou prêté par oxio, sans avoir au préalable obtenu notre consentement écrit. Toute cession, en l'absence de notre consentement, sera réputée nulle et de nul effet. Nous pouvons céder tout ou partie de votre convention sans votre consentement.

63. Votre convention est régie par les lois en vigueur dans la province de Québec et elle doit être interprétée conformément à celles-ci.

Dernière révision : le 19 janvier 2024